

Propuesta de un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial a Trabajadores del Área  
Técnica Operativa en una Empresa del Sector Aeronáutico

Sandra Marcela Pedraza Jiménez

Johann Fernando Peña Rintá

Asesor

Luz Marleny Moncada

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C. Mayo, 2019

Propuesta de un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial a Trabajadores del Área  
Técnica Operativa en una Empresa del Sector Aeronáutico

Sandra Marcela Pedraza Jiménez

Johann Fernando Peña Rintá

Especialización Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C. 2019

## Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

Bogotá D.C. Agosto de 2019

## Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>3</b>
<b>1.Titulo .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Problema de Investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Descripción del Problema .....</b>	<b>4</b>
2.1.1. Formulación del Problema .....	6
2.1.2. Delimitación o Alcance del Problema.....	6
<b>3.Objetivos .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Objetivo General .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Justificación .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Delimitación .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 Limitaciones .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Marcos de Referencia .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1 Estado del Arte .....</b>	<b>12</b>
5.1.1 Investigación Nacional.....	12
5.1.2 Investigaciones Internacionales .....	18
<b>5.2 Marco Teórico .....</b>	<b>22</b>
5.2.1 Reseña histórica de la seguridad y salud en el trabajo .....	22
5.2.2 Seguridad y Salud en Colombia .....	24
5.2.3 Riesgo Psicosocial.....	25
5.2.4 Clasificación de los Riesgos Psicosociales .....	28
5.2.5 Factores de Riesgo Psicosocial .....	29
5.2.6 Características de los Riesgos Psicosociales.....	30
5.2.7 Clasificación de las Causas y de las Conductas .....	31
5.2.8 Principales Riesgos Psicosociales .....	32
5.2.9 Importancia de los factores de riesgo psicosocial .....	34
<b>5.3 Métodos de evaluación de riesgo psicosocial .....</b>	<b>35</b>
5.3.1 Metodología internacional .....	35
5.3.2 Metodología Nacional .....	37
<b>5.4 Caracterización de las Empresas del Sector Aéreo.....</b>	<b>38</b>
<b>5.5 Plan Estratégico de un Sistema de Gestión de Seguridad Integral de una Compañía Aeronáutica.....</b>	<b>39</b>
5.5.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad Integral .....	39

<b>5.6 Marco Legal .....</b>	<b>41</b>
5.6.1 Internacional.....	41
5.6.2 Nacional .....	43
<b>6. Metodología de Investigación.....</b>	<b>46</b>
<b>6.1 Diseño .....</b>	<b>46</b>
<b>6.2 Fases de Estudio .....</b>	<b>46</b>
Participantes .....	48
Instrumento .....	48
<b>6.3 Cronograma.....</b>	<b>50</b>
<b>7. Presentación de Resultados .....</b>	<b>51</b>
<b>7.1 Análisis de la Información.....</b>	<b>51</b>
7.1.1. Información Sociodemográfica - Forma A y Forma B. ....	51
7.1.2. Análisis factores intralaborales. ....	54
<b>7.2 Análisis de resultados jefes y superiores – Forma A.....</b>	<b>57</b>
<b>7.3 Análisis de Resultados Administrativos y Operarios – Forma B .....</b>	<b>58</b>
<b>8. Análisis Financiero.....</b>	<b>60</b>
<b>9. Conclusiones .....</b>	<b>61</b>
<b>10. Recomendaciones .....</b>	<b>62</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>64</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>73</b>
<b>Propuesta Programa de Prevención .....</b>	<b>77</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 Clasificación de los riesgos .....	28
Tabla 2 Clasificación causas y conductas de riesgo psicosocial .....	32
Tabla 3 Metodologías internacionales para la evaluación de factores psicosociales .....	36
Tabla 4 Metodologías nacionales para la evaluación de factores psicosociales .....	38
Tabla 5 Diagrama Gatt, ejecución del proyecto .....	50
Tabla 6 Ficha técnica de la batería de prueba .....	74
Tabla 7 Ficha factores Psicosociales intralaborales .....	75
Tabla 8 Ficha condiciones individuales .....	76

## Índice de Figuras

Figura 1. Distribución por rango de edad forma A y forma B.....	51
Figura 2. Distribución por género forma A y forma B .....	52
Figura 3. Estado civil forma A y forma B.....	52
Figura 4. Distribución socioeconómica forma A y forma B .....	53
Figura 5. Distribución por tipo de vivienda forma A y B .....	53
Figura 6. Personas a cargo forma A y B .....	54
Figura 7. Resultado general condiciones intralaborales.....	55
Figura 8. Resultado niveles de riesgo para profesionales .....	55
Figura 9. Resultado niveles de riesgo para jefes .....	56
Figura 10. Resultado niveles de riesgo para personal administrativo.....	56
Figura 11. Resultado niveles de riesgo para personal operativo.....	57
Figura 12. Dominios factores de riesgo intralaboral, forma A .....	57
Figura 13. Dominios factores de riesgo intralaboral, forma B .....	58

## **Introducción**

Este trabajo es realizado a partir del interés especial por abordar una temática de gran incidencia como lo son los riesgos psicosociales, dentro de la variedad de temas que hay para abordar en Seguridad y Salud en el Trabajo, por el impacto que genera en la salud de los trabajadores, de ahí la importancia de conocer cuáles son los factores de riesgo intralaborales presentes en estos y que pueden interferir en el normal desarrollo de las actividades laborales.

Ya que dentro de una organización los trabajadores son el recurso más valioso pues son ellos los que poseen el conocimiento, habilidades y capacidades que permiten que la empresa se mantenga dentro del mercado competitivamente, es por eso, que es importante poner especial atención al recurso humano.

Por tal motivo se pretende que a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, desarrollar un programa de prevención de riesgo psicosocial con estrategias de intervención cuyo fin es el de disminuir o eliminar los riesgos encontrados y procurar por el bienestar de los trabajadores.

De acuerdo a la legislación colombiana artículos 1 y 2 de la resolución 2646 de 2008 y con el fin de proteger a los trabajadores contra los riesgos de tipo psicosocial, los empleadores están en la obligación de diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Esta propuesta está organizada en diferentes fases relacionadas con los objetivos planteados en el desarrollo del documento, inicia con la recopilación de información bibliográfica para la elaboración del marco de referencia que permiten orientar los procesos posteriores, luego la

fase diagnóstica con la aplicación de la batería de evaluación de riesgo psicosocial, consolidación de la información, análisis de resultados y emisión de resultados para la elaboración de la propuesta del programa de intervención.

## Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar un programa de prevención de riesgo psicosocial a trabajadores del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico, a partir de la aplicación de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral estandarizada por ministerio de la protección social e investigar y recopilar información de normatividad nacional e internacional aplicable al tema de investigación, se realiza el análisis de la información obtenida en la batería de evaluación, cuyo resultados evidenciaron puntajes altos en el dominio de demandas del trabajo tanto para jefes como para profesionales ubicándolos en un nivel de riesgo alto. Se diseña una propuesta de intervención de riesgo psicosocial con el fin de implementar medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en el análisis de resultados.

**Palabras Clave:** Riesgo Psicosocial, Programa de Prevención, Batería de Evaluación, Intralaboral, control sobre el trabajo, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo.

## **1. Título**

Propuesta de un programa de prevención de riesgo psicosocial a trabajadores del área técnica operativa en una empresa del sector aeronáutico.

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1 Descripción del Problema**

*Planteamiento del problema:* el Ministerio de la Protección Social (2007), realizó la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud en el Sistema General de Riesgos Profesionales y Trabajo, a empresas con actividades económicas variadas, ubicadas en distintas regiones del país, la cual arrojó que los factores de riesgo más destacados fueron las de tipo ergonómico seguidos por los psicosociales. Los trabajadores identificaron algunas actividades laborales como de alto riesgo tales como la atención al público, la repetición y monotonía laboral, así mismo se encontró que entre el 20% y el 33% de estos trabajadores manifestaron tener niveles de estrés elevados. Los agentes ergonómicos y los psicosociales son los más relacionados con los accidentes de trabajo. Ministerio de la Protección Social, (2007).

En la segunda encuesta sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo (2013), en el marco del Plan Nacional de Salud Ocupacional 2008- 2012 se evidenció que los riesgos psicosociales prevalecen en un 43% dato registrado progresivamente desde el 2009 hasta el 2012, algunas de las enfermedades físicas y osteomusculares encontradas son consideradas consecuencias de trastornos depresivos y de ansiedad. Ministerio de la Protección Social, (2007).

Con base en la primera encuesta del 2007 y la segunda en el 2013 se dio lugar a la identificación de los factores de riesgo psicosocial como prioritario para la salud de los

trabajadores. Se evidencio que 2 de cada 3 trabajadores durante su jornada laboral están expuestos a factores de riesgo psicosocial, entre el 20% y 33% de los encuestados revelaron sentir altos niveles de estrés, en las actividades laborales la carga cognitiva y emocional se encontró que el 36% de los casos debían atender varias tareas al tiempo, el 47.47% debía tener un nivel de atención alto, el 30.06% señalan monotonía en el trabajo, el 60% de los trabajadores atiende usuarios, el 15% sienten una carga emocional con respecto a tener que reprimir sus emociones en su trabajo

La carga laboral cuantitativa fue de 14.58% los trabajadores refirieron que por lo general nunca o casi nunca tienen tiempo suficiente para realizar las tareas propias del trabajo, el 43% deben realizar el trabajo rápido debido a los plazos tan estrictos que se les da, el 20% nunca o casi nunca pueden tener descansos dentro de su tiempo laboral.

Es así como los riesgos de tipo psicosocial están presentes en todas las áreas de trabajo, y en el sector aeronáutico encontramos varios factores relacionados a las múltiples y diferentes tareas que se realizan en la mayoría de dependencias, las cuales se desarrollan en su mayoría dentro de un mismo espacio. Las correlaciones entre el medio ambiente de trabajo, el área de trabajo y las condiciones en que se desarrolla son factores propios que generan alteración en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Estas son algunas de las situaciones que ponen en evidencia la importancia que deben darle las empresas al fortalecimiento de las acciones dirigidas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial por eso la importancia de cualificar los procesos y realizar evaluaciones puntuales para conocer cuáles son los factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones con el fin identificar medidas de prevención o intervención.

### **2.1.1. Formulación del Problema**

Hoy día hablar de riesgo psicosocial en las empresas es muy importante ya que se ha constituido en uno de los problemas laborales más representativos dentro de una organización, ya que estos riesgos tienen su origen dentro de la misma y afecta negativamente al trabajador dependiendo el grado de impacto, condicionando el desempeño y productividad en las actividades laborales de este.

Los retos que la compañía aeronáutica se propone día a día son ambiciosos y por tal motivo ha tenido que cambiar algunos procesos con el fin de aumentar calidad, eficiencia y productividad por lo que las exigencias son cada vez mayores.

Aunque si bien cierto que los directivos están comprometidos con el bienestar y desarrollo de sus trabajadores, hay preocupación por los ausentismos e incapacidades medicas generadas por estrés y agotamiento entre otras, que han presentado algunos de los trabajadores en diferentes áreas de trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, y la revisión de la literatura encontrada se quiere abordar la siguiente pregunta:

¿Cómo prevenir la ocurrencia de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico?

### **2.1.2. Delimitación o Alcance del Problema**

Para toma y evaluación de la información necesaria se hará uso del cuestionario de factores de riesgo intralaboral Forma A, para profesionales y Forma B, para administrativos y operarios, este cuestionario será suministrado solamente al personal del área técnica operativa. Las acciones preventivas y correctivas planteadas en la propuesta del programa de prevención, son

parte de un plan de mejoramiento de las estrategias ya implantadas dentro de la empresa cuyo fin será realizar modificaciones o introducir nuevas alternativas para complementar el ciclo de control de riesgos.

### **3.Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Diseñar una propuesta de prevención de riesgo psicosociales con el fin de prevenir o disminuir estos riesgos en el área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico, con base en los resultados obtenidos en la batería aplicada de riesgo psicosocial.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a partir de la aplicación de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del ministerio de la protección social, a los trabajadores del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico.
- Realizar el análisis a la información obtenida en la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial aplicada a los trabajadores del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico de la ciudad de Bogotá.
- Diseñar una propuesta de intervención con el fin de implementar medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial encontrados en el análisis de resultados.

#### 4. Justificación

*Estadísticas:* Según datos recientes de la OIT cerca de 2,78 millones de trabajadores en el mundo mueren por accidentes y enfermedades derivadas del trabajo, de las cuales el 86,3% son causa de enfermedades de origen laboral, cada año 374 millones de lesiones y enfermedades no mortales originadas por el trabajo pueden inducir a ausencias prolongadas en este que afectan la productividad y la competitividad. Organización Internacional del Trabajo (2019).

Así mismo muchas de estas enfermedades perturban la salud mental de los trabajadores, factores como el progreso tecnológico, la organización del trabajo, las relaciones laborales pueden llegar a generar estrés y otros trastornos asociados. Organización Internacional del Trabajo (2019).

Según la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en Colombia en el 2007, a trabajadores de diferentes sectores productivos se halló que hay una elevada prevalencia de los riesgos de tipo psicosocial, el 50% de los trabajadores refirió afectaciones por actividades monótonas y exposición al trabajo con el público, entre el 20% y el 33% padecen niveles elevados de estrés laboral. Ministerio del Trabajo (2013).

Luego en la segunda encuesta que se realizó en el 2013, los valores se incrementaron un 43% de los eventos de salud originarios de la ansiedad y la depresión entre 2009-2012. El diagnóstico de estrés laboral como consecuencia tiene poca representatividad. Ministerio del Trabajo (2013).

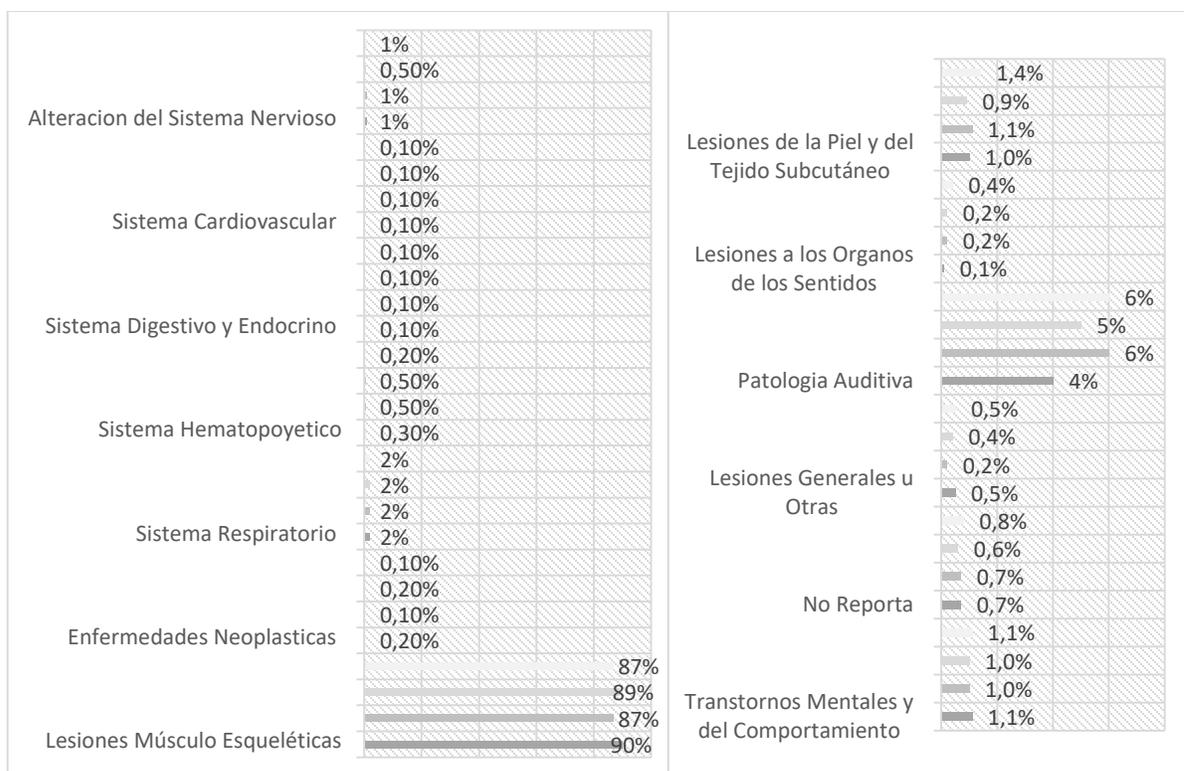


Figura 1: Tendencia de la enfermedad laboral

Fuente: Ministerio del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional.

Según los casos reportados por las EPS durante 2009-20012, las lesiones musculo esqueléticas, las patologías auditivas y los trastornos mentales y del comportamiento son las de mayor reporte. Ministerio del Trabajo (2013).

Con base en esta información se demuestra la necesidad de realizar procesos de identificación, evaluación, e intervención de los factores de riesgo.

Este estudio se enmarca en la línea de investigación de factores psicosociales en la relación salud trabajo y sub-línea de evaluación de intervención de factores de riesgo psicosocial, señaladas por el Ministerio de Trabajo, las cuales permiten hondar puntualmente en lo que respecta a los factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud y el trabajo en el personal del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico, con el fin de realizar una contribución al plan de mejoramiento de las estrategias ya implantadas dentro de la empresa

buscando favorecer unas condiciones de trabajo más adecuadas que se reflejaran en la calidad de vida y en el ambiente laboral del trabajador.

Con este trabajo se pretende conocer cuál es el panorama de los riesgos psicosociales de los trabajadores del área técnica operativa que presta servicios de mantenimiento a la compañía aeronáutica, pues en la actualidad hay factores de riesgo psicosociales persistentes en la organización que genera gastos económicos considerables y rotación de personal, lo que conlleva a la disminución del trabajo y afectación de la calidad del mismo, derivando la persistencia en el malestar organizacional de la empresa. Por otra parte, los resultados de esta actividad permitirán plantear un programa de prevención de riesgo psicosocial.

En la actualidad los trabajadores de las organizaciones están expuestos a riesgos psicosociales recurrentes, a partir de la Ley 1010 de 2006 y las Resoluciones 652 de 2012 y 1356 de 2012 se identificó la necesidad de controlar y diseñar acciones encaminadas a reducir estos riesgos en las organizaciones y de esta forma dar cumplimiento a la normatividad que establece un ambiente de trabajo adecuado para prevenir enfermedades originadas a condiciones de riesgo Psicosocial que están presentes en las empresas.

Desde esta perspectiva, la relación entre salud y trabajo para este caso, se abarca desde los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores día a día durante su jornada de trabajo y a los cuales se les debe prestar la misma importancia como a los accidentes y enfermedades laborales.

Es así como la compañía ha venido fortalecido sus sistemas de prevención y promoción respecto a la seguridad y salud en el trabajo, no solo para mitigar riesgos de tipo físico, biológico o químico, adicionalmente a tomado fuerza el interés por los factores de tipo psicosocial y como estos afectan no solo física sino mental mente al trabajador.

Uno de los aspectos por el cual se realiza este trabajo es la inexistencia de información sobre factores de riesgo psicosocial en la industria aeronáutica de trabajadores de las áreas técnicas en tierra, el interés por conocer cuáles son los riesgos psicosociales de tipo intralaboral que más afecta a estos trabajadores y el aporte que se puede generar con el desarrollo de las estrategias de intervención, brindan las primeras luces en el aporte de información de este tema en este tipo de industria.

Con base en la información previamente recopilada sobre factores de riesgo, su incidencia y manejo, y junto con los resultados obtenidos y análisis correspondiente se planteará un programa de prevención de riesgo psicosocial cuyo fin es integrarlo al programa de bienestar ya existente de la empresa y pueda ser puesto en práctica por el área de salud ocupacional y talento humano.

La información será entregada a la encargada de la compañía para que sea articulada con los programas de bienestar, en beneficio de los trabajadores y contribuir en la mejora de las condiciones de salud y trabajo de la empresa.

#### **4.1 Delimitación**

La aplicación de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial se llevará a cabo en las instalaciones de la compañía aérea, en el mes de septiembre de 2018, esta se realizará en varios momentos ya que el personal a evaluar se encuentra disponible en horarios rotativos. La socialización de los resultados y exposición del programa de prevención se hará ante el director del área técnica operativa y con personal de las áreas de salud ocupacional y talento humano de la empresa.

## **4.2 Limitaciones**

No es posible aplicar la batería para la evaluación de riesgo psicosocial a todos los trabajadores de las diferentes áreas debido a la cantidad y disponibilidad del personal que labora en la empresa.

## **5. Marcos de Referencia**

### **5.1 Estado del Arte**

Como lo señalado en la justificación de este trabajo, la inexistente investigación previa de la incidencia de los factores de riesgo en la industria aeronáutica de trabajadores en tierra, hace que se revisen como antecedentes otras investigaciones en diferentes contextos que puedan brindar una orientación de lo realizado en la materia a nivel nacional e internacional.

#### **5.1.1 Investigación Nacional**

El artículo de Gutiérrez y Vilorio (2014) es una síntesis del desarrollo de la cultura de la salud y riesgos ocupacionales en las empresas colombianas desde su inicio en la cultura de las organizaciones. Expone como la salud y los riesgos ocupacionales en el trabajo además de ser muy importantes dentro de la macroeconomía y bienestar de los trabajadores, adquiere también mucha importancia dentro de la economía global ya que este tema se ha venido introduciendo en los tratados comerciales, cláusulas sociales y normas de calidad lo que implica una exigencia en el cumplimiento de normas que protejan a los trabajadores.

Sin embargo, hay una connotación sobre lo que tiene que ver con prevención e intervención y es que esta algunas veces se hace desde el factor técnico dejando de lado el factor humano y su incidencia en los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Cuando se trata el

tema de salud, seguridad y riesgo el riesgo contiene variables de tipo psicológicas tales como comportamientos, creencias, actitudes, aspectos motivacionales y factores de liderazgo entre otros que pueden convertirse en riesgo, los cuales aumenta la probabilidad de la ocurrencia de accidentes y alteraciones de tipo físicas y psicológicas.

El trabajo de grado de Guevara (2015) sobre prevenir los riesgos es importante, ya que mejora las condiciones laborales y promueve la salud de los trabajadores. La importancia de que las empresas generen y promuevan el trabajo sano y seguro con el fin de generar un bienestar físico, mental y social. La realización de capacitación en lo que tiene que ver en emergencias, autocuidado, higiene postural; realizar evaluaciones de los riesgos en los lugares de trabajo, contribuyen a la disminución de la accidentalidad y ausentismo laboral.

En cuanto a legislación en esta materia en Colombia ha tenido grandes avances, para que las empresas implementen un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo dirigida a promover la salud de los trabajadores por medio de la promoción y prevención de enfermedades laborales, accidentes de trabajo y la eliminación de factores y condiciones de riesgo

Dentro de las recomendaciones a resaltar están la realización de programas periódicos de mantenimiento preventivo y correctivo en las áreas donde haya alto riesgo, así mismo garantizar que los trabajadores reciban formación con relación a los riesgos detectados dentro de la empresa.

El estudio realizado por Estrada y Jaramillo (2016) describe, en primer lugar, con el planteamiento del problema, la revisión de antecedentes y construcción del marco teórico, donde se evidencia que hay que evaluar los factores de riesgo psicosociales en las

organizaciones colombianas con el fin de tomar medidas para disminuir la incidencia de estos riesgos, poder formular planes de intervención y promover el bienestar y la salud mental en los trabajadores.

Luego se plantean los principales elementos de la metodología de investigación, realizada desde un enfoque empírico analítico, de tipo cuantitativo, ya que los datos recolectados en el desarrollo de la investigación se utilizan para dar cumplimiento a los objetivos en un análisis estadístico cuyo fin es establecer pautas de comportamiento y contrastarlos con la teoría.

Para la recolección de información se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés diseñado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana. En esta investigación se aplicó el cuestionario Forma B, el cual mide los factores de riesgo intralaborales.

Se presentan los resultados y análisis de las dos empresas estudiadas donde se encontró que en una de ellas posee niveles de riesgo mayores que inciden en los niveles de estrés laboral. Explicado por las dimensiones control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y las políticas de recompensa.

El trabajo de grado de Baquero (2016) es un modelo de programa que plantea una estrategia de prevención del estrés laboral abordándolo desde la emoción, pensamiento, técnicas de relajación y estrategias de afrontamiento. Este programa fue diseñado en dos momentos, el primero de diagnóstico donde se evaluaron las variables que desencadenaban el estrés laboral, la intervención, cuyo programa es llamado Ataraxia, está diseñado en cuatro sesiones para ser aplicadas una vez por semana en el transcurso de un mes.

Para Motilla y Kaiser (2016) los factores psicosociales cada vez tienen mayor importancia dentro del campo organizacional, aspectos como el bienestar y la prevención son ampliamente divulgados, los programas dirigidos a reducir el impacto de los riesgos en el desempeño y en la salud de los trabajadores se hacen necesarios y suponen atención inmediata.

Este trabajo se realizó bajo un diseño no experimental descriptivo, donde se analizaron los factores de riesgo psicosocial intralaborales para conocer el estado de los trabajadores de la clínica de nivel III de la ciudad de Cali, los resultados de la batería de riesgos psicosociales intralaborales, forma B aplicada, arrojaron puntuaciones altas en los dominios demandas de trabajo, con base en ello se sugirió un programa de que interviniera los factores más afectados. El programa es de metodología participativa, en donde los talleres facilitan un mayor contacto y conocimiento.

Fernández, Rodríguez y Talero (2017). Encontraron a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se identificaron cuáles son los factores de riesgo que afectan a los trabajadores y a partir de esto desarrollaron estrategias de intervención para establecer medidas de control dirigidas al bienestar intralaboral de los trabajadores de la empresa.

En los estudios socio jurídicos de Díaz y Rentería (2017) la regulación de la seguridad de los trabajadores se viene implementando en América Latina desde comienzos del siglo pasado, en Colombia desde 1904 con el General Rafael Uribe Uribe. Muestra el abordaje de la normatividad de la salud ocupacional, prestando especial interés a los aspectos psicosociales, expone algunas de las leyes colombianas relacionadas con la salud en el lugar de trabajo. El artículo que consta de tres apartados, está diferenciado en su primer momento con lo que

corresponde al proceso de normativización de la salud en el trabajo en Colombia desde sus comienzos en 1904 con el General Rafael Uribe Uribe, pasando por la Ley 10 de 1934 que reglamenta la enfermedad profesional, la oficina de Medicina Laboral que se crea en 1934, en 1945 se establece la legislación sobre salud ocupacional, en 1964 con el decreto 3170 se reglamenta el seguro social obligatorio para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en 1983 con el decreto 586 se establece el comité nacional de salud ocupacional cuyo objetivo es coordinar permanente mente los programas de salud ocupacional, con la resolución 1016 de 1989 se reglamenta los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores; en los noventa, con la ley 100 de 1993 se establece el sistema de riesgos profesionales, finalmente con la Ley 1562 de 2012 el sistema cambia a sistema de riesgos laborales para permitir la ampliación de la cobertura de los trabajadores, a grandes rasgos estas son algunas de las leyes y resoluciones que se han dado durante hace mucho tiempo cuyo fin es proteger al trabajador de los riesgos generados por las actividades laborales.

El segundo apartado contiene la discusión y reflexiones referidas a la seguridad y el orden social desde la normativa, así mismo lo que tiene que ver con la evolución conceptual, la psicología en la normatividad y finalmente presenta sus conclusiones con base a sus hallazgos.

Con Muños, Orellano, y Hernández (2018) se habla sobre las nuevas tendencias y orientaciones laborales, sobre riesgo psicosocial en los diferentes sectores empresariales de Colombia, pues ya que son diversos los factores presentes en el campo laboral y que afectan significativamente a los trabajadores. En los últimos años se ha observado las consecuencias por la exposición a los diferentes tipos de riesgos dentro de las empresas, lo que hace importante hacer la revisión de la normatividad aplicada a nivel nacional e internacional con el

fin de comprender como las organizaciones les hacen frente a los riesgos y si las medidas adoptadas son efectivas.

Según datos suministrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) alrededor de dos millones de muertes de trabajadores anualmente son por accidentes o lesiones derivadas del trabajo, aquellos accidentes que no son fatales en promedio generan ausentismos de tres días por incapacidad y 160 millones casos nuevos por enfermedad laboral. Los riesgos ocupacionales con un 8% referidos a trastornos depresivos.

Se ha demostrado que aquellos trabajadores que realizan tareas de ejecución los riesgos de psicosociales son más desfavorables que para aquellos que realizan tareas de diseño o planificación, así mismo dentro de las principales desigualdades en las empresas para la exposición a riesgos de tipo psicosocial están las de puesto y sexo. (OMS, 2010)

Se encontró que debe existir a un compromiso total de los altos directivos de la empresa, así como los recursos específicos y suficientes, para poder identificar y plantear soluciones efectivas de eliminación de riesgos según cada caso. Las intervenciones están encaminadas a facilitar la autonomía, desarrollo y satisfacción en el trabajo, este informe coincide con otras investigaciones como la de Gutiérrez y Vilorio (2014) en sugerir que cuando se renuevan y reorganizan los contextos laborales se pueden lograr dinámicas e interacciones para mejorar los entornos.

La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborada por la universidad javeriana y bajo la supervisión del ministerio de la protección social, es una herramienta importante, ya que es el instrumento utilizado para hacer la evaluación a los trabajadores, avalada para ser aplicada en Colombia. El aplicativo es de uso libre y simplifica la labor de captura y cálculo automático de las puntuaciones que se les dan a las personas, de

acuerdo al nivel de riesgo en que se encuentren en relación con sus actividades profesionales. Este manual explica de forma clara todo su contenido, así como las directrices a tener en cuenta al momento de la aplicación de la batería.

Dentro de la batería de instrumentos se publicó temas sobre accidente de trabajo mortal referido a los accidentes de trabajo en Colombia, desordenes musculo esqueléticos estudio y presentación sobre los problemas musculoesqueléticos entre otros y presentación sobre problemas musculo esqueléticos, estudio de la universidad javeriana sobre el tema de estrés y enfermedad, estudios sobre estrés entre otros. Ministerio de Salud. (2011)

### **5.1.2 Investigaciones Internacionales**

Con base en la ley de prevención de riesgos laborales que busca prevenir los riesgos a la salud y seguridad de los trabajadores, con el fin de conseguir un estado completo de bienestar físico, mental y social. La guía de prevención de riesgo psicosocial en el sector del transporte aéreo es un llamado de atención para alertar sobre lo grave que son estos riesgos pueden llegar hacer, con el fin de promover acciones en beneficio de los trabajadores de este sector. Observatorio permanente riesgos psicosociales. (2009).

Es importante hacer referencia a los riesgos tradicionales de los trabajadores de este sector el cual abarca múltiples y diferentes tareas, los riesgos tradicionales son aquellos referidos a la seguridad e higiene industrial los cuales pueden llegar a afectar la salud psicológica de los trabajadores. Las interacciones entre el ambiente laboral, los espacios laborales y las condiciones en los que estos se desarrollan pueden agudizar el estrés laboral, la insatisfacción laboral en el trabajo y la violencia laboral. Esta guía se desglosa en primer momento dando mostrando unas características del sector del transporte aéreo, luego los factores de riesgo en el

sector del transporte aéreo, así mismo expone cuales son los riesgos emergentes en riesgos psicosociales mostrando algunos de ellos tales como el estrés, síndrome del quemado, violencia en el trabajo y acoso laboral. Observatorio permanente riesgos psicosociales. (2009).

En cuanto a los resultados del observatorio permanente en el sector del transporte aéreo muestran datos generales y la situación preventiva, datos principales de los cuestionarios y los datos principales del grupo de discusión. Así mismo se da a conocer una propuesta de actuación o soluciones y buenas practicas. Los que se menciona la falta de cultura preventiva, ya que algunas empresas solo se limitan a realizar cumplimientos estrictamente formales. La concientización de trabajadores y empresarios de invertir en prevención de riesgos laborales lo cual se verá reflejado positivamente en la salud y seguridad de los trabajadores. Hay que buscar medir lo más confiablemente los indicadores de riesgo en esencial aquellos referidos al riesgo psicosocial. Observatorio permanente riesgos psicosociales. (2009).

Moreno y Baez (2010) Exponen el concepto de factores y riesgos psicosociales, que según Mintzberg (1993), son condiciones organizacionales, condiciones de trabajo que pueden ser positivas o negativas de amplio carácter y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando las condiciones son las más óptimas facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias tanto personales como laborales y alto nivel de satisfacción laboral, producción empresarial, motivación alcanzando experiencia y competencia profesional. Pero cuando estos factores son disfuncionales, inducen a la inadaptación, respuestas de tipo fisiológicas como estrés, pueden llegar a afectar negativamente la salud y bienestar del trabajador. Su historia conceptual inicia con un documento publicado por la organización del trabajo en 1984 en el dónde connota que esta problemática se remonta al menos desde 1974. Algunas de las

características, principales de los factores de riesgos son: su extensión en el espacio y en el tiempo, difíciles de objetivar, afectan otros riesgos, poca cobertura legal, están moderados por otros factores, difíciles de intervenir. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales es fundamental para la prevención de estos lo cual se debe realizar en varias fases según la metodología INSHT, propone iniciar con la identificación del riesgo luego evaluarlo para poder gestionar su control e intervención. La intervención que se debe realizar dependen el sector y el tipo de riesgos psicosociales a los cuales se van a enfrentar, el diseño de las estrategias de revisión y control debe considerar los distintos niveles (organizacional e individual).

En el libro de Grau y Cusi (2012), se describen aspectos relevantes sobre salud y trabajo desde la perspectiva de la unión europea. Este libro está dividido en cuatro capítulos, el primero denominado “salud y trabajo” donde se abordan aspectos que tienen que ver con la salud laboral, la calidad de vida, las condiciones laborales y los riesgos psicosociales. El segundo capítulo se titula “Mobbing: una epidemia silenciosa” donde se explica a qué se refiere este término, como se evalúa, los principales modelos, las fases del proceso de acoso laboral, el perfil psicosocial de las víctimas, prevención e intervención entre otros. El tercer capítulo titulado “Estrés laboral y burnout: erosiones psicológicas debidas a la actividad laboral” desarrolla modelos interpretativos del estrés laboral, definición de este, instrumentos para su medición, fuentes que generan estrés y los procesos de afrontamiento. Finalmente, el cuarto capítulo titulado “los nuevos y emergentes riesgos psicosociales: la intervención trans nivel de los riesgos psicosociales” tratando los riesgos psicosociales como los trastornos psicossomáticos, el tecno estrés, la adicción del trabajo y la fatiga laboral. Es un libro que describe de forma práctica, pero con el rigor científico en cada uno de sus capítulos todo lo referido a lo que implica y podemos encontrar sobre los riesgos psicosociales.

Desarrollada por la Confederación de Empresas de Málaga (2013), expone temas tales como que son los riesgos psicosociales y como superarlos para mejorar la productividad, como reconocer situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral, estrategias de afrontamiento, planificación y gestión del tiempo, autocontrol emocional, y técnicas de motivación. Esta guía sirve como herramienta de apoyo para aquellas entidades interesados en promover políticas preventivas con el fin de garantizar el buen desarrollo de sus trabajadores y por ende la productividad.

El laboratorio observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía público un documento que expone como abordar el estrés como prevenirlo o corregirlo, así como afrontarlo desde la normativa empresarial. Expone como el estrés laboral existe y como es realmente un agente generador no solo de riesgos, sino que también de daños para la salud de los trabajadores, por otra parte, expone la forma como se puede intervenir técnicamente para evitar y reducir los factores causantes del estrés laboral, con el fin de crear espacios libres por completo o adecuados para afrontar este factor en las empresas.

El artículo elaborado por Leyton, Pavez y Huerta (2016). propone una metodología mediante la aplicación del instrumento de evaluación SUSES-ISTAS21 a los trabajadores de un servicio de salud en Chile, esta cuestionario es descrito como una herramienta útil, simple y aplicable en diferentes ámbitos laborales de servicios de salud ya que no solo analiza aspectos físicos de la área de trabajo sino la interacción social de los trabajadores con la organización. Con base en los resultados obtenidos, se diseña y valida una metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales. Este estudio permitió determinar que los trabajadores se encuentran en situación de riesgo alto y la dimensión con mayor riesgo correspondió a la de

exigencias psicológicas. las de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario

El plan de formación expuesto por Vicente, Puerta, y Martínez (2016) sobre la prevención del riesgo psicosocial, pues en el sector sanitario los trabajadores perciben que están expuestos a factores psicosociológicos de riesgo causantes del estrés laboral. Por eso se considera de gran importancia prevenir estos efectos en este tipo de trabajadores; entre las estrategias de prevención y disminución nombradas están: entrenamiento en autosuficiencia, habilidades sociales y profesionales entre otros que suponen contribuirán a crear un entorno laboral más saludable, y que permitirá a los participantes capaces de reconocer situaciones de estrés y las herramientas necesarias para combatirlo. Este plan de formación favorece a generar una cultura preventiva que involucra a trabajadores y mandos superiores, con el fin de generar ambientes saludables laborales.

Esta información recopilada la consideramos importante como apoyo teórico para nuestro proyecto de investigación, además de darnos algunos lineamientos con respecto a la estructuración de este y puesta en marcha, todo esto con el fin de realizar una buena organización y trabajo para obtener buenos resultados.

## **5.2 Marco Teórico**

### **5.2.1 Reseña histórica de la seguridad y salud en el trabajo**

El trabajo no solo se define como como una actividad que es propia del ser humano cuyo fin va ligado a alcanzar un objetivo, el trabajo estructura el tiempo cotidiano de las personas en donde estas establecen relaciones de tipo interpersonal, esta actividad puede llevar a las

personas a lograr un estado de excelencia o causar daños en la salud física o psicológica de un individuo. Moreno, B. (2011).

Anteriormente el trabajo de tipo físico, desprovisto de protección se veía como una forma de sobrevivir pues no se tenía conciencia de las condiciones de trabajo y del riesgo, y los problemas de salud derivados de esto, era un problema que solo le competía al propio trabajador y era este quien debía hacerse cargo de solucionarlo.

Luego de la aparición de los sindicatos, el reconocimiento de los derechos humanos entre otros, propicio cambios en las condiciones laborales en lo que tiene que ver en aspectos físicos tales como la intensidad horaria, sobreesfuerzos físicos, condiciones ambientales, ruido y higiene, reflejado disminución en la siniestralidad y mortalidad en el trabajo, las enfermedades de tipo laboral y accidentes son más controlables y así mismo han disminuido en gran porcentaje, pero hay que resaltar que se ha producido un gran cambio en lo referente a salud laboral que paso de ser un problema que solo interesaba al trabajador para ser un problema que concierne también a la empresa. Moreno, B. (2011).

Con la revolución industrial, el derecho de los trabajadores a unas condiciones dignas de trabajo empieza a tomar fuerza, con el paso del trabajo manual a la producción maquinizada los accidentes y enfermedades de tipo laboral aumentaron lo que dio lugar a la necesidad de proteger a los trabajadores, sin embargo, en los años 70 en Europa, países como Francia y Alemania establecen organismos estatales para el estudio y atención de esta problemática. En 1975 se crea la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, con el fin de obtener información de las condiciones de vida y de trabajo de los países para estudiarla y difundir las conclusiones. Prado, J. (2019).

Entre los años de 1453 a 1914 la llamada edad moderna sedan sucesos importantes, el desarrollo del capitalismo, el movimiento intelectual de la ilustración, la declaración de los derechos del hombre y la revolución industrial y comercial que pretende mejorar los procesos de forma tecnológica lo que introdujo sistemas mecánicos complejos y por ende riesgosos lo que trajo consigo un aumento en la utilización de más mano de obra de hombres, mujeres y niños, generando accidentes y enfermedades de tipo laboral, es por eso que se da la necesidad de proteger a los trabajadores de los riesgos laborales, caracterizándose la dignificación del trabajo. Henao, F. (2016).

### **5.2.2 Seguridad y Salud en Colombia**

Pece que en Colombia la seguridad y salud tardo un poco en establecerse en 1904 se plantea la primera política de seguridad para trabajadores, leyes para los accidentes de trabajo con el fin de proteger a niños, jóvenes y mujeres que trabajan en talleres y en el campo, obligando a los patronos a poner atención en la higiene del bienestar de sus trabajadores Luego en 1910 se incluye la indemnización para los trabajadores accidentados en su área de trabajo. Henao, F. (2016).

La ley 57 de 1915 obliga a las empresas a prestar asistencia médica y farmacéutica, pagar indemnizaciones cuando halla incapacidad o muerte. En 1934, se crea la primera oficina de medicina laboral, cuya principal función fue reconocer los accidentes de trabajo y enfermedades de tipo profesional, así como su evaluación para las indemnizaciones. Henao, F. (2016).

La legislación laboral nace en 1935 en donde se habla de los riesgos del trabajo y en junio de 1936 comienza a regir esta ley. La ley 53, da protección a la mujer embarazada dándole una licencia remunerada en la época del parto. En 1946 se funda la sociedad colombiana de

medicina del trabajo, la cual ha venido desde entonces promocionando la medicina del trabajo.

Henao, F. (2016).

### **5.2.3 Riesgo Psicosocial.**

Por lo general, se ha asociado los riesgos laborales a la parte física, sin embargo, la salud de los trabajadores también se afecta por los riesgos psicológicos o sociales, que en ocasiones son mucho más difíciles de diagnosticar y de intervenir. Cuando se habla de riesgo psicosocial en el ámbito laboral se habla de las diferentes condiciones de riesgo presentes en el ámbito laboral, directamente relacionadas con la interacción de los trabajadores en la organización, las condiciones ambientales, los métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y procedimientos, el contenido del trabajo, ejecución de las tareas, las cuales pueden perturbar tanto la parte física como psicológica afectando la salud del trabajador, el desempeño de su labor y el clima laboral de la organización.

Los factores psicosociales en el ámbito laboral son relativamente nuevos en 1984 la organización internacional del trabajo publica un documento llamado “los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en el que se les da importancia a los efectos, la dificultad de su formulación objetiva y su complejidad que abarcan tanto percepciones como experiencias propias del trabajador. Moreno, B. (2011).

La lista de factores psicosociales de gran variedad abarca aspectos que hoy en día siguen vigentes en la actualidad, aspectos tales como sobrecarga de trabajo, desigualdad salarial, problema de autoridad entre otros. Desde entonces los factores psicosociales laborales y los factores organizacionales se relacionan ya que los factores sociales son de gran incidencia en la conducta y salud de los trabajadores, Moreno, B. (2011).

Puntualmente los factores de riesgo psicosocial pueden llegar a convertirse en dañinos que afectan tanto la parte física como psicológica, que alteran o desequilibran a la persona impidiéndole a esta manejar o responder a las actividades laborales; estos factores tienen características propias que hacen difícil su manejo, evaluación y control tales como su extensión en el espacio y tiempo, no son fáciles de objetivar, pueden afectar a otros riesgos, legalmente tienen poca cobertura.

Para González (2016) Los factores psicosociales en el trabajo son las interacciones que tiene un sujeto con su trabajo, su medio ambiente, la satisfacción que tiene de este, así mismo se incluye las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo esto, puede llegar a influir significativamente en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Según Gil (2012) Los riesgos psicosociales derivados de la actividad laboral pueden estar generados a causa de deterioro en función de: Las características de la tarea, las características de la organización y la organización del tiempo de trabajo.

Álvarez (2006) lo define como “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.” En otras palabras, considera que las condiciones del ambiente laboral son las que determinan la salud y el desempeño de los trabajadores, lo cual es de vital importancia si considera el tiempo que el trabajador dedica a la empresa, a las actividades que realiza para el desarrollo de la misma, la compensación económica vital para su subsistencia y el entorno social con el que se relaciona a diario. Estas condiciones son relevantes al considerar el bienestar físico, social y mental del trabajador.

Los factores psicosociales en el trabajo se constituyen en elementos importantes de acuerdo a tres factores que según Villalobos (1999), son: el concepto de hombre, trabajo y entorno. El primero se refiere a la naturaleza del hombre, lo que lo combina, sentimientos, pensamientos y personalidad visto como ser biopsicosocial; el segundo referido como el trabajo, actividad que transforma al entorno generando progreso y desarrollo; finalmente el entorno, referido como al espacio vital del individuo.

La resolución 2646 de 2008 define: Los factores psicosociales abarcan aspectos tanto intralaborales como extralaborales, exteriores a la organización, así como las condiciones individuales o características propias del trabajador con sus percepciones y experiencias que influyen en la salud y el desempeño”. Siendo la guía para la construcción de un instrumento con el cual se puede evaluar r tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Según la primera encuesta nacional realizada en Colombia en el 2007, sobre condiciones de salud y trabajo, la exposición a factores de riesgo psicosociales ha aumentado, esto con base en la percepción de los trabajadores encuestados, superando incluso a los riesgos de tipo ergonómico.

Así mismo se evidencio que hay una alta relación entre accidentes de trabajo y factores de riesgo psicosocial, en mayor grado que los producidos por la falta de experiencia o de formación, herramientas o maquinarias mal ejecutadas o protegidas.

Por lo general los factores de riesgos psicosocial en el trabajo están presentes durante periodos prolongados de tiempo ya sea continuo o intermitente, son diversos y de diferente naturaleza además de ser complejos, además de estar conformados por variables del entorno laboral también están las variables de tipo personal del trabajador con sus experiencias, percepciones, motivación, actitudes, capacidades, recursos personales y profesionales. La forma

de ser de un trabajador incide en la percepción de su entorno como en la respuesta ante los distintos escenarios de trabajo; es por eso que, ante cualquier adversidad laboral, algunos trabajadores no lo afrontan de la misma forma.

Cuando los riesgos de tipo psicosocial no se les da la importancia que merecen dentro de la empresa y el manejo adecuado pueden los mayores causantes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de diversas índoles que llegan a ser muy graves, no solo se ve como daño causado al trabajador si no que repercute en la empresa.

#### 5.2.4 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales derivados del trabajo pueden ser originados por deterioro o disfunción en:

Tabla 1  
*Clasificación de los riesgos*

Las Características de la Tarea	Las Características del Empleo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de trabajo</li> <li>- Aptitudes para el desarrollo de las tareas</li> <li>- Monotonía o repetitividad</li> <li>- Automatización</li> <li>- Ritmo de trabajo</li> <li>- Estilos de mando</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Precisión</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Libertad de decisión</li> <li>- Poca autonomía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De tipo estructural referido al tamaño</li> <li>- Centralización formalización</li> <li>- Precariedad: inseguridad, riesgo</li> <li>- Condiciones físicas: situaciones térmicas, ruido, vibraciones iluminación y contaminación.</li> <li>- Riesgo integridad física según sectores de producción.</li> <li>- Organización del tiempo de trabajo: trabajo nocturno, turnos, exceso de jornada laboral.</li> </ul>
Estructura de la organización	Comunicación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflicto de rol</li> <li>- Ambigüedad del rol</li> <li>- Faltad de participación</li> <li>- Promoción en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilos de mando</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Falta de canales de comunicación respecto a la tarea y la organización.</li> </ul>

Fuente: Gil, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 29(2) Secretaria de acción sindical.

El origen de los riesgos psicosociales no está en el trabajador, estos se originan en el entorno por el mal diseño y ordenación del trabajo, las condiciones de trabajo difíciles son intolerables para los trabajadores, por lo cual se hace de suma importancia evaluar el entorno laboral con el fin de realizar mejoras y propiciar las mejores condiciones de trabajo para que el trabajador se pueda desempeñar de la mejor manera. Gil, P. (2012)

El estudio de los factores psicosociales dentro de una organización permite conocer, prevenir e intervenir las variables de riesgos que hay dentro como fuera de esta, con el fin de brindar al trabajador mejores condiciones en su entorno laboral respecto al mejoramiento continuo de la calidad de vida, su desarrollo profesional y humano, es por eso que es importante conocer y definir cuáles son esos factores, necesarios para esta investigación, que están afectando a los trabajadores, logrando el conocimiento y comprensión de estos se propone algunas medidas a tomar y tener en cuenta para la disminución o desaparición de factores que ponen en riesgo el desempeño del trabajador.

### **5.2.5 Factores de Riesgo Psicosocial**

Según la definición organizacional del trabajo (OIT) “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que presentan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3).

Las interacciones del trabajo y su medio ambiente es decir como el trabajador se desenvuelve en su medio de trabajo y como es su relación con este las capacidades del trabajador, las necesidades, su cultura y situación personal que a partir de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción del trabajo (OIT, 1986, p.3).

Con base en lo anterior se identifican dos elementos concluyentes para la aparición de los riesgos psicosociales que son los factores organizacionales y los factores laborales.

***Factores organizacionales:***

- Política y filosofía de la empresa: comprende la relación trabajo-familia, la gestión de los recursos humanos, la política de seguridad y salud, la responsabilidad social corporativa y la estrategia empresarial.
- Cultura de la organización: comprende las relaciones laborales, la información y comunicación organizacional, supervisión, justicia y liderazgo.
- Relaciones industriales: referido al clima laboral, sindicatos y convenios colectivos. Camacho, & Mayorga, (2017).

***Factores laborales:***

- Condiciones del empleo: sueldo, tipo de contrato, proyección laboral.
- Diseño de puesto: rotación de puestos y trabajo en equipo.
- Calidad del trabajo: habilidades y demandas laborales, autonomía, capacidad de control, seguridad, apoyo y horas de trabajo. Camacho, & Mayorga, (2017).

**5.2.6 Características de los Riesgos Psicosociales**

Algunas de las características más definitorias de los riesgos psicosociales son:

- *Se extienden en el tiempo y en el espacio:* no están localizados específicamente ni se ubican en algún lugar, no se pueden precisar en un momento determinado.
- *Son difíciles de medir o cuantificar:* ¿cómo se mediría con exactitud las relaciones interpersonales, la comunicación dentro de la empresa? para abordarlos hay que hacerlo desde

las percepciones y experiencias de los trabajadores, sin embargo, existen sistemas adaptados para este tipo de riesgo, pero no logran tal exactitud.

- *Se interrelacionan con otros riesgos:* cuando hay presencia de factores de riesgo psicosocial se aumenta los riesgos en seguridad, higiene y ergonomía esto se puede dar de forma inversa igualmente lo que puede derivar en conductas alteradas no adaptativas que inducen a errores, accidentes y mayor vulnerabilidad de la persona.

- *Hay una escasa cobertura legal:* los límites de los riesgos psicosociales son difusos y como consecuencia de ello las empresas no saben a qué atenerse.

- *Entran en juego otros factores:* los riesgos psicosociales están modulados por la propia percepción del trabajador, así como su experiencia personal.

- *Es difícil de elaborar una estrategia de intervención:* su intervención requiere de largos plazos, no se aseguran resultados lo que deriva en que los responsables hagan resistencia por las intervenciones costosas.

### **5.2.7 Clasificación de las Causas y de las Conductas**

Dos teorías que pretenden explicar los riesgos psicosociales son la de Karasek (1979, 1990) que relaciona tres conceptos “demanda, control y apoyo social” y la segunda propuesta por Sieggrist (1996) “esfuerzo y recompensa”. Según estas propuestas hay varias causas que pueden favorecer la aparición de riesgos psicosociales tales como:

Tabla 2  
*Clasificación causas y conductas de riesgo psicosocial*

Causas	Conductas que pueden favorecer el riesgo psicosocial
1. Exigencias psicológicas en exceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo rápido o irregular</li> <li>- Supresión de sentimientos</li> <li>- Abstenerse de opinar</li> <li>- Toma de decisiones complejas, rápidas y de alta responsabilidad</li> </ul>
2. Falta de influencia y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de autonomía para la realización de las tareas</li> <li>- Pocas posibilidades para aplicar competencias y conocimientos</li> <li>- Trabajo sin sentido no significativo</li> <li>- Dificultad con los horarios para la vida familiar</li> </ul>
3. Falta de apoyo de calidad y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo aislado</li> <li>- Falta de apoyo de los jefes o compañeros para la realización de las tareas</li> <li>- Información inadecuada y a destiempo</li> </ul>
4. Escasas compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de respeto personal</li> <li>- Inseguridad contractual</li> <li>- Cambios de puesto o servicio</li> <li>- Trato inequitativo</li> <li>- No reconocimiento del trabajo bien hecho</li> <li>- Retribución insuficiente y variable</li> </ul>
5. Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades en el acoplamiento del trabajo doméstico y familiar con el trabajo remunerado</li> </ul>

Fuente: Boada, J. y Ficapal, P. (2012). Salud y Trabajo: Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales. Barcelona: Editorial UOC.

### 5.2.8 Principales Riesgos Psicosociales

*Estrés laboral:* es una de las causas que provoca más ausentismo y bajas laborales, según la Comisión Europea el estrés laboral es un “patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Se caracteriza por los altos niveles de excitación y de respuestas y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

Jaurilariza, E. (2015).

Los problemas de salud en un trabajador aparecen cuando las exigencias del trabajo no cumplen las expectativas o capacidades de este o no recibe una adecuada remuneración. Esto afecta de forma negativa la parte productiva y económica de la empresa tanto por las horas de trabajo perdidas y los costos sanitarios. Jaurlariza, E. (2015).

*Síndrome de burnout o desgaste profesional:* es un tipo de estrés crónico que termina en estado de agotamiento emocional y una fatiga desmotivante para la realización de las tareas laborales. con respecto al estrés sus efectos son mayores sobre el agotamiento emocional, más que en el físico y la pérdida de la motivación laboral. Las características que lo definen son: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal. Jaurlariza, E. (2015).

*Violencia:* según la definición de la organización mundial de la salud (OMS) la violencia en el trabajo como “uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que causes o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” la violencia laboral contiene todas las conductas de violencia tanto física como psicológica generadas en el ambiente laboral. Dentro de las conductas de violencia psicológica que se pueden distinguir están: acoso discriminatorio, sexual, laboral o mobbing. Jaurlariza, E. (2015).

*Fatiga de los trabajadores:* se puede describir como un cansancio combinado con la reducción o variación del rendimiento de las actividades laborales. el cansancio que experimenta el trabajador no es solamente físico sino también hay un agotamiento mental, que se puede dar por el exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso del organismo.

### 5.2.9 Importancia de los factores de riesgo psicosocial

Entre los factores que determinan que los riesgos psicosociales hayan adquirido mayor importancia están:

*Aumento del trabajo intelectual:* la evolución y desarrollo de los países ha hecho que el trabajo también haya evolucionado pasando de ser solo una condición física a ser también intelectual, así mismo en las empresas la tendencia se ha fijado a tener una mayor especialización de los trabajadores, los cuales asumen trabajos repetitivos y la presión de los tiempos de producción son mayor. Así mismo el incremento del trabajo en equipo en donde en ocasiones los límites de las funciones no son claros ni la definición de los puestos de trabajo en donde se le exige al trabajador mayor flexibilidad y versatilidad lo que da espacio para que se genere estrés debido a la intensificación del trabajo. Aragón. (2016).

*Aumento de empresas pertenecientes al sector servicios:* los riesgos psicosociales están presentes en las empresas de todo tipo de producción, pero particularmente las empresas que tienen mayor probabilidad son las del sector servicios pues son las que ofertan mayor cantidad de empleos, estas empresas han adoptado nuevos sistemas de contratación, subcontratación y externalización lo que limitan la jerarquía aumenta la complejidad en las relaciones de trabajo. Aragón. (2016).

*Uso generalizado de las nuevas tecnologías:* la utilización de aparatos electrónicos que ayudan a facilitar la ejecución de las tareas y su realización con más autonomía también hace que el trabajador este más disponible y dependiente del empresario sin horarios o jornadas de trabajo. Así mismo el uso masivo de computadores como herramientas de trabajo ha generado que el personal de edad adulta tenga sobre exigencia ya que se el trabajador puede sentirse más presionado por su no adaptación y sentir que puedan prescindir de sus servicios. Aragón. (2016).

*La globalización:* la economía globalizada y la competitividad mundial a echo repercusión en los trabajadores en lo que tiene que ver con los ritmos de trabajo o en los tiempos de disposición que estos tienen con los jefes u empresarios debido a la flexibilidad que está en auge cambiando el concepto del trabajo. Aragón. (2016).

### **5.3 Métodos de evaluación de riesgo psicosocial**

#### **5.3.1 Metodología internacional**

Para la identificación de factores de riesgo psicosocial se han diseñado diferentes instrumentos a partir de la integración de modelos que explican la generación del estrés o tensión psíquica asociada al trabajo. Estos instrumentos están divididos en tres categorías que son: la primera derivados del enfoque tradicional de la higiene industrial que dan información sobre las condiciones de trabajo en general desde una dimensión objetiva teniendo en cuenta la influencia del entorno material y las normas. Se destaca el cuestionario encuesta de calidad de vida en el trabajo, aplicado por el ministerio de trabajo e inmigración de España. *Charria, Sarsosa y Arenas(2011)*.

La segunda, son instrumentos que dan información sobre algún elemento puntual de exposición a factores de riesgo como los que se orientan al estrés ocupacional, el síndrome de quemarse en el trabajo, entre otros. Como ejemplo el cuestionario para la evaluación del estrés, que es parte de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial publicada por el ministerio de la protección social de Colombia. *Charria, Sarsosa y Arenas(2011)*.

En la tercera categoría están los instrumentos en forma de cuestionarios de autoinforme, donde la percepción del trabajador es importante para entender los causantes de estrés, así como

captar desde la experiencia laboral los aspectos individuales, sociales y laborales para comprender la relación salud-enfermedad. Uno de los instrumentos más utilizados es el cuestionario sobre el contenido del trabajo, Job Content Questionnaire. *Charria, Sarsosa y Arenas(2011)*.

A continuación, se describen algunos instrumentos de evaluación con sus principales características.

Tabla 3  
*Metodologías internacionales para la evaluación de factores psicosociales*

Nombre	Autores	País de Origen	Año	Aspectos evaluados	No Ítems
Cuestionario Psicosocial de Factores Psicosociales	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España adaptada por la ISTAS	Dinamarca	2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doble presencia</li> <li>- Exigencias psicológicas (cuantitativas sensoriales, cognitivas, emocionales)</li> <li>- Trabajo activo y desarrollo de habilidades</li> <li>- Relaciones sociales en la empresa y liderazgo</li> <li>- Falta de compensaciones</li> </ul>	Versión larga 133 Media 99 Corta 38
Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España	España	2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación, implicación y responsabilidad</li> <li>- Formación, información y comunicación</li> <li>- Gestión del tiempo</li> <li>- Cohesión de grupo</li> </ul>	30
Cuestionario multidimensional DECORE	Luceño, L. Martín, J. Miguel, J. & Jaen, M.	España	2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas cognitivas</li> <li>- Control</li> <li>- Recompensas</li> <li>- Apoyo organizacional</li> </ul>	44
Batería MC Mutual-UB	Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS	España	2005-2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del tiempo de trabajo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Formación y desarrollo</li> <li>- Efectos sociales y de grupo</li> <li>- Participación</li> <li>- Contenido del trabajo</li> <li>- Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo</li> </ul>	46
Encuesta de Quebec sobre condiciones de	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá Adaptación Chila	2008-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda psicológica</li> <li>- Control</li> </ul>	

trabajo, empleo, salud y seguridad laboral EQCOTESST				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Balance esfuerzo-recompensa</li> <li>- Soporte social de Superiores</li> <li>- Escala de estrés</li> <li>- Uso de psicotrópicos</li> <li>- Sintomatología depresiva</li> <li>- Tiempo de trabajo</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Carga de trabajo</li> <li>- Demandas psicológicas</li> <li>- Variedad</li> <li>- Contenido del trabajo</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Participación</li> <li>- Interés por el trabajo</li> <li>- Compensación</li> <li>- Desempeño de rol</li> <li>- Relaciones apoyo social</li> </ul>	
FPSICO 4.0	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo	España	2018		89

Fuente: Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, Felipe. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista facultad nacional de salud pública.

### 5.3.2 Metodología Nacional

En Colombia no se cuenta con gran variedad de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, el instrumento Bocanumet elaborado por Bocanument y Berján utilizado en el país, no cuenta con evidencias de validación e indicadores de confiabilidad, este instrumento ha sido utilizado sobre todo en investigaciones con población de docentes universitarios.

Con la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el 2007, donde se encontró niveles elevados de estrés por la exposición a factores de riesgo en trabajo, el ministerio de la protección social da vía al desarrollo de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, basada en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos. Esta batería fue validada con empleados afiliados al sistema general de riesgos profesionales.

Tabla 4  
*Metodologías nacionales para la evaluación de factores psicosociales*

Nombre	Autores	País de Origen	Año	Aspectos evaluados	No Ítems
Bocanumet	Guillermo Bo	Colombia	1993	- Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral - Carga mental - Relaciones interpersonales - Organización del trabajo - Administración del personal - Contenido específico del trabajo	47
Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	- Condiciones intralaborales - Condiciones extralaborales - Condiciones individuales	Intralaboral forma A: 123 Forma B: 97  Extralaboral 31

Fuente: Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, Felipe. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista facultad nacional de salud pública.

#### 5.4 Caracterización de las Empresas del Sector Aéreo

Las empresas del sector aéreo son proveedoras de transporte nacional e internacional de pasajeros, además de ello prestan servicios de transporte de carga y servicios relacionados con el transporte aéreo como el de mantenimiento aeronáutico. La industria del sector aéreo es un universo complejo y variado, ya que dentro de este se encuentran diferentes actividades debido a la diversidad de oficios o profesiones que convergen entre sí, lo que da vida e impulso a las compañías de este sector.

Debido a la gran variedad de tareas presentes en este sector se establecen dos tipos de puestos de trabajo, claramente diferenciados por su área de influencia que son: personal de tierra y personal de vuelo y dentro de los dos se clasifican distintas divisiones o departamentos,

del personal de tierra están los administrativos, mantenimiento, almacén, seguridad, servicio de pista y plataformas, servicio médico, técnicos de diferentes enfoques y personal de servicios aeroportuarios. Del personal de vuelo se encuentran los pilotos y los tripulantes de cabina, todos estos trabajos requieren de diferentes tipos de mano de obra calificada dando a entender que son muchas las dependencias que hay dentro de este tipo de organización.

## **5.5 Plan Estratégico de un Sistema de Gestión de Seguridad Integral de una Compañía Aeronáutica**

El sistema de gestión de seguridad integral se enfoca en identificar, evaluar, controlar, documentar y mitigar los diferentes tipos de riesgos de manera ordenada, permanentemente y proactiva, para cumplir y mejorar continuamente los estándares de seguridad integral (operacional, corporativa, de aviación civil, de información, industrial y ocupacional), proteger los activos tangibles e intangibles de la organización y apoyar el logro de los objetivos corporativos

### **5.5.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad Integral**

Permite la permanencia y éxito de la organización, requisito para ganar la lealtad de clientes, colaboradores, proveedores de servicios, accionistas y comunidad. La Organización, asegura, promueve y facilita:

La asignación de recursos financieros, humanos, técnicos y de infraestructura para la implementación de esta política y el desarrollo seguro de la operación.

La implementación de sistemas de Gestión de Seguridad Integral efectivos que permitan la participación activa de todos los colaboradores, y estén enmarcados en un ciclo de

administración de riesgos de Seguridad y laborales que faciliten la identificación y análisis de peligros, la evaluación de los riesgos de sus consecuencias y la mitigación o reducción de dicho riesgo en la organización.

La ejecución de las operaciones bajo un marco de Seguridad, basada en el cumplimiento de las regulaciones y requisitos legales aplicables a los certificados de operación, ajustadas a los estándares de la Organización y alineados con las mejores prácticas de la industria de la aviación.

La priorización de los estándares de seguridad sobre las necesidades comerciales.

La capacitación, actualización y desarrollo permanente de los conocimientos y habilidades de los Colaboradores en las funciones propias de su actividad, con el fin de lograr la ejecución segura de sus responsabilidades y tareas. Ningún Colaborador debe realizar funciones para las cuales no tenga las habilidades y entrenamiento requeridos.

La creación y promoción de una cultura de Seguridad que conlleve a la adopción de prácticas seguras y permita mantener un flujo de comunicación efectivo de doble vía entre los colaboradores y los Directivos.

La contratación, supervisión y control de proveedores de servicio con el fin de asegurar que estos den cumplimiento a los estándares y los requisitos exigidos por los Sistemas de Gestión de la Organización. Todos los Directivos, Empleados y Terceros Vinculados debemos asegurar:

La adopción de un estilo de vida que minimice la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y/o lesiones que puedan poner en peligro la salud e integridad de los colaboradores, viajeros y demás personas con las cuales se interactúa.

## 5.6 Marco Legal

### 5.6.1 Internacional

#### *OIT (Organización internacional del Trabajo)*

“Trabaja en pro del trabajo decente, seguro, saludable y de la dignidad humana”. Responde a las necesidades de los trabajadores congregando gobiernos, organizaciones de trabajadores y empleadores con el fin de establecer normas de trabajo, desarrollar políticas y crear programas. La OIT trabaja con tres órganos fundamentales, el primero la Conferencia Internacional del Trabajo: que establece normas y define políticas generales, así mismo en esta se discuten temas sociales y laborales fundamentales. Organización Internacional del trabajo (2019).

El segundo es el consejo de Administración: órgano ejecutivo de la OIT, que toma decisiones sobre la política de la OIT. El tercero es la oficina internacional del trabajo, responsable de las actividades de la OIT. Organización Internacional del trabajo (2019).

#### *OHSAS 18001:2007. (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo)*

Esta norma sirve para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones, conocida a nivel internacional y cuya finalidad es proporcionar elementos de un sistema de gestión de la SST eficaces que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión para alcanzar los objetivos de SST y gestionar los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones independiente del sector y tamaño. Aborda el riesgo desde la parte ocupacional, busca controlar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores acorde a la política y objetivos de la SST. En lo que tiene que ver con factores de riesgo psicosocial,

relacionan el ambiente de trabajo con las condiciones de la organización y las necesidades, hábitos y otros aspectos personales del trabajador.

***NIOSH (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional)***

Agencia encargada de realizar investigaciones científicas, elaborar directrices y recomendaciones de obligatoriedad para la prevención de enfermedades y lesiones de tipo laboral, con el fin de que las organizaciones adapten esos conocimientos a la práctica organizacional para mejorar la situación de los trabajadores. Ente los productos y servicios que brinda están: información científica, videos de capacitación y recomendaciones para mejorar la salud y seguridad en el trabajo. Con respecto al riesgo psicosocial la NIOSH en base a sus investigaciones afirma que las “condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar estrés de trabajo” sin ignorar el papel que juegan los factores individuales; así mismo esta misma afirma que “la exposición a condiciones estresantes de trabajo puede tener influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador”.

***INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo)***

- *UNE-EN ISO 10075-1:2001*: Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 1: Términos y definiciones generales.

Esta norma tiene como objetivo definir los términos relativos a la carga de trabajo mental (CTM) con especial atención a la presión y tensión mental y las consecuencias de esta.

- *UNE-EN ISO 10075-2:2001*: Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 2: Principios de diseño.

Provee orientaciones para el diseño de los sistemas de trabajo, teniendo en cuenta que la carga de trabajo mental es efecto de la interacción entre factores individuales, técnicos, organizacionales y sociales; trata solamente del diseño de factores técnicos y organizativos.

- *UNE-EN ISO 10075-3:2005*: Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte3: principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental.

Define los requisitos que debe cumplir los métodos o instrumentos de evaluación, establece niveles de métodos de evaluación y medida: nivel 1 para medias precisas, nivel 2 para discriminación, 3 con fines orientativos.

### **5.6.2 Nacional**

En Colombia las normatividades referentes a los riesgos psicosociales están presentes desde finales de la década de 1970 y comienzos de 1980, evolucionando de acuerdo a las necesidades exigidas por el entorno.

Resolución 2400 de 1979: *Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo*”.

Dirige su normatividad en la seguridad en el trabajo disponiendo algunas medidas con el fin de garantizar las condiciones en relación con la vivienda, higiene y seguridad en el lugar de trabajo, la implementación de elementos de protección personal y el uso de herramientas seguras.

Decreto 614 de 1984. *“Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país”*.

Establece el subprograma de medicina del trabajo con el cual se deberá desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales, patología relacionada con el trabajo y ausentismo por tales causas así mismo establece desarrollar actividades de prevención de enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y educación en salud a empresarios y trabajadores.

Constitución política de Colombia (1991). Título 1, artículo 25 *“De los principios fundamentales”*.

Define el trabajo como “un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especial protección del estado. Todas las personas tienen derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Ley 100. Artículo 208 *“Por lo cual se crea el sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones”*.

Entre las que se encuentran la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.

Decreto 3518 de 2006 *“Por el cual se crea y reglamenta el sistema de vigilancia en salud pública”*

Con el fin de proveer de forma sistemática y oportuna la información de los eventos que afecten o puedan llegar afectar la salud de la población, cuyo fin es orientar las políticas y planificación en salud pública, prevención y control de enfermedades y factores de riesgo de salud, seguimiento y evaluación de las intervenciones entre otros.

Resolución 2646 de 2008. *“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”*.

Ley 1562 de 2012. *“Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”*

En el artículo 4 define enfermedad laboral como “es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”

Ley 1616 de 2013 *“Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones”*

Se establece que las empresas deben garantizar la realización de actividades de promoción y prevención, generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental, así mismo avalar el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (regulado por el ministerio del trabajo (2015) a través del decreto 1072 de 2015)

Ministerio del Trabajo. (5 agosto 2014).

Decreto 1477 de 2014. *“Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales da a conocer la tabla de enfermedades laborales”*

Exponiendo los agentes etiológicos causados por, estrés post-traumático: accidentes de trabajo severos, asaltos, secuestros, agresiones u agresiones a la integridad física/violaciones.

Resolución número 1111. *“Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes”*

Establece los estándares mínimos de cumplimiento para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, dispone los estándares mínimos de cumplimiento para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, determinando las obligaciones de los empleadores.

## **6. Metodología de Investigación**

### **6.1 Diseño**

Corresponde a un diseño no experimental, ya que no se manipularon ningún tipo de variables, se realizó una búsqueda de fuentes secundarias para identificar los dominios y dimensiones estudiadas en este trabajo, de tipo transversal ya que la información se obtuvo en un momento y tiempo determinado, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo donde se analizaron los factores de riesgo psicosociales intralaborales y sus puntuaciones, la metodología empleada aporta datos cuantitativos con interpretación cualitativa, la técnica de investigación utilizada fue la aplicación de la herramienta de evaluación la cual permitirá identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral.

### **6.2 Fases de Estudio**

El presente trabajo de investigación inicio con la propuesta de un problema de investigación, después se identificaron los objetivos y alcances de estos, luego se efectuó la búsqueda de material para el sustento teórico con el fin de abordar la problemática expuesta se incluyeron investigaciones referidas a la temática y metodología similar propuesta en este trabajo.

Las siguientes fases que se presentan a continuación describen el proceso con el cual se desarrolló el estudio:

*Fase 1:* Se aplica la batería de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B), y la ficha de datos generales que permite hacer la caracterización de la población de trabajadores. Los medios utilizados son cuestionarios físicos, y la sala B757 en la que se encuentran los equipos sistematizados con el programa de la batería, dispuesto por el ministerio de protección social y la universidad javeriana.

*Fase 2:* La información obtenida es recopilada a través de:

Fuentes de información primarias: se incluyó dentro de la revisión, tesis de grado, libros electrónicos, artículos de revistas indexadas.

*Fase 3:* Se analizan los resultados obtenidos de la aplicación de la batería, priorizando las puntuaciones más altas encontradas en el dominio demandas de trabajo las cuales fueron comparadas con lo encontrado en la revisión teórica. Si bien esta revisión teórica contribuye con aportes importantes con relación a la identificación y análisis de los riesgos psicosociales, no hay específicamente alguna que se dirija puntualmente al área de investigación de este trabajo.

*Fase 4:* Se diseña una propuesta de un programa de prevención de riesgo psicosocial para trabajadores del área técnica operativa de una empresa del sector aeronáutico. El programa se enfoca en la prevención y reducción de aquellos dominios que puntuaron más altos los cuales fueron control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas del trabajo.

## **Participantes**

La población serán trabajadores de una empresa aeronáutica, la muestra está conformada por 56 trabajadores del área administrativa, operativa y profesionales.

Los criterios para la muestra fueron trabajadores con contrato fijo, con más de dos años de antigüedad en la empresa y género, teniendo 38 hombres y 18 mujeres.

## **Instrumento**

Para obtener de la información se empleó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A “para profesionales” y Forma B “para administrativos y operarios,” diseñada y validada por el Ministerio de la protección Social, junto con la Universidad Javeriana, los cuales hacen parte de las baterías de instrumentos validados y confiables para evaluar factores de Riesgo Psicosocial, intralaboral, permitiendo determinar el grado de riesgo. (Ver anexo A, Ficha técnica).

Los factores psicosociales intralaborales conformadas por dominios que a su vez tienen unas dimensiones. (Anexo B). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

***Demandas en el trabajo:*** exigencias que el trabajo impone al trabajador, pueden ser de diversa naturaleza, cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana. (2010)

***Control sobre el trabajo:*** posibilidad que el trabajo ofrece al trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, iniciativa y autonomía,

el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana. (2010)

***Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:*** relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores que influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana. (2010)

***Recompensa:*** retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, comprende diversos tipos de retribución: financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprende las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana. (2010)

### 6.3 Cronograma

Tabla 5  
*Diagrama Gantt, ejecución del proyecto*

Procedimiento Para la Ejecucion del Proyecto -2018						
Fases	Actividad	Abril	Mayo	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Diagnóstico</b>	1.1 Entrevista con el gerente del área a evaluar y con el personal encargado del área seguridad y salud de la compañía					
	1.2 Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial					
<b>Investigación</b>	2.1 Recopilación de información bibliográfica para la elaboración del marco de referencia					
	2.2. Investigar sobre normatividad nacional e internacional vigente sobre SG-SST y Riesgo Psicosocial					
	2.3 Investigación de modelos eficientes en la disminución de factores de riesgo psicosocial					
<b>Análisis de Resultados</b>	3.1 Análisis de resultados del diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales					
	3.2 Priorización de los riesgos obtenidos en la encuesta					
	3.3 Análisis de la investigación para desarrollo de estrategias de intervención					
<b>Propuesta de Intervención</b>	4.1 Elaboración propuesta modelo de programa					
	4.2 Presentación de la propuesta de intervención					

## 7. Presentación de Resultados

La información fue obtenida directamente de los trabajadores por medio de la batería de evaluación de factores de riesgos psicosocial con el fin de distinguir las condiciones intralaborales de riesgo de este grupo evaluado.

Se hace énfasis en los factores de riesgo psicosociales intralaborales, especificando los dominios, así como la distribución de los mismos en los trabajadores evaluados, lo que permitirá orientar la propuesta y abordar prioritariamente las estrategias.

### 7.1 Análisis de la Información

**7.1.1. Información Sociodemográfica - Forma A y Forma B.** Para este estudio se tuvo en cuenta los trabajadores del área administrativa y operativa (41), jefes e ingenieros (15) para un total de 56 trabajadores, los criterios para la muestra fueron trabajadores con contrato a término fijo, con más de dos años de antigüedad en la empresa y género.

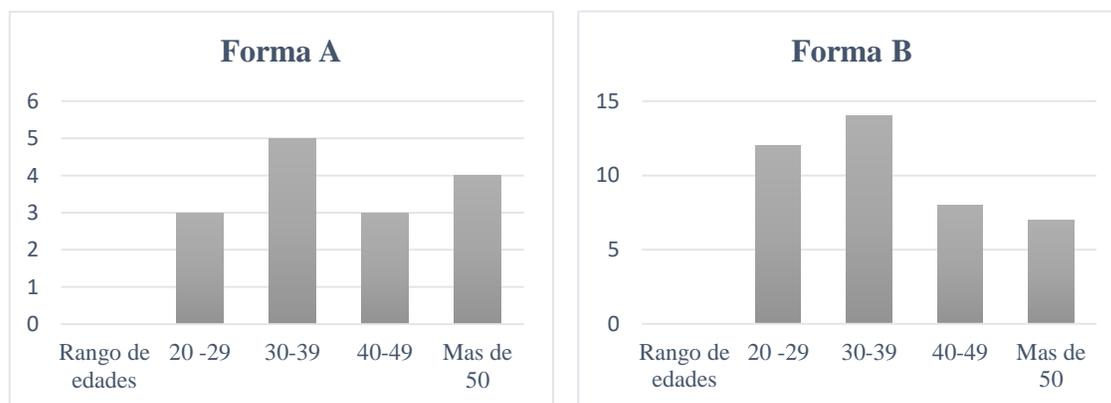


Figura 1. Distribución por rango de edad forma A y forma B

En las figuras se puede observar que el promedio de edad de los trabajadores de los dos grupos está entre los 30 y 39 años, seguidos por los que oscilan entre los 20 y 29 de la forma B.

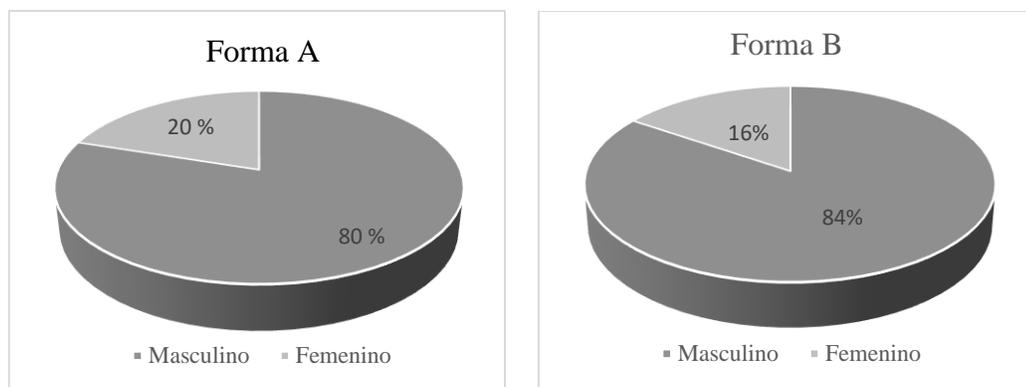


Figura 2. Distribución por género forma A y forma B

La mayor participación en la muestra de estudio es el género masculino, con el 80 % frente al 20% del género femenino en los que presentaron el cuestionario de la forma A. Y con el 84% para el género masculino frente al 16% del género femenino con respecto a los que presentaron el cuestionario de la forma B.

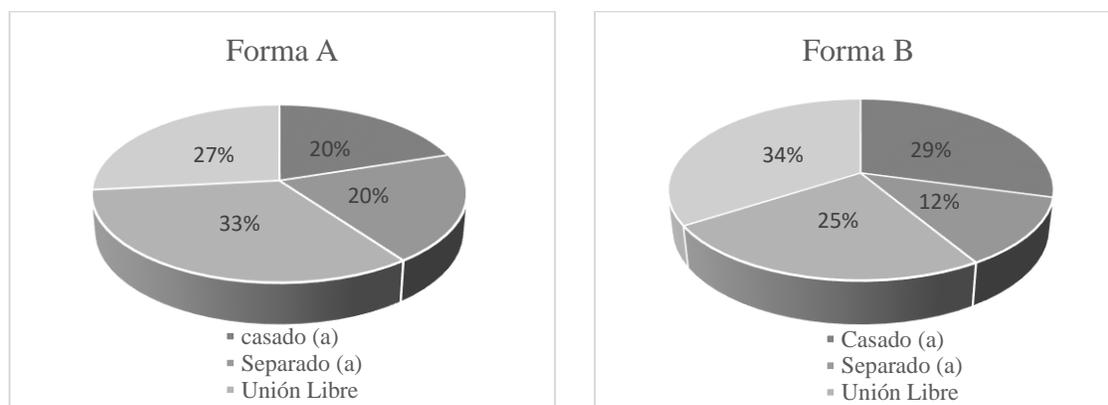


Figura 3. Estado civil forma A y forma B

Las personas que viven en unión libre representan 33% de los que presentaron la prueba de la forma A, mientras aquellos que presentaron el cuestionario de la forma B, el 34% son solteros.

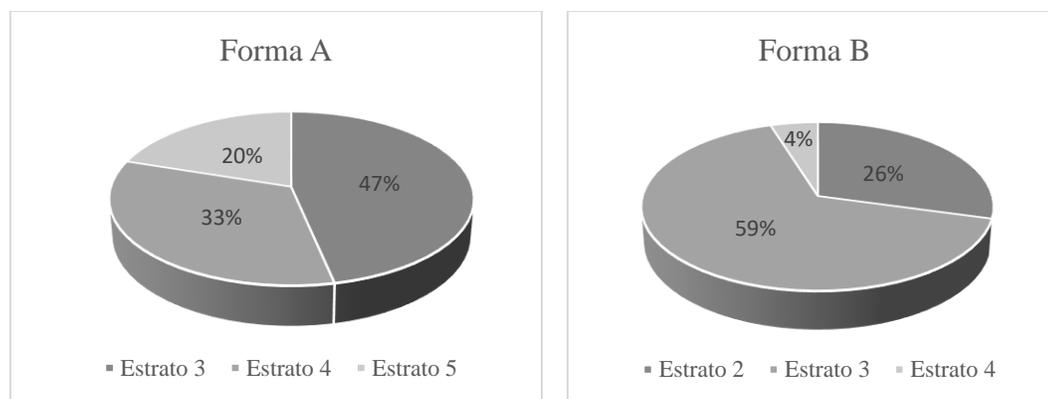


Figura 4. Distribución socioeconómica forma A y forma B

La mayoría de trabajadores tanto los que presentaron los cuestionarios de la forma A y B pertenecen al estrato 3 con el 47% los de la forma A y 59% los de la forma B.

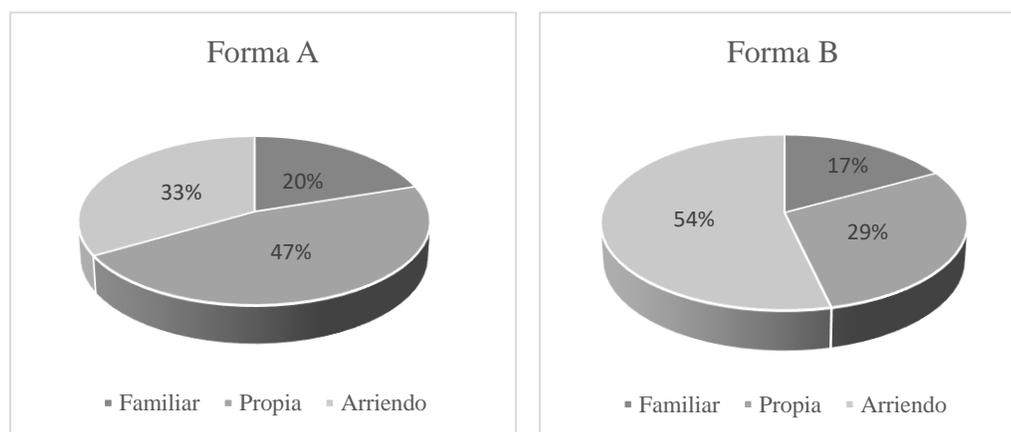


Figura 5. Distribución por tipo de vivienda forma A y B

El 47% de las personas que presentaron el cuestionario de la forma A, tienen vivienda propia, mientras que el 54% de las personas que presentaron el cuestionario de la forma B, viven en arriendo.

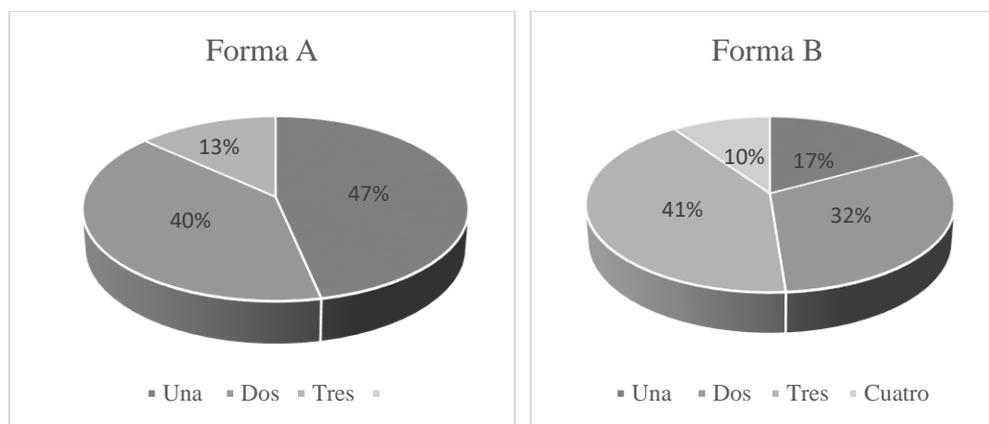


Figura 6. Personas a cargo forma A y B

El 47% de los trabajadores que presentaron el cuestionario de la forma A, tienen económicamente a cargo a dos personas, mientras que los trabajadores que presentaron el cuestionario de la forma B tienen entre dos o tres personas a cargo.

**7.1.2. Análisis factores intralaborales.** El cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales, está diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, la organización y el entorno en que se desarrolla el trabajador y dependiendo las situaciones que se vaya dando pueden presentarse efectos negativos en la salud física y mental del trabajador.

La evaluación de los factores de riesgos psicosociales intralaborales cuenta con dos formatos que se suministran a los trabajadores dependiendo el nivel ocupacional dentro de la empresa, la forma A, se aplica a jefes y profesionales y la forma B, se aplica a auxiliares y operarios.

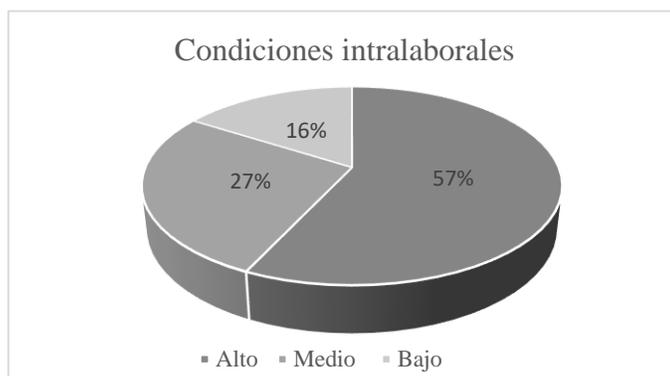


Figura 7. Resultado general condiciones intralaborales

En los resultados se obtuvo que, en el **57%** de los trabajadores evaluados, las condiciones intralaborales representan un nivel de riesgo alto, para el 27% un nivel de riesgo medio y para el 16% un nivel de riesgo bajo. Esto muestra que la mayoría de los trabajadores evaluados presentan riesgo al ser afectados por las condiciones intralaborales.



Figura 8. Resultado niveles de riesgo para profesionales

Para el grupo de profesionales que se les administro el cuestionario de la forma A, se evidencia que aproximadamente la mitad presenta un riesgo alto con un porcentaje de 62% debido a las condiciones intralaborales, el 25% presentan un riesgo medio, mientras que 13% presenta riesgo bajo.

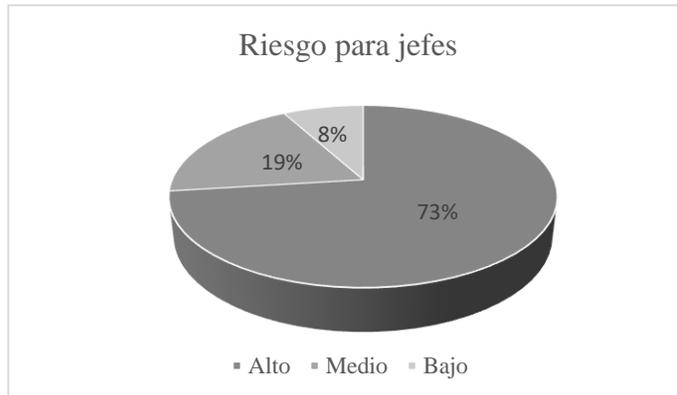


Figura 9. Resultado niveles de riesgo para jefes

Para el grupo conformado por los jefes, al que se les administro el cuestionario de la forma A, se encontró que presentan un grado de riesgo alto con una puntuación del 73%, lo que los clasifica como el grupo con mayor riesgo debido a las condiciones intralaborales, el 19% presenta riesgo medio y el 8% riesgo bajo.



Figura 10. Resultado niveles de riesgo para personal administrativo

Para el personal administrativo que les correspondió responder el cuestionario de la forma B, se encontró que el riesgo alto obtuvo una puntuación del 44%, seguido del riesgo medio 33%, riesgo bajo 23%.



Figura 11. Resultado niveles de riesgo para personal operativo

Para el personal administrativo que les correspondió responder el cuestionario de la forma B, se evidencio que más de la mitad del grupo presenta riesgo alto debido a los factores intralaborales con el 57%, el 32% con riesgo medio y el 11% con riesgo bajo.

## 7.2 Análisis de resultados jefes y superiores – Forma A

A continuación, se exponen los resultados obtenidos arrojados por el instrumento, aplicados a jefes y superiores. El informe de resultados se presenta discriminados por dominios.

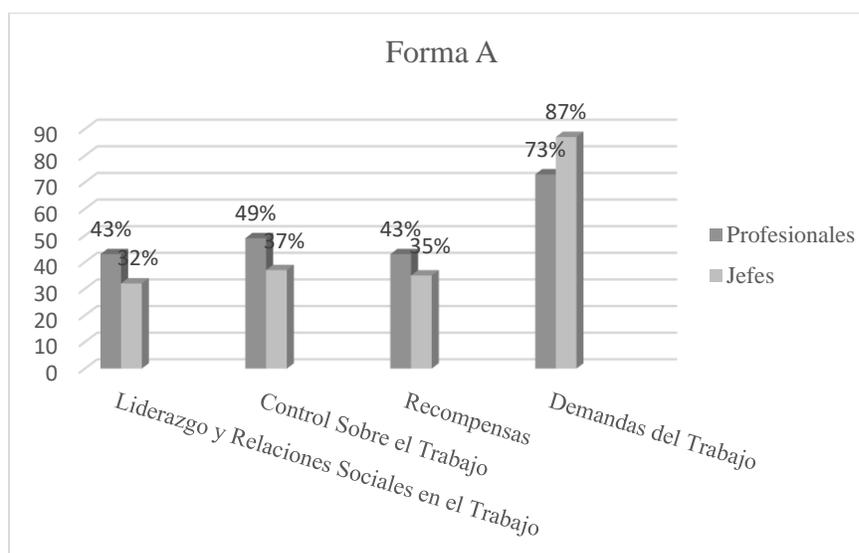


Figura 12. Dominios factores de riesgo intralaboral, forma A presentada por profesionales y jefes

En la figura 7, se observan los resultados arrojados por el cuestionario de la forma A presentado por profesionales y jefes, en los niveles que puntuaron para cada uno de los dominios, destacándose con un puntaje alto en nivel de riesgo para jefes con un 87%, en demandas de trabajo, para profesionales con 73% en este mismo dominio. El dominio control sobre el trabajo tiene una puntuación para profesionales con un riesgo medio alto de 49% y 37% para jefes, seguido por el dominio recompensas con una puntuación en riesgo medio para profesionales de 43% y para jefes de un 35%, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo arroja una puntuación de riesgo medio con 43% para profesionales y 32% para jefes.

### 7.3 Análisis de Resultados Administrativos y Operarios – Forma B

A continuación, se exponen los resultados obtenidos arrojados por el instrumento aplicado a administrativos y operarios. El informe de resultados se presenta discriminados los dominios.

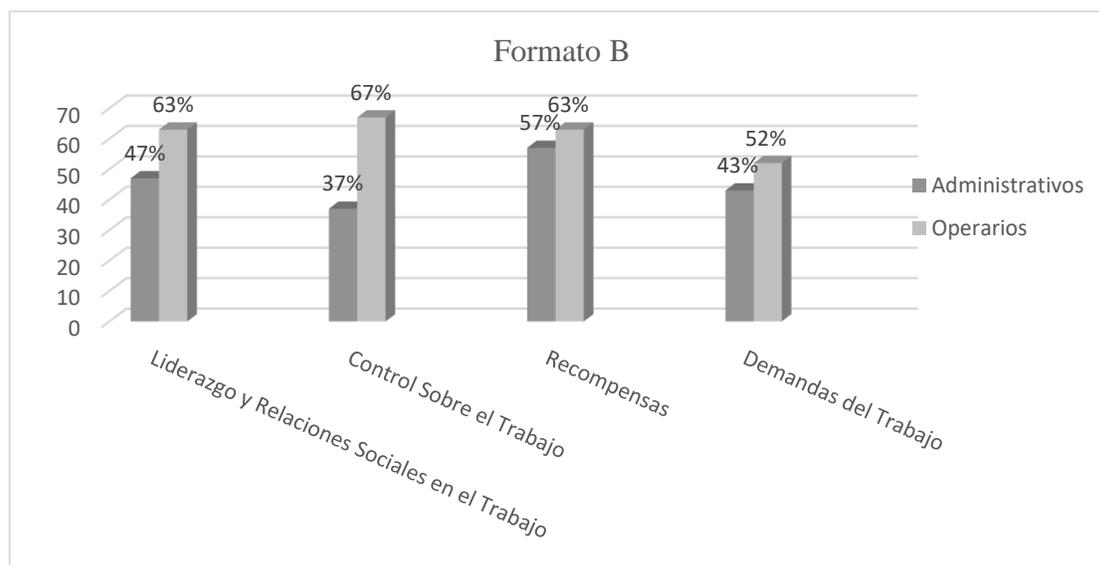


Figura 13. Dominios factores de riesgo intralaboral, forma B presentada por administrativos y operarios

En la figura 8, se observan los resultados arrojados por el cuestionario de la forma B, presentado por el personal administrativo y operario, se destaca que para el grupo de operarios presentan riesgo medio alto en los dominios control sobre el trabajo con una puntuación de 67%, seguido liderazgo y relaciones sociales y recompensas con una puntuación de 63% para ambos dominios, luego el dominio demandas del trabajo con una puntuación de 52%. Para el grupo de administrativos uno de los puntajes más alto poniéndolo en riesgo medio alto, está en el dominio recompensas con 57%, seguido del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con 47%, el dominio demandas del trabajo 43%.

## **8. Análisis Financiero**

Los costos financieros para la implementación del programa de prevención de riesgo psicosocial entregado al área de seguridad y salud de la compañía serán asumidos por estos mismos ya que ellos cuentan con los recursos humanos capacitados para ejecutar el plan de prevención y con los recursos físicos para ponerlo en marcha.

Al implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial se puede llegar a reducir considerablemente los efectos negativos sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores, lo que es rentable, ya que la carga económica que esto deriva para los sistemas de seguridad y salud por el tiempo que se pierde por incapacidades, perturbación en la producción, gastos médicos e indemnizaciones a los trabajadores ya sea por accidente o enfermedades de tipo profesional, pueden llegar hacer de alto costo.

Así mismo la implementación de un programa de prevención ayuda a mejorar las condiciones laborales, reflejadas en el rendimiento de los trabajadores y aumento del trabajo de calidad.

## 9. Conclusiones

- Los factores de riesgo psicosocial, están presentes en la vida laboral de los trabajadores, aunque por lo general no son percibidos como negativos, si pueden generar efectos nocivos que no son advertidos tan fácilmente como otros tipos de riesgos.

- Ante la pregunta de investigación se puede concluir que, según los resultados obtenidos de los cuestionarios de la batería, el dominio demandas del trabajo, fue el porcentaje más elevado, que lo ubica en un nivel de riesgo alto tanto para jefes como para profesionales.

- Para el personal operario los dominios que presentan un porcentaje alto y los ubica en un nivel de riesgo medio alto son: control sobre el trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

- Es importante mencionar que los dominios que representan un porcentaje mayor se convierten en factores de riesgo y que requieren de medidas a corto plazo con el fin de reducirlos y mejorar la calidad de vida laboral y salud organizacional de la empresa.

- El dominio demandas del trabajo que hace parte de las condiciones intralaborales se encontró que las demandas exigencias de responsabilidad en el cargo y las demandas de la jornada de trabajo son las que afectan en mayor grado a jefes como profesionales quienes diligenciaron el cuestionario de la forma A.

- En términos generales los trabajadores que diligenciaron el cuestionario de la forma B, administrativos y operarios, presentan un nivel de riesgo medio alto, en especial la dimensión control y autonomía sobre el trabajo lo cual que puede incurrir en el buen desempeño laboral.

- Las acciones preventivas y correctivas planteadas con el fin de reducir la presencia de factores de riesgo, son parte de un plan de mejoramiento de las estrategias ya implantadas

dentro de la empresa y cuyo fin fue hacer las modificaciones o introducir nuevas alternativas que complementen el ciclo de control de riesgos.

- Se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, como herramienta de diagnóstico y con base en los resultados se diseñó el programa de prevención de riesgos psicosociales para la empresa aeronáutica.

## **10. Recomendaciones**

- Es importante realizar el empalme del programa de prevención propuesto con el que se encuentra actualmente vigente en la compañía para ponerlo en práctica con el fin de controlar y reducir la prevalencia de los riesgos, por medio de las actividades propuestas lo cual se verá reflejado en la eficiencia y eficacia en la compañía como en la satisfacción de los trabajadores.

- Para que la intervención se efectiva se debe enfatizar en la prioridad de los factores a intervenir, la implementación de las estrategias acorde con la información obtenida

- Se deben implementar fechas periódicas para realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el fin de evaluar y comprobar que se están consiguiendo logros en la corrección de los riesgos e identificar cuales prevalecen.

- Las medidas de intervención propuestas son acciones orientadas a reducir o eliminar factores de riesgo cuyo fin es reducir entre otros la accidentalidad y el ausentismo laboral.

- Realizar una socialización al personal evaluado sobre los resultados obtenidos de los cuestionarios, con el fin de elevar el nivel de percepción de la participación que estos tienen dentro de la compañía y el interés de esta por sus colaboradores.

- La intervención en riesgos psicosociales en la compañía debe ser dirigida hacia la estructura de esta, en cuanto a lo que tiene que ver en el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas del trabajo y los métodos para capacitar a los trabajadores.

- Se recomienda realizar una capacitación puntual sobre riesgos psicosociales, factores, consecuencias y manejo, con el fin de fortalecer los conocimientos que sobre este tema los trabajadores tienen.

## Referencias

Aragón. (2016). Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. [mensaje en un blog]. Recuperado de: [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)

Baquero, J. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. (Trabajo de grado). Universidad Católica de Colombia. Bogotá D.C.

Boada, J. y Ficapal, P. (2012). Salud y Trabajo: Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h-bsC&printsec=frontcover&dq=el + riesgo+psicosocial+en+el+trabajo&hl=es-419 & sa=X&ved=0ahUKEwiu-ruOv-LiAhV jql kKH1JD2gQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h-bsC&printsec=frontcover&dq=el+riesgo+psicosocial+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiu-ruOv-LiAhVjqlkKH1JD2gQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false)

Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>

Centros para el control y la prevención de enfermedades. (2015). El estrés en el trabajo. Instituto nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH). Recuperado de: [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html)

Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, Felipe. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista facultad nacional de salud pública. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades /2013/ CEM \\_guia\\_ riesgos\\_ psicosociales\\_ interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades /2013/ CEM _guia_ riesgos_ psicosociales_ interactivo.pdf)

Congreso de la República de Colombia, (1979). Ley 9, por la cual se toman medidas sanitarias.

Congreso Colombia, (2006). 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.

Congreso de Colombia, (2012). Ley 1562, por la cual se modifica el sistema de riesgos profesionales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Congreso Colombia, (2012). Ley 1581, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Congreso Colombia, (2013). Ley 1616, Artículo 9, Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental.

Constitución política de Colombia (1991). Título 1, artículo 25. Bogotá D.C. Tomado de: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Colombia/Leyes/constitucion.pdf>

Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo (17 de julio 2018). Mensaje en un blog. Recuperado de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/ es/ prevenidos/cuales-principales-riesgo s-psicosociales-trabajo>

Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155

El congreso de Colombia (11 julio 2012). Ley 1562 de 2012. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

El congreso de Colombia (21 enero 2013). Ley 1616 de 2013. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

El Ministerio del Trabajo (5 agosto 2014). Decreto 1477 de 2014. Tomado de: [http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

El ministerio de trabajo (27 marzo 2017). Resolución número 1111. Tomado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+m%C3%ADnimos-marzo+27.pdf>

Estrada, A. y Jaramillo P. (2016). Percepción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el estrés en empleados de dos empresas de confecciones de Medellín (Proyecto de grado de Magister en Gerencia del Talento Humano). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

Fernández, A., Low, R. y Talero, G. Propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales de la población trabajadora de una empresa de fabricación de cristales de seguridad. (2017). Universidad Francisco José de Caldas.

Fernández, R., Rodríguez, C., y Talero, F. (2017). Propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales de la población trabajadora de una empresa de fabricación de cristales de seguridad. (Tesis de grado). Universidad Francisco José de Caldas. Bogotá D.C.

Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Publica*. 2012;83(2):169-73.

González A. (2016). Estrés Laboral en Colombia ¿Qué Supone en Cifras? Recuperado <http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Grau, J. y Cusi, P. (2012). Salud y trabajo: Los nuevos emergentes y riesgos psicosociales. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h-bsC& print sec= fro nt co ver&dq=salud+y+trabajo:+los+nuevos+ emergentes+y+ riesgos+psicosociales &hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisovqfsoHjAhUGvVkKHdAOBWgQuw UIKzAA#v =on epage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h-bsC&printsec=fro nt cover&dq=salud+y+trabajo:+los+nuevos+ emergentes+y+ riesgos+psicosociales &hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisovqfsoHjAhUGvVkKHdAOBWgQuw UIKzAA#v =on epage&q&f=false)

Guevara, M. (2015). La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización. (Trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.

Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Revista Científica Salud Uninorte.30(1)

Henao, F. (2016). Seguridad y Salud en el Trabajo: Conceptos Básicos. Bogotá D.C., Colombia: Eco Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=ZKIwDgAAQBAJ&pg =PP1 &dq= Seguridad+y+Salud+en+el+Trabajo:+Conceptos+B>

ILO. (2011). (vi-109) International Journal of Labour Research - 2011. International Journal of Labour Research (VI-109)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Normalización técnica riesgos psicosociales. Recuperado de: <https://www.insst.es/riesgos-psicologicos-normativa-tecnica-riesgos-psicologicos>

Jaurilariza, E. (2015). Principales riesgos psicosociales.[Mensaje en un blog].Recuperado de: <http://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/>

Laboratorio observatorio de riesgo psicosociales de Andalucía. El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora, Recuperado de: <https://www.junta deandalucia>

.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo .webiapr l.larpsico/file s/recursos/  
documentacion\_normativa/REGULACIONESTRESLABORAL\_1.pdf

Leyton, C., Pavez, S. y Huerta, P. (2016). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de la salud. Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>

Ley 100 (23 diciembre 1993). Artículo 208. Bogotá D.C. Tomado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)

Martín, F. y Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Ministerio de la Protección Social, (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. Santafé de Bogotá.

Ministerio de la Protección Social, (2006). Decreto 3518, por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones

Ministerio de la Protección Social, (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ministerio de la Protección Social, (2008). Resolución 2646, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ministerio de la protección social (9 octubre 2006). Decreto 3518 de 2006. Tomado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-3518-de-2006.pdf>

Ministerio de la Protección Social (julio 2008). Resolución 2646 de 2008. Tomado de:  
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá D.C.

Ministerio de Salud. (2011). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3n-publicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (22 de mayo 1979), Resolución 2400 de 1979. Bogotá D.C. Tomado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.2400-1979.pdf>

Ministerio de Trabajo. (14 de marzo 1984), Decreto 614 de 1984. Bogotá D.C. tomado de:  
[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

Ministerio del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos. Recuperado de: [http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio\\_del\\_Trabajo.\\_2013.\\_II\\_Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Condiciones\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo\\_en\\_el\\_Sistema\\_General\\_de\\_Riesgos\\_Laborales.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf)

Ministerio del trabajo, (2014). Decreto 1477, Tabla de Enfermedades laborales.

Ministerio del Trabajo, (2015). Guía técnica general. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.

Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, (2015). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.

Ministerio del Trabajo, (2017). Resolución 1111 de 2017, Estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

Moreno, B. (2011). Factores de Riesgo Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales. Madrid., España: Revista Scielo. 57(1)

Moreno, B. y Baez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Universidad Autónoma de Madrid.

Motilla, C. y Kaiser, A. (2016). Diseño de un programa de intervención de riesgos psicosociales intralaborales a partir del análisis de las demandas del trabajo en una organización en salud. (Trabajo de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Observatorio permanente riesgos psicosociales. (2009). Prevención de riesgos psicosociales en el sector del transporte aéreo. Recuperado de: [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_transporteaereo/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_transporteaereo/publication.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Riesgos psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS\\_679556/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_679556/lang--es/index.htm)

Prado, J. (10 de junio de 2019). El Trabajo y la Salud a lo Largo de la Historia [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-trabajo-y-la-salud-a-lo-largo-de-la-historia/>

Ministerio del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional. Recuperado de: [http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio\\_del\\_Trabajo.\\_2013.\\_II\\_Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Condiciones\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo\\_en\\_el\\_Sistema\\_General\\_de\\_Riesgos\\_Laborales.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf)

Moreno, B. y Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas consecuencias, medidad y buenas practicas. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Muños, D., Orellano, N., y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Scielo*, 21(40)

OHSAS Project Group. (2007). OHSAS 18001:2007, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: [https://infomadera.net/uploads/descargas/archivo\\_49\\_Sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20seguridad%20y%20salud%20OHSAS%2018001-2007.pdf](https://infomadera.net/uploads/descargas/archivo_49_Sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20seguridad%20y%20salud%20OHSAS%2018001-2007.pdf)

Organización Internacional del trabajo. (2019). Misión, visión y funciones de OIT/cinterfor. Recuperado de: <https://www.ilo.org/cinterfor/sobre-cinterfor/misi%C3%B3n/lang--es/index.htm>

Peláez, A. y Cuellar, G. (2014). Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Universidad de Manizales.

Presidencia de la república de Colombia (1984). Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Bogotá, D.E.

Rafo, E., Ruez, L. y Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. Revista de la facultad de ingeniería industrial. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/6420-Texto%20del%20art%C3%ADculo-22475-1-10-20140326%20(2).pdf

Vicente, M., Puerta, I. y Martínez, A. (2016). Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario. Recuperado de: file:///C:/Users / User/ Downloads / Dialnet-PlanDeFormacion ComoPrevencionDeLosFactores Psicosoc 655241 %20(5).pdf

Villalobos, G. (1999). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. 32 Vo Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá.

## **Anexos**

Anexo A. Ficha técnica de la batería de prueba.....	74
Anexo B. Ficha factores Psicosociales intralaborales.....	75
Anexo C. Ficha condiciones individuales.....	76
Anexo D. Propuesta Programa de Prevención .....	77

## Anexo A. Ficha Técnica Batería de Prueba

Tabla 6  
*Ficha técnica de la batería de prueba*

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgos 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de datos generales (Información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).</li> <li>- Cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral (Forma A)</li> <li>- Cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral (Forma B)</li> <li>- Cuestionario de factores de riesgos psicosocial extralaboral</li> <li>- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo</li> <li>- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgos psicosocial intralaboral</li> <li>- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgos psicosocial intralaboral</li> <li>- Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)</li> </ul>
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos de Profesionales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería
Objetivo de la batería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y evaluar los factores de riesgos psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa</li> <li>- Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores.</li> <li>- Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.</li> </ul>

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana.

## Anexo B. Ficha factores psicosociales intralaborales

Tabla 7  
*Ficha factores Psicosociales intralaborales*

Dominios	Definición
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas cuantitativas</li> <li>- Demandas de carga mental</li> <li>- Demandas emocionales</li> <li>- Exigencias de responsabilidad en el cargo</li> <li>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>- Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>- Consistencia del rol</li> <li>- Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</li> </ul>
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>- Participación y manejo del cambio</li> <li>- Claridad de rol</li> <li>- Capacitación</li> </ul>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características de liderazgo</li> <li>- Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>- Retroalimentación de desempeño.</li> <li>- Relaciones con los colaboradores</li> </ul>
Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento y compensación.</li> <li>- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana)

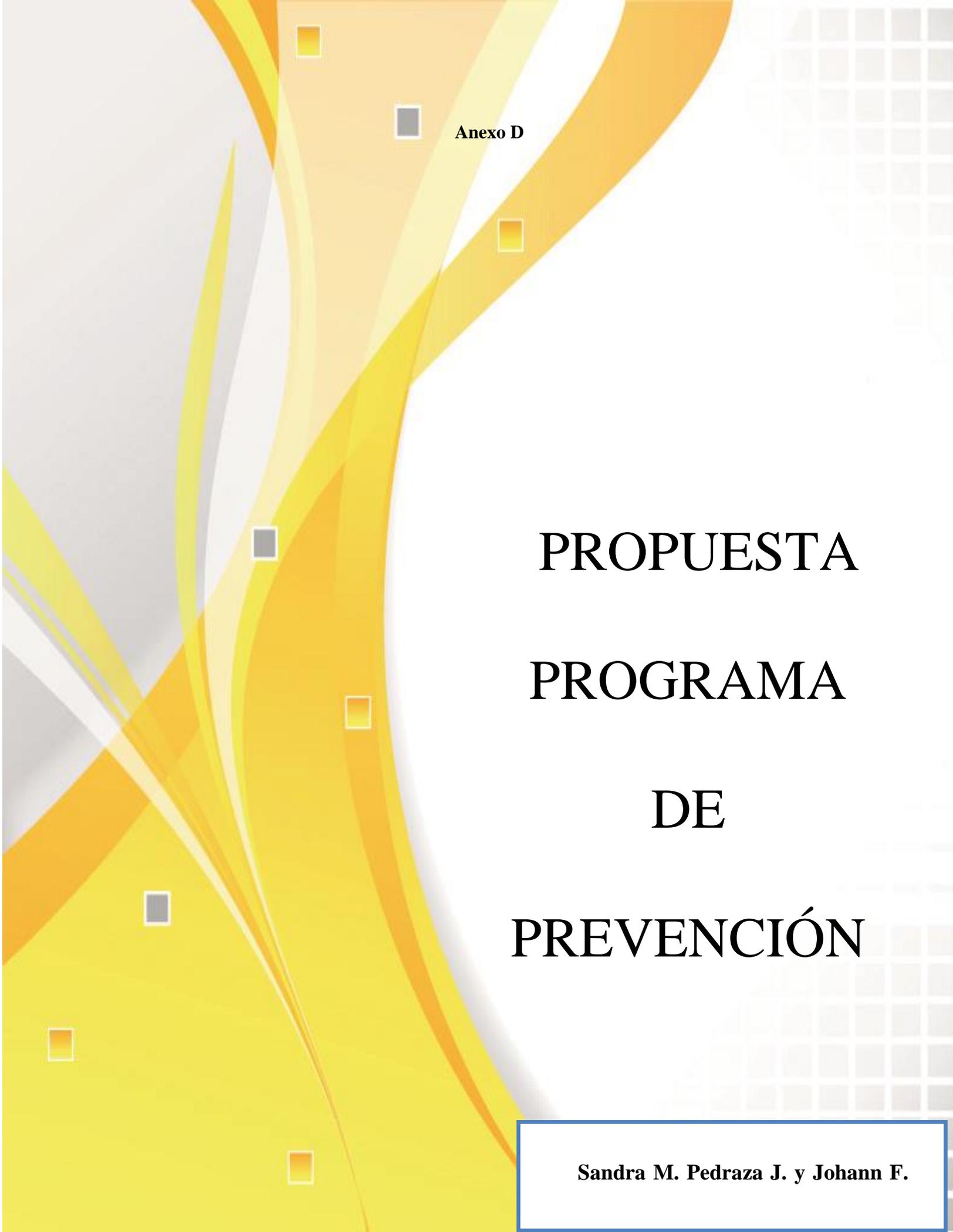
## Anexo C. Ficha condiciones individuales

Tabla 8

*Ficha condiciones individuales*

Constructo	Variables
<p>Información Sociodemográfica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo</li> <li>- Edad</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Grado de escolaridad</li> <li>- Ocupación- profesión</li> <li>- Lugar de residencia</li> <li>- Estrato socioeconómico</li> <li>- Tipo de vivienda</li> <li>- Número de persona a cargo</li> </ul>
<p>Información Ocupacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar actual de trabajo.</li> <li>- Antigüedad en la empresa.</li> <li>- Nombre de cargo</li> <li>- Tipo de cargo</li> <li>- Antigüedad en el cargo actual.</li> <li>- Departamento o área de desempeño</li> <li>- Tipo de contrato</li> <li>- Horas de trabajo diarias</li> <li>- Modalidad de pago</li> </ul>

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la protección social. Pontificia Universidad Javeriana.



Anexo D

**PROPUESTA  
PROGRAMA  
DE  
PREVENCIÓN**

**Sandra M. Pedraza J. y Johann F.**

## **Programa de Prevención**

La propuesta a continuación se ha estructurado basados en el análisis de resultados de la incidencia de los factores psicosociales intralaborales. A nivel de intervención, para el desarrollo de estas estrategias, se enfatizó en los niveles de riesgo alto como prioritario y medio, para plantear acciones correctivas y preventivas, disminuir la incidencia negativa en los factores determinados como significativos.

Basados en la información recolectada por los cuestionarios de la batería y la información suministrada por el área de salud ocupacional de la empresa, se actualizo la matriz de intervención de riesgo psicosocial con la que contaba la organización, la programación, recursos y demás ya están contemplados por el área encargada.

La priorización de actividades reflejadas en la tabla 1 programa de intervención, se tuvo en cuenta los niveles de riesgo alto por dominios de las condiciones intralaborales, en donde se evidencia que los factores con mayor nivel de riesgo son control sobre el trabajo en tres dimensiones, seguido de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en tres dimensiones, luego demandas del trabajo en cinco dimensiones, finalmente recompensa en una dimensión.

Esta intervención permite priorizar el alcance de las actividades dentro de la empresa y están contempladas de la siguiente manera en la propuesta de intervención.

Primaria: Intervención de los factores de riesgo específicos de las condiciones intralaborales.

Secundaria: Capacitaciones encaminadas a la formación y desarrollo, con el fin de generar impacto en las necesidades de la empresa.

### Programa de prevención

Objetivos	Dominio	Dimensiones	Actividad
<p>- Promover la formación y desarrollo de competencias relacionadas con el control y autonomía.</p> <p>- Implementar actividades relacionadas con la gestión del cambio encaminadas a la mejora de la organización y desarrollo del trabajo.</p> <p>- Reforzar las descripciones de cargos y funciones</p> <p>- Fomentar el trabajo en equipo que favorezca la colaboración entre compañeros</p>	<p>Control sobre el trabajo</p>	<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p> <p>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</p> <p>Participación y Manejo del cambio</p> <p>Claridad de rol</p> <p>Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualizar y comunicar las descripciones de cargo definiendo adecuadamente sus funciones, deberes, responsabilidades para desarrollar su labor, dentro de los manuales de funciones y capacitaciones de la empresa</li> <li>➤ Redefinir los programas de inducción para que los trabajadores conozcan los diferentes riesgos a los que están expuestos</li> <li>➤ Implementar actividades relacionadas con la gestión del cambio encaminadas a la mejora de la organización y desarrollo del trabajo.</li> <li>➤ Realizar entrenamiento y capacitación en toma de decisiones y establecimiento de objetivos.</li> <li>➤ Crear espacios en los que el trabajador pueda dar sugerencias frente a los diferentes cambios que se presentan en su área de trabajo</li> </ul>

<p>- Asegurar que los trabajadores conozcan sus funciones en relación al cargo y las tareas que desempeñan</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar el procedimiento, relacionado con gestión del cambio dentro de la empresa, así como lo establecido sobre turnos, vacaciones, descansos y pausas.</li> <li>➤ Fortalecer el programa de pausas activas que se tiene implementado en la organización.</li> </ul>
<p>- Brindar y fortalecer un plan orientado a temas como trabajo en equipo, relaciones laborales, resolución de conflictos, y formación de líderes</p> <p>- Mejorar la retroalimentación del desempeño de los trabajadores a través de estrategias de evaluación basadas en las funciones designadas.</p>	<p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Características de liderazgo</p> <p>Relaciones sociales en el trabajo</p> <p>Retroalimentación de desempeño</p> <p>Relaciones con los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer programas de formación y capacitación en estilos de liderazgo.</li> <li>➤ Implementar sistemas adecuados de participación y comunicación.</li> <li>➤ Mejorar la retroalimentación del desempeño de trabajadores a través de estrategias de evaluación basadas en las funciones designadas.</li> <li>➤ Programar y realizar Talleres de formación de líderes enfocados para Jefes y con personal a cargo</li> <li>➤ Brindar y fortalecer un plan orientado a temas como trabajo en equipo, relaciones laborales, resolución de conflictos y formación de líderes.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar canales de comunicación efectiva entre jefes colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades del área.</li> <li>➤ Realizar el proceso de evaluación de desempeño de manera trimestral, en las diferentes áreas ocupacionales, para que cada trabajador pueda conocer su desarrollo dentro de la empresa que permita hacer seguimiento y retroalimentación de la gestión.</li> </ul>
<p>- Evaluar, Identificar y analizar las principales características de los puestos de trabajo para todos los cargos ocupacionales de la empresa.</p> <p>- Evaluar , identificar y analizar las principales características de los puesto y jornadas de trabajo y esfuerzo</p>	<p>Demandas del trabajo</p>	<p>Demandas cuantitativas</p> <p>Demandas de carga mental</p> <p>Demandas emocionales</p> <p>Exigencias de responsabilidad en el cargo</p> <p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aplicar la metodología que propone la Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, para evaluar carga de trabajo.</li> <li>➤ Entrenar en el reconocimiento, control y expresión de las emociones a partir de talleres de sensibilización.</li> <li>➤ Aportar material de tipo educativo en el reconocimiento y manejo asertivo de situaciones de conflicto para ser socializado con los diferentes equipos de trabajo.</li> </ul>

<p>- Revisar y actualizar los procesos internos relacionados con carga laboral y funciones</p>		<p>Demandas de la jornada de trabajo</p> <p>Consistencia del rol</p> <p>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión y actualización de procesos internos relacionados con carga laboral y funciones.</li> <li>➤ Identificar y analizar las principales características de los puestos de trabajo para todos los cargos ocupacionales de la empresa, haciendo énfasis en el grupo de operarios en lo que tiene que ver con turnos, jornada laboral y descansos. Para jefes y profesionales orientado a calidad técnica y eficiencia siguiendo los principios éticos</li> <li>➤ Actualizar el reglamento interno de trabajo teniendo en cuenta las recomendaciones y observaciones de todos los trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo</li> </ul>
<p>- Identificar y evaluar el procedimiento actual de recompensas, por medio de la estrategia de grupos focales.</p>	<p>Recompensa</p>	<p>Reconocimiento y Compensación</p> <p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar un plan de recompensas e incentivos (monetarias y sociales) acorde con cada uno de los grupos ocupacionales teniendo en cuenta la tarea y complejidad del trabajo.</li> <li>➤ Valorar el trabajo colectivo a partir del reconocimiento por medios de comunicación institucionales.</li> </ul>

## Referencias

Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEMguiariesgos\\_psicosocialesinteractivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEMguiariesgos_psicosocialesinteractivo.pdf)

Fernández, A., Low, R. y Talero, G. Propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales de la población trabajadora de una empresa de fabricación de cristales de seguridad. (2017). Universidad Francisco José de Caldas.