

PROYECTO PARA LA PROMOCIÓN DE ENTORNOS LABORALES  
SALUDABLES Y PREVENCIÓN DE TRASTORNOS PSICOSOCIALES EN  
CEHANI E.S.E, VIGENCIA 2018

EDUARDO ANTONIO GALLARDO MARTÍNEZ  
GUSTAVO ALONSO FLÓREZ MERCHÁN  
FERNEY ANDRÉS MOYANO LÓPEZ

UNIVERSIDAD ECCI.

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO.

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2019

PROYECTO PARA LA PROMOCIÓN DE ENTORNOS LABORALES  
SALUDABLES Y PREVENCIÓN DE TRASTORNOS PSICOSOCIALES EN  
CEHANI E.S.E, VIGENCIA 2018

EDUARDO ANTONIO GALLARDO MARTÍNEZ  
GUSTAVO ALONSO FLÓREZ MERCHÁN  
FERNEY ANDRÉS MOYANO LÓPEZ

Tesis de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de Seguridad y  
Salud en el Trabajo

Asesor  
ANGELA FONSECA MONTOYA

UNIVERSIDAD ECCI.

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO.

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2019

## **Agradecimientos**

ii

En primer lugar, expresar agradecimientos al Centro de Habilitación del Niño “CEHANI” E.S.E, por permitir ejecutar el estudio de grado en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y a todo el equipo humano que conforma a tan prestigiosa organización, incluyendo a nuestro compañero EDUARDO GALLARDO MARTINEZ, por ser nuestro enlace con la entidad.

En segundo lugar, a nuestros asesores, los profesores JUAN CARLOS QUINCHE CORREDOR y ÁNGELA MARÍA FONSECA MONTOYA, por las asesorías recibidas para la puesta en marcha de este proyecto de investigación que nos permitieron visualizar el alcance, magnitud e importancia para las organizaciones la intervención del riesgo psicosocial.

Por último y no menos importante, a nuestras familias, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

## Tabla de Contenidos

iii

Introducción.....	1
Resumen .....	3
1. Problema de Investigación.....	5
1.1. Descripción del problema. ....	5
1.2. Formulación del problema .....	7
1.3. Sistematización del problema .....	7
2. Objetivo General .....	8
2.1. Objetivos específicos .....	8
3. Justificación .....	9
4. Delimitación y Limitantes .....	11
4.1. Delimitación temporal .....	11
4.2. Delimitación espacial .....	11
4.3. Limitantes .....	12
6. Marco Referencial.....	13
6.1. Estado del arte .....	13
6.1.1. Investigaciones nacionales. ....	13
6.1.2. Investigaciones internacionales. ....	17
6.2. Marco Teórico .....	21
6.3. Marco Legal .....	41
7. Marco metodológico .....	48
7.1. Hipótesis .....	48
7.2. Tipo de investigación.....	48

	iv
7.3. Paradigma de la investigación.....	48
7.4. Fases de la investigación.....	49
7.5. Instrumentos.....	51
7.6. Población y Muestra .....	52
7.6.1. Población objeto. ....	52
7.6.2. Muestra.....	52
7.7. Criterios de inclusión.....	53
7.8. Criterios de exclusión .....	53
7.9. Fuentes para la obtención de información .....	54
7.10. Cronograma.....	54
7.11. Presupuesto .....	56
7.12. Análisis costo beneficio .....	57
8. Resultados.....	60
8.1. Análisis contexto social de la organización.....	60
8.1.1. Factores y retos que afectan a la organización. ....	60
8.1.2. Características sociodemográficas de la población. ....	63
8.2. Evaluación de riesgos psicosociales .....	68
8.2.1. Evaluación de riesgo intralaboral. ....	69
8.2.2. Evaluación de riesgo psicosocial extralaboral.....	88
8.2.3. Evaluación del estrés.....	92
8.3. Datos históricos.....	94
9. Propuestas de Intervención .....	97
9.1. Guía para el programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial ....	98

	v
9.1.1. Método.....	99
9.1.2. Objetivo.....	99
9.1.3. Procedimiento de vigilancia epidemiológica. ....	100
9.1.4. Sistema de información.....	100
9.1.5. Evaluación del programa.....	101
9.1.6. Gestión administrativa. ....	101
9.2. Socialización de resultados .....	101
10. Conclusiones .....	103
11. Recomendaciones Generales .....	105
11.1. Recomendaciones para intervenir riesgos intralaborales. ....	106
11.2. Recomendaciones Para Intervenir Riesgo Extralaborales. ....	109
11.3. Recomendaciones Para Intervenir Riesgos de Estrés. ....	110
Bibliografía.....	111

Tabla 1. Investigaciones Nacionales. ....	13
Tabla 2. Investigaciones Internacionales.....	17
Tabla 3. Distribución de la población relacionada por cargo. ....	53
Tabla 4. Cronograma de Actividades.....	55
Tabla 5. Costos del Proyecto. ....	57
Tabla 6. Análisis Microentorno. ....	60
Tabla 7. Análisis Macroentorno.....	61
Tabla 8. Distribución de la población en lo relacionado con el género, la edad, nivel de escolaridad, estado civil y antigüedad en el cargo. ....	65

Figura 1. Resultados del dominio Demandas del Trabajo según forma A.....	75
Figura 2. Resultados del dominio Control Sobre el Trabajo según Forma A. ....	77
Figura 3. Resultados del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales con el Trabajo según forma A.....	79
Figura 4. Resultados del dominio Recompensas según forma A .....	80
Figura 5. Resultados del dominio Demandas del Trabajo según forma B. ....	82
Figura 6. Resultados del dominio Control Sobre el Trabajo según forma B. ....	84
Figura 7. Resultados del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo según forma B. .....	85
Figura 8. Resultados del dominio Recompensas según forma B.....	86
Figura 9. Puntajes totales de los factores de riesgo psicosocial intralaborales (Formas A y B). ..	87
Figura 10. Resultados evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral. ....	91
Figura 11. Niveles de estrés en CEHANI.....	94
Figura 12. Datos históricos Nivel de riesgo Alto y Muy Alto periodos 2016-2018.....	95
Figura 13. Flujograma para determinar el tipo de intervención, teniendo en cuenta los resultados de la identificación y evaluación de los factores psicosociales y sus efectos.....	97



## **Introducción**

Las diferentes actividades económicas de las empresas en nuestro país pueden favorecer la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en su población trabajadora. De otra parte, las relaciones interpersonales internas y con el cliente externo en las cuales la comunicación y las demandas emocionales vinculadas a esta son esenciales. Cada empresa tiene unas particularidades específicas, al igual las tareas y funciones realizadas, estas definen unos factores de riesgos psicosociales específicos que influyen en la salud de sus trabajadores, su motivación y productividad.

El acelerado ritmo de la vida moderna, incluyendo el fenómeno de la globalización, ha estado llevado a las individuos a trabajar más horas, y a las organizaciones, a disminuir sus niveles de ineficacia; esto no es ajeno para las Entidades Sociales del Estado, en particular para CEHANI, dado que su actividad principal es la promoción del bienestar físico y mental de sus pacientes, su personal debe estar en contacto directo con ellos y que por esta razón, su entorno emocional está constantemente ligado a su trabajo. Es por esto que, este documento tiene el objeto identificar y describir aquellos factores psicosociales que influyen en la entidad, para dar así alternativas puntuales acerca de cómo la entidad puede aplicar metodologías para mejorar su entorno laboral.

Este proyecto de investigación se enmarca y busca cumplir con los lineamientos establecidos en la Resolución 2646 de 2008, el cual “Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo”,

apoyándose con la Batería de Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial diseñada la Pontificia Universidad Javeriana, contratada por el Ministerio de la Protección Social (actualmente Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) en el año 2010.

La metodología empleada es: el análisis del contexto actual de la organización con el fin de conocer cuál es la situación actual de la entidad, para luego iniciar la recolección de información de los históricos de los años 2016 y 2017, junto con el último informe de evaluación de factores de riesgos psicosocial realizado en el año 2018; realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos del informe del año 2018, para determinar los niveles de exposición de riesgo psicosociales, compararlos con la información histórica y determinar acciones de prevención, intervención y vigilancia epidemiológica de estos riesgos que disminuyan el efecto de tales factores.

## Resumen

CEHANI E.S.E, es una IPS, ubicada en la ciudad de Pasto, atiende usuarios de todo el departamento de Nariño y sur del Cauca, en la actualidad se encuentra en la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Durante los años 2016, 2017 y 2018, CEHANI E.S.E ejecutó la aplicación de la batería psicosocial, pero al realizar un comparativo de los resultados y recomendaciones hechas por la psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo, se observa que, si estos no son iguales, por lo menos son muy similares.

Sumado a lo anterior, la sobrecarga y estrés laboral que afectan la vida familiar de los funcionarios de la organización, genera gran preocupación, lo que crea la necesidad de contribuir a mitigar y evitar que se materialicen los riesgos psicosociales en CEHANI E.S.E, mediante el planteamiento del problema que se genera , por lo cual se realizó el proyecto denominado “Programa para la Promoción de Entornos Laborales Saludables y Prevención de Trastornos Psicosociales en CEHANI E.S.E, vigencia 2018”, en el cual se han trazado unos objetivos claros y bien definidos.

Para que esto hubiera sido posible, fue necesario basarse en los resultados obtenidos por la aplicación de la batería psicosocial de las vigencias mencionadas, mediante las estadísticas obtenidas, procediendo a analizar cada resultado, iniciando por el perfil sociodemográfico, pasando por cada una de las dimensiones y dominios de todos los factores de riesgo psicosocial que se evalúan mediante este instrumento, para llegar a unas conclusiones y recomendaciones.

Una vez analizados los resultados, contando con asesoría de psicólogos, con diferentes especializaciones, se formula una hipótesis que plantea si los funcionarios de CEHANI E.S.E se encuentran expuestos a altos niveles de estrés laboral que demanda su trabajo, afectando negativamente tanto en su vida familiar y personal.

Este proyecto contribuye a CEHANI E.S.E, ya que se han hecho algunas recomendaciones, se anexó un programa de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales, y a su vez se favorece a los funcionarios de la entidad, buscando el bienestar psicosocial de los colaboradores de CEHANI E.S.E

**Palabras Clave:** Factores psicosociales, Factor de riesgo, Estrés, Acción de mejora, vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo.

## **1. Problema de Investigación**

### **1.1. Descripción del problema.**

A causa de los efectos de la globalización en la industria colombiana, se han desarrollado cambios constantes, debido a que cada vez existe una mayor interrelación entre los diferentes países, sin importar lo lejanos que estén: en lo social, permitiendo conocer otras culturas e interactuar con ellas; en lo económico, producido por un libre mercado y la facilidad de contactar diferentes empresas y/o gobiernos que pueden servir como aliados estratégicos a nuestros propósitos y que ayudan al crecimiento económico de una nación; en lo político, con la estrecha relación política, de tal forma que este factor de un país puede afectar de forma directa a otro, como por ejemplo la situación de Venezuela, que afecta directamente no solo a Colombia, sino a gran parte de Suramérica y, en lo cultural, ya que se facilita obtener nuevos conocimientos de lugares muy lejanos que nos permiten no solo conocer, sino que adoptar ciertas costumbres y necesidades que en la cultura Colombiana no existían. Estos cambios no solo afectan tanto los modos de vida de las personas, sino que además los vínculos que el individuo establece con las organizaciones a las que pertenece.

Otro efecto derivado de los anteriores a causa de la globalización y la expansión de servicios son la importancia y atención que han cobrado los riesgos psicosociales, debido a que estos se han incrementado e intensificado, por la dinámica que la misma globalización ha desarrollado en el sector empresarial y comercial, riesgo que anteriormente no se tuvo en cuenta ya que la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, esto debido a que las

condiciones laborales han expuesto una amenaza a la salud que proporcionan accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma frenética, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes.

A lo anteriormente expuesto, hay que agregar que desde su fundación (marzo 19 de 1970), en CEHANI E.S.E no hay registros históricos de enfermedades laborales asociados al riesgo psicosocial y además, las estrategias de intervención y prevención planteadas en los últimos años, no han disminuido el impacto negativo sobre sus trabajadores.

Para el Centro de Habilitación del Niño “CEHANI” E.S.E, es de gran importancia que sus trabajadores tengan las mejores condiciones para desarrollar de forma frecuente todo su potencial, de esta forma obtener un impacto positivo para la organización obteniendo de resultados de productividad y mayor motivación en sus trabajadores.

Entre las consecuencias que se ha venido presentando entre la población trabajadora del CEHANI, están: baja autoestima, resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, entre otros. Estas reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar, como en el entorno social y laboral del trabajador, repercutiendo en la reducción de la eficacia de la entidad.

Dada esta situación, se hace necesario investigar y proponer mejoras en la salud de los trabajadores, que en el caso particular del CEHANI E.S.E, se quiere dar a conocer que a través de la promoción de políticas y actividades en el lugar de trabajo aumenta en todos los niveles de la organización, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestro país.

Con esto se genera la siguiente pregunta:

### **1.2. Formulación del problema**

¿Los entornos laborales actuales son los apropiados para el buen desempeño profesional y social de los trabajadores de CEHANI E.S.E.?

### **1.3. Sistematización del problema**

¿Cuáles son las responsabilidades de la alta dirección del CEHANI” E.S.E, relacionadas con: la gestión de salud, el autocuidado y el desarrollo personal de sus trabajadores?

¿Cuáles son los factores internos y externos, que pueden afectar las condiciones psicosociales de los trabajadores del CEHANI” E.S.E?

¿Qué relación hay entre la satisfacción laboral y la productividad dentro de la organización?

## **2. Objetivo General**

Diseñar un proyecto de intervención específica que contribuya a crear entornos laborables saludables y a prevenir trastornos psicosociales a los trabajadores del CEHANI” E.S.E, en la ciudad de Pasto.

### **2.1. Objetivos específicos**

- Analizar el contexto social del trabajo a la cual ha estado expuesta la organización objeto del estudio.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés que afectan a los trabajadores del CEHANI” E.S.E.
- Definir los controles necesarios a tomar para intervenir de forma eficiente los riesgos psicosociales más relevantes, para eliminar o disminuir la exposición de este riesgo.
- Socializar a la organización sobre los resultados obtenidos y sensibilizar sobre la importancia de implementar entornos laborales saludables.



### 3. Justificación

La dinámica de los cambios organizacionales a diferentes niveles como el económico, social, político, tecnológico y estructural que exige la actualidad, influyen de manera directa o indirecta en los escenarios laborales, razón por la cual la evaluación de factores de riesgo psicosocial se constituye en una necesidad ya que estos afectan las condiciones laborales no solamente en Colombia, sino que a nivel mundial, la influencia de las condiciones del trabajo y el estrés laboral, se catalogan como las principales causas de enfermedades profesionales, que para Colombia se encuentran establecidas en el anexo técnico del Decreto 1477 de 2014.

El estrés se considera como una enfermedad causada por variaciones en el organismo, variaciones que son la respuesta ante algunos estímulos que se repiten, ante esto se puede concluir que el estrés se puede presentar en diferentes ámbitos de la vida diaria; tomando el estrés en el ámbito laboral, se puede decir que el este surge cuando las condiciones del trabajo superan la capacidad del funcionario para enfrentarlas.

Cabe aclarar que el estrés es apenas una y tal vez la más representativa de las enfermedades entre los factores de riesgo psicosocial, ya que esta perturba al trabajador en los niveles cognitivo lo que dificulta un correcto desempeño en las actividades intelectuales y nivel fisiológico somatizando el estrés, situación que se evidencia en la disposición para adquirir diferentes patologías, la unión de estos dos niveles de afectación permiten que el individuo sea vulnerable colocándolo en un riesgo inminente.

Otro aspecto importante en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es la creación de una cultura de prevención ante los accidentes y enfermedades

laborales, la cual debe ser fortalecida dentro de todos los niveles de las empresas, mediante la capacitación e interiorización de los diferentes riesgos en los cuales los trabajadores se encuentran expuestos, ya que los colombianos tienen una cultura de intervención de la enfermedad una vez se haya adquirido o del accidente cuando este se presente, esto trae como consecuencia para el trabajador una deficiente calidad de vida ya que no se conocen las consecuencias que el accidente o enfermedad laboral puede generar al trabajador, por otro lado, los costos ocultos que debe asumir la empresa y para la administradora de riesgos laborales por el pago de incapacidades.

Es de conocimiento general que el sector de cada empresa forja diferentes niveles de riesgo psicosocial; la salud en nuestro país está atravesando por una crisis la cual afecta a los usuarios, estos manifiestan su inconformidad de diversas maneras, entre estas la agresividad hacia los funcionarios que los atienden, generando y exponiendo a los trabajadores a un alto riesgo psicosocial.

A pesar de que existen estudios en el sector salud, concurre la preocupación de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, mediante instrumentos idóneos para este fin, donde la cultura en seguridad y salud en el trabajo es de gran importancia para el desarrollo de proyectos de prevención del riesgo psicosocial.

Este informe de investigación es la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el programa de especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo y además, con los resultados obtenidos servirán como base para estudios más profundos en líneas de investigación en salud laboral para Colombia.

## **4. Delimitación y Limitantes**

### **4.1. Delimitación temporal**

Se realizó un estudio detallado del contexto de la organización y la identificación de aquellos factores de riesgos que estén o que lleguen a afectar, la salud mental de los trabajadores y proponer medidas para la mejora de las condiciones de trabajo. Esta información será recolectada del “Informe Evaluación de Factores de Riesgo” realizado los días 21, 22 y 23 de noviembre de 2018.

De esta información se hará la respectiva tabulación de los datos, utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Se tendrá en cuenta además con los datos históricos de los años 2016 y 2017 con el fin de contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

### **4.2. Delimitación espacial**

Para este proyecto se ha escogido como objeto de estudio a la empresa Centro de habilitación del niño “CEHANI” E.S.E, que es una empresa social del estado, de orden departamental, su funcionamiento depende de recursos propios y su atención cuenta con diferentes servicios ambulatorios, los cuales se encuentran enfocados a brindar salud a los usuarios de todo el departamento de Nariño y sur del departamento del Cauca, aunque con la apertura de nuevos servicios y la adquisición de nueva tecnología se pretende llegar a atender usuarios de todo el territorio nacional.

CEHANI E.S.E, se encuentra ubicado al sur de Colombia, en el departamento de Nariño, en el municipio de San Juan de Pasto, en la Calle 18 No 45 – 49, salida al occidente de la ciudad.

### **4.3. Limitantes**

Entre las limitantes del proyecto están: la no utilización del aplicativo para la calificación automática de cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés, debido a que los equipos de cómputo que cuentan los autores del proyecto, están bajo una versión de Office reciente a la requerida por la aplicación (Versión 2007), el cual no permitió realizar varias acciones como administrar los informes y realizar consultas individuales. Las tabulaciones fueron realizadas en hojas de cálculo de Excel.

Otra limitante es de tipo legal, ya que, se esperaba revelar información sobre los nombres de las personas que participaron en los cuestionarios, pero por políticas de la organización se consideraron importantes resguardar, las cuales no serán mencionadas en este proyecto.

## 6. Marco Referencial

### 6.1. Estado del arte

El análisis del estado del arte que aquí se realiza, se centró sobre las investigaciones de los factores psicosociales que afectan a los trabajadores del sector salud y su implicación en la calidad del servicio. Se realizó la investigación, basándose en la información de las bases de datos de GOOGLE Académico, Dialnet y Tesis Doctorales en Red o TRD repositorio, gestionado y coordinado por el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya.

#### 6.1.1. Investigaciones nacionales.

*Tabla 1. Investigaciones Nacionales.*

TÍTULO	AUTOR O AUTORES	INSTITUCIÓN	FECHA	RESUMEN
Diseño de Programa de intervención en riesgos psicosociales intralaborales a partir del análisis de las demandas del trabajo en una organización en salud.	Carlos Andrés Montilla Vinasco; Andrés Mauricio Kaiser Cornwall	Pontificia Universidad Javeriana Cali	2016	Análisis de información base de datos de una fuente secundaria de información previamente realizada, centrada en las características concebidas en el dominio Demandas de Trabajo, en personal asistencial de una clínica nivel III de la ciudad de Cali. Estudio realizado por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social.

TÍTULO	AUTOR O AUTORES	INSTITUCIÓN	FECHA	RESUMEN
Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud.	July Catherine Ramírez Rueda Yuleisy Yajaira Aroca Posso	Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Bucaramanga	2015	Descripción de los factores de riesgo psicosocial asociados a los profesionales de la salud, determinar los aportes e investigaciones existentes en campo en mención a nivel nacional e internacional y dar a conocer el material bibliográfico existente en cuanto a la importancia de los factores de riesgo psicosociales en las diferentes estructuras organizacionales de las entidades prestadoras de salud.
Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.	Ana María Castillo Bazante	Universidad de Manizales	2014	Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, específicamente en los dominios control sobre el trabajo, y recompensa, en su relación con el estrés, en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia
Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud. Un estudio comparativo	Laura Susana González Anaya Carolina Polo García	Universidad Sergio Arboleda	2013	Análisis de los efectos y consecuencias causadas por los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en empresas sector salud. Análisis comparativo a siete estudios: tres estudios colombianos y cuatro extranjeros (Cuba, Venezuela, México, España), cotejando la existencia de diferencias sustanciales en los resultados.

TÍTULO	AUTOR O AUTORES	INSTITUCIÓN	FECHA	RESUMEN
Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de salud	Erika Maritza Díaz Rodríguez Lina María Echeverri Arango; Gloria Amparo Ramírez Gómez; María Fernanda Ramírez Gaviria;	Universidad CES	2010	Identificación de los factores de riesgo psicosocial a trabajadores de una institución prestadora de servicios (Comfenalco Antioquia), y proponer acciones tendientes a impactar positivamente el rendimiento en el trabajo, clima laboral y calidad de vida.

Fuente: Elaboración propia.

Las investigaciones halladas son de gran importancia, debido a que aporta información valiosa de los riesgos psicosociales asociados al sector salud y tomarlas como base en el desarrollo de la investigación en el Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E. Estos proyectos contribuyen desde diferentes puntos de vista, sobre la situación actual de nuestro país en relación al grado de sensibilización que se ha venido realizando respecto a la salud mental de los trabajadores colombianos y sus contribuciones para la mejora de sus entornos laborales. Esta información sectorizada facilita el análisis de los datos obtenidos en cada una de las investigaciones elegidas, para adaptarlas a las necesidades actuales de la organización CEHANI. A continuación, se describen la importancia de cada uno de los documentos seleccionados para este proyecto de investigación:

Para Carlos Montilla y Andrés Kaiser (2010), el análisis de los factores de riesgos psicosocial intralaboral, realizado a través del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en su forma B, mostró puntuaciones altas y muy altas para el dominio demandas del trabajo, el cual se hizo la respectiva propuesta de intervención, como por

ejemplo la realización del sistema de vigilancia epidemiológica y programa de intervención detallado por módulos. Esta última propuesta se tuvo en cuenta para hacer contraste con los hallazgos detectados en el presente estudio, para determinar el uso o no de este programa para las propuestas de intervención que se vayan a generar.

July Catherine Ramírez Rueda y Yuleisy Yajaira Aroca Posso (2015), realizaron la recopilación del material existente en el país y latinoamericano, relacionados con los factores de riesgo psicosocial en el sector salud. Entre los hallazgos encontrados, la mayoría de las investigaciones seleccionadas utilizan instrumentos tipo test para determinar las variables de los factores de riesgo psicosociales, en especial el cumplimiento de la Ley 2646 de 2008 para el beneficio de los trabajadores.

Para Ana María Castillo Bazante (2014), las condiciones intralaborales son el principal eje para la evaluación de aquellos elementos que dentro de la organización están marcando continuamente la cultura y clima organizacional. Se aplica la batería de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial por medio del cuestionario intralaboral a ocho empresas de producción del país, concluyendo sobre la importancia que tiene la evaluación de los riesgos intralaborales en las organizaciones y su efecto en la satisfacción de los trabajadores, el rendimiento laboral y la productividad.

Por otro lado, Laura González y Carolina Polo (2013), realizan evaluación de los riesgos psicosociales a cuatro EPS representativas del país, utilizando diferentes instrumentos, como: Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, Test de adjetivos de Pitcher y escala de clima organizacional. El objetivo de este proyecto fue determinar los niveles de estrés y la presencia del síndrome Bournout en los profesionales de la salud para



luego realizar análisis comparativo entre cada una de las EPS. Se concluye la similitud de los datos obtenidos en cada uno de los estudios, sin importar las variables culturales y/o socio políticas de cada una de las regiones, con respecto a estos factores de riesgo. El síndrome de Burnout se ha encontrado con mayor prevalencia entre los funcionarios participantes en los estudios con un 53.9 %.

Para Erika Díaz Rodríguez, Lina María Echeverri, Gloria Amparo Ramírez y María Fernanda Ramírez (2010), la evaluación de riesgos psicosociales en Confenalco sede Antioquia, se evidenciaron riesgos altos en relación al factor carga mental, siendo necesario realizar intervención por medio del sistema de vigilancia epidemiológica, información útil para este proyecto, debido a que muestra información base para determinar las acciones para actuar cuando se obtienen niveles de riesgo altos y muy altos.

### 6.1.2. Investigaciones internacionales.

Tabla 2. Investigaciones Internacionales.

TÍTULO	AUTOR O AUTORES	INSTITUCIÓN	FECHA	RESUMEN
Riesgos psicosociales, salud y autoeficacia en trabajadores de la sanidad pública	Francisco Antonio Viciano Céspedes	Universidad Miguel Hernández de Elche (España)	2017	Análisis del comportamiento de los trabajadores de la sanidad pública para visualizar que factores de riesgo psicosocial afectan y que influencia tiene la autoeficacia percibida y la salud en ellos.

TÍTULO	AUTOR O AUTORES	INSTITUCIÓN	FECHA	RESUMEN
El acoso laboral en entornos organizacionales disímiles: identificando grupos de riesgo entre distintas ocupaciones desde una perspectiva de comportamiento y gestión organizacional	Noel Martín Muñiz Rodríguez	Universidad de Córdoba (España)	2016	Se identifican los determinantes del acoso laboral entre los profesionales de la salud a partir de una serie de variables personales, condiciones de trabajo y factores contextuales. En el mismo se distinguen a aquellos trabajadores de la salud que son propensos a ser acosados en el trabajo desde un plano individual, postulando que el acoso laboral implica un fuerte componente psicológico en su materialización, y contribuyendo al desarrollo e implementación de medidas para prevenir la intimidación y agresividad laboral en el sector de la salud.
Revisión de la evidencia reciente sobre los principales métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial en el trabajo	Rodrigo Araya Moreno; Lisette Mendieta Montecinos	Universidad de Chile	2013	Descripción de las principales estrategias de prevención primaria en factores de riesgo psicosocial en el trabajo: el Modelo Obrero Italiano, ISTAS21, y el PRIMA. El análisis contempló una revisión crítica sobre los objetivos de cada método, su concepción de los factores psicosociales, los procedimientos que establecen, y el lugar que cada método asigna a los trabajadores.
Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burn-out y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad en trabajadores de atención a la salud	Julián Manuel Domínguez Fernández	Universidad de Granada	2010	Determinar los tipos, niveles y relaciones existentes entre el Estrés laboral por el síndrome de Burnout y por Acoso Laboral, con respecto a la personalidad, el autoconcepto y la adaptación de conducta en trabajadores de atención a la salud. La muestra fue extraída entre los trabajadores del Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Gestión Sanitaria en Ceuta, consta de 200 voluntarios que contestaron al cuestionario presentado.
Factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en trabajadores de la salud	María Sol Pastorino	Universidad de Chile	2007	Análisis de la posible asociación entre los factores psicosociales como depresión, la ansiedad crónica, la desmotivación, los problemas del sueño y de fatiga y, el Síndrome de Burnout, en un grupo de trabajadores de un hospital de la ciudad de Santiago Chile.

Fuente: Elaboración propia.

Se recolectó la información de diferentes países Hispanoamericanos sobre su situación actual, en relación a los factores psicosociales en los trabajadores del sector salud. Como dato a destacar de estos proyectos, se tiene en cuenta aspectos como la conducta y la personalidad dentro del estrés laboral y, el estudio que cada vez ha tomado mayor relevancia, el síndrome de Burn-out en sus trabajadores. A continuación, se detallan los hallazgos más relevantes de cada uno de los documentos seleccionados:

Francisco Antonio Viciano Céspedes (2017), realizó la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial por medio del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del INSHT. Utilizó, además, el cuestionario General Health Questionnaire 12 (GHQ-12), para la medición de la salud mental de los trabajadores del Hospital Comarcal La Inmaculada. Un aspecto a destacar de las conclusiones arrojadas en los estudios realizados fueron las diferencias en la socialización establecidas entre hombres y mujeres que podrían originar distintas percepciones de autoeficacia ante diferentes situaciones laborales en función del género.

Para Noel Martín Muñoz Rodríguez (2016), la identificación del acoso en el contexto de los trabajadores de la salud explicado en el capítulo 1, donde el Bullying toma gran importancia para el desarrollo de herramientas de intervención. Para el autor las áreas que son más susceptibles a la violencia en los puestos de trabajo son: salas de psiquiatría, sala de urgencias y las unidades de alta dependencia. Para finalizar el autor concluye que los trabajadores del sector salud, son mayormente predispuestos a riesgos psicosociales que otros trabajadores que laboran en otros sectores.

Rodrigo Araya Moreno y Lisette Mendieta Montecinos (2013), realizaron un estudio a partir de la revisión de tres métodos de intervención primaria de los riesgos psicosociales, concluyendo que es muy difícil ofrecer una caracterización universal de los factores psicosociales que se pueda aplicar en todas las culturas y empresas. Además, se determinó que el estudio de los factores psicosociales se ha centrado únicamente en los efectos negativos y que es necesario prestar atención a aquellos factores protectores. Por último, se indica que es necesario que los métodos de evaluación de factores de psicosociales deben tener en cuenta cuáles son las condiciones que se requieren para que dicho proceso sea exitoso, y cuáles de estas condiciones se encuentran presentes en el lugar donde se quiere realizar la prevención. Por lo tanto, la batería de riesgos psicosocial desarrollada por el ministerio de Protección, ha sido diseñada para las necesidades de las empresas colombianas, siendo útil para CEHANI.

Para Julián Domínguez Fernández (2010), los estudios realizados demostraron que el agotamiento emocional y el acoso laboral son los principales riesgos psicosociales, afectando el logro profesional. Concluye que el género no se asocia con el estrés laboral, ni con ninguna de las escalas estudiadas por el autor. Hay diferencia entre los médicos y personal de enfermería, y con el personal administrativo, sobre todo en agotamiento emocional. Esta información es significativa, ya que sirve como punto de partida para determinar la población objeto para este proyecto.

Para María Sol Pastorino (2007), el síndrome Burnout o de Quemarse por el Trabajo, se le reconoce como una “patología moderna” derivada del estrés laboral crónico al que está expuesto un trabajador, de manera continuada. Se caracteriza por

medio de tres dimensiones: agotamiento emocional, la despersonalización (Actitud cínica, fría y dura) y baja realización personal en el trabajo (Desmotivación). De los hallazgos obtenidos del estudio se revisará la relación entre los niveles altos de estrés que se lleguen a detectar con estas tres dimensiones, ya que según su autora este síndrome se manifiesta en los trabajadores que mantienen contacto directo con las personas (pacientes, derechohabientes, clientes, alumnos, etc.).

Para concluir, los factores psicosociales hallados tanto a nivel nacional, como internacional, coinciden sobre la importancia de la salud mental y los trabajadores y su relación con los entornos laborales saludables y la productividad.

## **6.2. Marco Teórico**

El hombre a través de su vida asume diferentes aspectos que tienen gran importancia y se convierten en el eje central de ella, indudablemente el trabajo es uno de esos aspectos, ya que gracias a este se logra obtener recursos económicos y somos partícipes en el crecimiento de la economía de una nación, además el hombre logra no solo cubrir sus necesidades básicas, sino que también puede adquirir bienes suntuarios, y así logra mejorar su calidad de vida, también es necesario tener en cuenta que gran parte de tiempo, se encuentra en el trabajo, por lo cual se puede afirmar que de todos los aspectos importantes en la vida de una persona, el trabajo es el más relevante.

El trabajo se encuentra influenciado por la globalización en los aspectos económicos, sociales, tecnológicos, políticos y avances científicos, ya que en la actualidad existe gran facilidad para adquirir información, que nos permite ser

influenciados positiva o negativamente por otras culturas, creencias y otros factores que han permitido un avance en la industria mundial, sin que Colombia sea la excepción, al mismo tiempo estos avances generan otras necesidades, como por ejemplo, el manejo de tecnología cada vez más especializada y mayores competencias laborales para los trabajadores, igualmente se presenta el crecimiento físico y expansión de las empresas produciéndose una internacionalización de los mercados, razón por la cual hoy en día existen grandes multinacionales y cadenas de almacenes, las cuales se encargan de transmitir conocimientos y culturas diferentes, generando competitividad en los mercados, situación que a su vez produce en los trabajadores, mayor responsabilidad, carga laboral, resaltando en las exigencias mentales en el trabajo, traduciéndose en estrés en los trabajadores, situación que se convierte en un riesgo psicosocial.

Aunque existen todo tipo de empresas, de carácter local, se puede asegurar que dentro de estas también existen este tipo de riesgos, se debe recordar que, en la actualidad, el ritmo de vida es bastante agitado, debido a la competencia y exigencias del mercado, que han sido influenciadas por la globalización, transfiriéndose directamente a los trabajadores de estas empresas.

Teniendo en cuenta que el presente proyecto, pretende realizar un programa que tiene como fin la promoción de entornos saludables y la prevención de trastornos psicosociales de los trabajadores en una E.S.E, en la ciudad de Pasto, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos.

## **Evolución en el estudio de enfermedades laborales**

A través de los años se ha presentado una evolución en el estudio de las enfermedades laborales, de lo cual se ha llegado a concluir que el factor psicosocial, también es afectado por el entorno laboral, el estudio de los aspectos psicosociales ocasionados por las condiciones laborales, y la relación directa que tienen con la salud y bienestar de los trabajadores, adquieren cada vez mayor importancia por lo cual se le presta mayor atención, esto se debe a que se concluye que el bienestar psicosocial de los trabajadores influye de forma directa en la productividad y calidad en el servicio que se ofrece, afectando a la empresa e influyendo en la competitividad de la misma.

Los factores psicosociales, al estar en continua transformación, pueden generar consecuencias tanto positivas como negativas, teniendo en cuenta los factores a los que se encuentra expuesto el trabajador como por ejemplo el tiempo de exposición, la intensidad, y otras dependiendo de la labor que desempeñe.

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) define a los factores psicosociales en el trabajo como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento” (Juárez-García, 2007). Colombia también ha definido y adaptado la definición del Factor Psicosocial mediante la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de Protección Social, Artículo 5 “Factores Psicosociales. Comprenden los aspectos

intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y desempeño de las personas”.

Con base a la definición de la OIT existen dos grandes grupos de factores psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos. Los primeros son el medio ambiente en el trabajo, las tareas propias del trabajo y las condiciones de la organización; los segundos son las necesidades, capacidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura, así como las condiciones personales fuera del trabajo. La interacción constante y permanente entre todas estas variables impactan de manera directa o indirecta en la satisfacción en el trabajo, en el rendimiento y productividad y en la salud psicológica y biológica del trabajador y su familia (Uribe Prado, 2015)

Los factores que generan efectos positivos se denominan factores protectores psicosociales, los cuales generan satisfacción en el trabajador, brota a partir de la correlación que existe entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador tiene, esto nace debido a las comparaciones con otros empleados o con otros empleos. Si un trabajador tiene la percepción que se encuentra en desventaja respecto a sus compañeros, su satisfacción laboral bajará, de igual forma si piensa que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con la empresa y mayor productividad, estos generan salud y bienestar, cumpliendo una función benéfica para los trabajadores; también existen otros factores que pueden generar



efectos negativos, existe una gran cantidad de factores que generan insatisfacción laboral, donde los trabajadores ven disminuidas sus probabilidades de crecimiento o de cumplimiento de sus sueños laborales. Cuando el trabajador tiene horario desacomoda con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato poco agradable con sus compañeros o jefes, con esto se encuentra, una cantidad de peculiaridades que generan insatisfacción en los trabajadores, lo anterior lo se puede definir como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, esto dependerá, del contexto laboral y el tipo de personalidad de los trabajadores y hace referencia al estado de estrés, causado por la intranquilidad, y/o ansiedad al que puede llegar un individuo que se encuentre insatisfecho laboralmente estos traen como consecuencia efectos igualmente negativos como la deserción laboral, el ausentismo laboral, la insatisfacción laboral, enfermedad, y una disminución importante en la productividad del trabajador, los efectos negativos, cada vez se presentan con mayor frecuencia, y estos son considerados como factores de riesgo psicosocial.

Las tendencias en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, hoy cuentan no solamente riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, que anteriormente se tenían, sino que además una serie de factores psicosociales que dependiendo de la empresa, sus actividades y relaciones, tienen la propiedad de afectar de manera enorme en la salud física y mental de los trabajadores. Por lo anterior, mirando desde la parte organizacional y teniendo en cuenta que esta necesita de trabajadores saludables y felices para el beneficio del desempeño laboral, coinciden que la intervención de los factores de

riesgo psicosociales en el trabajo, son una estrategia importante y necesaria que las empresas deben adoptar.

### **Factores psicosociales**

La mayoría de los autores están de acuerdo en clasificar los factores psicosociales en aspectos derivados de la organización, las funciones y características de las tareas y los propios de las personas (incluyendo las relaciones interpersonales en el trabajo). Algunos autores incluyen el entorno extralaboral. Es decir, se estaría hablando de las condiciones de trabajo y las características individuales de las personas encargadas de realizarlo. Aparte de estos, también se incluyen una serie de factores moduladores que influirán en la interacción de los anteriormente mencionados (ej.: cultura organizativa hacia la prevención, sistemas de participación, apoyo de la dirección, entorno físico, relaciones interpersonales, autonomía, etc.). Por tanto, se encuentra, ante un modelo multicausal. (Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC , 2010). Con lo anterior se puede concluir que es la combinación de varios factores los que convierten en riesgo a los factores psicosociales, de ahí la importancia que al realizar el estudio de los factores que afectan al trabajador, se tengan en cuenta todos los contextos que lo afectan, tanto de forma negativa como de forma positiva.

Los factores psicosociales por sí mismos, no son un riesgo, pero estos pueden llegar a serlo cuando el contexto y los procesos inmersos, aparecen dentro del trabajo; esto causa un desequilibrio, entre las capacidades y requerimientos de la tarea, en ese

momento se da por entendido que el riesgo psicosocial tiene un efecto negativo de carácter psicológico (Uribe Prado, 2015)

Para examinar los efectos del estrés sobre la salud, es necesario incluir en el concepto más de un componente. La definición de Selye se refería a la reacción fisiológica de “lucha o abandono” en respuesta a una amenaza o un reto procedentes del entorno. Así, hacía referencia únicamente a la respuesta fisiológica individual. En el decenio de 1960 despertaron gran interés los llamados “acontecimientos vitales”, es decir, las principales experiencias estresoras que se producen en la vida de una persona (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 1998)

La afinidad entre la gestión organizacional y la satisfacción y el desempeño laboral, pueden facilitar la obtención de resultados tanto en beneficio del trabajador como en la propia organización. Es así como, desde las condiciones laborales y su relación con el individuo, (Toro Álvarez, Londoño Londoño, Sanín Posada, & Valencia Jáuregui, 2010), definen a los factores psicosociales laborales, como aquella condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, empresarial, socio-económico o personal, con la que se encuentra relacionado una persona y que puede afectar de manera positiva o negativamente, la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo individual o colectivo, es decir, los efectos positivos o negativos organizacionales que ejercen los factores psicosociales, pueden impactar no solo al trabajador como un individuo sino a la organización misma representada por su colectividad. Es por ello, que continuando con una perspectiva integradora del trabajador con su entorno, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (Comité

Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo., 1984), describió a los factores psicosociales laborales, como aquellas interacciones que se encuentran inmersas entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones propias de la organización, por una parte; y por la otra, la capacidad del empleado, lo que requiere, su cultura, así como su condición personal fuera del trabajo (ámbito extralaboral); todo lo que a través de apreciaciones y experiencias afectan la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo., 1984). Por tanto, desde la manera como el trabajador mismo perciba y experimente, las interacciones con su entorno, dependerá la influencia que estos factores ejerzan sobre la salud y el rendimiento del trabajador. En relación con lo anterior, el concepto de factores de riesgo psicosocial hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Es por ello, que el equilibrio entre el manejo de los recursos frente a las demandas laborales es lo que garantiza, el bienestar y el sano desempeño del trabajador. En este contexto, el Ministerio de Protección Social (2008), refirió que los factores psicosociales: “Comprenden aquellos aspectos intralaborales o dentro de la organización, extralaborales o fuera de la organización y condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, a través de percepciones y experiencias, cuentan con la capacidad de influir en la salud y el

desempeño de las personas”. Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral.

En definitiva y en relación con lo mencionado, se define a los factores psicosociales como todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del trabajo (intralaboral), fuera del mismo (extralaboral) y las condiciones intrínsecas del trabajador (individuales), lo que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional vs las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y cultura, entre otros; los cuales pueden impactar la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral, de manera positiva (protector) o negativa (riesgo), afectando no solo al trabajador sino a la misma organización. (Beltran Cabrejo, 2014).

### **Factores protectores**

Teniendo en cuenta que el lugar de trabajo es donde se permanece la mayor parte de tiempo, y que por medio de este, existe la posibilidad de cubrir nuestras necesidades básicas, y adquirir otros bienes que nos permiten mejorar o incrementar nuestras comodidades, favoreciendo a nuestro nivel de vida, este debería propiciar una atmósfera adecuada, para promover la salud de los trabajadores de la empresa, asegurando una mayor productividad, ya que en las empresas es donde se puede afectar el estilo de vida de las personas, y mediante esta afectación se puede causar un impacto positivo, el cual

trae como consecuencia impacto positivo en la salud y seguridad del trabajador y de sus familias.

Los factores protectores se definen como aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar. Es así que, ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar. El NIOSH (National Institute of Occupational Health and Safety) reconoce como factores protectores en el trabajo las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho, políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera, cultura organizacional que valore al trabajador como individuo y una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales. (Astudillo Díaz, Alarcon Muñoz, & Lema García, 2009)

Protector psicosocial, según el Ministerio de Protección (Ministerio de la Protección Social, 2008), es: “Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador”. Esto quiere decir, que, frente a los trastornos producidos por el estrés, la función del protector psicosocial es mitigar los efectos negativos, imposibilitando la vulnerabilidad y la posibilidad de causar enfermedades que afecten al trabajador. Según Toro, Londoño, Sanín & Valencia (2010) afirman: “La interrelación dinámica de las condiciones del trabajo (tecnológica, organizacio-nal, económica, social y administrativa) y las de la persona (motivos, emociones, sabe-res, experiencias, creencias, valores) tienen el potencial de producir efectos positivos o negativos sobre la

salud, el bienestar, el desempeño o el crecimiento personal. Es decir, pueden mantener o propiciar efectos positivos en cuyo caso se pueden entender como factores psicosociales protectores o preventivos. También pueden propiciar o mantener efectos inconvenientes, en cuyo caso se entienden como riesgos psicosociales.

Los efectos de la presencia de factores psicosociales se manifiestan típicamente, tal como lo expresa la definición, en la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo de las personas” (pág. 102).

La generación de los factores protectores, son responsabilidad de la empresa, ya que estos se descubren en el ambiente laboral y permiten que el trabajador goce de salud y bienestar, esto permite que el trabajador sienta una realización personal y laboral, lo que lleva a mejorar la productividad y eficiencia de la organización, permitiendo mayores ingresos y crecimiento a la organización, esto se traduce en mayores ingresos, de ahí radica la importancia en el compromiso que adquiere la alta gerencia y directivos en crear este tipo de factores, ya que esto es posible siempre y cuando exista una política y los recursos necesarios para establecer planes, programas y acciones, que permitan que la organización se oriente a crear una cultura organizacional de bienestar psicosocial y bienestar físico de todos los trabajadores, pero dirigido de manera particular a cada uno de ellos y que estas sean encaminadas a fortalecer los valores éticos y organizacionales, permitiendo de esta manera que el personal de la organización, sienta confianza y tranquilidad en la organización, incluyendo a trabajadores transitorios ya que las empresas en Colombia suelen contratar personal que no forma parte de la planta, a lo cual se le llama prestación de Servicios, se tiene conocimiento que el bienestar de los

trabajadores, es el principal motor de la satisfacción laboral, y por tanto, un precursor de la productividad y la eficiencia empresarial.

### **Clima organizacional**

El entorno en el que vive y trabaja el hombre es un determinante de la productividad y calidad del trabajo que realiza. Las organizaciones inteligentes generan nuevos conocimientos a partir de su propio esfuerzo, pero para esto es premisa indispensable la creación de un clima organizacional favorable a la cooperación, que genera confianza y optimismo y destierre el egoísmo y las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como corporativo. En esto influye tanto la calidad de los recursos humanos que se adquieren como el empleo intenso de las herramientas, técnicas y métodos más apropiados para involucrarse en el proceso de creación del conocimiento. Existe en este contexto una inevitable relación entre la gestión de la información y el conocimiento, las tecnologías, los recursos humanos, y la gestión de la seguridad, la salud, el medio ambiente, el clima y la cultura organizacional, como elementos fundamentales para que el proceso resulte completo y eficaz como sistema organizativo. Un clima organizacional propicio incrementará las iniciativas para promover nuevos negocios, acometer nuevos proyectos y solucionar problemas; mejorará la comunicación interna; aumentará la competitividad y facilitará el gobierno de la organización. (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Andalia, 2009, págs. 72-73)



Las condiciones de bienestar en los trabajadores, genera equilibrio, por lo tanto es necesario que las organizaciones, las características personales, las relaciones interpersonales, se encuentren alineadas entre sí, creando de esta forma, situaciones que mitigan, salvaguardan, nivelan, transforman y armonizan el resultado, ante los estímulos negativos que afecten la salud integral del trabajador, por esto es necesario, que los factores protectores tengan función provechosa o protectora ante el estado de salud del sujeto, permitiendo que exista una interrelación positiva entre el medio ambiente social y físico, reduciendo, la posibilidad de enfermar, originando fortaleza y bienestar en el trabajador de igual forma que el fortalecimiento de la organización.

Los factores psicosociales de riesgo según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (En adelante INSHT), son las condiciones que se localizan en el contexto laboral y que están implícitamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen capacidad para influir tanto a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al progreso del trabajo (Gil-Monte, 2012), lo que quiere decir, es que solo se enfoca en el contexto organizacional, ya que tiene que ver con el trabajo.

### **Normatividad**

El Ministerio de protección social, por medio de la resolución 2446 de 2008, demanda a las empresas la evaluación rigurosa, a nivel objetivo y subjetivo, de diferentes tipos de riesgos psicosociales, además de la exigencia de monitorearlos de modo permanente e intervenirlos en caso necesario. No obstante, hay una alta cantidad de

realidades del trabajo y de la organización que pueden incluirse dentro de la categoría de riesgo psicosocial. Por otra parte, los conceptos mismos y las distintas definiciones de términos y de variables no alcanzan niveles suficientes de claridad y precisión, lo que hace que no resulte claro para las empresas lo que se espera en cuanto a la evaluación y manejo de muchos componentes de la norma referida (Toro Álvarez, Londoño Londoño, Sanín Posada, & Valencia Jáuregui, 2010). Esta evaluación es extremadamente necesaria debido a los factores de riesgo psicosocial, cada vez son mayores, y estos afectan negativamente las condiciones laborales, ya que cada vez si incrementan las responsabilidades, exigencias y la necesidad de competencias a los empleados de las empresas, estos factores ocasionan estrés en el personal, generando malestar y posiblemente enfermedad.

### **Responsabilidad empresarial**

Las condiciones laborales se han tornado muy desiguales, en comparación con los empleados directos o de planta, y conllevan a la pérdida del sentido de pertenencia otorgado al trabajo y a la institución como tal. Por otra parte, la subcontratación (o contratación no directa con los hospitales) ha menguado considerablemente los derechos que tenían antiguamente los trabajadores (vacaciones, prestaciones sociales, pago oportuno del salario, etc.). Por tal motivo, se puede concluir que el nivel de afectación que han experimentado los profesionales del sector público hospitalario es considerable, y el estudio efectuado aquí confirma que son numerosos y determinantes los efectos colaterales acarreados por el capitalismo organizacional, el cual, en sí mismo, puede

considerarse como un factor de riesgo psicosocial (Garrido Pinzón, Blanch Ribas, Uribe Rodríguez, & Pedrozo Sánchez, 2018), teniendo en cuenta que se hace referencia a la desigualdad que puede existir entre los trabajadores de la misma empresa ya que no todos tienen los mismos derechos, iniciando por la forma de contratación, de la cual se desprenden un sin número de factores que agravan aún más la desigualdad, ya que no gozan de una remuneración y prestaciones salariales iguales, sino que la falta de estabilidad laboral también afecta negativamente, limitando o anulando el sentido de pertenencia con la organización, por ende la productividad y eficiencia de la organización no va a ser la mejor.

La salud laboral es tema de preocupación en las empresas y se ha desarrollado una mayor conciencia en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en salud ocupacional en la mayoría de países. Desde comienzos del siglo XX en Centro y Suramérica, la legislación permite el reconocimiento de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y salud ocupacional como derechos protegidos por el Estado y obligaciones para los empleadores. (Universidad de Antioquia, 2011), esto se refleja en la normatividad que continuamente se actualiza, para proteger al trabajador, porque como ya se mencionó, esta protección genera bienestar, por ende mayor eficiencia en las empresas, pero lastimosamente en Colombia, no se ha arraigado este concepto, encontrando cierta resistencia por parte de los empleadores, quienes miran como un gasto, o pérdida de tiempo, la dedicación e inversión de recursos para garantizar el bienestar de los trabajadores, es por ello que el estado Colombiano se ve en la necesidad

de crear normas que obligan a los empleadores a trabajar en búsqueda del bienestar de los trabajadores.

La problemática ocasionada por los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población trabajadora es mayor y sus efectos se evidencian en la disminución de la calidad de vida y el impacto negativo en sus condiciones de salud, al igual que los costos que implican para el sistema de seguridad social y para la productividad de las personas y de las organizaciones. Dicho lo anterior, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son fundamentales para las empresas en términos de productividad, sostenibilidad y competitividad, para el contexto personal y familiar de los trabajadores y para la economía en general.

La calidad del trabajo abarca múltiples dimensiones objetivas y subjetivas, que pueden incluir las rentas del trabajo, la estabilidad laboral, la satisfacción laboral y la seguridad social (Uribe Prado, 2015). Se debe tener en cuenta que el bienestar laboral se puede considerar como algo subjetivo, ya que depende de la personalidad, cultura y costumbres del trabajador, se puede afirmar que es una tarea difícil generar planes y realizar tareas que lleven a todos los trabajadores a sentirse satisfechos y felices en el ambiente laboral.

El estado Colombiano se ha dado cuenta de la necesidad de crear un plan de bienestar social e incentivos, el cual se encuentra reglamentado para las empresas que pertenecen al sector público, sería importante que esta normatividad también sea de obligatorio cumplimiento para la empresa privada; entre la normatividad más importante en la búsqueda del bienestar del servidor público está el Código Único Disciplinario

(Congreso de Colombia, 2002), en los numerales 4 y 5 del artículo 33 dispone que es un derecho de los servidores públicos y sus familias participar en todos los programas de bienestar social que establezca el Estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales, así como disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales, que no son otras diferentes a las mencionadas anteriormente, otras normas que el estado ha generado en este mismo sentido son:

(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015) Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en el que mediante varios artículos establece actividades a favor del funcionario público como por ejemplo, Programas de estímulos, programas deportivos, culturales, promoción y prevención de la salud, capacitaciones, otorgar incentivos, todos orientados a crear un sentido de pertenencia por parte del funcionario, Otra norma importante en este sentido es la Ley 1010 del 23 de enero de 2006 (Congreso de Colombia, 2006), 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.

Todo lo anterior con el fin de garantizar que el funcionario público goce de un ambiente laboral agradable, teniendo la certidumbre que todo esto también va a garantizar mayor compromiso y productividad por parte del funcionario.

Si somos conscientes que los riesgos psicosociales no son exclusivamente del sector público, sino que también afecta a la empresa privada, asimismo existen estos riesgos y muchas veces en mayor proporción, si se tiene en cuenta que las exigencias en el sector privado son mucho más exigentes, razón por la cual el estado mediante el

Decreto 1072 de 2015 (Ministerio de Trabajo, 2015), Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el que existen disposiciones que regulan al sistema de seguridad y salud en el trabajo, el cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas ya sean nacionales o extranjeras que realicen sus actividades en el territorio nacional.

### **Importancia que toma el ser humano dentro del ámbito laboral**

La concepción actual sobre el personal que labora en una organización se ha modificado, iniciando por la denominación, ya que anteriormente al trabajador se le llamaba obrero, después avanzó y la denominación se modifica a recurso humano y en la actualidad se habla de talento humano, todas estas modificaciones, se han dado debido a la importancia que se le ha otorgado ya que por estos una entidad puede llegar a ser competitiva.

Buscando que el talento humano, pueda desarrollar sus destrezas, conocimientos y competencias es necesario que los empleados se encuentren satisfechos en sus labores y con el ambiente organizacional que hay dentro de la empresa. Por esta razón el área de talento humano ha tomado gran importancia ya que esta es quien administra al personal que labora en una entidad, dentro de sus responsabilidades está el velar por el bienestar de los trabajadores, buscar que dentro de la entidad exista un clima laboral agradable, brindar la oportunidad de capacitación para los colaboradores, incentivos del talento humano, además que sirve como puente entre los funcionarios y la alta dirección en el

sentido de establecer la inclusión de políticas organizacionales que contribuyan a generar un entorno saludable en las organizaciones.

### **Importancia de los entornos de vida saludable**

Según la OMS, la definición de Entorno Laboral Saludable dice que para que exista un entorno laboral saludable, es necesario que existan tres factores importantes. Para Sánchez-Toledo & Asociados (2017).

La salud del empleado se incorpora generalmente a la definición de salud (física, mental y social) de la OMS y va más allá de la ausencia de afectación física; Un entorno de trabajo saludable, en el sentido extenso del término es también una organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos. La salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas; Un entorno de trabajo saludable debe incluir protección a la salud y promoción de la salud.

Las discusiones con profesionales en el diseño de entornos laborales saludables, a nivel global, también indican que existe un importante vínculo y una oportunidad para la interacción entre el espacio de trabajo y la comunidad.

Como resultado de una extensa consulta con expertos en este campo y también tomando referencias de La Declaración de Yakarta, La Declaración de Stresa, El Plan Global Compacto y El Plan Global de Acción para La Salud de los Trabajadores, las interacciones con la comunidad en lo subsecuente serán consideradas en este documento como un componente a tener en mente cuando se hagan esfuerzos para crear ambientes de trabajo saludables y trabajadores sanos.

Esto es especialmente importante en los países en desarrollo y en pequeñas y medianas empresas (PYMES), donde los recursos limitados (o la falta de ellos) tienen un significativo impacto en la salud de los trabajadores.

Basados en estas consideraciones, lo que sigue se propone como una definición de Entorno de Trabajo Saludable de la OMS.

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores: La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo; La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo; Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad. Esta definición pretende dirigirse a la prevención primaria, esto es, prevenir que sucedan accidentes o enfermedades. De cualquier modo, la prevención secundaria y terciaria debe incluirse en los servicios de salud ocupacional de la empresa bajo el rubro de “recursos personales de salud” cuando no esté disponibles en la comunidad. Adicionalmente se entiende que se debe crear un ambiente de trabajo que no cause recaídas o nuevos accidentes cuando alguien regresa a trabajar después de estar incapacitado por lesiones o enfermedades, sean estas relacionados a no al trabajo. Finalmente se



entiende que deben ser ambientes que acepten y apoyen a los trabajadores de edad avanzada o a los que padecen enfermedades crónicas o discapacidades.

Para generar un entorno laboral saludable, es necesario velar por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, ya que estos están interrelacionados, si se tiene en cuenta que somos seres integrales, debido a que no se puede aislar ninguno de estos tres elementos, para lo cual es ineludible, iniciar por crear un plan de estilos de vida saludable, donde se deben tocar estos tres factores por lo anteriormente mencionado, este es el inicio para la creación de un entorno laboral saludable.

Teniendo en cuenta que se está hablando de los factores psicosociales es de gran importancia implementar dentro de la organización una serie de acciones, que permitan crear entornos saludables, se debe crear espacios en los que los trabajadores, disfruten de su lugar de trabajo.

### **6.3. Marco Legal**

En Colombia alrededor de 1915 se comenzó a reglamentar y hablar de salud en el trabajo por las malas condiciones laborales, como resultado surgen la creación del Ministerio de trabajo, higiene, y protección social y de economía nacional, se forja el código sustantivo de trabajo en 1950 donde se crea la carta de navegación que deben tener los empleadores para sus empleados. 70 años más tarde se comienza a trabajar por el bienestar físico de los empleados, comenzando a hablar de riesgo psicolaboral y a darle más importancia a este.

A nivel mundial se han establecido y aprobado varias leyes y norma con el fin que los trabajadores estén protegidos de los factores de riesgo que se encuentra expuestos y prevenir enfermedades y accidentes laborales. En este caso particular, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) decide adoptar diversas disposiciones denominadas convenios, con lo que se busca una mayor prevención de los riesgos psicosociales. En Colombia se ratificaron, aprobaron y/o adoptaron varios convenios de la OIT mediante diferentes leyes.

La **Decisión 584 de 2004** o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), fija las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo y contribuye a impulsar en los países miembros la adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. En particular, el **artículo 11** de esta Decisión define que: “en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones”: “k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”.

**El artículo 26** de la misma Decisión establece que “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de

riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”.

En Colombia, han sido publicadas diferentes normativas que buscan proteger a todo colombiano que realice labores. A continuación, se relacionan las diferentes normativas que el país justifica la actuación de las empresas para la atención de diferentes riesgos psicosociales:

**Ley 54 del 31 de octubre de 1963**, por la cual se aprueban varios Convenios Internacionales del Trabajo adoptados por la Conferencia Internacional del Trabajo, en las reuniones 20<sup>a</sup>, 32<sup>a</sup>, 34<sup>a</sup> y 40<sup>a</sup>. Entre estos convenios aprobados se encuentra El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951), Introduce el concepto de trabajo de igual valor para discriminación salarial. Valoraciones que se hacen de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados. Expresa, además, la necesidad de realizar valoraciones objetivas de los puestos de trabajo.

**Ley 22 del 14 de junio de 1967**, Por la cual se aprueba el Convenio Internacional del Trabajo, “Convenio número C 111” relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, adoptado por la Cuadragésima Segunda Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (Ginebra, 1958), convenio ratificado en Colombia en 1969.

Establece que todo Estado se obliga a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con el objetivo de eliminar cualquier discriminación a este respecto.

**Ley 100 del 23 de diciembre de 1993.** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones

**Ley 378 del 09 de junio de 1997,** Por medio de la cual se aprueba el "Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo" adoptado por la 71 Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985. Para los que establece las funciones esencialmente preventivas y de asesoría al empleador y a los trabajadores acerca de: "(i) los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; y (ii) la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental", convenio ratificado en Colombia en 1999.

**Ley 1010 del 23 de enero de 2006,** 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. De acuerdo a lo descrito en el **Artículo 1**, la presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Siguiendo el mismo lineamiento de la Ley 1010.

**Ley 1090 del 06 de septiembre de 2006** que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia e incluye el código deontológico y ético, que señala como principio general el buen uso de métodos de evaluación y la confidencialidad de la información recolectada en el ejercicio de esta disciplina.

**Ley 1496 de 29 de diciembre de 2011**, Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1562 del 11 de julio de 2012** del Congreso de Colombia “Por la cual modifica el sistema riesgos laborales y se dictan otras dispersiones en materia de salud ocupacional”, tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En el año 2013 se publica la **Ley 1616** de salud mental, que incluye la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, y reitera la obligación de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (regulado a través del Decreto 1072 de 2015).

**Decreto Ley 1295 de 1994**, se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales (Forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la **Ley 100 de 1993**). En su **artículo 2**, el Sistema General de Riesgos profesionales tiene como objetivo: “a. Establecer las actividades de promoción y

prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad”.

**Decreto 614 del 14 de marzo de 1984** determina las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país (Hoy Seguridad y Salud en el Trabajo). En su **artículo 2**, menciona que “c) Proteger a la personal contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos, y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”.

**Decreto 1477 del 05 de agosto de 2014** expide la Tabla de Enfermedades Laborales a la fecha de publicación de esta guía, la cual amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial.

**Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015** que deroga el decreto 1443 de 2014 y recopila normas reglamentarias preexistentes en un instrumento jurídico donde se describe la estructura del sector trabajo, funciones, integrantes, responsabilidades, funcionamiento y control.

**Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989**, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales. En el **Artículo 11** se identifica los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes 14 contaminantes,

mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. El **Artículo 12** se da las disposiciones para el diseño y ejecución de programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

**La Resolución 2646 del 17 de julio de 2008** que establece disposiciones y define 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. El artículo 4 de esta resolución enfatiza en la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales y aspectos que se deben considerar en el proceso de intervención.

**Resolución 0652 del 30 de abril de 2012** del Ministerio de trabajo por la cual reglamenta la conformación del comité de convivencia laboral en empresas públicas y privadas en el territorio nacional. En su **artículo 11** establece que las áreas responsables de la gestión humana y de los programas de salud ocupacional (hoy sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo), deben “desarrollar las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre todos los trabajadores de empresas e instituciones públicas y privadas y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo”. Así mismo, el **artículo 12** establece que las “Administradoras de Riesgos Profesionales llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral”.

## **7. Marco metodológico**

### **7.1. Hipótesis**

Se consideró para el proyecto la siguiente hipótesis:

Los funcionarios de CEHANI E.S.E se encuentran expuestos a altos factores de riesgo psicosocial debido a la sobrecarga y estrés laboral que demanda su trabajo afectando negativamente tanto en su vida familiar y personal.

### **7.2. Tipo de investigación**

El primer lugar se utiliza el tipo de investigación descriptivo para detallar los datos y características de la población objeto del estudio, a través de información recolectada. De esta información, se hará un análisis cuidadoso para determinar cuáles son los factores de riesgo que ejercen influencia en la población de CEHANI E.S.E.

En segundo lugar, la investigación se considera de tipo explicativo, debido a que se establece cuáles son las causas y en qué condiciones se presentan los factores de riesgos detectados, buscando establecer conclusiones y recomendaciones con el fin de brindar a la entidad información valiosa que contribuya a la mitigación de riesgos psicosociales.

### **7.3. Paradigma de la investigación**

El paradigma utilizado para este estudio es de tipo cualitativo. Para ser más específicos, este paradigma trata de cuestiones problemáticas y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su existencia desde la perspectiva cuantitativa,



como por ejemplo los fenómenos culturales, que son más susceptibles a la descripción y análisis cualitativo que al cuantitativo. Para esta investigación el paradigma cualitativo incluye también un supuesto acerca de la importancia de comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación, por medio de los datos obtenidos de los cuestionarios de factores de riesgo psicosociales. El método utilizado para esta investigación es de tipo hipotético-deductivo, debido a que de acuerdo con los resultados y conclusiones obtenidas, se validará o no la hipótesis formulada en el numeral 7.1

#### **7.4. Fases de la investigación**

Se determinaron las siguientes fases para el desarrollo de la investigación:

- **Fase 1. Análisis DOFA y, determinación de Características Socio demográficos y ocupacionales.** En esta fase se identificó aquellos factores y retos que afectan a la organización tanto en micro, como en macroentorno. El diagnóstico se hizo con todos los trabajadores de la empresa y se dividió por grupos de trabajo teniendo en cuenta los ejes de la acreditación para que identifiquen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En seguida se hizo relación a las condiciones individuales de los trabajadores de CEHANI como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Además, aquellos aspectos ocupacionales que hayan podido modular los factores intralaboral,

- extralaborales y de estrés, tales como la como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras.
- **Fase 2. Recolección de información Batería de riesgo psicosocial y Análisis de resultados.** Se hizo la toma de los datos obtenidos del “Informe de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” aplicado a los funcionarios de CEHANI durante los días 21, 22 y 23 de noviembre de 2018. Estos datos obtenidos fueron del resultado de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social que consta de: Cuestionario para la recolección de datos demográficos (Ficha de datos Generales), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o Forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario para la evaluación del estrés. Luego se hizo análisis de los datos con el fin de establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés, se determinó su nivel de riesgo y se estableció las respectivas causas.
  - **Fase 3. Controles y plan de intervención.** Se propusieron diferentes alternativas de intervención y control de los factores de riesgo psicosocial. La importancia del control e intervención radica en la necesidad de prevenir y/o mitigar el desarrollo de enfermedades profesionales y la ocurrencia de accidentes de trabajo que se pueden presentar y estar relacionados de manera directa o indirecta al factor psicosocial. Es necesario tener en cuenta la importancia de la prevención, de ahí la necesidad de crear conciencia, adoptar nuevas conductas y actitudes

responsables con la cual se busca lograr conservar o mejorar la calidad de vida y la protección de la misma de los trabajadores, lo cual implica, una actitud grupal que se construye mediante un proceso, donde cada funcionario logre la capacidad de cambiar o evitar las amenazas presentes.

- **Fase 4. Socialización.** Por medio de un informe entregado a la alta dirección de la empresa, se divulgó los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones para intervenir positivamente en la salud de los trabajadores. Antes de la entrega del informe, se dio a conocer y explicar el concepto de riesgos psicosociales y la importancia que tiene la intervención de estos, posteriormente, se explica la metodología utilizada de manera clara describiendo el paso a paso, informando las dificultades que se presentaron, se continua con la explicación del porqué de cada una de las conclusiones, de igual forma con los controles e intervenciones. Se puede evidenciar que los miembros de la alta dirección presentan interés y al finalizar expresan agradecimientos y se comprometen en intervenir los factores de riesgo psicosocial según las recomendaciones de intervención y control de la presente investigación.

#### **7.5. Instrumentos.**

Esta investigación se realizó utilizando como instrumento principal, la recolección de los datos obtenidos por el “Informe de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial”, realizado en noviembre de 2018, en el Centro de Habilitación del Niño “CEHANI” E.S.E de la ciudad de Pasto, información obtenida gracias a la aplicación de la batería de

instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, herramienta creada por la Pontificia Universidad Javeriana, con apoyo de la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social. La aplicación de esta batería fue realizada con el acompañamiento de un funcionario externo, profesional en Psicología, Especialista en Salud Ocupacional; ya que esta persona cumple con los requisitos exigidos para este fin, según la Resolución 2646 de 2008.

## **7.6. Población y Muestra**

Se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Y a una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio.

### **7.6.1. Población objeto.**

Se tuvo en cuenta al 100% de la población de la empresa, con una participación del 43% del área administrativa y del 56.9% del área asistencial, para la invitación/convocatoria a la evaluación.

### **7.6.2. Muestra.**

Para la realización del presente proyecto, se evaluaron en total 51 colaboradores del Área Administrativa y asistencial de CEHANI. A continuación, se relaciona la distribución de la población participante:

*Tabla 3. Distribución de la población relacionada por cargo.*

TIPO DE CARGO	No.
Jefatura	8
Profesional, analista, técnico especializado	13
Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	29
Operador, operario, ayudante, servicios generales	1
TOTAL	51

Fuente: CEHANI E.S.E. (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 16).

### **7.7. Criterios de inclusión**

Para la evaluación de riesgos psicosociales se incluyó al personal que lidera los diferentes procesos administrativos y asistenciales, jefes, coordinadores, profesionales de la salud, profesionales administrativos, auxiliares administrativos y operarios servicios generales.

### **7.8. Criterios de exclusión**

Como criterio de exclusión se consideró al personal que tiene tres meses de antigüedad o menos, personal del área de la salud y administrativo que se invitó varias veces y no asistieron y, un trabajador que no quiso participar en el estudio y firmo el consentimiento informado.

### **7.9. Fuentes para la obtención de información**

Para la obtención de las fuentes primarias, se tuvo en cuenta los datos obtenidos en el “Informe de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” realizada a CEHANI E.S.E en noviembre de 2018.

Para las fuentes de información secundarias, se consultaron los trabajos realizados sobre SST, en relación a la salud mental de los trabajadores del sector salud (Ver numeral 8.1). Así mismo, se tuvo en cuenta la normatividad legal vigente, asociada al riesgo psicosocial.

### **7.10. Cronograma**

Para la asignación de responsable, tiempos y prioridades para la puesta en marcha del proyecto, se ha diseñado el siguiente cronograma de actividades:

Tabla 4. Cronograma de Actividades.

Cronograma de Investigación																																																									
ACTIVIDADES	Meses	Noviembre							Diciembre							Enero							Febrero							Marzo							Abril							Mayo							Junio						
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32																								
Ajuste a propuesta según concepto tutor																																																									
Revisión y ajuste del instrumento para recolectar información																																																									
Contexto de la Organización																																																									
Análisis DOFA																																																									
Determinar Características Socio demográficos y Ocupacionales.																																																									
Identificar los Factores de riesgo psicosocial																																																									
Recolección información																																																									
Tabulación cuestionarios factores de riesgo psicosocial																																																									
Análisis de los datos																																																									
Definir controles																																																									
Controles y plan de intervención																																																									
Establecer conclusiones y recomendaciones																																																									
Socialización resultados																																																									
Entrega final																																																									

Fuente: Elaboración propia.

### **7.11. Presupuesto**

CEHANI E.S.E, cuenta en su presupuesto con dos rubros asignados para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Para este proyecto se utilizará uno de ellos por un valor de \$20.000.000. La razón principal es que la entidad es consciente de que el proyecto presenta gran beneficio para la entidad, por lo que las directivas de la empresa adquieren el compromiso de correr con todos los gastos que el proyecto genere.

Las garantías financieras y las líneas de crédito sumadas, por supuesto, al dinero en efectivo, son los recursos económicos de los que se dispone.

Los honorarios que se deben pagar al profesional en psicología con especialización en SST, por la aplicación de la batería psicosocial corresponden a un valor de \$ 55.000 por cada funcionario, lo que nos da un total de \$ 2.805.000, por los cincuenta y un funcionarios encuestados.

La asesoría y acompañamiento del psicólogo comportamental nos genera el pago de honorarios por valor de \$ 1.500.000.

El transporte necesario para la consecución de información, y otras actividades necesarias para el proyecto, se presupuesta por un valor de \$ 300.000; papelería, por valor de \$ 100.000; imprevistos, por valor de \$ 1.000.000

Teniendo en cuenta lo anterior, en la Tabla 5, se indica el resumen de los costos del Proyecto:



*Tabla 5. Costos del Proyecto.*

Estructura de costos del proyecto		
Descripción	Valor parcial	Valor total
Salud Ocupacional		\$ 20.000.000
Honorarios		\$ 4.305.000
Psicólogo 1	\$ 2.805.000	
Psicólogo 2	\$ 1.500.000	
Transporte		\$ 300.000
Transporte urbano	\$ 300.000	
Papelería y útiles de escritorio		\$ 100.000
Papelería	\$ 100.000	
Imprevistos	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Costos totales		\$ 5.705.000
Saldo rubro salud ocupacional		\$ 14.295.000

Nota. El Rubro utilizado corresponde al número 20.02.02.01.05, denominado “Salud Ocupacional”, recurso destinado contratación, actividades y otros que contribuyan a la salud de los trabajadores. Fuente: Elaboración propia.

### **7.12. Análisis costo beneficio**

Es necesario realizar un análisis objetivo, donde se pueda verificar si los costos del presente proyecto generan un beneficio para la entidad, convirtiéndose en una inversión en el personal de la empresa, o si por lo contrario se convierte en un gasto para la entidad, ya que no genera ningún tipo de beneficio para ella.

Para la asignación de los recursos, es de gran importancia disponer de los valores aproximados de los costos relacionados a los distintos riesgos laborales, en general, y riesgos psicosociales, en particular, que proyecten la necesidad real para la toma de decisiones en este campo.

Para realizar este análisis se debe tener en cuenta el impacto que genera en tres agentes fundamentales, estos son:

**En los trabajadores:** Cuando los funcionarios de una empresa se encuentran expuestos a riesgos psicosociales, pueden afectarse de manera negativa, adquiriendo enfermedades de diferentes tipos como lo son: el estrés, la hipertensión arterial, las alteraciones metabólicas, el consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo esqueléticos, los trastornos cardiovasculares, la ansiedad e irritabilidad. Pueden sufrir además de enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación, conflicto trabajo-familia.

**En terceros (clientes):** Los accidentes y enfermedades laborales tienen gran impacto, sobre todo, en las empresas de servicios; en el sector salud, puede llegar a afectar la calidad en el cuidado de los pacientes. Los riesgos psicosociales y especialmente los conflictos laborales afectan la empresa y repercuten en sus clientes, pudiendo ocasionar insatisfacción en los usuarios, lo que conlleva a la pérdida de algunos de ellos.

**En la empresa:** Los riesgos psicosociales influyen directamente en las empresas, estos repercuten sobre la productividad, eficacia y eficiencia, estos riesgos la afectan internamente, reduciendo sus posibilidades de ganancias. Los principales riesgos que influyen en las organizaciones se muestran en aspectos visibles como: la ausencia de compromiso laboral, la insatisfacción, baja productividad, mal clima organizacional, mayor rotación de trabajadores y aumento de costos.

La empresa se afecta por el ausentismo; esto quiere decir que el trabajador no se presenta a trabajar. Las bajas laborales por enfermedad representan grandes costos que deben asumir las empresas. La desaceleración de la producción es muestra de que no se puede hablar de salud como un problema exclusivo de los empleados, pues tienen repercusiones directas en la organización. El presentismo, a diferencia del ausentismo, el trabajador se presenta a trabajar, pero en razón de su condición médica, no es productivo. El costo del presentismo es oculto, debido a que el trabajador estando en el trabajo no realiza sus labores de forma habitual y tampoco las hace eficazmente. Esta falta de productividad, con todos sus inconvenientes y conflictos, los asume la organización y el propio afectado. Intenciones de abandono. La falta de motivación unida con la insatisfacción en el puesto de trabajo lleva a que los trabajadores busquen nuevas oportunidades de empleo en otras organizaciones. La empresa termina afectada, pues pierde la posibilidad de contar con grandes talentos a consecuencia de un mal manejo de los conflictos, lo cual incrementa la rotación del personal, aumentando costos al tener que estar realizando continuamente búsquedas de talentos, inducciones, capacitaciones y tiempos de adaptación a la empresa (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017).

Teniendo en cuenta el presupuesto presentado anteriormente y las anteriores consecuencias que pueden traer la afectación del riesgo psicosocial en los trabajadores, se puede concluir que el costo/beneficio de este proyecto es bastante favorable para la entidad, siempre y cuando la organización intervenga y siga las recomendaciones dadas con el fin de minimizar los riesgos y que siga trabajando en este aspecto hasta que se logre la creación de la cultura de autocuidado.

## 8. Resultados

### 8.1. Análisis contexto social de la organización

El análisis del entorno es fundamental para determinar el diagnóstico actual que junto con el análisis situacional descrito nos ubican una calidad observada o una línea de base para proyectar el futuro y la visión de la empresa.

#### 8.1.1. Factores y retos que afectan a la organización.

El diagnóstico se hizo con todos los trabajadores de la empresa y se dividió por grupos de trabajo teniendo en cuenta los ejes de la acreditación para que identifiquen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Los ejes de la acreditación trabajados son: Gestión centrada en el cliente y de mejoramiento continuo; Gestión clínica excelente y segura; la humanización de la atención; la gestión de la tecnología; el enfoque de riesgos; transformación cultural de largo plazo; y la responsabilidad social.

Los resultados de los grupos de trabajo de acuerdo con sus priorizaciones teniendo en cuenta la de mayor a menor impacto es el siguiente:

*Tabla 6. Análisis Microentorno.*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Talento humano idóneo, con experiencia y Competitividad	Falta de disponibilidad de médicos
Crecimiento en nuevos servicios	No aprovechar los recursos de infraestructura tecnológica, planta telefónica para el servicio de PBX

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Espacio físico para nuevos servicios	Desactualización de la página web
Red certificada: cableado estructurado con red interna	No se garantizan los recursos financieros para la adquisición que se requieran
Infraestructura de tecnología de punta	No se cuenta con aplicación para la asignación de citas ni PBX
Canal de comunicaciones y servicio de internet a través de fibra óptica	La entidad no cuenta con plan anual de comunicaciones
Adquisición de un sistema de información integrado	Falta divulgación del portafolio de servicios de CEHANI tanto internamente como externo
Atención centrada en el usuario	Infraestructura física que no cumple con la norma
Pertinencia institucional	Falta de camillas de transporte
Habilitación de quirófano	Ausencia de Información de rutas de atención

Nota. Fuente: CEHANI E.S.E. (2016-2020). *Plan de Desarrollo institucional- PDI* (p. 69).

*Tabla 7. Análisis Macroentorno*

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Normatividad asociada con la contratación con entes territoriales	Incertidumbre en la contratación para la sostenibilidad en la empresa
Posconflicto	Demandas por mala prestación de servicios
Referentes Mundiales	No pago de la cartera por parte de EPS
Innovación tecnológica	Existencia de Hackers
Licencias actualizadas y debidamente legalizadas	Mantenimiento de redes de voz y datos
Población en general no solo niños.	Competencia
Plan de intervenciones colectivas PIC	Falta de publicidad de los servicios que tiene CEHANI
Única IPS pública que presta servicios de habilitación y rehabilitación	Competencia de tarifas con otras entidades
Atención a pacientes extranjeros	Problema de orden público
Políticas de humanización de los servicios	Oferta de bajas tarifas por otras IPS

Nota. Fuente: CEHANI E.S.E. (2016-2020). *Plan de Desarrollo Institucional- PDI* (p. 70).

De conformidad con los resultados y teniendo como criterio de éxito los ejes de acreditación, se definen las siguientes líneas estratégicas:

- Capacidad Organizacional. Debe prepararse internamente para prestar servicios con calidad centrados en el usuario-familia-comunidad y con una atención segura y eficiente. Desarrollo de competencias a sus trabajadores desde lo humano, laboral y social, propiciando el crecimiento de un personal comprometido con su desarrollo integral.
- Gestión de calidad: Implementar el sistema obligatorio de garantía de la calidad y el sistema de gestión de calidad para las entidades públicas y dar sostenibilidad a todos sus procesos, para lograr un servicio humanizado, seguro, que busque la satisfacción de los usuarios, su grupo familiar, trabajadores y comunidad.
- Gestión Ambiental y Social. Sus espacios verdes y sus valores son la principal inspiración para convertirse en “Institución verde” y contribuir con el desarrollo sostenible que incluye la salud y el bienestar de la sociedad.
- Fortalecimiento de más y mejores servicios de salud. El cliente externo solicita fortalecer los servicios actuales, pero es necesario crecer responsablemente con el fin de alcanzar la visión.
- Sostenibilidad Financiera y Administrativa. Para poder sostenerse en el mercado tan competitivo, es necesario aumentar los ingresos y ser eficiente en la contención de costos y gastos.

### **8.1.2. Características sociodemográficas de la población.**

La caracterización sociodemográfica es una herramienta básica dentro de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte fundamental para la realización de la batería psicosocial, es contar con información veraz y que nos permita identificar diferentes características de la población a estudiar.

Para entender de mejor manera en que consiste la caracterización sociodemográfica es necesario entender los conceptos:

**Caracterización:** La Real Academia la define como "determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás", en nuestro caso son los atributos de los trabajadores.

**Sociodemográfico:** Se define como la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que la descripción sociodemográfica es un conjunto de datos que permiten definir el tamaño y las principales características sociales de la población trabajadora.

La herramienta para adquirir información sociodemográfica es la encuesta. El producto de esta es un conjunto de datos numéricos o cuantitativos, que permiten visualizar los rasgos más destacados de la población trabajadora, en términos sociodemográficos.

La información sociodemográfica de los trabajadores, también o caracterización sociodemográfica, es un requisito que se encuentra definido en la Resolución 2646 de 2008, del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 312 de 2019.

Se encuentra que la normatividad vigente exige la caracterización sociodemográfica dentro de las empresas, pero no especifica la periodicidad con la que se debe actualizar esta información. CEHANI E.S.E es una empresa del sector público y como la mayoría de las empresas que pertenecen a este sector tiene alta rotación de personal, y por esta razón se considera que es necesario que se actualice de forma periódica.

La información que se obtenga de esta será tomada en cuenta para los diferentes programas y actividades que se lleven a cabo en la empresa, ya que permiten direccionar de la mejor manera estas actividades.

Para la caracterización sociodemográfica del personal evaluado se puede decir que se tomaron diferentes aspectos que son esenciales para la elaboración de la batería psicosocial, entre ellos se encuentran:

#### **Ficha de datos generales**

Esta ficha se elabora teniendo en cuenta la información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador.

#### **Condiciones individuales**

Las condiciones individuales corresponden a características propias de cada trabajador tanto las características sociodemográficas como el sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación ciudad de residencia escala socioeconómica, tipo de vivienda y número de personas a cargo. Además, existen aspectos ocupacionales presentes en los trabajadores que pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, como la antigüedad en la empresa, cargo, tipo de contratación y modalidad de pago entre otras.



A continuación, se describe a detalle los resultados de la caracterización sociodemográfica de CEHANI E.S.E.:

*Tabla 8. Distribución de la población en lo relacionado con el género, la edad, nivel de escolaridad, estado civil y antigüedad en el cargo.*

<b>Ítem</b>	<b>Opciones De Respuesta</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Masculino	13	25
	Femenino	38	75
<b>Edad</b>	20-30	13	25
	31-40	21	41
	41-50	12	24
	51-60	5	10
<b>Género</b>	Masculino	13	25
	Casado	17	33
	Unión Libre	11	22
	Divorciado	2	4
	Separado	1	2
<b>Nivel Educativo</b>	Ninguno	0	0
	Primaria Incompleta	0	0
	Primaria Completa	0	0
	Bachillerato Incompleto	0	0
	Bachillerato Completo	2	4
	Técnico/ Tecnológico Incompleto	2	4
	Técnico/ Tecnológico Completo	10	20
	Profesional Incompleto	5	10
	Profesional Completo	16	31
	Post Grado Incompleto	1	2
	Post Grado	15	29
	Otro	0	0

Ítem	Opciones De Respuesta	No	%
<b>Estrato de los Servicios Públicos de su Vivienda</b>	1	4	8
	2	13	25
	3	17	33
	4	14	27
	5	3	6
	6	0	0
	Finca	0	0
	No sé	0	0
Tipo de Vivienda	Propia	19	37
	En Arriendo	15	29
	Familiar	17	33
Número de Personas a Cargo	0 a 1	25	49
	2 a 3	21	41
	4 a 6	5	10
	6 o más	0	0
Antigüedad en el Cargo	Menos de Un Año	11	22
	Entre 1 A 5 años	25	49
	Entre 6 A 10 años	5	10
	Entre 11 A 15 años	3	6
	Entre 16 A 20 años	6	12
	Entre 21 A 25 años	0	0
	De 26 años y más	1	2
Antigüedad en la Entidad	Menos de Un año	11	22
	Entre 1 A 5 años	21	41
	Entre 6 A 10 años	6	12
	Entre 11 A 15 años	5	10
	Entre 16 A 20 años	7	14
	Entre 21 A 25 años	0	0
	De 26 años y mas	1	2
Tipo de Contrato	Prestación se Servicio	19	37
	Temporal de 1 año o más	9	18
	Temporal menos de un año	7	14
	Término Indefinido	16	31

Nota. Fuente: CEHANI E.S.E. (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 16).

De la tabla 8 se observa que el grupo evaluado está conformado por el 25% de Hombres y el 75% de Mujeres, las categorías de edades que más se presentan, se encuentra en un rango entre 31 y 40 años con un 41%, el 25% en el rango de 20 a 30 años. De lo anterior se puede decir que el 75% del personal es cronológicamente madura, lo que permite asumir que el personal asume las cosas con responsabilidad, y que cuenta con experiencia laboral, pero al mismo tiempo se puede decir que esta población es más susceptible a los riesgos psicosociales.

El nivel de escolaridad que mayor predomina son los estudios de profesional completo con el 31%, seguido por el nivel post grado con el 29%, se evidencia que existe un buen nivel educativo dentro de la institución, esto se debe a que la naturaleza de la empresa exige que en la mayoría de los cargos provistos cumplan como requisito mínimo tener estudios de pregrado.

La distribución por estado civil muestra que el estado civil soltero predomina con el 39% de los trabajadores y el estado civil casado con el 33% y unión libre el 22%.

La antigüedad en la entidad que más prevalece se encuentra en el rango entre 1 y 5 años el 41%, seguido menos de un año con el 22%; igualmente la antigüedad en el cargo se observa que predominan los mismos niveles, varía un poco el porcentaje lo cual evidencia que es necesario fortalecer el programa de promoción de acuerdo a las características de la empresa; además se debe fortalecer la estabilidad laboral ya que se observa que el número de personas que tienen una antigüedad mayor a 5 años es mínima, lo que indica que existe una frecuente rotación de personal.

El 37% viven en vivienda propia, el 33% vivienda familiar y el 29% en vivienda en arriendo, predomina el estrato 3 en el 33%. Es necesario promover la compra de vivienda con cajas de compensación y entidades que están ofreciendo subsidios para adquirir vivienda propia, dentro del programa de bienestar de la empresa.

La prevalencia en el número de personas a cargo es de 0 a 1 en el 49% y de 2 a 3 en el 41%, promover acciones dentro del programa de bienestar donde se incluya en actividades a las familias.

Según el tipo de contrato predomina el contrato de prestación de servicios en el 37%, seguido del contrato término indefinido 31%.

## **8.2. Evaluación de riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales tienen la característica que son causados por diferentes y varias razones. Por esto es necesario analizar la información obtenida en el caso de CEHANI E.S.E, a través de fuentes como: resultados de la aplicación de la batería psicosocial en la vigencia 2018 y los resultados históricos de los años 2016 y 2017 de la aplicación del mismo instrumento.

El análisis de los factores de riesgo psicosocial parte de la definición dada por la Resolución 2646 de 2008, en su capítulo II, artículo quinto (5°), indica que los factores psicosociales “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Teniendo en cuenta lo anterior se establece la necesidad de identificar en los diferentes aspectos laborales, extralaborales y de estrés y los efectos de los riesgos psicosociales, con esto no sólo se debe quedar en un diagnóstico de los riesgos, sino que se da inicio a un proceso de intervención en los aspectos que puedan lograr desarrollar un efecto en el desempeño o salud de los trabajadores.

Al analizar los resultados históricos más el resultado de la aplicación de la batería psicosocial de la vigencia 2018 en CEHANI E.S.E, tiene los siguientes resultados:

### **8.2.1. Evaluación de riesgo intralaboral.**

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. En estas condiciones se identifican 4 dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales y que actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial, que a continuación se relacionan:

**Constructo:** Condiciones Intralaborales

**Dominio:** Demandas del Trabajo

**Dimensiones:** Demandas cuantitativas

Demandas de carga mental

Demandas emocionales

Exigencias de responsabilidad del cargo

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Demandas de la jornada de trabajo

Consistencia del rol

Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

**Dominio:** Control

**Dimensiones:** Control y autonomía sobre el trabajo

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

Participación y manejo del cambio

Claridad de rol

Capacitación

**Dominio:** Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

**Dimensiones:** Características del liderazgo

Relaciones sociales en el trabajo

Retroalimentación del desempeño

Relación con los colaboradores (subordinados)

**Dominio:** Recompensa

**Dimensiones:** Reconocimiento y compensación

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Según indica la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), se definen a continuación los dominios relacionados anteriormente:

- Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La 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 individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
- Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la 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.

Antes de continuar con la evaluación de riesgos psicosocial intralaboral, este cuestionario se dividió en dos versiones del instrumento, a fin que los ítems fueran pertinentes y claramente comprendidos por trabajadores de diversos grupos ocupacionales. Es así como se desarrollaron dos versiones: la forma A y la forma B.

Según la batería de instrumentos (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010): “*La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios*”.

En síntesis, se dividió al grupo evaluado en dos subgrupos:

- Grupo de jefes y profesionales: 37 Colaboradores.
- Grupo de Auxiliares y operarios: 14 colaboradores.

#### **8.2.1.1. Calificación e interpretación.**

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). La transformación de los puntajes brutos realizando una transformación lineal a una escala de puntajes que van de 0 a 100 utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje Bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$



Los puntajes transformados deben ser manejados con un sólo decimal a través del método de aproximación por redondeo, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada. Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre 0 y 100 (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Los factores de transformación, para cada una de las dimensiones, dominios y totales, se encuentran definidos en la Batería de Instrumentos.

Por último, se hace la comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total. Luego se interpretan los niveles de riesgo mediante los siguientes: Sin riesgo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

#### *8.2.1.2. Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaborales del grupo de jefes y profesionales.*

##### **Demandas del trabajo**

De acuerdo a con los resultados obtenidos en el dominio “Demandas del Trabajo”, en la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico el 70% en riesgo muy alto y alto, consideran que las condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura) de diseño del puesto de trabajo, de carga física o seguridad industrial, afecta negativamente el desempeño de los trabajadores.

Frente a las demandas emocionales, el 73% de los participantes consideran que se exponen a los sentimientos, emociones y tratos negativos de otras personas, deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

En demandas cuantitativas el 76%, manifiestan que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, trabajan a un ritmo inadecuado y con mucha presión de tiempo.

El 76% de riesgo alto y muy alto, consideran que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar, siendo este un factor de riesgo que hay que intervenir dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

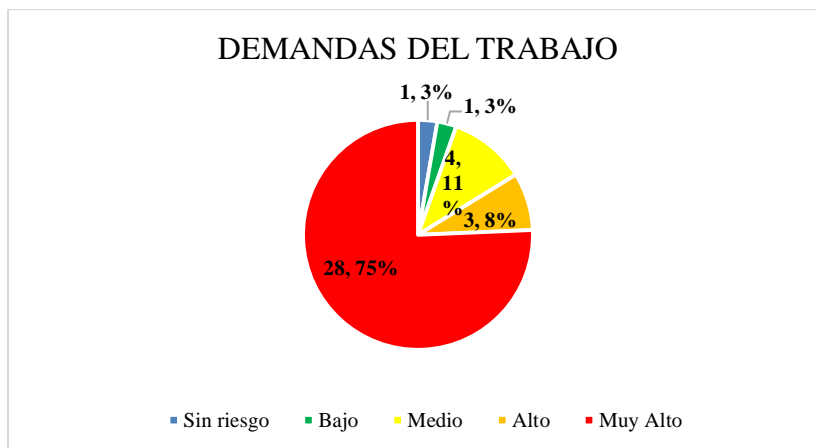
La exigencia de responsabilidad del cargo, el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección, supervisar personal, seguridad o salud de otras personas, lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, este factor se encuentra en un nivel de riesgo medio en el 35% de los trabajadores realizando actividades de prevención para que el riesgo medio no se pase a alto.

En la dimensión demandas de carga mental, el grupo percibe que la información que maneja es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo, ubicándose el 54% en los niveles alto y muy alto, y el 22% en riesgo medio, es necesario realizar actividades de intervención en el sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

La consistencia del rol hace referencia a que el trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio, en este factor el 70% se encuentran en riesgo alto y muy alto, requiere actividades de intervención de manera inmediata.

El 70% riesgo alto y muy alto, consideran que las jornadas son prolongadas y no tienen la posibilidad de disfrutar de los días previstos para el descanso, se requiere intervención dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

A continuación, se ilustra el resumen del dominio “Demandas del Trabajo”:



*Figura 1. Resultados del dominio Demandas del Trabajo según forma A.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 21). Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo visto en la figura 1, se encuentra que el 83% se ubican en riesgo alto y muy alto, resaltando que en este dominio se debe realizar actividades de intervención dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

### **Control Sobre el Trabajo**

Teniendo en cuenta el análisis de la información resultante del dominio “Control sobre el Trabajo”, se observó lo siguiente:

La claridad de rol, el 51% de los trabajadores consideran que la organización no le ha ofrecido información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía y de resultados necesarios para el cumplimiento de sus funciones siendo este un factor de riesgo que hay que intervenir dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

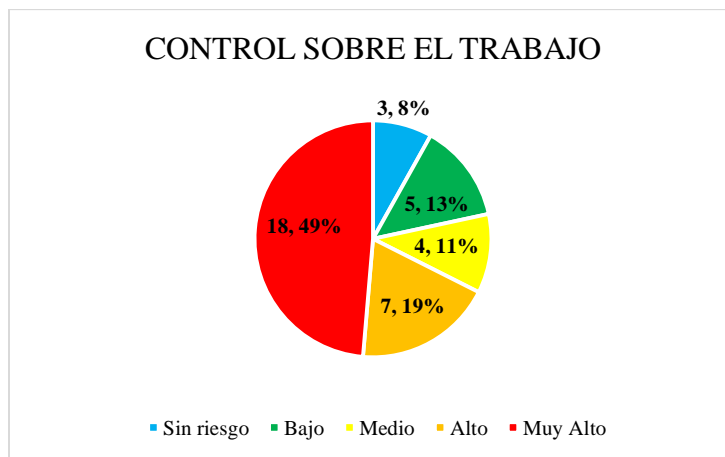
El grupo de participantes en cuanto a capacitación el 65% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto y muy alto y el 24% en riesgo medio, perciben que el acceso a las actividades de capacitaciones es inadecuado y no responde a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo, realizar actividades encaminadas a que el riesgo medio no se pase a alto.

En cuanto a la participación y manejo del cambio los colaboradores en el 62% estos trabajadores se encuentran en riesgo alto y muy alto, perciben que el conjunto de mecanismos organizacionales que ha utilizado la entidad no ha sido orientado para incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, entre estos elementos se encuentra que la información no es clara e insuficiente, es necesario realizar actividades de intervención para que este dominio no se pase a alto.

Por el contrario, frente a las preguntas de oportunidades para uso y desarrollo de habilidades y conocimientos los participantes opinaron en un 51% que la entidad le

brinda la posibilidad de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades.

El 76% de los participantes considera que le hace falta tener más control y autonomía sobre el trabajo. Los participantes sienten que es bajo el margen de decisión que tienen sobre aspectos como: el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso, es necesario realizar actividades de intervención. A continuación se simplifica los resultados derivados del dominio “Control sobre el Trabajo”:



*Figura 2. Resultados del dominio Control Sobre el Trabajo según Forma A.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 22). Fuente: Elaboración propia.

Como resultado final, en la figura 2 se muestra que en el dominio de control sobre el trabajo, el 68% se encuentra en riesgo alto y muy alto. Se requiere realizar actividades

de intervención dentro de las dimensiones de claridad del rol, capacitación, control y autonomía en el trabajo.

### **Liderazgo y Relaciones Sociales con el Trabajo**

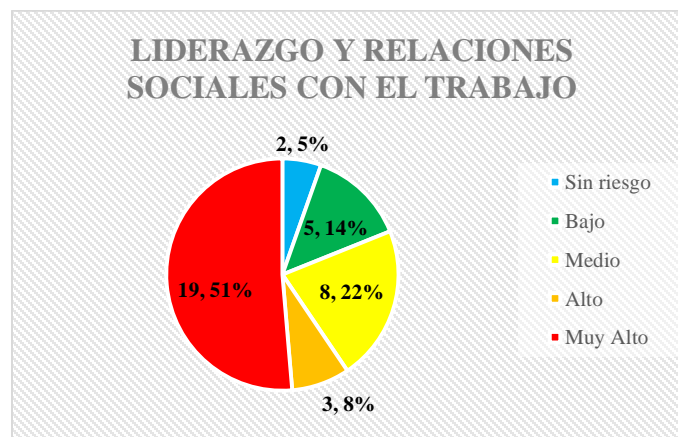
Se indican los niveles de riesgo obtenidos de cada una de las dimensiones que conforman el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Se observó lo siguiente:

En relación a las características de liderazgo, el 65% de los colaboradores manifiestan que la gestión que realiza el jefe inmediato en cuanto a la planeación, asignación de trabajo, consecución de resultados y la forma como se comunica con sus subalternos, poco eficiente y oportuna, por lo cual no logra de esta manera, estimular y permitir su colaboración.

El 49% en riesgo alto y muy alto y el 27% se encuentra en riesgo medio, en la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, donde el grupo siente deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo o que en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, este riesgo medio no puede pasar a alto, siendo necesario realizar actividades de prevención en esta dimensión.

El 62% del grupo siente que la retroalimentación a su desempeño es baja, la información que recibe sobre la forma como debe realizar su trabajo no es clara, ni oportuna y poco útil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Por otra parte, la dimensión relación con los colaboradores (subordinados) es considerada en el 79% como un factor protector donde los jefes, tienen apoyo social por parte de los colaboradores, existe adecuada comunicación y las relaciones están enmarcadas dentro del respeto.



*Figura 3. Resultados del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales con el Trabajo según forma A.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 24). Fuente: Elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la figura 3, el 59% de los colaboradores se encuentran en niveles de riesgos altos y muy altos. Se requiere con urgencia realizar actividades de intervención en la dimensión de relaciones sociales en el trabajo.

## Recompensas

Los resultados de la dimensión reconocimiento y compensación, el 81% de los evaluados consideran que la confianza, remuneración y valoración, que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros y que la entidad no realiza actividades de bienestar de los trabajadores.

Así mismo, el 62% de los colaboradores evaluados, no perciben sentimientos de orgullo por estar vinculado a la entidad, señalan que existe baja estabilidad laboral, algunos de los participantes manifestaron no sentirse a gusto y no se sienten identificados con la tarea que realizan.



*Figura 4. Resultados del dominio Recompensas según forma A*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 25). Fuente: Elaboración propia.

Para concluir, de acuerdo con a lo observado en la figura 4, se puede decir que el nivel de riesgo en este dominio es alto y muy alto en el 81% del personal evaluado es



necesario realizar actividades de intervención de los riesgos identificados dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

### ***8.2.1.2. Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaborales del grupo de auxiliares y operarios.***

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los factores de riesgo psicosocial para el grupo de auxiliares y operarios forma B:

#### **Demandas del Trabajo.**

De los resultados obtenidos, se puede decir que se presenta una situación similar en la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico que para la realizada a los jefes y profesionales, indicando un alto porcentaje de trabajadores con riesgo alto y muy alto, aproximadamente un 64%. Los trabajadores manifiestan también que las condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura) del diseño del puesto de trabajo, les implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño.

Además, frente a las demandas emocionales, el 64% de los participantes consideran que se exponen a los sentimientos, emociones y tratos negativos de otras personas y deben ocultar sus verdades emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

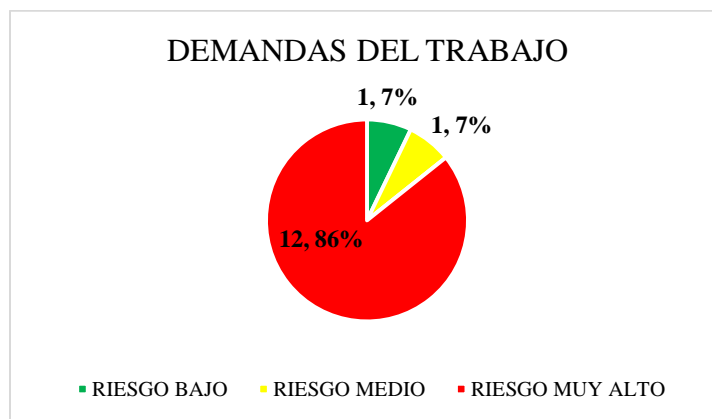
En demandas cuantitativas, el 78% consideran que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido o bajo presión.

El 86% del grupo manifiesta que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar.

En el caso de la dimensión demandas de carga mental, el 86% de los trabajadores se encuentran en niveles de riesgo alto y muy alto. El grupo percibe que la información que se maneja es inadecuada, compleja y detallada para realizar el trabajo.

El 72% considera que las jornadas son prolongadas y no tienen la posibilidad de disfrutar de los días previstos para el descanso, siendo este un factor de riesgo.

A continuación se resume lo anteriormente expuesto, para el dominio “Demandas del trabajo”:



*Figura 5. Resultados del dominio Demandas del Trabajo según forma B.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 26). Fuente: Elaboración propia.

Para simplificar, en la figura 5 se observa que el 93% del grupo evaluado se encuentra en riesgo alto y muy alto. Se hace necesario realizar actividades de

intervención sobre todo en demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales y de carga mental.

### **Control sobre el trabajo.**

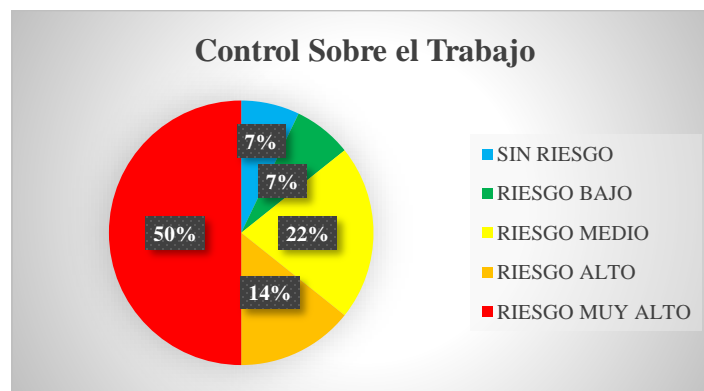
Se acuerdo con el análisis realizado de los datos obtenidos de este dominio, se pudo determinar que en la dimensión claridad del rol, el 86% de los trabajadores consideran que la organización no les ha ofrecido información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía y de resultados necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Para el grupo de participantes en cuanto a capacitación el 86% perciben que el acceso a las actividades de capacitación es inadecuado y no responde a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

En cuanto a la participación y manejo del cambio los funcionarios opinaron en un 71% que el conjunto de mecanismos organizacionales que ha utilizado la entidad no están orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, entre estos elementos se encuentra que la información es poco clara, insuficiente e inoportuna.

No obstante, frente a la dimensión de oportunidades para uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, los participantes opinaron en un 65% que la entidad brinda la posibilidad de aplicar, aprender y desarrollas sus habilidades y conocimientos. El 72% de los participantes considera que tiene control y autonomía sobre el trabajo, el margen de decisión y autonomía sobre sus actividades propias de trabajo no son restringidas.

En la figura 6 Recapitulación de los hallazgos mencionados anteriormente:



*Figura 6. Resultados del dominio Control Sobre el Trabajo según forma B.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 28). Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver en la figura 6, el resultado final del dominio de control sobre el trabajo indica que el 64% de los trabajadores consideran que estas dimensiones están afectando su trabajo.

### **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Al revisar los datos obtenidos para el dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”:

Se puede decir que, las características de liderazgo en el 78% de los evaluados manifiestan que la gestión que realiza el jefe inmediato no es la adecuada, por lo cual no logra estimular y permitir su colaboración.

En el 86% del grupo evaluado consideran que la información que recibe sobre la forma como realiza su trabajo no es clara, oportuna y útil para el desarrollo o para el

mejoramiento del trabajo y del trabajador. El 93% del grupo considera que en la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo o que en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.

A continuación se ilustra el consolidado de los datos obtenidos, con sus correspondientes niveles de riesgo:



*Figura 7. Resultados del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo según forma B.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 29). Fuente: Elaboración propia.

Como resultado final indicado en la figura 7, se puede decir que el 86% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto y muy alto, evidenciando la necesidad de intervenir inmediatamente en las dimensiones de este dominio.

## Recompensa

Se hizo análisis de la información recolectada del dominio “Recompensa”, encontrándose los siguientes hallazgos:

La dimensión reconocimiento y compensación, el 85% de los evaluados, perciben que la confianza, remuneración y valoración, que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, la institución no realiza actividades de bienestar de los trabajadores y tampoco tiene en cuenta el desempeño de los trabajadores para tener oportunidades de desarrollo.

El 78% del grupo manifiesta que no tienen sentimientos de orgullo por estar vinculados a la entidad, señalan inestabilidad laboral, algunos de los participantes no se sienten a gusto o están pocos identificados con la tarea que realizan.

A continuación se relaciona en síntesis, los resultados para este dominio:



*Figura 8. Resultados del dominio Recompensas según forma B.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo*

*Psicosocial* (p. 30). Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 8, se observa de manera simplificada los resultados de los hallazgos encontrados. Se destaca que el 93% del dominio contiene factores de riesgo altos y muy altos, los cuales hay que intervenir inmediatamente dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

#### 8.2.1.4. Evaluación general de factores de riesgo psicosocial, forma A y B.

A continuación, se relacionan los resultados de nivel de riesgo individual general de factores de riesgo psicosocial (Formas A y B):

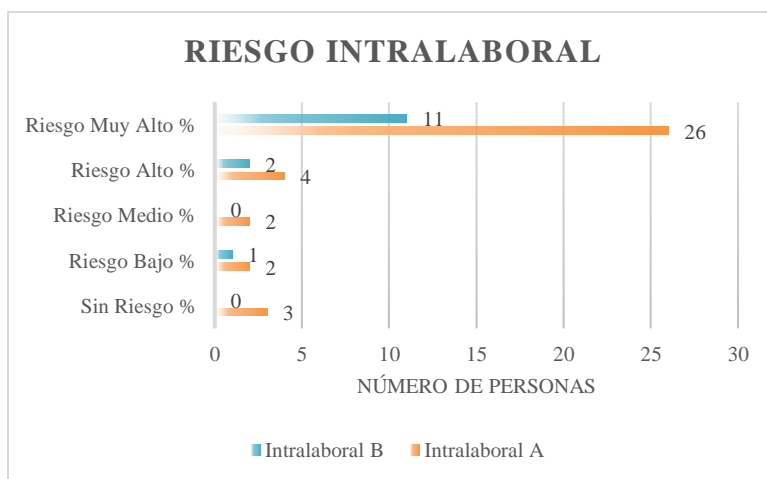


Figura 9. Puntajes totales de los factores de riesgo psicosocial intralaborales (Formas A y B).

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 19-30). Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los resultados señalados en la figura 9, se observa una tendencia hacia los niveles de riesgo altos y muy altos en ambos grupos de trabajadores, tanto jefes y profesionales, como auxiliares y operarios. Estos resultados tienen una amplia posibilidad de asociarse a respuestas altas de estrés en sus trabajadores.

### **8.2.2. Evaluación de riesgo psicosocial extralaboral.**

Según el cuestionario de factores de riesgo psicosocial publicado por el Ministerio de la Protección Social (2010), es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Las dimensiones extralaborales que se evalúan por medio de la información recolectada se presentan a continuación:

**Constructo:** Condiciones Extralaborales

**Dimensiones:** Tiempo fuera del trabajo

Relaciones familiares

Comunicación y relaciones interpersonales

Situación económica del grupo familiar

Características de la vivienda y de su entorno

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda

A continuación, se definen cada una de las dimensiones de acuerdo a lo indicado manual general de la batería de instrumentos (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, págs. 27-28):

- Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al período en que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y



- amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
- Relaciones familiares: Son aquellas que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
  - Comunicaciones y relaciones interpersonales: Son las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
  - Situación económica del grupo familiar: Se trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar cubran sus gastos básicos.
  - Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y el entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
  - Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
  - Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

De acuerdo al “Informe de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial”, se toma como muestra los 51 trabajadores que participaron en el estudio.

### ***8.2.2.1. Calificación e interpretación.***

El proceso de calificación e interpretación sigue los mismos pasos indicados en la evaluación de riesgo intralaborales (véase numeral 8.2.1.1).

### ***8.2.2.2. Evaluación general de factores de riesgo extralaboral.***

A continuación, se presentan los resultados en las condiciones extralaborales del total del grupo evaluado:

El 60% de riesgo alto y muy alto, consideran que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es inadecuada e insuficiente, por lo cual se debe realizar actividades de intervención.

Es importante resaltar la dimensión de relaciones sociales, ya que el 96% del grupo evaluado están en riesgo bajo o muy bajo, lo cual no ameritan desarrollar actividades de intervención.

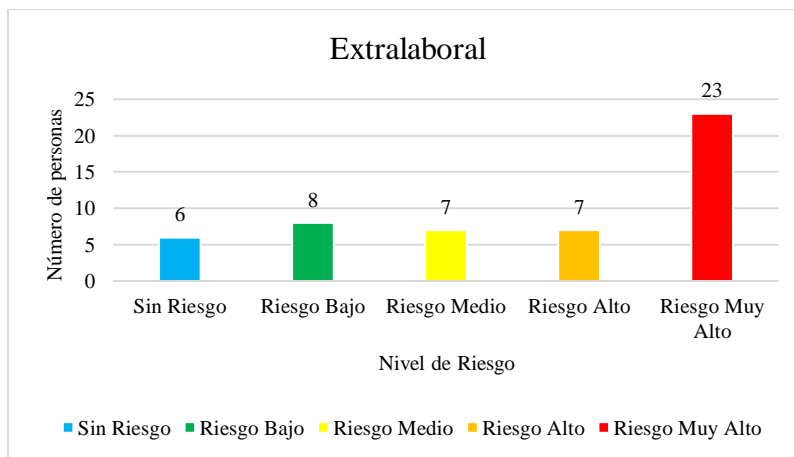
Para el caso particular de la dimensión comunicación y relaciones interpersonales, se encuentra dividido el nivel de riesgo por parte del grupo evaluado, ya que tanto los niveles riesgo alto y muy alto, como los niveles sin riesgo y bajo, están alrededor del 42%; en cambio el nivel medio de riesgo está representado con un 28%.

Para el 67% los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, se debe realizar actividades de prevención. Respecto a las condiciones de vivienda, el 63% de los trabajadores manifiesta como inadecuada, el entorno no les facilita el descanso; la ubicación de la vivienda no tiene acceso a vías

transitables, o a medios de transporte y servicios de salud hay que tener en cuenta que el área operativa realiza sus labores en campo, fuera de la ciudad.

El 71% consideran que la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo influye negativamente en la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación, esta situación no les ha permitido compartir con la familia, amigos, o para atender asuntos personales.

El 56%, consideran que no se les facilita el transporte para acudir al trabajo o la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es inadecuada.



*Figura 10. Resultados evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 31). Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10, se hace un resumen de las condiciones extralaborales detectadas en el estudio. Según esta imagen, treinta y siete colaboradores (51%), se encuentran en

un nivel de riesgo alto y muy alto y siete funcionarios (20%), en riesgo medio. Se debe realizar actividades de intervención dentro de las actividades de bienestar social.

### **8.2.3. Evaluación del estrés.**

Según el cuestionario para la evaluación del estrés de la Batería de Instrumentos (2010), es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. Al igual que en la evaluación de riesgo extralaboral, se toma como muestra los 51 trabajadores que participaron en el estudio.

#### **8.2.3.1. Calificación e interpretación.**

Básicamente, el proceso de calificación se realizan los mismos pasos que en los factores de riesgo intra y extra laboral (Véase numerales 8.2.1.1 y 8.2.21). Sin embargo, para la determinación de los valores y la obtención de los puntajes brutos se realiza de la siguiente forma (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010):

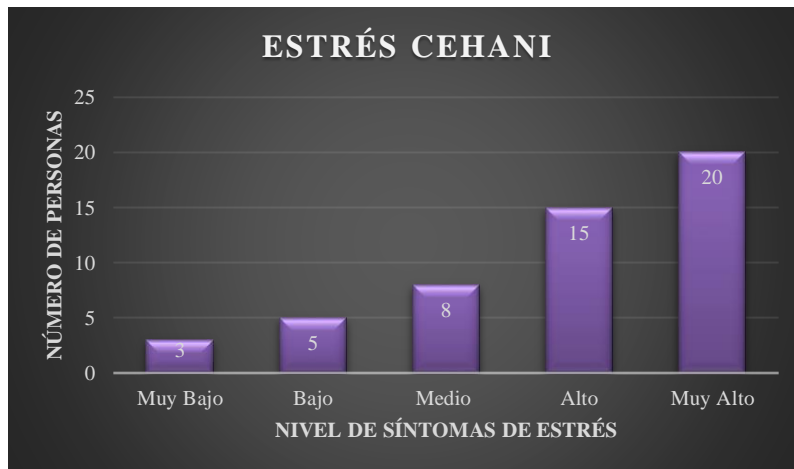
- Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.
- La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados:

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Para mayor información sobre la calificación de opciones de respuesta, se recomienda revisar la tabla 4 del cuestionario para la evaluación del estrés publicado en la página web del Fondo de Riesgos laborales.

Para la interpretación de los niveles de síntomas de esteres se clasifican en: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

### 8.2.3.2. Evaluación general de estrés.



*Figura 11. Niveles de estrés en CEHANI.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (p. 32). Fuente: Elaboración propia.

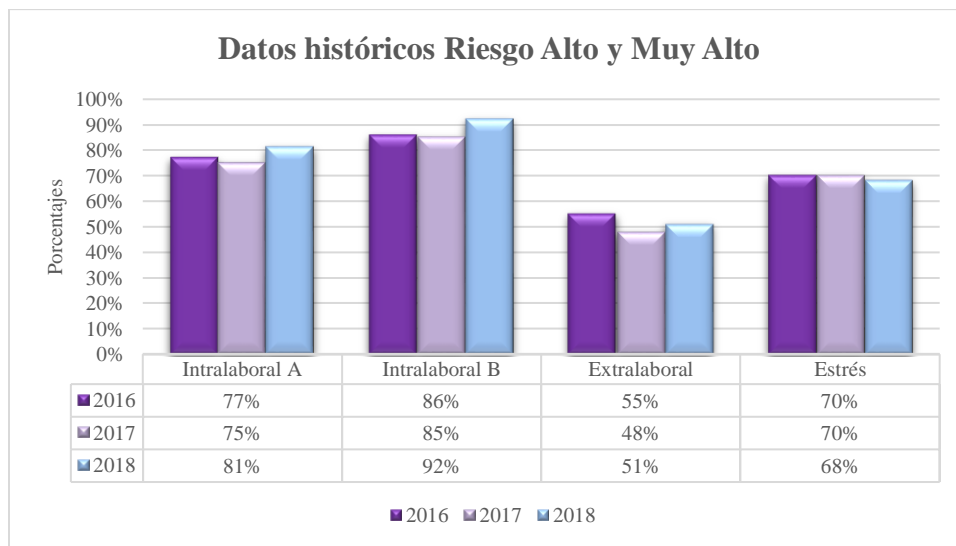
De acuerdo con la figura número 11, el 69% de los trabajadores (35), se encuentran en nivel de riesgo alto y muy alto y el 16% (8 personas), en riesgo medio. Se requiere intervención urgente dentro del programa de vigilancia epidemiológica.

### 8.3. Datos históricos

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta los resultados de la aplicación de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales de los años 2016, 2017 y 2018, por lo cual es necesario realizar un comparativo entre las 3 vigencias con el fin de analizar el comportamiento de los diferentes factores evaluados en los diferentes ámbitos en los que se aplica este instrumento

Al realizar el análisis de las 3 vigencias se encuentra que son muy similares, casi no existen variaciones, situación que preocupa ya que al continuar con la investigación se obtiene información sobre la falta de intervención para la prevención en el aspecto psicosocial.

Antes de continuar con las conclusiones y para comprender mejor los hallazgos encontrados, es importante hacer una comparación de anteriores evaluaciones de riesgo psicosocial, con el fin de comprobar si los niveles de riesgos altos y muy altos encontrados para el año 2018 se han mantenido o aumentado teniendo en cuenta la información histórica de los años 2016 y 2017:



*Figura 12. Datos históricos Nivel de riesgo Alto y Muy Alto periodos 2016-2018.*

Nota. Información tomada de CEHANI E.S.E (2018). *Informe factores de riesgos psicosociales años 2016-2017*. Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 12, se puede decir que a pesar de que se realiza un comparativo de 3 años, los riesgos psicosociales y su nivel de riesgo no tienen

variaciones importantes, aunque en el último año presenta un leve incremento para el riesgo intralaboral B .

La sobrecarga laboral es el aspecto que prevalece en los resultados obtenidos durante los años tenidos en cuenta.

Otro aspecto que genera insatisfacción, principalmente en el personal de contrato, es la inestabilidad dada por la politización en la contratación ya que CEHANI E.S.E, es una empresa que pertenece al sector público. Se evidencia que dentro del personal de planta existe insatisfacción en cuanto a la escala salarial y carga laboral.

Los resultados similares obtenidos en los 3 periodos evaluados, se debe por la falta de intervención y seguimiento de las recomendaciones dadas por la psicóloga especialista en salud ocupacional.



## 9. Propuestas de Intervención

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, es importante seguir un procedimiento de toma de decisiones que se debe seguir para seleccionar la intervención adecuada sobre cada uno de los factores psicosociales, la cual depende de las asociaciones entre éstos y los efectos evaluados, de la identificación de factores protectores y factores de riesgo, y de la priorización de los aspectos encontrados (ARL Colpatria, 2012). Estos lineamientos se encuentran descritos en la figura 13:

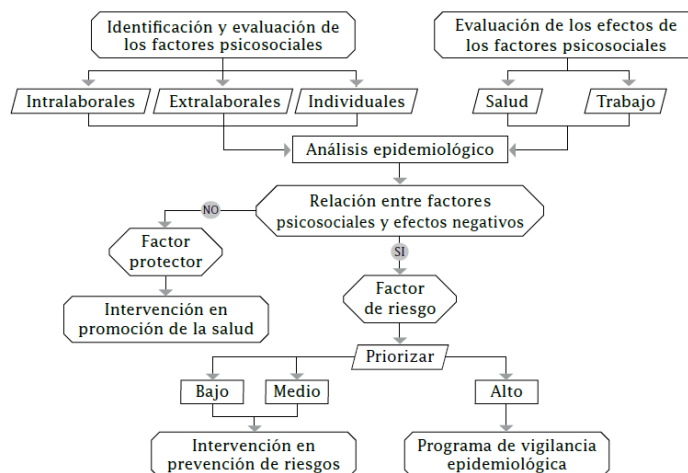


Figura 13. Flujograma para determinar el tipo de intervención, teniendo en cuenta los resultados de la identificación y evaluación de los factores psicosociales y sus efectos.

Fuente: ARL COLPATRIA (2012). *Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo* (p. 11).

En consonancia con los hallazgos descritos en el capítulo 8, los niveles de riesgos altos muy altos detectados en esta investigación, se hace necesario realizar una intervención inmediata y conforme a lo con la figura 13, se requiere establecer un

Programa de Vigilancia Epidemiológica, que permita monitorear el factor de riesgo en función de prevenir la ocurrencia de patologías, o en su defecto, para disponer la rehabilitación.

### **9.1. Guía para el programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial**

Según el artículo 16 de la resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008): *“Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.”*

Dicho esto, en este proyecto de investigación se darán las pautas para la puesta en marcha del programa de vigilancia epidemiología (En adelante PVE), para la prevención de enfermedades laborales y controlar los factores asociadas al riesgo psicosocial, con el fin de mejorar la calidad de vida de los funcionarios de CEHANI ESE.

Los beneficios de la vigilancia epidemiológica consideran el conocimiento de la distribución de la enfermedad en una población y los factores que condicionan su aparición, así como el aporte de datos para investigaciones de tipo epidemiológico, que permitan establecer asociaciones causales y por tanto aporten elementos para la definición de políticas de prevención y control (ARL Colpatria, 2012).

Para desarrollar un PVE de factores de riesgo psicosocial se requiere lo siguiente:

- Definir claramente los criterios para clasificar los casos y para identificar y valorar los factores de riesgo.
- Disponer de un sistema de información para la recolección, el procesamiento de datos, la toma de decisiones y el reporte de casos.
- Criterios y procedimientos para su evaluación.

Según el artículo 17 de la resolución 2646 de 2008, los componentes mínimos que debe tener el PVE son los siguientes:

#### **9.1.1. Método.**

Contempla la definición de objetivos, universo y procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Con esto quiere decir que este PVE va dirigido a la población laboral de CEHANI que obtuvieron niveles de riesgos altos o muy altos, razón por la cual el universo se refiere al total de la población expuesta al riesgo o pueden ser definidos por áreas de trabajo para dar inicio a la cobertura. El procedimiento o metodología, son aquellos pasos en los que se establecerá el respectivo plan de acción a partir de los resultados evidenciados en la evaluación de factores de riesgos.

#### **9.1.2. Objetivo.**

Monitoreo e intervención permanente de factores de riesgo psicosocial, para mejorar las condiciones de salud y trabajo asociados. (Ministerio de la Protección Social, 2008). Se establecen los objetivos específicos que apunten a los logros que se esperan en

un periodo de tiempo determinado, indicando los criterios de evaluación de resultados (Ministerio de la Protección Social, 2008).

### **9.1.3. Procedimiento de vigilancia epidemiológica.**

En primer lugar, se debe describir tanto los instrumentos y el procedimiento para evaluar cada uno de los factores psicosociales, como los lineamientos metodológicos para el análisis epidemiológico y los criterios para priorizar la intervención de los factores de riesgo identificados.

En segundo lugar, se definen los criterios para identificación de grupos prioritarios de atención.

En tercer lugar, establecer las medidas de intervención, incluido los indicadores para evaluar el desempeño de estas.

Por último, se deben realizar actividades de seguimiento a los resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias del grupo.

### **9.1.4. Sistema de información.**

Se especifica la fuente de donde se obtienen los datos, al igual que los instrumentos utilizados, la evaluación de la calidad de los datos, la tabulación y el establecimiento de mecanismos para la consolidación, el análisis y la divulgación de la información a las instancias pertinentes, guardando la debida reserva.

### **9.1.5. Evaluación del programa.**

Según la resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008): *“La evaluación debe permitir conocer el funcionamiento del programa, los efectos reales de las actividades de control de los factores psicosociales y servir para realizar los ajustes que requiera el programa.*

*La evaluación debe realizarse anualmente, a partir de la confrontación de los objetivos previstos y de los logros obtenidos, identificando los aspectos que facilitaron y los que dificultaron el logro de los resultados. La evaluación comprende la gestión del programa de vigilancia epidemiológica, los servicios y los resultados obtenidos, mediante indicadores y criterios cualitativos”.*

### **9.1.6. Gestión administrativa.**

Para finalizar, según la resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social, 2008), el empleador debe asignar los recursos necesarios, tanto físicos como técnicos, financieros y humanos, para la ejecución de las actividades del programa

## **9.2. Socialización de resultados**

Como parte de los entregables para la entidad, se presentarán los siguientes documentos:

- Informe “Evaluación Factores de Riesgo Psicosocial”
- Hojas de cálculo cuestionarios Intralaboral (Formas A y B), Extralaboral y de Estrés.

- Propuesta Guía Programa de Vigilancia Epidemiológica para el Control de Riesgo Psicosocial.

## 10. Conclusiones

Para una verdadera intervención del riesgo psicosocial, es necesario tener en cuenta todos los entornos que lo pueden ocasionar, como lo son el entorno intralaboral, extralaboral, individual y el estrés.

Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente.

Los factores de riesgo que se generan debido a una alta carga laboral afectan de manera directa o indirecta, no solo su entorno laboral, sino que también afecta el entorno extralaboral y relaciones interpersonales, causando estrés y enfermedades psicosomáticas, por esta razón es necesario realizar un adecuado estudio de cargas laborales en la entidad, que proporcione la información necesaria a la gerencia y que permita tomar decisiones al respecto.

De manera general, se puede asegurar que CEHANI E.S.E presenta un alto riesgo psicosocial. Este nivel de riesgo se encuentra directamente relacionado con altos niveles de estrés, por lo tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta condición requieren intervención prioritaria.

El estudio del entorno intralaboral, se encuentran aspectos como insatisfacción y sobrecarga laboral, por lo cual el riesgo intralaboral es muy alto, este nivel de riesgo también presenta una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En los factores de riesgo extralaborales se ubica en riesgo alto, en el que se esperaría una respuesta de estrés alto. Las dimensiones que se encuentren bajo esa categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, indicando que estos factores son representativos para los niveles de estrés conjuntamente con los factores intralaborales.

El estrés se encuentra en un nivel de riesgo muy alto. La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación, indica una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes, deben ser intervenidos inmediatamente, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores, permitiendo que ellos se sientan productivos y útiles o por lo contrario los trabajadores no tienen sentido de pertenencia para contribuir en el logro de los objetivos trazados, a su vez esto se refleja en la calidad de prestación de los servicios, favoreciendo o perjudicando a los usuarios.



## **11. Recomendaciones Generales**

Teniendo en cuenta que CEHANI E.S.E, en los diferentes entornos presenta niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto, se hace necesario presentar recomendaciones por cada entorno evaluado, los cuales llevarán a un mismo fin, el beneficio de la empresa, del funcionario y de los usuarios de la entidad, ya que debido a que el estrés contribuye a disminuir la calidad en la prestación de servicios.

Se requiere diseñar un sistema de vigilancia epidemiológica para control de riesgos psicosociales, que permita identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgos psicosociales que se presenten en el desarrollo laboral de los colaboradores de CEHANI E.S.E con el fin de mitigar su impacto en la salud de los colaboradores.

Se recomienda a CEHANI E.S.E, tomar medidas de intervención para disminuir los porcentajes desfavorables que se encontraron en la evaluación de factores de riesgos psicosociales (Nivel de riesgo Medio), y por otro lado medidas de prevención para los factores que presentaron resultados en zona favorable y así evitar o minimizar la posibilidad de aparición de riesgos psicosociales dentro de la empresa.

Es recomendable buscar la articulación de los planes anuales de capacitación, de bienestar social y de seguridad y salud en el trabajo, para que entre estos se ayuden y complementen en la Ejecución de programas deportivos, recreativos y culturales que contribuyan en la búsqueda de prevención, minimización y erradicación de riesgos psicosociales.

### **11.1. Recomendaciones para intervenir riesgos intralaborales.**

Teniendo en cuenta que la inteligencia emocional hace referencia a la capacidad que tiene una persona a escoger las mejores opciones en la búsqueda de soluciones a un problema, es recomendable que CEHANI E.S.E, brinde capacitaciones, talleres y entrenamiento en este tema.

Es importante el fortalecimiento del plan de Bienestar Social, y el plan Institucional de Capacitaciones teniendo en cuenta las necesidades de los colaboradores.

Realizar capacitación y entrenamiento en actividades que fortalezcan la autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia en los trabajadores, buscando con esto Engagement o vinculación psicológica con el trabajo lo que desarrolla un estado afectivo positivo de plenitud que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo.

Continúa difusión de información por diferentes medios sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional derivado de la carga emocional.

Estudiar y aplicar la rotación de puestos en los casos que sea posible.

Elaborar un programa donde se fortalezcan los estilos de vida saludable (fomentando técnicas alternativas de manejo de estrés)

Realizar programas, talleres y entrenamiento dirigidos a la adquisición de destreza para la resolución de problemas, asertividad, manejo eficaz del tiempo.

Implementar y ejecutar programas deportivos, recreativos, culturales y de integración entre los funcionarios y sus familias.

Realizar un estudio de cargas laborales y adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas y funciones, además de tener en cuenta el perfil del puesto, las exigencias de la tarea y el perfil adecuado del trabajador y los riesgos de este, lo que permitiría la realización de labores de manera compartida con personas del área, teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad de cada funcionario.

Disminuir la alta rotación de personal, ya que esto trae como consecuencia, la insatisfacción laboral e inseguridad en los funcionarios que se encuentran laborando.

Implementar un programa que permita fortalecer las competencias de los líderes en cuanto a capacidad de comunicación efectiva, permanente, respetuosa y participativa con sus colaboradores.

Dentro de cada una de las áreas de la organización, deben existir espacios no laborales donde los trabajadores tengan la posibilidad de compartir y dialogar, a fin de fortalecer los vínculos interpersonales, como horarios de almuerzo o pausas (por grupos), actividades recreativas.

Proporcionar la formación y el entrenamiento adecuados para la realización de las tareas, por medio del Plan Institucional de Capacitaciones, adaptados a las necesidades dependiendo del cargo y de las personas; de esta manera se logrará fortalecer las competencias para el cumplimiento de las responsabilidades y tareas asignadas.

Organizar el trabajo de forma tal que se reduzca la probabilidad de aparición de fatiga asociada al estrés y se facilite la recuperación de la persona. En el momento de

diseñar el puesto, deberán tenerse en cuenta principalmente los aspectos relacionados con el ritmo de trabajo y con la organización del tiempo de trabajo.

Se hace necesario introducir pausas activas, cuando una tarea implica un alto esfuerzo mental, que permitan la recuperación de la fatiga. En este sentido es importante señalar que el simple cambio de actividad no permite la recuperación, y que no se pueden dar a entender como pausas: los tiempos que el trabajador está alerta, en espera, o en actividades como atención a clientes. Para que las pausas sean realmente efectivas deben permitir desconectar a los trabajadores de los temas de trabajo y que las personas puedan apartarse físicamente del puesto de trabajo, cambiando el foco de atención. El número, la duración y la distribución de las pausas a lo largo de la jornada de trabajo estarán en función de la intensidad de las condiciones y exigencias del trabajo y de la capacidad de resistencia de la persona.

Implementar un programa en Liderazgo Positivo que permita fortalecer las competencias de los líderes y directivos en cuanto a capacidad de comunicación efectiva, permanente, respetuosa y participativa con sus colaboradores. Competencias de planeación y asignación de responsabilidades y seguimiento y retroalimentación del desempeño, buscando desarrollo de relaciones horizontales, motivando con claridad y fomentando las emociones positivas en los trabajadores, permitiendo el fortalecimiento de las competencias para el trabajo en equipo, cohesión y apoyo entre los integrantes de las diferentes áreas, y de esta forma puedan ser un mecanismo para el fortalecimiento de participación de los colaboradores.

## **11.2. Recomendaciones Para Intervenir Riesgo Extralaborales.**

Realizar talleres y capacitaciones dirigidos a los funcionarios y familiares, sobre temas como manejo de la economía familiar, resolución de conflictos familiares y comunicación en los grupos familiares, entre otros.

Involucrar al grupo familiar en actividades de recreación, integración y capacitación programadas por la empresa.

Planificar el trabajo de tal forma que CEHANI E.S.E, impacte lo menos posible a la familia, horarios, turnos, rotación, trabajo en días festivos y domingos, y se evite llevar el trabajo a las casas.

Implementar una política de horarios flexibles, para los colaboradores que lo requieran para que puedan atender sus asuntos familiares (por ejemplo, dejar a sus hijos al colegio).

Dentro del Plan de Bienestar Social e Incentivos, plantear como incentivo permisos en fechas especiales que le permitan al trabajador compartir con su grupo familiar.

Sensibilizar al personal los funcionarios a partir de sesiones familiares que traten temas de convivencia, comunicación, solución de conflictos y demás contenidos que prevalezcan en la población trabajadora, dentro de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajo saludables.

Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas y funciones.

### **11.3. Recomendaciones Para Intervenir Riesgos de Estrés.**

La empresa debe realizar talleres con los funcionarios y familiares sobre técnicas de relajación y/o meditación.

Programar actividades físicas, de recreación e integración dentro de las jornadas laborales

Diseñar programas de acompañamiento, para el fortalecimiento de redes sociales de apoyo y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, bajo la coordinación de un especialista (psicólogo), con el fin de fomentar de estilos de vida y trabajo saludables y las actividades de bienestar.

## Bibliografía

- Abello Bolivar, A. J., & Lozano Torres, D. M. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral. . Bogotá, Colombia.
- ARL Colpatria. (2012). Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. (P. A. Velasco Villamizar, Ed.) Recuperado el 17 de Abril de 2019, de <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf>
- Astudillo Díaz, P. R., Alarcon Muñoz, A. M., & Lema García, M. L. (2009). Protectores de Estrés laboral: Percepción del Personal de Enfermería y Médicos, Temuco, Chile. *Ciencia y Enfermería XV*, 111-122.
- Beltran Cabrejo, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002-2012*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (15 de 04 de 2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social. *Revista Prolegómenos*, 159-172. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (24 de Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informe del Comité Mixto OT-OMS sobre Medicina del trabajo, novena reunión. Ginebra, Suiza.

- Congreso de Colombia. (2002). *Ley 734*. Bogotá D.C.: Diario Oficial.
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010*. Bogotá D.C.: Diario Oficial.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Decreto 1083* . Bogotá D.C.
- Garrido Pinzón, J., Blanch Ribas, J. M., Uribe Rodríguez, A. F., & Pedrozo Sánchez, M. C. (2018). El Capitalismo Organizacional Como Factor De Riesgo Psicosocial: Efectos Psicológicos Colaterales De Las Nuevas Condiciones De Trabajo En Hospitales Y Universidades De Naturaleza Pública. Resultados Santander, Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 166-196.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 237-241.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.f.). NTP 443: Factores psicosociales: metodología y evaluación. España.
- Juárez-García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud pública de México*, 109-117.
- Ministerio de la Protección Social. (23 de Enero de 2006). Ley 1010 de 2006. Bogotá, D.C., Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008. Bogotá, D.C., Colombia.
- Ministerio de la Protección Social, & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co>: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-4.pdf>



Ministerio de la Protección Social, & Pontificia Universidad Javeriana. (Julio de 2010).

Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co>:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-2.pdf>

Ministerio de Protección Social, & Pontificia Universidad Javeriana. (Julio de 2010).

*Fondo de riesgos laborales*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2018, de

[www.fondoriesgoslaborales.gov.co](http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co): <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2015). *Decreto 1072*. Bogotá D.C.

*RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES*. (15 de 04 de 2019). Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Andalia, R. C.

(09 de Septiembre de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas- ACIMED*, 67-75.

Sanchez-Toledo & Asociados. (5 de Septiembre de 2017). *st-asociados*. Recuperado el 4

de Noviembre de 2018, de [st-asociados.com](https://st-asociados.com/2017/09/entorno-laboral-saludable/): <https://st-asociados.com/2017/09/entorno-laboral-saludable/>

Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (1998). Factores Psicosociales y de

Organización. En Organización Internacional del Trabajo, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Trad., Vol. II, págs. 34.1-34.87). Ginebra. Recuperado el 25 de 10 de 2018, de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

- Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC . (2010). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guia de buenas prácticas métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales.* . Barcelona: Blanca Impresores S.L.
- Toro Álvarez, F., Londoño Londoño, M. E., Sanín Posada, A., & Valencia Jáuregui, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 95-137.
- Universidad de Antioquia. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales.* México D.F.: Manual Moderno.