

**Propuesta para la identificación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés en la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja**

Katherine,V. Barrera, Sandra, M. Gonzalez y Vitesmin. Navarro.

Especialización en Gerencia en seguridad y salud en el trabajo, Dirección de postgrados , Universidad ECCI.

Curso: Seminario de Investigación I-04849

Enero 2022.

**Propuesta para la identificación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés en la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja**

Katherine, V. Barrera (00000111347),

Sandra, M. Gonzalez (000000111214)

y Vitesmin. Navarro (00000101041).

Especialización en Gerencia en seguridad y salud en el trabajo, Dirección de postgrados, Universidad ECCI.

Curso: Seminario de Investigación I-04849

Docente Asesora July Patricia Castiblanco

Enero 2022.

## 1 Tabla de contenido

1	Tabla de Figuras.....	4
2	Dedicatoria.....	5
3	Agradecimientos.....	6
4	Introducción.....	7
5	Objetivos.....	7
	5.1 Objetivo General.....	7
	5.2 Objetivos específicos.....	7
6	Resumen.....	8
7	Estado del Arte.....	9
8	Marco Teórico.....	31
9	Marco Legal.....	52
10	Metodología.....	57
11	Resultados.....	60
12	Plan de intervención.....	82
13	Recursos Financieros.....	83
14	Bibliografía.....	86

## 1 Tabla de Figuras.

Figura 1.....	60
Figura 2.....	60
Figura 3.....	61
Figura 4.....	62
Figura 5.....	63
Figura 6.....	63
Figura 7.....	64
Figura 8.....	65
Figura 9.....	65
Figura 10.....	66
Figura 11.....	67
Figura 12.....	67
Figura 13.....	68
Figura 14.....	69
Figura 15.....	69
Figura 16.....	70
Figura 17.....	71
Figura 18.....	72
Figura 19.....	72
Figura 20.....	73
Figura 21.....	73
Figura 22.....	74
Figura 23.....	75
Figura 24.....	76
Figura 25.....	76
Figura 26.....	77
Figura 27.....	78
Figura 28.....	79
Figura 29.....	79
Figura 30.....	80
Figura 31.....	81
Figura 32.....	84
Figura 33.....	85

## 2 Dedicatoria

Sin duda, dedicamos este trabajo a la planta de docentes adscritos a la Especialización, ya que contribuyeron con la cualificación académica de nuestro perfil profesional, a través de su ética y bagaje laboral. Son un ejemplo para nuestra vida personal y profesional. A los compañeros de este equipo por el apoyo y esmero que pusieron para desarrollar el presente trabajo de grado.

### **3 Agradecimientos**

En primer lugar, agradecer a nuestra tutora, quien con sus conocimientos y apoyo guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados esperados.

También queremos agradecer a la Universidad ECCI por brindarnos todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por último, quisiéramos agradecer a todos los compañeros y a nuestra familia, por apoyarnos siempre en todos los proyectos que emprendemos.

## **4 Introducción**

El presente estudio surge con la necesidad de identificar los factores de riesgo psicosociales y el factor de estrés al interior de la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja, dicho estudio es pertinente, dado que no hay antecedentes de aplicación de instrumentos de riesgos psicosociales, ni factor de estrés.

Por lo anterior, desarrollar la presente investigación nos permitirá identificar las variables que intervienen en las dinámicas de trabajo y de salud, relacionados con los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés, así mismo, nos facilitará la introducción de medidas pertinentes de intervención y de control que disminuyan el efecto de tales factores al interior de la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja.

## **5 Objetivos**

### **5.1 Objetivo General**

- Realizar una propuesta para la identificación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés en la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja

### **5.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar las acciones que adelanta actualmente la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja para la mitigación del factor de estrés de los colaboradores, así como los aspectos organizacionales de dicha sede.
- Identificar hallazgos relevantes en la medición del factor de estrés de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja.
- Generar un plan estratégico que permita a la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja implementar una propuesta para la identificación del factor de estrés.

#### **Sublínea de investigación:**

Teniendo en cuenta los intereses de los integrantes del equipo de trabajo, se ha optado por desarrollar nuestro proyecto de investigación en el marco de la sublínea de investigación Salud, Ambiente y Trabajo.

## **6 Resumen**

Mediante la evaluación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés, en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja, se pretende identificar y plantear acciones de mejora de dichos factores a fin de beneficiar y mantener la salud y bienestar de los trabajadores en su entorno; así mismo se da respuesta a las exigencias legales planteadas en el Sistema de Seguridad Social en Colombia (Ley 100/93) y específicamente en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015) y a la Resolución 2646 de 2008, la cual establece la obligatoriedad de las empresas tanto públicas como privadas, de medir e intervenir el



Riesgo de Estrés Psicosocial, desde los factores intralaborales, extralaborales y condiciones personales del trabajador.

El primer paso es elaborar un diagnóstico de las condiciones intralaborales, extralaborales y las características personales e individuales de la población trabajadora vinculada a la empresa que eventualmente puedan llegar a comportarse como factores de riesgo.

Para lo anterior, se propone aplicar el instrumento factor de estrés psicosocial, el cual debe aplicarse individualmente a la población trabajadora para ser consolidado y de esta forma obtener el diagnóstico organizacional.

Con los resultados de las evaluaciones realizadas, se elaborará un informe diagnóstico, en el cual se identificará el panorama del factor de estrés psicosocial presente en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja.

### **Palabras claves**

Mundo del trabajo, factor de estrés, salud, motivación intervención

## **7 Estado del Arte**

Al paso de los años cada vez más se ve el auge de la salud y seguridad en el trabajo, que ha llevado a visibilizar los riesgos psicosociales que se presentan en diversos campos profesionales, en Colombia en mayor grado a partir de la resolución

1016 de 1989. Es por ello que se ha llevado a cabo investigaciones para la identificación de estos riesgos, como por ejemplo:

En el trabajo de *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa donato's moda* el cual fue escrito por Andrea Alejandra Zorro Lamus y Daniela Andrea González Velandia . Ellas evaluaron los riesgos psicosociales en la empresa Donato's Moda para mitigar los efectos de la exposición laboral. Esto lo hicieron mediante 4 fases El instrumento utilizado fue, Bateria de Riesgo Psicosocial. Su población de estudio fue ,la muestra escogida 8 colaboradores de la empresa Donato's Moda, de sexo masculino y femenino, entre las edades de 23 años y 38 años, la cual se distribuyen en los siguientes cargos, 1 ocupa cargo directivo, 2 auxiliares administrativos, 3 administradores de punto y 2 auxiliares de punto de venta, también 2 de las personas cuentan con contrato a término indefinido y las demás con contratos a término fijo, así mismo, todos han laborado por un tiempo superior a 3 meses en la empresa. (Zorro & González, 2020)

En este trabajo se concluye que la distribución por género de los participantes indica que el 87% son mujeres y el 13% hombres, es decir, en la empresa Donato's Moda se contrata más personal femenino, así mismo, se puede decir que prefieren mujeres para ejercer en el área comercial, lo cual puede estar asociado al producto de venta (ropa de dama) y los resultados positivos en ventas por parte del género femenino. Las personas que participaron en el estudio se encuentran en la etapa de adultez joven, que inicia alrededor de los 21 años y finaliza a los 40 años, sin embargo, la mayoría se encuentra entre los 25 y 30 años, lo que indica que la empresa prefiere tener personal joven y no de la etapa madura, lo que alinea a la visión moderna de la

empresa y su tiempo de constitución. Los empleados de Donatos Moda se encuentran entre el estado civil solteros con 44% y en unión libre con el 56%, lo que está relacionado al rango de edad en el que se encuentran y el patrón cultural de desarrollo actual. Se evidencia que el 87% de la población se encuentra con un nivel de educación medio, es decir cuentan con el título de bachiller o técnico/tecnólogo, lo que indica que no es necesario contar un nivel de conocimiento avanzado para ingresar a la empresa y de esta forma el desarrollo de las funciones. La población estudiada de la empresa reporta estar en los estratos 1,2 y 5, en la cual la persona que es estrato 5 es uno de los directivos y es de nivel medio- alto, por otro lado, el resto de personal se encuentran en los cargos de asesor de ventas, administrador y auxiliar administrativo. Asimismo, según el DANE, las personas que se encuentran en estratos 1 y 2 son las que cuentan con menos recursos y por tal motivo reciben subsidios económicos por el Gobierno Nacional siendo clasificados de nivel socioeconómicos medio y bajo. Ninguna de las personas cuenta con una vivienda propia, sino que el 87% vive en arriendo y el 13% vive en una casa familiar. En la distribución de personas a cargo, 7 de los 8 individuos del estudio tienen a alguien bajo su responsabilidad y dependencia económica, estas personas son de su núcleo familiar ya sean padres, hijos y/o hermanos. En la cual el 12% no tiene personas a cargo, el 25% tiene a cargo 2 personas, el otro 25% tiene a cargo 3 personas y el 38% tiene a cargo 1 persona. (Zorro & González, 2020)

Por otro lado en la investigación *Análisis de los factores de riesgo psicosocial en terapeutas físicos en los centros sanitarios de atención ambulatoria y hospitalaria en Colombia* realizado por Indira Daniela Amado Cortes, Eliana Sofia Mayorga Giraldo y

Angie Katherine Núñez Toro, en donde se planteó analizar los factores de riesgo psicosocial en terapeutas físicos en los centros sanitarios de atención ambulatoria y hospitalaria en Colombia. El tipo de investigación en este estudio fue de tipo descriptivo. Lo que se buscó con esta revisión sistemática fue obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación, fue de enfoque cualitativo. El método de investigación utilizado en este proyecto fue un método hermenéutico. (Amado, Mayorga, & Núñez, 2021)

Se llega a la conclusión que los principales factores de riesgo psicosociales que afecta al personal terapéutico es el dinamismo laboral, el ambiente laboral, el diseño de los puestos de trabajo, las relaciones interpersonales, la carga de trabajo, el desempeño de rol, las demandas psicológicas y/o emocionales. Estos factores de riesgo se consideran factores intrínsecos y estos factores a su vez en una exposición alta generan patologías de origen psicológico, afectando el desempeño del trabajador en sus actividades laborales, su salud mental y creando patrones de ausentismo. Por otra parte, se evidenció que en la mayoría de los estudios las demandas emocionales son las más frecuentes afectan al personal terapéutico en los centros asistenciales, ya que tienen mayor interacción con los pacientes y tienden a crear una sobrecarga de emociones, debido a que, el individuo debe verse como una persona activa y que representa un rol dentro de la sociedad, a su vez, el escaso reconocimiento y la poca compensación en el desarrollo de las labores, las cuales suelen ser causales de desmotivación laboral. (Amado, Mayorga, & Núñez, 2021)

En el trabajo de tesis *Factores de riesgo intralaborales en empleados de la entidad sin ánimo de lucro propais*. Escrito por Claudia Patricia Neira Erazo contadora y Stefany Rativa Pastrana se propusieron identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en la empresa Propais que causan estrés laboral en los empleados con el fin de mejorar la salud física y psicológica a través de recomendaciones a la gerencia para la implementación de actividades de mitigación y prevención del riesgo psicosocial. Esta Investigación fue de tipo descriptiva y explicativa que buscó mostrar una situación y por qué se presenta la misma, como un estudio correlacional se estableció una relación entre la causa y efecto según diferentes aspectos como el grado de abstracción fue de investigación aplicada pues con base en los hallazgos se extenderán recomendaciones de actividades de mitigación de riesgo para que la gerencia de Propais las desarrolle. (Neira, Rativa, & Sanchez, 2017)

En este estudio concluye que las dimensiones: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa que hacen parte de las condiciones intralaborales, entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, no afectan tanto a los jefes y profesionales, como si resulto ser para los auxiliares u operarios. También concluye evidenciar que para los auxiliares u operarios existe un riesgo medio en cuanto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo lo que quiere decir que se puede estar viendo afectada la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y que abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las

interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social y los aspectos emocionales, como la cohesión. (Neira, Rativa, & Sanchez, 2017)

Otro de los trabajos de tesis que se pudo considerar es el *Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías*, realizado por Amparo Ríos Hernández, Olga Cristina Vera Nieto y Luis Alexander Mendieta Ombita. Los cuales buscaron analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda y su relación con el desempeño laboral. Se desarrolló mediante el enfoque y paradigma de investigación cuantitativo, empírico - analítico, ya que se utilizaron datos estadísticos, se realizó un proceso de análisis secuencial, deductivo y objetivo de la realidad; lo que permitió la generalización de los resultados de acuerdo a las variables y la precisión en el análisis de los mismos. El método de investigación fue el correlacional, en tanto se miden las variables. (Ríos, Mendieta, & Vera, 2020)

Con base en los resultados de esta investigación, se diseñó una estrategia de intervención que busca responder a las necesidades de los trabajadores y la empresa con relación a los factores de riesgo psicosocial y por ende optimizar el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo, se dejó a la empresa dentro de la estrategia intervención, el diseño de la evaluación de desempeño que permite identificar habilidades y fortalezas actitudinales y aptitudinales de acuerdo al puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta que, “algunos factores de riesgo psicosocial, si se detectan a tiempo se pueden establecer estrategias de prevención, función que es inherente de responsabilidad del personal de talento humano y del encargado de programa de Seguridad y Salud en el Trabajo”. Las fuentes bibliográficas, el marco teórico y marco legal fueron fundamentales para darle validez y confiabilidad a esta investigación, así como el apoyo y excelente orientación de los profesionales de la universidad. (Ríos, Mendieta, & Vera, 2020)

*El Diagnóstico de riesgo psicosocial extralaboral en la empresa emgesa* escrito por Adriana Carolina Ramírez Cárdenas, Luis Alfredo Campos y William Arley Zambrano Romero. Es un proyecto de grado el cual buscó identificar los factores de riesgo psicosocial extra laborales que se presenta en la Empresa Emgesa SAS. Esta investigación fue un estudio descriptivo se realizó desde una perspectiva metodológica cualitativa debido a que la interpretación de la información, aborda una muestra representativa de los profesionales investigativa de ingeniería y aplicabilidad profesional de psicología la población y muestra fue La Empresa Emgesa S.A seleccionada, la planta se encuentra ubicada en San Antonio de Tequendama en el departamento de Cundinamarca, cuenta con un área de Mantenimiento, Vigilancia y Aseo conformado por un grupo de Profesionales, Operarios y Auxiliares objeto del proyecto. Para la elaboración del proyecto Investigación Procedimiento (Batería) BATERIA. (Ramírez, Campos, & Zambrano, 2016)

La monografía hace un aporte a la comprensión del clima organizacional y los riesgos psicosocial. En concreto, a través de este proyecto de investigación , se

evidenció la importancia creciente de los factores psicosociales y el clima organizacional en el ámbito del trabajo y su papel cada vez más significativo, aunque no siempre adecuadamente reconocido, para la salud y bienestar de los trabajadores. Es importante señalar, que los factores psicosociales y el clima organizacional pueden representar riesgos nuevos en el mundo del trabajo. Se insiste en la necesidad de analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual. Es importante resaltar que para cualquier organización se debe incluir como parte de su plan de gestión, una medición de clima organizacional, es decir, contar la apreciación compartida del entorno en el cual se realiza el trabajo y la percepción que tiene los trabajadores sobre el mismo, seguido por jornadas de reflexión, con el firme propósito de lograr la mejora de la organización como sistema social. (Ramírez, Campos, & Zambrano, 2016)

También se encuentran textos como: *factores psicosociales de los trabajadores del hospital de Engativá en el área de vigilancia epidemiológica* investigado por Angie Carolina González y Karen Dayanna López Jiménez. En el cual se propusieron como objetivo general: Analizar los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área de vigilancia epidemiológica del hospital de Engativá. Esta investigación se desarrolló bajo el diseño descriptivo transversal o también conocido como transeccional. (González & López, 2016)

De acuerdo a los resultados obtenidos según el cuestionario intralaboral de los trabajadores del área de vigilancia epidemiológica del Hospital Engativá, se pudieron determinar que para el perfil ocupacional técnico, se identifica que las dimensiones que



generan un nivel de riesgo muy alto son las oportunidades para el uso y desarrollo de sus habilidades y conocimientos, puesto que el cargo que desempeñan no permite un ascenso laboral lo que genera baja motivación, además de ello, sus destrezas y conocimientos no pueden aplicarse al máximo en las actividades realizadas. Al realizar una comparación con el análisis sociodemográfico, concluye evidenciar que la gran mayoría de los perfiles técnicos tienen un nivel educativo superior en otras áreas diferentes a la salud, los cuales no tienen oportunidades de crecimiento profesional dentro del departamento de vigilancia epidemiológica. Para el perfil ocupacional profesional, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral afecta negativamente la vida personal y familiar de los empleados, ya que se evidencia un alto nivel de riesgo, puesto que en ocasiones se requiere que se trabaje en cualquier momento del día, lo que conlleva a que el tiempo en familia se reduzca. Para el perfil ocupacional epidemiólogos, las demandas de la jornada de trabajo se encuentran entre los factores que más les genera riesgo, puesto que muchas veces dentro de sus actividades deben realizar intervenciones a eventos de interés en salud 86 pública, los cuales se pueden presentar a cualquier hora y día de la semana, por ello deben estar disponibles para apoyar cualquier eventualidad de carácter urgente. Con respecto a la participación y manejo al cambio, los tres perfiles se ven afectados con riesgo alto y muy alto; con los cambios administrativos que se han presentado en Salud Pública y los Hospitales del Estado, se evidencia que los funcionarios sienten que no cuentan con la opinión de ellos para la toma de decisiones. (González & López, 2016)

En el *Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo psicosocial en la unidad de salud maría ips quibdo-choco* escrito por Karla María Monroy Pascuas, Fabián Antonio Cerón Murcia y Lesmes Solerth Cuesta Herrera. Identificaron los efectos de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la salud en la Unidad de Salud María IPS Quibdó. Este proyecto investigativo fue de tipo cuantitativo, ya que buscó tener en cuenta los 12 trabajadores de la unidad de salud y aplicarles la batería de riesgo psicosocial para determinar con los resultados estadísticos índices intra y extra laborales. (Monroy, Cerón, Cuesta, 2020).

Pudieron determinar que La Unidad de Salud María IPS dentro de su organización no posee riesgos altos que indiquen índice de alarma en cuanto a el riesgo psicosocial de los trabajadores lo que genera un buen funcionamiento de sus instalaciones, el propósito de implementar un programa de vigilancia epidemiológico es buscar las posibles soluciones a los pocos riesgos altos que arrojó el análisis realizado con la batería de riesgo psicosocial y controlar los riesgos que se encuentra en medio y bajo para que no vayan a convertirse en riesgos alto y muy alto ocasionando posibles consecuencias en la organización. Dentro de la organización sería pertinente la incorporación de un empleado con conocimiento en seguridad y salud en el trabajo y riesgos psicosociales para que se produjera un buen funcionamiento del programa y de las actividades estrictamente necesarias para Seguridad y Salud en el Trabajo. La alta gerencia de la Unidad de Salud María es indispensable y necesario involucrarla en los temas de Seguridad y Salud en el Trabajo ya que su apoyo y ayuda es de suma

importancia para que las actividades funciones correctamente. Se estableció de acuerdo a los resultados obtenidos que algunos riesgos psicosociales dentro de la Unidad de Salud María IPS se encuentran en categoría alta y muy alta. (Monroy, Cerón, & Cuesta, 2020)

Para el proyecto de grado *Medición del riesgo psicosocial en los docentes en el colegio Jesús maestro ubicado en la localidad de Fontibón*, realizado por Jessica Maritza Espinel Daza, Daysi Carolina Herrera Cárdenas y Adriana Patricia Peñuela Cortés, tuvieron como objetivos identificar los factores de riesgo psicosocial en los docentes del colegio Jesús Maestro ubicado en la localidad de Fontibón.. El método de esta investigación establecido fue el inductivo iniciando con la observación de fenómenos particulares comportamiento de docentes. La técnica a utilizar es la cualitativa teniendo en cuenta que se busca responder el por qué, el cómo, de dónde procede y hacia dónde se dirige la conducta del participante, utiliza la recolección de datos mediante la aplicación de test y encuestas para descubrir y dar preguntas a la investigación en el proceso, además describe detalladamente las situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. (Espinel, Herrera, & Peñuela, 2017)

Encontraron en este trabajo que desarrollar planes de formación docente para la mejora de las competencias y el desempeño profesional. Formación en materia de eficacia personal en la profesión. Desarrollo de protocolos de ayuda y redes de apoyo a

compañeros inexpertos o ineficaces. Diversificar los recursos didácticos y la metodología e incrementar el protagonismo de la conducta de aprendizaje guiado en el alumnado. Mejorar la planificación y distribución del tiempo. Aplicar criterios para el uso adecuado de la delegación y el reparto de funciones y responsabilidades. Establecer criterios de eficiencia para las reuniones de trabajo docente: claustros, departamentos, equipos de evaluación. Fomentar la puntualidad en el inicio y en la finalización de las actividades compartidas. Optimizar la temporalización en las programaciones. Adquirir recursos personales y profesionales para el autocontrol emocional. Establecer procedimientos y recursos que estimulen el desarrollo personal en la profesión. Incrementar la autoeficacia profesional docente. Optimizar las redes de apoyo entre docentes. (Espinel, Herrera, & Peñuela, 2017)

Otro de los trabajos de grado a analizar sería *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. estudio documental 2010- 2015* elaborado por Leidy Yaneth Betancourt y Yuli Yohana Garzón en el cual plantearon identificar los principales aportes y vacíos de investigación que se evidencia en los estudios, publicados durante los años 2010-2015, sobre el tema riesgo psicosocial en el personal de enfermería. El diseño de esta investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo, utilizaba la técnica de estudio documental, en donde la recolección de la información se realizó a través de bases de datos, revistas, libros, artículos, sobre factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería, aspectos éticos legales, para obtener información clara y concisa para el documento. (Betancourt & Garzón, 2016)

En este trabajo encontraron que los riesgos psicosociales son definidos como las condiciones laborales, individuales y extralaborales que pueden afectar a nivel físico, mental y social a los individuos dentro de su entorno de trabajo; lo cual le puede desencadenar a largo plazo diferentes patologías si no se cuenta con los factores protectores psicosocial que ayuden a afrontar las diferentes situaciones . Las publicaciones revisadas dentro del periodo 2010- 2015 se encontró que los países que más tienen publicación sobre factores de riesgo psicosocial en enfermería son Colombia, España y Chile como se muestran en los resultados evidenciando que hay preocupación por las enfermeras por las condiciones laborales actuales que según la revisión son por prestación de servicios, con sobrecarga laboral, horas extras y malos tratos por parte de las directivas, colegas y pacientes. En relación a la normatividad de Colombia la resolución 2646 del 2008 da a conocer la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, en donde, establece, define, identifica, evalúa, previene, interviene y monitorea los factores psicosociales individuales, intralaborales y extralaborales, además determina, si así fuere, el origen de patologías producto del estrés laboral, las cuales, deben ser de obligatorio cumplimiento e implementación, por parte del gremio contratante de las organizaciones del país. (Betancourt & Garzón, 2016)

En *Propuesta programa de prevención de riesgos psicosociales para el colegio montessori british school (mbs)* trabajo de grado de Mario Alejandro Barrera González, Yasmir Cifuentes González y Wilman Steve Fonseca Pabón nos muestra que se enfocaron en realizar una propuesta que mejore el control de la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del colegio Montessori British School

(mbs), mediante la aplicación de un programa de prevención de riesgos psicosociales, con el fin de mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores. La investigación se realizó bajo el paradigma empírico – analítico y se realizó mediante un diseño no experimental transaccional descriptivo. Se buscó observar la magnitud del fenómeno, mediante los cuestionarios de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social. (Barrera, Cifuentes, & Fonseca, 2020)

Y pudieron encontrar que según la información obtenida de las estadísticas de ausentismo, durante los últimos 4 años 2017-2020 el colegio reporto un total de 36 incapacidades y 571 días de incapacidad relacionadas con enfermedades de interés psicosocial o trastornos mentales y del comportamiento, entre las que se encuentran afectaciones de tipo mental como problemas de depresión y ansiedad, estrés postraumático, trastornos de adaptación y así mismo las que generan sintomatología física como el síndrome del colon irritable, gastritis y problemas cardiacos. De acuerdo a los resultados obtenidos con el proceso de tabulación y análisis de la información, a continuación, se describen los principales hallazgos. Los ítems, dimensiones y dominios de los cuestionarios utilizados, son calificados de forma que se interpreta que, a mayor puntaje obtenido, mayor nivel de riesgo psicosocial obtenido. Continuando con el cuestionario de factores de riesgo intralaboral, éste está integrado por cuatro dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas; la puntuación total indica que el 77% de la población encuestada reporta nivel de riesgo alto para este cuestionario, lo que significa que para este grupo poblacional las características del trabajo y de su

organización están influyendo de manera negativa en la salud y bienestar de las personas encuestadas. Específicamente los dominios correspondientes a Recompensas, Control sobre el Trabajo y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, evidencian un nivel de riesgo que sugiere intervención y la generación de recomendaciones para ser implementadas al interior del colegio Montessori British School (mbs). El tercer cuestionario aplicado es el de Condiciones Extralaborales, e el cual está relacionado con los aspectos del entorno familiar, social y económico de las personas, que pueden influir en la salud y bienestar de las mismas, el resultado es favorable, teniendo en cuenta que el 29% de los encuestados perciben riesgo alto y muy alto, el 32% riesgo medio y finalmente el 39% sin riesgo o riesgo bajo este cuestionario. Con relación al cuestionario para la evaluación del estrés, el 55% de la población encuestada, puntúan en el nivel de riesgo alto – muy alto, el 26% sin riesgo o riesgo bajo y finalmente el 16% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo medio. (Barrera, Cifuentes, & Fonseca, 2020)

Con respecto al *Programa de prevención de riesgos psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas codensa s.a. esp y emgesa s.a. esp* realizado por Kelly Johana Mora, Cleofé Nthaly Murillo Piedra y Sally Biset Quintero .Las cuales nos dice que diversos estudios demuestran que en la actualidad los factores de riesgos psicosocial laboral, constituyen a nivel mundial la mayor fuente de daño en la salud, en el bienestar y en la productividad empresarial. Los factores de riesgo psicosocial se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como: cognoscitivos, manifestados en disminución de la capacidad de concentración, memoria, etc.; afectivos, ansiedad, depresión, etc.; conductuales,

consumo excesivo de alcohol, drogas, etc.; fisiológicos, aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos. Igualmente en patologías psicosomáticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento; todos estos factores se pueden presentar por funciones ambiguas, turnos rotativos incluyendo nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y despótica, aumento e intensificación de las cargas laborales y la pobre remuneración económica. (Mora, Murillo, & Quintero, 2016)

Este estudio expone el método de evaluación utilizado para determinar los factores de riesgo psicosociales presentes en las empresas Codensa S.A. ESP y Emgesa S.A. ESP, para posteriormente proponer un programa de prevención a dichos riesgos. Fue un estudio no experimental de tipo descriptivo. Estuvo integrada por 23 colaboradores de las empresas Codensa y Emgesa, Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social. (Mora, Murillo, & Quintero, 2016)

De acuerdo con el estudio realizado los colaboradores de Medio Ambiente y Seguridad se encuentran expuestos a riesgo psicosociales tanto intralaborales como extralaborales. Los factores de riesgo intralaboral que afectan a los funcionarios están relacionados con la demanda de trabajo, control del trabajo, liderazgo y relaciones sociales y las recompensas. Los factores psicosociales extralaborales que afectan a los funcionarios son: el tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar y el desplazamiento vivienda



trabajo vivienda. Los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgos psicosociales arrojan información confiable y verídica, que puede ser empleada en futuras investigaciones. -La información obtenida permite realizar cambios a nivel organizacional que permitan disminuir y/o atenuar y prevenir la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. (Mora, Murillo, & Quintero, 2016)

Por otra parte, en el trabajo *Tamizaje de los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector eléctrico en la ciudad de Medellín* elaborado por Liliana Torres González y Juan Camilo Mesa Valencia. En el cual se identificaron los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una empresa del sector eléctrico, con el fin de establecer estrategias de prevención. Se consideró de tipo descriptivo. El método utilizado en la investigación fue el inductivo. La población objeto de estudio fue el grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de sector eléctrico en la ciudad de Medellín, que se compone de 110 empleados, los cuales trabajan en diferentes secciones dependiendo de la formación y las capacitaciones recibidas. (González & Mesa, 2021)

Y en este trabajo finalizaron concluyendo que participaron 40 empleados del área operativa de una empresa del sector Eléctrico en la ciudad de Medellín, los 40 empleados son de género masculino, la mayoría se encuentran en edades entre los 26 y 35 años de edad. La encuesta fue el instrumento principal que se eligió para la recolección de los datos, en ésta se evaluaron los factores de riesgo intralaborales,

extralaborales y de estrés. Luego de tabular, graficar y analizar los resultados obtenidos, en las variables individuales y/o personales les llamó la atención que el estado civil más común entre los empleados es “divorciado o separado” con un porcentaje de 30% a lo cual se puede aludir que probablemente existe muy poca unión en las relaciones familiares, que se ve reflejada en la poca estabilidad con la pareja, por otra parte la calidad de vida se nota desmejorada ya que por ejemplo, el 45% de los encuestados viven en casas arrendadas. En las condiciones del sitio de trabajo y esfuerzo físico concluye determinar que el 48% de los empleados encuestados se encuentran expuestos a ruido en su sitio de trabajo, lo cual puede ocasionarles estrés por ruido, produciéndoles dificultad para la concentración o cansancio. Otra de las variables representativas fue el esfuerzo físico, donde más del 55% realiza casi siempre mucho esfuerzo físico en la realización de las actividades, dichos esfuerzos afectan al personal ya que puede ocasionarles fatiga muscular, desgarres musculares, cansancio, entre otras patologías del sistema osteomuscular. Con respecto al crecimiento profesional y personal que los empleados pueden llegar a tener en la empresa, el 35% de la muestra dice que el trabajo casi nunca les permite la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, con esto se percibe un alto grado de percepción de “estancamiento” en los empleados, que puede generar frustración y/o ansiedad. En el análisis del estrés laboral, un gran porcentaje de los encuestados (70%) afirma algunas veces sentir falta de energía y desconcentración, lo cual puede ser crítico si no se interviene a tiempo la causa, ya que podría tratarse del síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, o síndrome de desgaste profesional. (González & Mesa, 2021)

El trabajo de *Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa proteger ips* adelantado en el año 2016 por las investigadoras Angelica Bibiana Ahumada Roja, Taina Julieth Agudelo y Chirly Badillo Cano buscó Diagnosticar y plantear una propuesta de intervención y prevención de los factores psicosociales y el estrés laboral, con el fin de establecer acciones de prevención y promoción de la salud mental en el personal de Proteger IPS. Se planteó un diseño no experimental transaccional descriptivo. La investigación se realizó bajo un enfoque mixto haciendo uso de métodos de tipo cuantitativo y cualitativo. Desde el enfoque cuantitativo se buscó la explicación y comprensión del fenómeno, mediante el análisis de los datos proporcionados por los mismos trabajadores y el abordaje teórico y empírico sobre el riesgo psicosocial y el estrés laboral. A nivel cuantitativo, se buscó observar la magnitud del fenómeno, mediante los cuestionarios de la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, lo cuales arrojaron datos de tipo estadístico, permitiendo cuantificar la dimensión que hubo alcanzado el fenómeno dentro de la empresa. (Agudelo , Badillo, & Ahumada, 2016)

Se ubicaron los resultados arrojados observando: A nivel general, en el ámbito Intralaboral, los profesionales administrativos y médicos, presentaron un nivel de riesgo psicosocial entre medio y alto y que, muy probablemente, podía generar dificultades en el normal desarrollo de su trabajo en la empresa. A nivel general, en el ámbito Intralaboral, los auxiliares y operativos mostraron un nivel de riesgo psicosocial nulo o despreciable y que, muy probablemente, contribuía al normal desarrollo de su labor en

la organización. En el cuestionario de factores de riesgo extralaborales, aplicado tanto al área administrativa y médica, como al área operativa, se encontró que los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo psicosocial extralaboral nulo o despreciable, lo que indicaba que posiblemente los elementos del entorno externo al ámbito laboral no influían negativamente en el desempeño de los trabajadores. En la calificación general del cuestionario se encontró que el nivel de estrés laboral es bajo, sin embargo se recomienda establecer programas de promoción y prevención para disminuir los niveles de estrés existentes. (Agudelo , Badillo, & Ahumada, 2016)

En el trabajo de *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en la institución educativa aspaen gimnasio yumaná y aspaen preescolar yumanitos* , adelantado por Fanny Pastrana , Diana Quijano y Andrea Piedrahita, se pretendió Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que se vivenciaban en los colaboradores de la institución educativa Aspaen Gimnasio Yumaná y Aspaen Preescolar Yumanitos , aplicando la Batería de Riesgos Psicosociales intralaboral, al personal con cargos de jefatura, profesionales o técnicos colaboradores de Aspaen Gimnasio Yumaná y Preescolar Yumanitos. Para establecer un Panorama de Riesgos Psicosociales de índole intralaboral, en las áreas donde se aplicó el instrumento en el Colegio/Preescolar. Para esta investigación se analizó una unidad específica de un universo poblacional y por tanto la investigación fue de tipo “Estudio de caso”, determinando como población a la institución educativa Aspaen Gimnasio Yumaná y Aspaen Preescolar Yumanitos, en el municipio de Neiva – Huila. La investigación se realizó desde una perspectiva cuantitativa con una interpretación cualitativa, no

experimental. Fue un estudio de carácter descriptivo, con un diseño transversal, con una sola aplicación. (Pastrana, Quijano, & Piedrahita, 2016)

Se encontró que el mayor factor intralaboral productor de estrés para los colaboradores de Aspaen Gimnasio Yumaná y Aspaen Preescolar Yumanitos era la demanda del trabajo, es decir todo el contexto relacionado a las exigencias de las responsabilidades del cargo, las demandas previstas e imprevistas que se presentaban en el día dentro del desarrollo del cargo. Debido a los factores de riesgo psicosociales intralaborales identificados y clasificados, se sugirió de forma inmediata iniciar la intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y para ello se realizó la aplicación del cuestionario de estrés que presenta la batería de riesgos psicosociales. En el dominio de liderazgo y relaciones sociales la dimensión de retroalimentación de desempeño se ubica en riesgo muy alto, lo que se vió necesaria la capacitación en comunicación asertiva, tipos de liderazgo o coaching a los jefes inmediatos en cada una de las áreas. . En el dominio demandas del trabajo la dimensión consistencia del rol se identificó como un factor de muy alto riesgo, por lo que se recomendó realizar revisión de responsabilidades en cada cargo y los tiempos otorgados para el desarrollo de las mismas, para lograr realizar planes de mejora que tuvieran efectividad tanto para el colaborador como para la productividad del colegio/ preescolar . (Pastrana, Quijano, & Piedrahita, 2016)

El trabajo de *Factores de riesgo intralaborales en empleados de la entidad sin ánimo de lucro propais* presentado por Claudia Neira y Stefany Rativa adelantado en el año 2017 se buscó identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en la empresa Propais que causaban estrés laboral en los empleados con el fin de mejorar la

salud física y psicológica a través de recomendaciones a la gerencia para la implementación de actividades de mitigación y prevención del riesgo psicosocial. Aplicando un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales en sus formas A y B de la batería se pretendió evaluar los factores de riesgo psicosocial a 16 colaboradores entre coordinadores, auxiliares y técnicos de la empresa Propais para conocer los factores que afectarían a los empleados y generarían estrés laboral y establecer planes para mejorar las condiciones laborales dentro de la entidad. Esta Investigación fue de tipo descriptiva y explicativa poniendo énfasis en los hechos. (Neira, Rativa, & Sanchez, 2017)

En los resultados se concluye que las dimensiones: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa que hacen parte de las condiciones intralaborales, no afectan tanto a los jefes y profesionales, como sí a los auxiliares u operarios. También concluye evidenciar que para los auxiliares u operarios existía un riesgo medio en cuanto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo lo que podía afectar la interacción que se establecía con otras personas en el contexto laboral, interacciones, desempeño, trabajo en equipo, apoyo social y aspectos emocionales, como la cohesión. A nivel general se puede decir que el riesgo es bajo para que las condiciones intralaborales generen estrés laboral a los empleados de Propais, sin embargo como se puede evidenciar en cada una de las gráficas el riesgo medio, alto o muy alto no se encuentran ausentes pues están presentes de alguna manera en todas las dimensiones con un algún porcentaje y este puede desencadenar estrés laboral si no se interviene a tiempo. Como resultado significativo se vio que las condiciones intralaborales afectan más los

auxiliares y operarios que a los jefes y profesionales, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo como también las demandas del trabajo son las dimensiones que más generan estrés a los auxiliares u operarios. (Neira, Rativa, & Sanchez, 2017).

Con este contexto de la recopilación de trabajos de grado en Colombia, que nos aportan gran información sobre los riesgos psicosociales, se puede determinar un posible corriente de resultados esperados y realizar una aportación de información sobre riesgos psicosociales en diferentes profesiones y ambientes de trabajo.

## **8 Marco Teórico**

En las últimas décadas en nuestro país, se han gestado adelantos necesarios en cuanto legislación de la Seguridad y Salud en el Trabajo, razón por la cual, se han tomado medidas para que en las organizaciones independiente de sus características implementen un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dicho sistema ha de ser tan dinámico y flexible que se ajuste a las particularidades y demandas propias de la naturaleza del quehacer laboral.

Los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, deben disponer de una serie de actividades multidisciplinarias dirigidas a proteger y promover la salud y el bienestar psicológico de los trabajadores, mediante la promoción y prevención de enfermedades laborales, accidentes de trabajo y la eliminación de factores y condiciones que ponen en riesgo la salud y seguridad en el trabajo de la población laboralmente activa.

(Gil Monte & Moreno Jiménez, 2005) “El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo)”. Este panorama sin duda configura alertas para el sistema de salud pública y centra la atención en la generación de políticas y programas de intervención del riesgo psicosocial y el factor de estrés.

Son variados los diferentes estudios y postulados que en el mundo del trabajo, surgen día a día, dada la relación de los diferentes elementos organizacionales y los factores de riesgos psicosociales y su repercusión en la calidad de vida y salud mental de los trabajadores, esto se presenta como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización, la exposición a los riesgos psicosociales y al factor de estrés se ha intensificado, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados y salvaguardar la integridad de la población trabajadora.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), nos presenta una definición ajustada y dinámica de los factores de riesgo psicosociales, y lo determina como “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y



experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (OIT, Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control, 1986)

Las diferentes teorías que abordan los riesgos psicosociales, coinciden en que es un tema de naturaleza compleja en el que confluyen variables que dificultan su comprensión, por tanto, es común encontrar en su conceptualización, términos tales como:

El estrés laboral

La fatiga

La violencia en el trabajo

El acoso laboral

Dichos términos, en primera instancia amplían la óptica y permiten vislumbrar interpretaciones precisas, lo cual facilita su análisis en el contexto empresarial objeto de estudio, y predice los elementos necesarios para iniciar su proceso de identificación. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014).

Siguiendo la presente línea, en Colombia, se establece la Resolución 2646 de Julio 17 de 2008 “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

De acuerdo con lo anterior, dentro de las organizaciones en sus procesos de planificación estratégica, uno de los componentes centrales ha de ser la gestión de

todos y cada uno de los riesgos, de tal modo, que la prevención de los accidentes de trabajo y la preservación de la integridad de los colaboradores se garantice más allá del cumplimiento normativo.

Este tipo de actuación claramente ayuda a mejorar las condiciones laborales, propicia en la población trabajadora, percepción de protección y seguridad, incrementa sentido motivacional y compromiso frente a las tareas encomendadas, disminuye la siniestralidad e impulsa la cultura de la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores.

“La importancia de realizar un estudio sobre los riesgos psicosociales es de gran utilidad para conocer el trasfondo de la problemática, las investigaciones sobre los riesgos han probado que las exigencias psicológicas, falta de influencia, apoyo social, desarrollo en el trabajo, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden causar afecciones para la salud y a las situaciones personales/familiares”.  
(Neffa, 2015)

Está demostrado que invertir en Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, blinda jurídicamente a los empleadores, al tiempo, beneficia en doble vía a las empresas, dado que las condiciones de clima y satisfacción organizacional serán más favorables. Esto sin duda, redundará en disminución de costos en la operación y mejores índices de productividad, teniendo en cuenta que el imaginario colectivo de los trabajadores, será percibido como seguro, y al tiempo sus condiciones psicológicas, como lo son la actitud y las destrezas o habilidades, estarán en una sintonía positiva para el logro de los objetivos empresariales.

Con el paso del tiempo, las dimensiones que abarcan los riesgos psicosociales cada vez son más relevantes al interior de las organizaciones, esto debido a la multiplicidad de cambios sociales, económicos, ambientales, entre otros. Es así, como en todo el mundo diferentes investigaciones, y estudiosos del comportamiento humano en los entornos laborales, han diseñado y patentado variadas herramientas e instrumentos de medición de riesgo psicosocial y factor de estrés, a fin de conocer su naturaleza, identificarlos, evaluarlos e intervenirlos y con esto, posibilitar la generación de políticas encaminadas a la preservación del bienestar físico, emocional y mental de los trabajadores.

Por lo anterior, a continuación, se expondrán algunas herramientas de medición del riesgo psicosocial vigentes en la actualidad.

(Martín Daza & & Pérez Bilbao, 1997) Comparten el Método de evaluación FPSICO, el cual fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España y posteriormente actualizado por Ferrer, Gullería y Però (2011). El objetivo de esta herramienta es evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos, se fundamenta principalmente en teorías del estrés, la motivación y la satisfacción laboral, evalúa las siguientes dimensiones: Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido, participación y supervisión, interés por el trabajador y compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social. Los resultados son presentados en una línea de valoración de cuatro niveles, así: adecuada, mejorable, riesgo elevado o muy elevado.

Por su parte, Peiró, (2003) propuso el método Prevenlab –Psicosocial, es un método de evaluación, basado en el Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional, este plantea una estructura organizacional que consta de una serie de facetas que guían el proceso de evaluación de los factores psicosociales. A través de dos módulos, que le dan orden al método, el primero es preparatorio y se le indica al cliente como está conformado el instrumento, el segundo es de chequeo general y en él se aplican metodologías cuantitativas y cualitativas a los trabajadores. (Peiró J. , 2003)

Las dimensiones que explora el método son: Sistema de trabajo, la tecnología que se usa en el trabajo, la estructura de la organización, la infraestructura y recursos disponibles, el clima social y comunicación en la organización, las políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos, los estilos de dirección, las personas y grupos de trabajo, la misión y cultura empresarial, el ambiente de la organización y la estrategia de la empresa, finalmente el instrumento consta de más de 100 ítems, y los resultados son calculados mediante la media en cada factor.

Por su parte, la Universidad de Valencia propone el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y Comportamentales (MARC-UV), su objetivo central es la evaluación de los riesgos psicosociales y factores organizacionales. Presenta una estructura de tres factores, estrés de rol, disfunciones sociales y factores organizacionales, y consta de más de 150 ítems que recogen variables psicosociales, indicadores de consecuencias psicológicas, de siniestralidad y deseabilidad social. Así mismo, la batería Valencia PREVACC (Meliá, y otros, 2006), evalúa los factores psicosociales que se relacionan con accidentes laborales y enfermedades

profesionales y combina una parte cualitativa y otra cuantitativa, con el objetivo de evaluar la respuesta de seguridad de una empresa. Consta de un cuestionario para los trabajadores y dos cuestionarios para el técnico. El cuestionario para los trabajadores tiene 77 ítems, organizados en seis escalas a su vez repartidas entre indicadores de riesgos y respuestas de percepción de seguridad.

Un instrumento ampliamente conocido es el propuesto por el Instituto de Ergonomía MAPFRE INERMA. (Gracia Camón, 2006) el cual se centra en evaluar los factores psicosociales de riesgo a partir de la evaluación subjetiva del trabajador mediante un cuestionario y de la evaluación objetiva de los puestos por parte del técnico. Considerando que cada sector profesional tiene factores psicosociales de riesgo que le son característicos, el instrumento dispone de diferentes versiones de acuerdo con la naturaleza de la empresa.

Las dimensiones que integran el instrumento, son: Distribución y diseño, comunicación, control y liderazgo, carga mental, turnicidad y satisfacción social. Se proporcionan resultados para cada factor y subfactor, según un escalado con cinco niveles de valoración.

Otro método ampliamente difundido en España es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), inicialmente fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI). Posteriormente, Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, (2014) adaptaron una versión al castellano, llamada ISTAS-21. (Moreno, Andrés, Moncada, & Llorens, 2014)

El instrumento consta de 20 dimensiones, agrupados en cinco macro factores, dispuestos así: Exigencias psicológicas, el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones del trabajo y la doble presencia. Adicionalmente, incluye escalas para evaluar salud general y estrés. Los resultados se presentan como mediana de cada factor estandarizada de 0 a 100, prevalencia de exposición de personas expuestas a cada factor y distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas; y se representan con un escalado de tres niveles. Hay tres versiones disponibles, una para empresas de menos de 25 empleados, otra para empresas más de 25 empleados y una tercera versión exclusiva para adelantar procesos de investigación en torno a los riesgos psicosociales.

Por su parte, (Salanova, Llorens, Cifre, & Martinez, 2006)

< proponen la metodología WONT, la cual tiene como objetivo, la identificación de factores psicosociales de riesgo, e incluye evaluación, intervención y asesoramiento. Combina diferentes metodologías cualitativas y cuantitativas. Así mismo, contiene un cuestionario denominado RED (Resources, Emotions and Demands), compuesto por 150 ítems organizados en 37 escalas con los que se evalúan los factores psicosociales de riesgo, como las demandas y los recursos laborales; consecuencias psicológicas y consecuencias organizacionales.

El método en mención presenta un plus diferenciador, ya que propone estrategias de intervención, es decir, no se limita a la detección de riesgos y peligros psicosociales, por el contrario, va más allá y propone estrategias organizacionales para

prevenir el estrés psicosocial y optimizar la salud y el bienestar organizacional de los trabajadores.

El equipo investigador conformado por, (García Rodríguez, Castaño Collado, Martínez Arias, & Toledano Villanueva, 2014) La herramienta PSICOSCREEN v.1.0 es una herramienta en proceso de validación, desarrollada conjuntamente por la Universidad Complutense de Madrid y el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Presenta como novedad que es diligenciada únicamente por los técnicos en Prevención de Riesgos Laborales. Según los autores, esto se hace para evitar el temor de ciertos empresarios a que las encuestas sean manipuladas por los trabajadores como forma de reclamación. Otro de los motivos es nivelar el método de evaluación de los factores psicosociales de riesgo con el de prevención de seguridad e higiene industrial y evitar tener que reunir a una muestra mínima de trabajadores, lo cual suele ser un problema en empresas pequeñas, por la operación logística. La herramienta está diseñada de manera que el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales pueda identificar las categorías de valoración objetivas mediante el proceso de observación. El instrumento contiene 109 elementos repartidos en 13 factores (Exigencias del Tiempo, Complejidad, Monotonía, Autonomía, Control, Confort Ambiental, Desarrollo de Carrera, Jornada Laboral, Socialización, Supervisión, Sistema de Refuerzo, Definición de Rol y Relaciones Interpersonales) y 39 subfactores. La aplicación es informatizada y obtiene la valoración de los riesgos está definida en cuatro categorías: Riesgo Trivial (puntuación de 0 a 2); Tolerable (puntuación de 3 a 5); Riesgo Importante (puntuación de 6 a 8); y Riesgo Intolerable (puntuación 9 y 10).

Después de analizar los diferentes métodos e instrumentos de medición de los factores de riesgo psicosociales, se puede concluir que esta temática es tan diversa y compleja como las propias organizaciones, por tanto, iniciar procesos de identificación de los riesgos psicosociales en la organización, exige en primera instancia una revisión exhaustiva de las herramientas disponibles en la actualidad, para determinar con el mayor índice de precisión, cual se ajusta más a las particularidades de la empresa, garantizando así, un diagnóstico confiable y un planteamiento de trabajo realmente útil para la organización en el mediano y largo plazo.

El entorno laboral presenta una triada bastante dinámica y susceptible, teniendo en cuenta que “sujeto – sistema o máquina – entorno”, cada uno configura una serie de variables que se deben engranar bastante bien para que el trabajador cumpla con las tareas propuestas, así como también, sienta motivación y recompensa por su quehacer diario y finalmente demuestre que efectivamente realiza una labor de calidad.

(Neffa, 2015) “El trabajador es un sujeto que busca desarrollarse y acepta los desafíos movilizando su inteligencia práctica y su capacidad de innovar, si está en un contexto de trabajo que le ofrece suficientemente autonomía para hacerlo. En esas condiciones, el trabajo le permite descubrir sus capacidades y potencialidades, movilizar sus conocimientos y experiencias, y es un instrumento para la construcción de sentido y de identidad”.

El ser humano como organismo social por naturaleza, se resignifica en el entorno laboral, el hecho de poner a prueba sus competencias, sus destrezas, conocimientos e ilusiones, en pro de un objetivo común, o mejor aún, para lograr



objetivos empresariales en asocio con otras personas, y con ello obtener ganancias para suplir las necesidades tanto económicas, sociales, y de bienestar de él, y su entorno familiar inmediato, esto indudablemente dota la esfera laboral como un medio de realización psicológica para el trabajador.

“La globalización de la economía, la internacionalización de los mercados, la diversificación de las demandas y preferencias de los consumidores y la fuerte competencia, plantean exigencias cada vez mayores a las empresas. Estas exigencias hacen actuar a las organizaciones en diversos ámbitos y, muy particularmente, en las formas de organizar el trabajo”. (Peiró J. , 2004)

Siguiendo la línea del autor, está claro que las organizaciones para continuar activas en el mercado deben disponer de todos los recursos necesarios para preservar su existencia y un segundo deber crucial para garantizar su continuidad, es sin duda, la gestión y administración de los cambios, y justo aquí es donde cobra mayor valor la actuación del trabajador, porque de él depende el éxito o el fracaso en la interiorización y logro de esos cambios.

En este contexto se teje una atmosfera de incertidumbre, que naturalmente podría desestabilizar mentalmente al trabajador, independiente de su rango y/o responsabilidades en la organización, dicha condición lo torna vulnerable y con ello demandas emocionales y sociales de difícil resolución, en medio de una cultura de supervivencia y riesgo inminente, por la aceleración de la economía, la ambición de concentrar el poder y el sacrificio de aquel empleado que debe responder con óptimos resultados y alto sentido de compromiso con su empresa.

(Peiró, J. M. 2004). “Además, los cambios tecnológicos, cada vez son más fuertes y frecuentes, estos traen consecuencias para la reorganización del trabajo y las actividades que lo configuran. Todos estos cambios requieren una gran capacidad de adaptación de los trabajadores y una gestión mucho más flexible de los recursos humanos por parte de la empresa”.

Sin duda, la época actual es absolutamente retadora para las organizaciones y para quienes las integran, el hecho de tener que mantenerse vigente y atractivo en una economía que nunca frena, donde la premisa es la agilidad, sistematización de los procesos, y comunicación mediante redes tecnológicas; estas realidades fácilmente pueden convertirse en factores de riesgos psicosociales para la población, al influir sobre la personalidad del trabajador y sobre su comportamiento, generando afectación en su bienestar, su salud, y desempeño laboral.

(Álvarez Heredia & Faizal Geagea, 2012) “Es evidente que las condiciones de trabajo y las agresiones a su salud que enfrentaba un trabajador en la antigüedad son muy distintas a las que enfrenta un trabajador de esta época, por lo tanto, el tipo de enfermedad entre los trabajadores también ha variado históricamente”.

Quizá a falta de elementos de protección personal y medidas pertinentes de contención, tiempo atrás era común entre los trabajadores las afecciones de índole respiratorio e infeccioso. Sin embargo, en la actualidad los padecimientos han migrado a patologías más silenciosas de la población trabajadora, dando paso a las patologías mentales, con índices elevados de cuadros ansiosos, cuadros de estrés, fatiga crónica,

episodios depresivos, procesos de somatización y afecciones agudas o crónicas, como lo son las gastrointestinales.

La anterior, es una de las principales razones por las cuales los expertos en Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, han enfocado su atención hacia la elaboración de modelos psicosociales, estudiando la relación saludable y productiva del sujeto con su entorno laboral, planteando así, pautas para la intervención de los diferentes factores laborales y las características de los sectores de la economía fuente de riesgo para la población trabajadora.

En el marco de los riesgos psicosociales, otro de los elementos de análisis es el acoso laboral, este flagelo en los últimos años está siendo reconocido en el mundo del trabajo como un serio problema tanto en el ámbito laboral como social, hasta el punto de convertirse en algún momento en tema de alarma general; En este sentido, el acoso psicológico o mobbing en el trabajo ha llegado a ser descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los últimos años en el campo de la Psicología de las Organizaciones y un hecho que parece haber contribuido al aumento de su relevancia ha sido la constatación de los efectos negativos en los trabajadores y los entornos organizacionales.

La exposición a un comportamiento abusivo, agresivo, sistemático y verbal en el lugar de trabajo provoca una variedad de efectos nocivos para la salud del trabajador. Si bien actos únicos de agresión y acoso ocurren normalmente en nuestras

interacciones diarias, estos actos parecen estar asociados con problemas de salud severos cuando suceden continuamente. (Piñuel & Zavala, 2001)

Los especialistas en el tema han definido diferentes fases de tal fenómeno y alertan que si no se reconoce a tiempo puede llegar a ser causa de despido, de abandono voluntario del trabajo y hasta de suicidio. Además, los problemas que genera afectan directamente a la propia organización en temas de productividad, ausentismo, calidad del trabajo y vida laboral activa.

Por lo anterior, resulta de total interés e importancia dar una mirada a los individuos susceptibles de riesgo, y también quienes presentan cuadros clínicos afines al Mobbing o acoso laboral, los cuales, de no ser abordados a tiempo, pueden derivar en complicaciones severas como la ideación suicida, el intento suicida o el suicidio consumado. De igual forma, el acoso laboral en el trabajo, en términos generales, tiene consecuencias sobre la víctima a nivel psicológico, social y económico, por lo que es importante analizar e intervenir este fenómeno dentro de las organizaciones desde diferentes perspectivas, a fin de mitigar su evolución y los daños en la población trabajadora.

Las investigaciones asociadas a los riesgos psicosociales en nuestro país, se han gestado principalmente en el sector salud, tal fenómeno se da por las múltiples variables que circulan en estos ambientes, el hecho de prestar asistencia sanitaria a personas en diferentes condiciones de salud, donde el imaginario de vida y de salud está permeado de incertidumbre y vulnerabilidad, y el personal debe poseer variadas

herramientas y estilos de afrontamiento para surtir cada nueva situación, de no contar con el suficiente baluarte para enfrentar con resiliencia esos ambientes amenazantes, el trabajador asistencial, podría desarrollar una serie de síntomas psicológicos nocivos, que sin duda terminarán en trastornos mentales, e implicaran una carga no prevista para el sistema de salud y la empresa, así mismo un riesgo para el paciente que es atendido en la institución médica.

Dichas instituciones prestadoras de servicios de salud de mediana y alta complejidad, tanto públicas, como privadas, desde sus procesos de Gestión del Talento Humano, en asocio con las ARLs, han venido fortaleciendo las condiciones laborales para la amplia gama de profesionales involucrados en el gremio; las cuales abordan desde elementos de protección personal, procesos de reinducción y educación continuada, exámenes periódicos de su condición de salud, hasta la construcción de edificaciones que favorezcan el bienestar físico y psicológico de los mismos.

Sin embargo, estos profesionales en muchos casos, presentan patologías derivadas de sus condiciones de trabajo, un ejemplo claro de ello, es el estrés laboral, los cuadros de ansiedad recurrente, obesidad como resultante del trabajo sedentario o por ingesta excesiva de calorías, la fatiga crónica por carga laboral, episodios depresivos, consumo sustancias psicoactivas, entre muchos otros.

(Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014) “Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda)”

Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

Es pertinente en este punto ahondar sobre el incremento de las enfermedades mentales y su correlación con la aparición de la pandemia Covid 19, presente en el mundo desde inicios del año 2020, la cual, en Colombia, sigue causando estragos y el personal de asistencia sanitaria, como primera línea de frente sigue prestando sus servicios, sin importar las condiciones y en ocasiones sin las garantías necesarias de protección, sumado a la preocupación de contagiar a su núcleo familiar, este componente sin duda, detona marcados episodios de angustia y fluctuaciones en el estado de ánimo; el resultante en el corto y mediano plazo son trastornos de ansiedad generalizada y cuadros bipolares que demandan acompañamiento terapéutico y posiblemente medicación, como coadyuvantes de la situación clínica.

Si bien, no se cuenta con estudios que determinen con precisión el incremento de trastornos, como lo son fatiga crónica, la depresión, ansiedad, pensamientos suicidas y trastorno de estrés postraumático, las estadísticas de las ARLs y los índices de ausentismo laboral, si dan cuenta de los flagelos que ha debido experimentar la población trabajadora, sin contar las fobias que ha suscitado el virus, y con ello variados comportamientos sociales que suman para que los ambientes laborales en las organizaciones sean pesados, tóxicos y agudicen el drama personal y la salud mental del trabajador; haciéndose urgente la intervención con planes de trabajo, que efectivamente se ajusten a las necesidades de la población trabajadora en Colombia, y

se pueda con ello, mitigar dichos comportamientos y se incremente la calidad de vida en el trabajo, procurando entornos laborales saludables.

Por lo anterior, se hace necesario que el personal que labora en asistencia sanitaria sea monitoreado desde diferentes ángulos, dado que la aparición de trastornos mentales sin duda será otro reto grande y complejo de intervenir, exigiendo del programa de seguridad y salud en trabajo mayor presencia y ajuste de sus actividades según las necesidades sentidas del personal y las demandas propias del entorno laboral y el desarrollo de la tarea.

Según, (Villalobos Fajardo & et, 2010)“La transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de criterios tales como: Duración de exposición a la condición; intensidad del factor de riesgo; frecuencia de presentación y potencial daño en la salud y el bienestar”.

De lo anterior, Villalobos propone varios tipos de factores de riesgo: agudos, por su exposición corta, escasa frecuencia y alta intensidad; crónicos, alta frecuencia con tiempo de exposición e intensidad variables; finalmente, cotidianas, con alta frecuencia y con tiempo de exposición e intensidad bajas.

Dicha tipología debe ser reconocida en diferentes momentos en la organización, partiendo de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, allí se podrán identificar y jerarquizar los riesgos intralaborales, extralaborales y factor de estrés, seguidamente se socializan resultados con las áreas involucradas y en asocio con éstas se estructura el plan de intervención, el cual debe ser de ejecución inmediata, de acuerdo los resultados obtenidos y los niveles de riesgo hallados.

Este proceso debe considerar dos líneas de acción, en primera instancia, identificar e intervenir para mejorar condiciones de bienestar y, mejorar la situación de quien ya los padece, en un segundo momento para aunar esfuerzos y desarrollar sistemas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, propiciando acciones de mejora coherentes con los riesgos identificados y continuamente evaluarlos a fin de establecer ambientes de trabajo armoniosos. La meta debería ser la transformación de la cultura organizacional en términos de prevención, donde sea evidente la inversión de recursos económicos, tecnológicos y humanos en pro de la salud y seguridad de la población trabajadora y se garantice el buen ejercicio de sus funciones, y el cumplimiento con la normatividad vigente.

Una de las estrategias que debe con urgencia gestionar el sector salud en Colombia es sin duda la evaluación integral de los efectos de los factores psicosociales, incluyendo información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

- Condiciones de salud del colaborador: En asocio con el equipo interdisciplinario de la ARL, se debe realizar seguimiento periódico a los funcionarios y monitorear los sistemas Osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.
- Análisis de la Ocurrencia de accidentes de trabajo y el origen de la enfermedad profesional: El profesional del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, ha de ser el responsable de levantar las estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional



y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación, género, edad, área donde labora el funcionario, entre otros.

- Ausentismo Laboral: El análisis del indicador de ausentismo es fundamental para predecir los riesgos a los que se puede enfrentar la organización, identificar su causa y generar las acciones preventivas necesarias para mitigar su ocurrencia.
- Rotación de personal: El estimado de rotación de personal es de revisión y análisis permanente, toda vez que con esta información se podrá conocer a ciencia cierta si la organización provee estabilidad para los colaboradores, motivación y los índices de satisfacción favorables para mitigar el riesgo psicosocial.
- Rendimiento laboral: En aras de evidenciar la productividad empresarial, es necesario aplicar instrumentos de desempeño laboral que confronten los resultados de la organización y las metas planteadas por el equipo directivo.

De acuerdo con (Álvarez Heredia & Faizal Geagea, 2012)“La prevención de riesgos ocupacionales es la base para una gestión activa de la seguridad y la salud en el trabajo. Las empresas productivas y de servicio deben planificar las acciones preventivas a partir de la identificación de riesgos ocupacionales, evaluar los riesgos a la hora de elegir los equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos, el acondicionamiento de los lugares de trabajo, y controlarlos cuando superen los límites permisibles”

El mismo autor propone que la prevención de riesgos ocupacionales debe ser denominada como Gestión del Riesgo Ocupacional y debe desplegarse en tres etapas:

**El Reconocimiento:** Como su nombre lo indica, en esta etapa se identifican factores de riesgo y se determina el índice de peligro o nocividad de los lugares de trabajo, es clave en este proceso los testimonios de los trabajadores y la observación de los profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo.

**La Evaluación:** En esta etapa se valoran los riesgos mediante la aplicación de procedimientos o de instrumentos de medición, y se evalúa la magnitud de los riesgos ocupacionales que no han logrado ser controlados o eliminados, la finalidad de esta fase ha de ser reducir a la mínima expresión los riesgos perjudiciales para el trabajador.

**El Control:** Después de surtidas las fases de reconocimiento y evaluación de los diferentes riesgos en el entorno laboral, se hace necesario establecer acciones para garantizar el control del ambiente, esta es considerada la medida de protección más importante, y compromete toda la organización, pues en la medida en que las jornadas de inspección sean realizadas y a su vez, los riesgos sean vigilados, se tendrá mayor capacidad de respuesta para su intervención y herramientas de acción para su prevención.

Por lo anterior, se hace absolutamente necesario que las organizaciones implementen planes de prevención, donde se instaure de manera decidida la cultura de la prevención, dicho programa debe ser incluyente y albergar los diferentes grupos de interés presentes en la Organización, de no adelantar lo pertinente en el Programa

de Seguridad y Salud en el Trabajo y el seguimiento juicioso en la identificación, evaluación e intervención de los agentes causales seguirán persistiendo en el medio ambiente laboral, y por ende se invertirá dinero en tratamientos poco efectivos y los trabajadores cada vez más reiterarán síntomas que les alteran su bienestar físico y mental.

En su libro Sistema de gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo: paso a paso para el diseño práctico del SG-SST, determina seis razones para que la alta dirección invierta en el bienestar y la prevención de seguridad y salud de su recurso humano. (Butrón Palacio, 2018).

1. Costos de prevención frente a los costos derivados de accidentes laborales.
2. La salud de los trabajadores como un activo organizacional.
3. Costos financieros por incumplimiento de normatividad legal vigente.
4. Disminución de rotación del personal.
5. Aumento de la productividad a largo plazo.
6. Calidad y oportunidad de sus productos y servicios.

De acuerdo con los beneficios citados por el autor, cabe mencionar que estos revisten plena importancia en términos no solo económicos, sino también sociales y culturales para la organización, por tanto, el personal percibirá una organización atenta a sus necesidades, mejorando claramente las dimensiones de clima organizacional, la materialización de una cultura motivante y comprometida, así como la adherencia por parte de los trabajadores, al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente es de resaltar que áreas de estudio como la Seguridad y Salud en el Trabajo y su mirada multidisciplinaria, nunca frena, por el contrario, es una disciplina al servicio de los seres humanos en general, dado sus continuos estudios y testeos acerca del trabajador, el entorno laboral y los riesgos de exposición a los cuales está expuesta la población laboralmente activa.

Por tanto, las diferentes investigaciones y teóricos de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ofrecen métodos novedosos, diversos y muy creativos para estructurar planes, programas y políticas de preservación de la salud ajustados a las necesidades sentidas y particulares de cada organización, y con ello, garantizar ambientes seguros y condiciones de integridad para la población.

## **9 Marco Legal**

En el año 1984 surge el Decreto 614, el cual establece los objetivos centrales, para la organización y administración de la Salud Ocupacional en Colombia, y considera como riesgo a intervenir, entre otros, aspectos psicosociales del trabajador, y su entorno laboral.

Seguidamente en el año 1989 la resolución 1016, regula la estructura y funcionamiento de los programas de Salud Ocupacional y dispone medidas para que las empresas implementen los subprogramas de medicina preventiva para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.

En el contexto colombiano el Sistema de Seguridad Social es la integración de instituciones tanto públicas como privadas, que, mediante normas y procedimientos, buscan garantizar condiciones para que la comunidad pueda gozar de derechos relacionados con su calidad de vida, en tanto cobertura en servicios de salud, régimen pensional, riesgos laborales y subsidios familiares.

La responsable de dicha articulación es la Ley 100 de diciembre 23 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, conformado por los sistemas de pensiones, de salud, de riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios.

La ley en mención establece disposiciones para que los empleadores o patronos garanticen la afiliación de su planta de personal formalizada mediante contrato laboral, en todos y cada uno de los programas que velan por la calidad de vida y dignidad humana del trabajador y su familia.

La Seguridad Social es un servicio público obligatorio, el Estado es el responsable de su dirección, coordinación y control, siendo operativizado por entidades públicas y privadas.

Con la Resolución 2346 del año 2007, se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales, el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales, dicha regulación, facilita la estandarización de las condiciones de salud de los trabajadores en los lugares de trabajo y la unificación de criterios para realizar las evaluaciones médicas ocupacionales.

Posteriormente en el año 2008 con la resolución 2646, se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención,

intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la obligatoriedad de valorar el riesgo psicosocial que enfrentan los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Consecutivamente en el año 2009 con el decreto 2566, se adopta la tabla de enfermedades profesionales, la que incluye las patologías causadas por estrés en el trabajo y define la enfermedad profesional como todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del entorno en que debe trabajar.

Con el Decreto 1072 del 2015 se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, y se determina que el cuidado de la salud del trabajador debe ser implementado como un Sistema de Gestión al interior de las empresas y su finalidad es la de mejorar las condiciones y la salud del trabajador, propendiendo por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en cualquier ocupación y en los Artículos 2.2.4.6.1 define las formas de aplicación al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Ley 1562 del 2012 "por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional", en dicha resolución se encuentra contemplado el Sistema General de Riesgo Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de la salud ocupacional, en temas como la prevención de los accidentes de trabajo, las enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Siguiendo esta temática, surge en el año 2014 el decreto 1477, en el cual se establecieron las tablas de enfermedades laborales en Colombia, y en su artículo 1 determina dos líneas, los agentes de riesgo para prevenir las enfermedades laborales y los grupos de enfermedades para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.

Seguidamente, la Resolución 0312 del 2019, tiene por objeto determinar los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de igual manera la normatividad que deben cumplir empleador, empleado y/o contratista y la capacidad técnico-administrativa para el debido funcionamiento del SG-SST.

Posteriormente, surge la Resolución 2404 del 2019, por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, y sus efectos en la población trabajadora, y se dictan otras disposiciones, consignadas en su Artículo 1, la cual hace referencia a los instrumentos de evaluación y guías de intervención de los factores de riesgo psicosocial.

Con el fin de adquirir mayor conocimiento conceptual, estructural, en tanto, modalidades y requisitos de las conductas que son constitutivas de acoso laboral, surge en el año 2006 la Ley 1010, definida como, “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por un empleador, un jefe o superior jerárquico, un compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o

inducir la renuncia del mismo”. Cuya finalidad es la de prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión que se le pueda ocasionar a las víctimas de esta problemática. (No simples suposiciones). Por regla general un simple episodio aislado y pasajero de brusquedad en el trato no debe tener la entidad de acoso laboral.

De acuerdo con las problemáticas relacionadas con el acoso laboral en el año 2012 surge la resolución 652, la cual establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades tanto públicas, como empresas privadas, el objetivo central de la presente resolución es el de constituir los Comités de Convivencia Laboral como una medida preventiva de acoso laboral, escenario que contribuya a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los entornos de trabajo: Así mismo, la norma determina ámbito de aplicación, funciones, especificidades para su conformación y periodo de elección y representación de los integrantes.

Sin embargo, la Resolución 652 es ligeramente modificada en la Resolución 1356 del año 2012 en sus artículos 3°, 4°, 9° y 14, y en esta se dictan medidas en tanto conformación, reuniones y periodos de transición.

En el año 2002 con la Ley 776, determina normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales, la ley en mención estipula, entre otras, el pago de incapacidades por enfermedad de origen laboral, así mismo, decreta que el trabajador tiene el deber de realizarse, no solo tratamientos médicos prescritos, sino también, diferentes chequeos y exámenes



diagnósticos para continuar accediendo al pago de su incapacidad, si la patología persiste y hay correspondencia con el dictamen del médico laboral.

Para finalizar es importante considerar la Ley 1090 de 2006, la cual aborda la Ética profesional, con un enfoque que va más allá de tener un título que acredite al profesional, pues está en esencia pretende que el profesional se identifique como ser humano en el contexto social. La ética profesional en la Psicología está encaminada al análisis, descripción y planes terapéuticos de aquellas patologías que estén afectando al ser humano, en las distintas esferas de su vida. Dicha ley reglamenta el rol que el profesional de psicología desempeña y determina el código de comportamiento esperado en el ejercicio de la profesión.

## **10 Metodología**

La investigación es de tipo descriptivo exploratorio dado que permite identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales y niveles de estrés, presentes en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja.

El enfoque de la investigación es mixto, cuantitativo y cualitativo, porque estuvo orientada al resultado de las identificaciones obtenidas, mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, los cuales son datos consistentes de medición en las dimensiones y dominios propios de la batería.

Las fuentes de información utilizadas en el desarrollo de la investigación, serán: Primarias: Los trabajadores vinculados mediante todas las modalidades de contratación presentes en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja. Secundarias: Las fuentes secundarias, están constituidas por instrumentos y documentos de diferente

índole que brindan información importante e indispensable respecto a los factores de riesgo psicosociales.

#### Fases del proceso investigativo

- En primera instancia se realizó revisión de instrumentos avalados y se eligió el instrumento de medición del riesgo psicosocial, para aplicar en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja,
- Seguidamente, se aplicó la ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A o B según corresponda, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario de evaluación del estrés, dicho instrumentos son de tipo cuantitativo.
- Posteriormente se realizó la tabulación y presentación de resultados.
- Elaboración de informe, mediante la realización de análisis cuantitativo de la información obtenida y se elaborará un informe de los resultados encontrados.
- Finalmente se plantó una serie de medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con los resultados obtenidos.

#### Población participante

La población de la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja está discriminada así: misional (profesionales administrativos, operativos y asistenciales)

procesos de apoyo, evaluación, seguimiento y control. La población a quien se le aplicará los instrumentos, parte de un criterio de antigüedad, por tanto, serán objeto de aplicación aquellos que lleven mínimo seis meses de vinculación con la organización, independiente de su modalidad de contratación, los estudiantes en prácticas formativas no son objeto de aplicación del instrumento. Por tanto, serán objeto del presente estudio 25 funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja.

Actividades previstas para el desarrollo del trabajo: La presente investigación se desarrollará bajo los parámetros indicados por las normas legales vigentes en Colombia y estará orientado al bienestar social, la prevención de factores que afecten las condiciones de clima organizacional y la calidad de vida en el lugar de trabajo. Así mismo, resaltar las fortalezas que identificar en la aplicación del instrumento, tales como percepciones de ambiente de trabajo sano, seguro, optimo, orgullo de pertenecer a la organización, compromiso, entre otros.

Mediante una investigación Mixta (Cualitativo y cuantitativo) aplicar el instrumento de medición a cada colaborador, y poder definir las condiciones que están afectando o no al personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja.

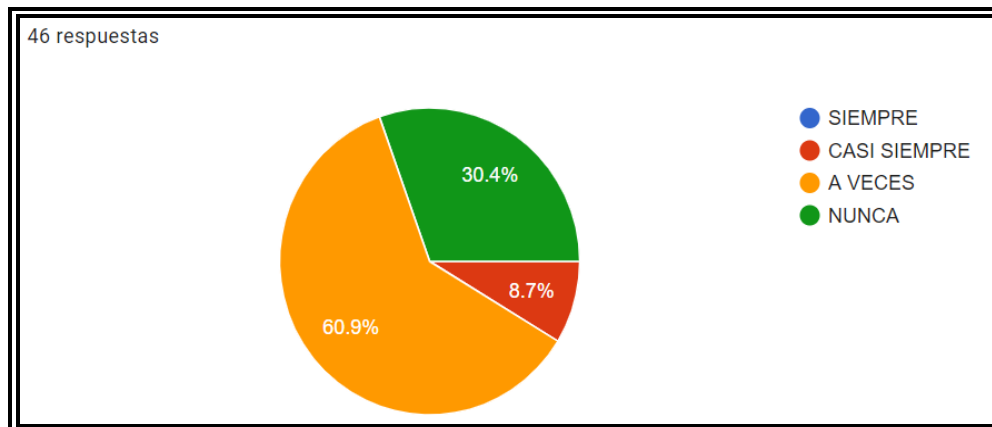
Con el presente método de investigación Mixto (cualitativo y Cuantitativo) realizar la recolección de información, conformando datos estadísticos e hipótesis deductiva, la cual nos permitirá identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la Organización. Cronograma de Actividades para Identificación de los Factores de Riesgos Psicosociales en la Cruz Roja Colombiana

## 11 Resultados

Resultados de la encuesta realizada en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja. El cuestionario fue aplicado a 46 trabajadores vinculados en la planta, quienes llevan en la Organización más de 3 meses de vinculación, a continuación, se presentan las gráficas, con los resultados arrojados, así mismo, se analiza los porcentajes de cada pregunta exploradora de factores de estrés.

### Figura 1.

*Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.*

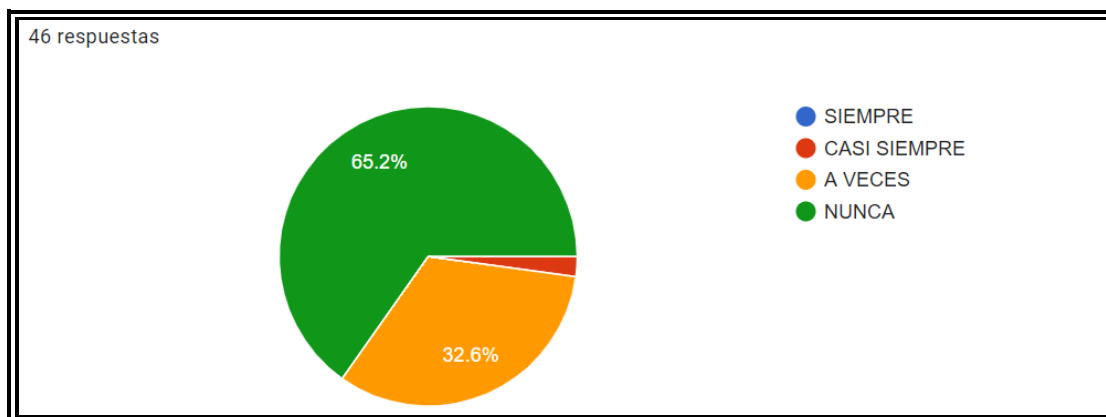


Elaboración propia.

En la primera gráfica, el 60% de la población algunas veces ha presentado molestias en el cuello y tensión, quizá asociada a largas jornadas de trabajo, y/o postura asumida mientras se trabaja, un 8,7 de la población refiere casi siempre sentir este tipo de molestias y un 30,4% define nunca haber sentido dichas molestias musculares.

### Figura 2.

*Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón.*

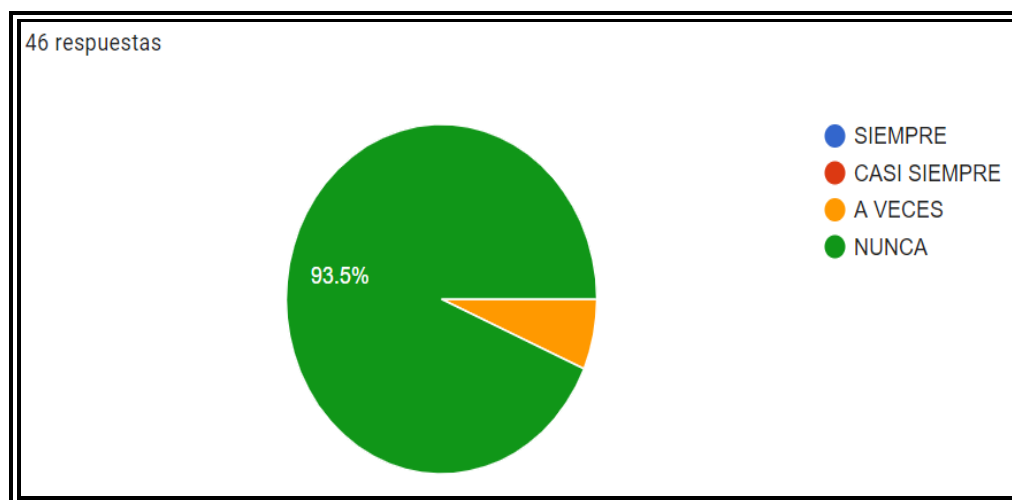


Elaboración propia.

En cuanto problema gastrointestinal un porcentaje del 65,2% refiere no haber sufrido este tipo de alteración y solo un 32,6% algunas veces ha experimentado este tipo de síntomas. Por tanto, es positivo que más de la mitad del personal no haya presentado síntomas de este tipo, los cuales son uno de los principales signos de presencia de estrés en los trabajadores

### Figura 3.

*Problemas respiratorios.*

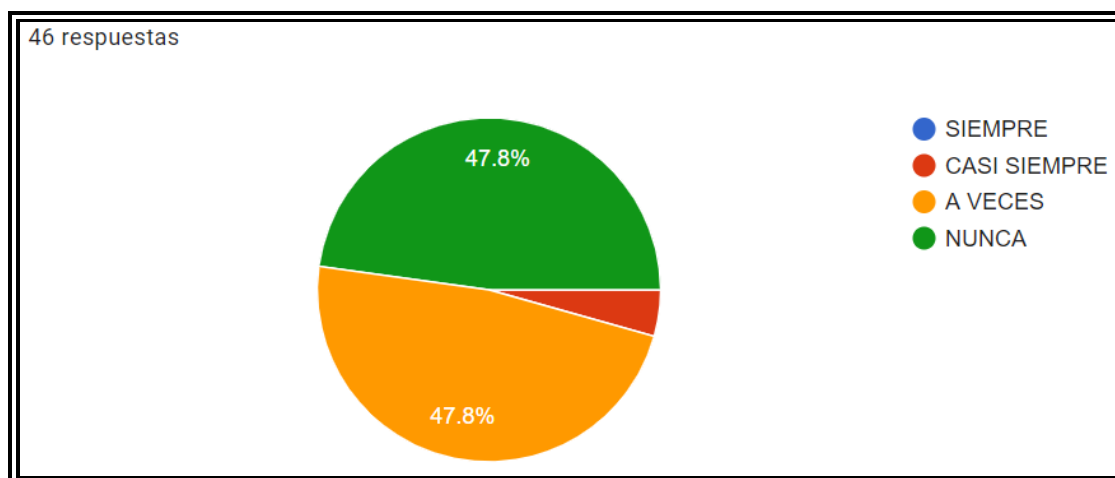


Elaboración propia.

Los problemas respiratorios, no son protagónicos en la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja, y de ello da cuenta el 93,5% de la población, que sostiene no haber presentado síntomas gripales; el porcentaje es alentador, dado la presencia de la pandemia COVID 19 en el país. Por tanto, este resultado hablaría del autocuidado que el personal ha tenido a lo largo de dicha epidemia, así como las medidas de intervención contenidas en el programa de Salud Ocupacional presente en la Cruz Roja.

#### Figura 4.

*Dolor de cabeza.*



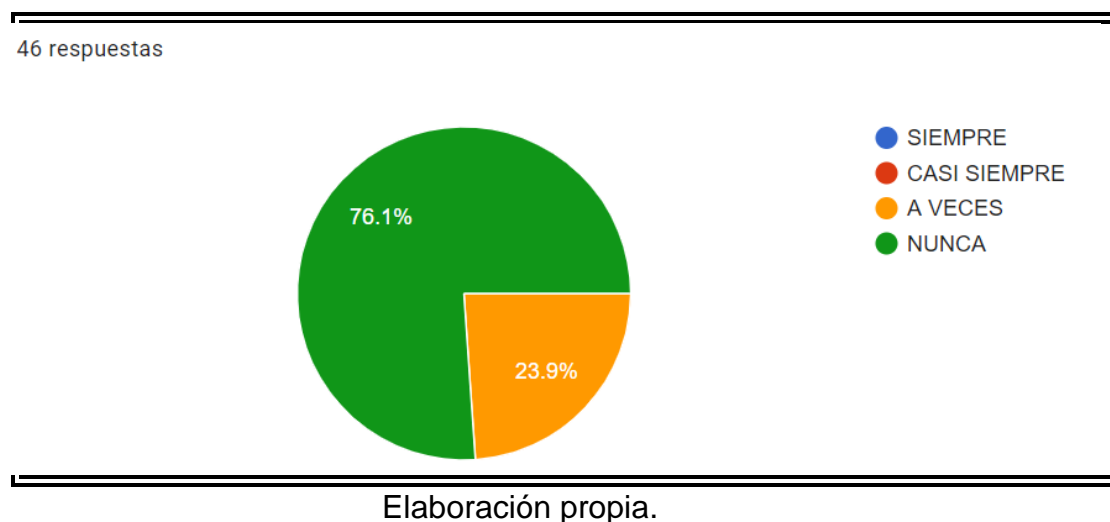
Elaboración propia

Por el lado de los dolores de cabeza, el comportamiento en la medición es similar, tanto los colaboradores que dicen presentar algunas veces cefaleas, como quienes nunca han experimentado esta dolencia. Por tanto, el personal podría estar

presentando más del tiempo estimado al frente de las pantallas, oleadas de calor, y/o ausencia de pausas activas.

### Figura 5.

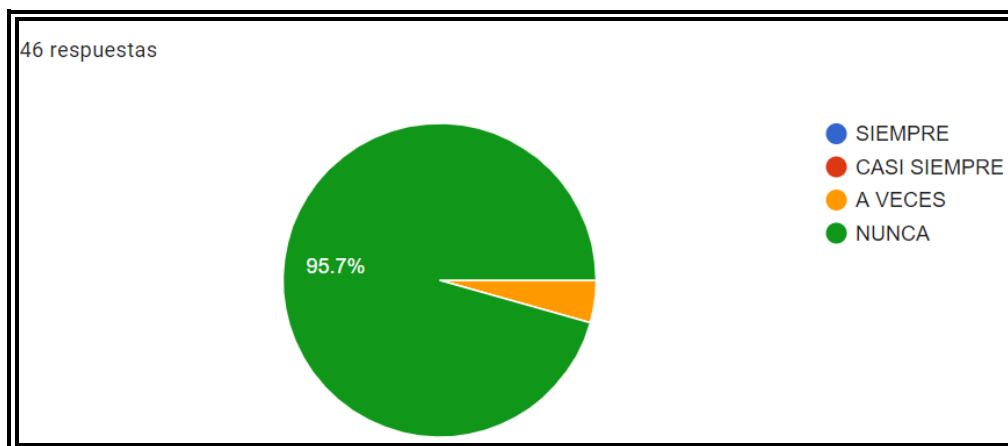
*Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.*



Los trastornos del sueño son ocasionales en la presente población, encontrando que el 23,9% dice haberlos presentado algunas veces y el 76,1% nunca ha sufrido estas dolencias, lo cual es un buen indicador para la empresa, dado que tener población trabajadora con buena higiene de sueño, garantiza entornos seguros, productivos, y clima organizacional satisfactorio y motivacional.

### Figura 6.

*Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.*

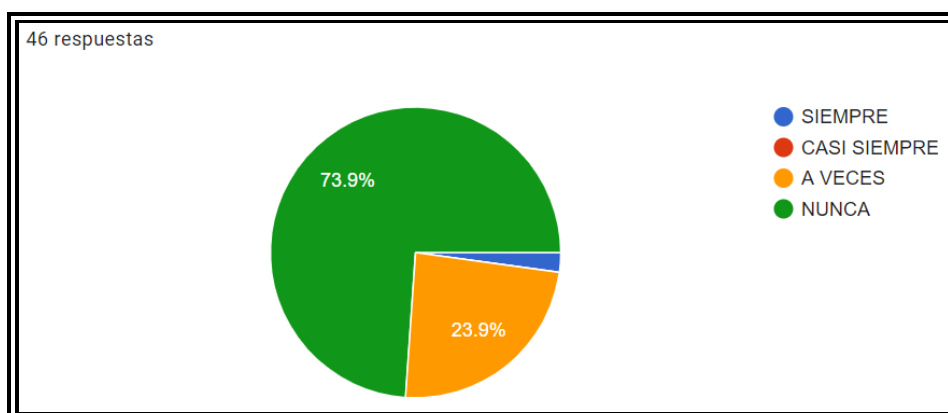


Elaboración propia.

Los problemas cardiacos tampoco son el problema en la Cruz Roja, dado que el 95,7% de la población, sostiene nunca haber experimentado opresión en el pecho, o inicio de patología cardiaca.

### Figura 7.

*Cambios fuertes del apetito.*



Elaboración propia.

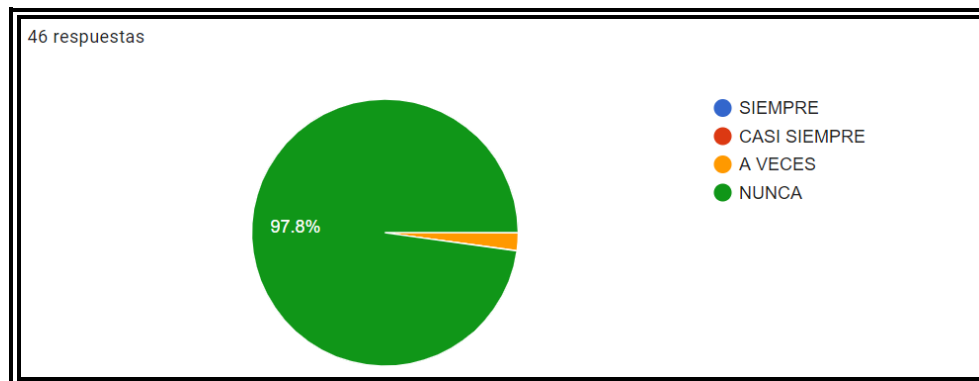
El 23.9% del personal algunas veces ha experimentado cambios en el apetito, y el 73,9% nunca ha presentado estas alteraciones. Siendo también este aspecto



positivo en el entorno laboral, y un factor protector en el desarrollo de enfermedades mentales y gastrointestinales.

### Figura 8.

*Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (flacidez, impotencia)*

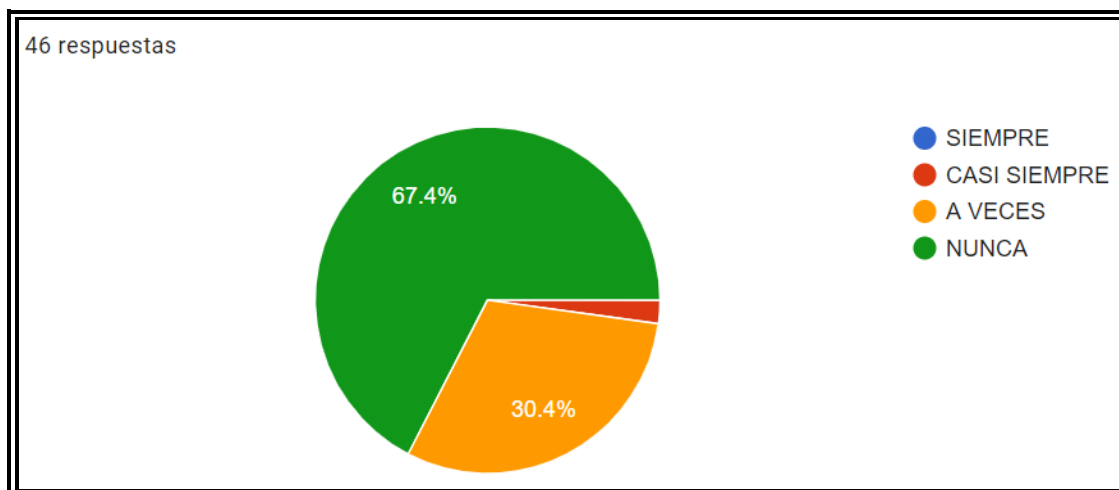


Elaboración propia.

Los problemas asociados al deseo sexual, presentan el siguiente comportamiento, el 97,8%, nunca ha experimentado impotencia o anorgasmia sexual, siendo este un medidor de la salud psicológica muy positivo en general para los colaboradores.

### Figura 9.

*Dificultad en las relaciones familiares.*

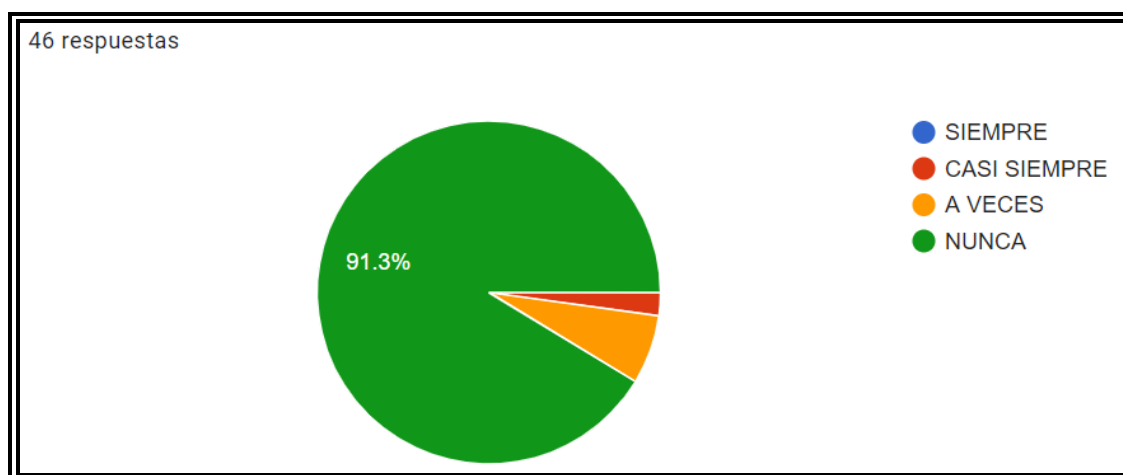


Elaboración propia.

En el caso de las dificultades familiares, con un porcentaje del 30,4% algunas veces la población, presenta este tipo de problemas en su entorno familiar y un 67,4% nunca los ha presentado, queriendo decir ello, que el personal tiene una relación equilibrada, en su entorno familiar y la demanda laboral, no pone en riesgo su tiempo con la familia.

### Figura 10.

*Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades*

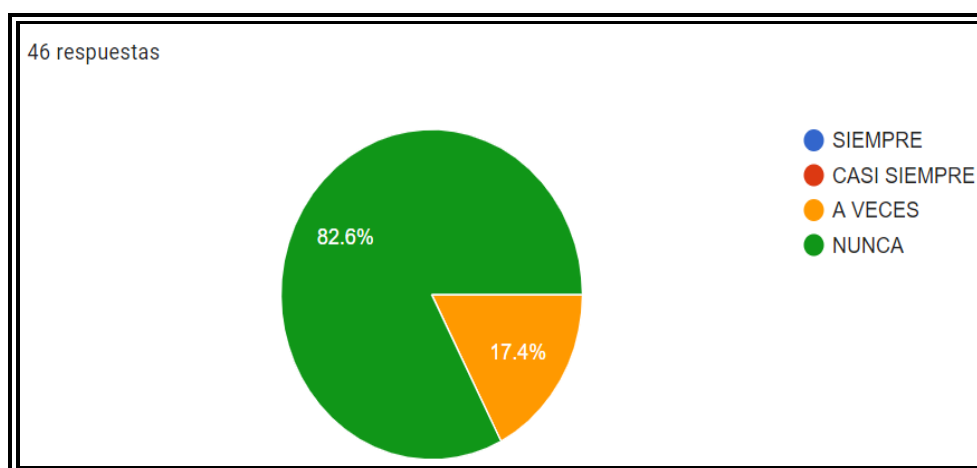


Elaboración propia.

En el caso de los comportamientos ansiosos, el 91,3% de los trabajadores, dice nunca presentar dificultad para concentrarse. Este elemento es fundamental en el entorno laboral, dado que permite focalizar los recursos cognitivos en pro de una meta laboral y el beneficio es en doble vía.

### Figura 11.

*Dificultad en las relaciones con otras personas.*

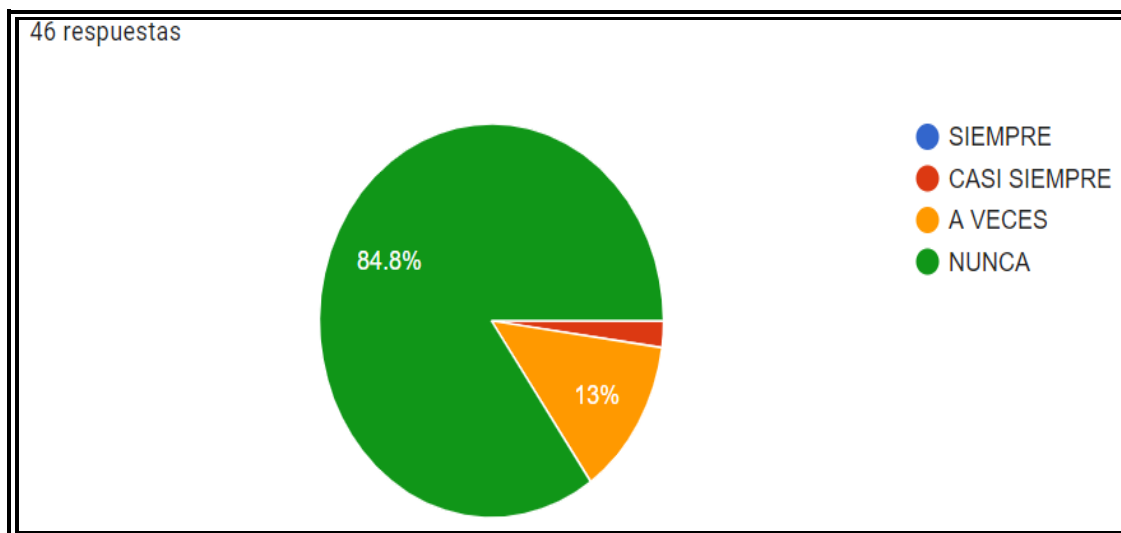


Elaboración propia.

En términos generales el ambiente laboral traducido en ausencia de dificultad para relacionarse con otras personas de la compañía impresiona un buen entorno con un porcentaje del 82,6%, y solo un 17,4% algunas veces ha presentado limitación para relacionarse con los demás en la compañía.

### Figura 12.

*Sensación de aislamiento y desinterés.*

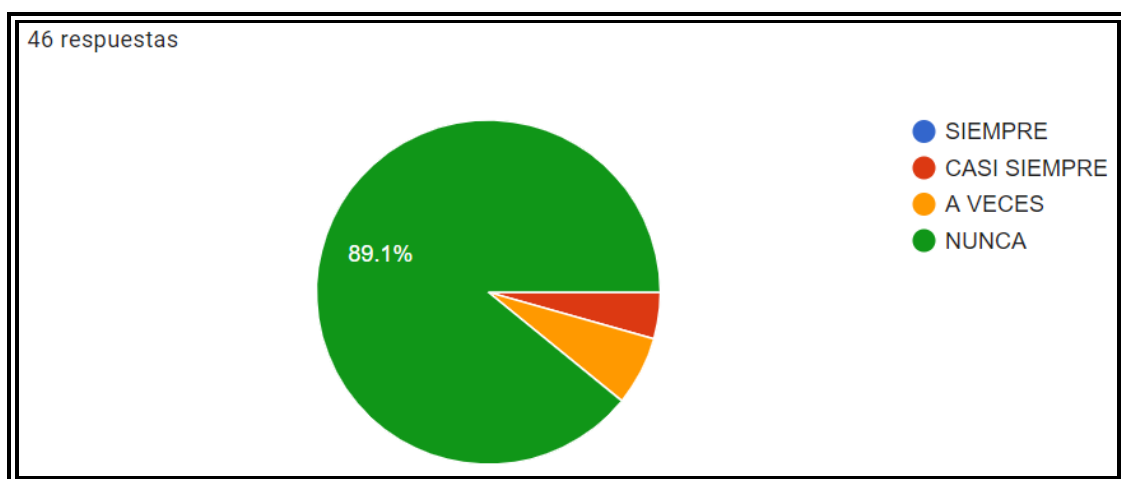


Elaboración propia.

La sensación de aislamiento y desinterés con un porcentaje del 84,8% nunca ha sido un factor dominante en la Cruz Roja, y un 13% si ha experimentado esta sensación. Este comportamiento es importante analizarlo a profundidad con el relacionamiento con los líderes, porque en dicha dinámica es común encontrar estas conductas de desintegración.

### Figura 13.

*Sentimiento de sobrecarga de trabajo.*

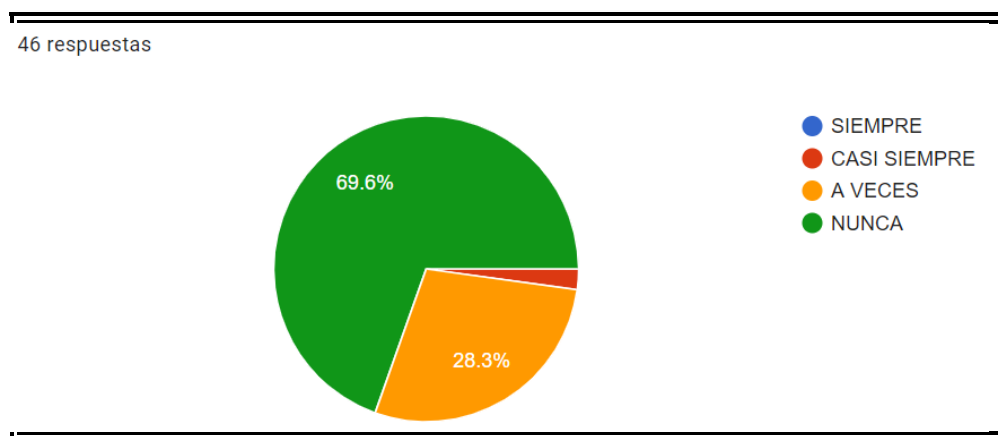


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 89.1% el personal nunca ha sentido sobre carga laboral, queriendo decir esto que las cargas de trabajo están bien distribuidas y eso se traduce en un entorno equilibrado de actividades y bienestar laboral para los integrantes del equipo de trabajo y condiciones de equidad necesarias para fortalecer cultura organizacional.

### Figura 14.

*Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.*

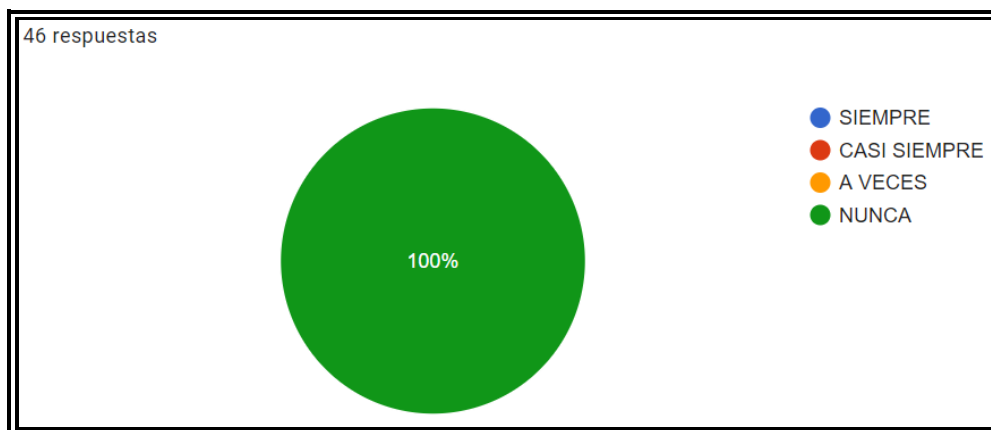


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 69,6% el personal nunca ha presentado dificultades para concentrarse y un 28,3% algunas veces si presenta este tipo de alteraciones; por tanto, es importante implementar y/o reforzar los planes de pausas activas y actividades que mejoren estos índices de concentración en el personal.

### Figura 15.

*Aumento en el número de accidentes de trabajo.*

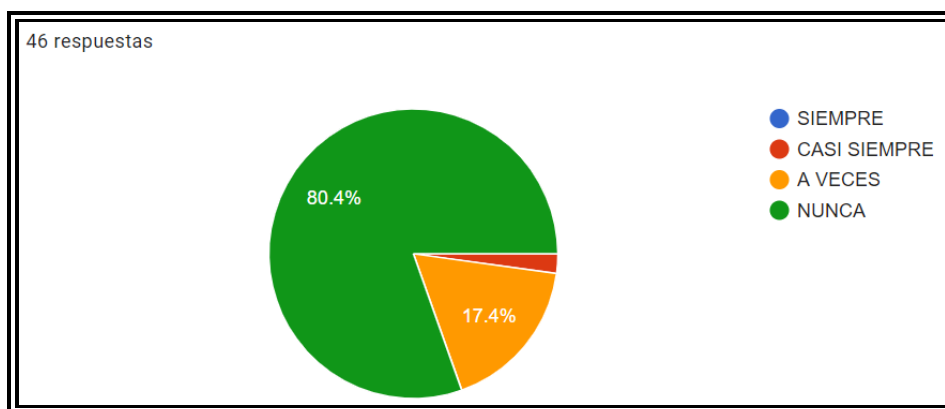


Elaboración propia.

Un elemento a resaltar en el análisis de resultados del presente estudio de factor de estrés, es que la gestión de los riesgos de accidentes de trabajo e incidentes, se encuentra completamente controlado en la Cruz Roja, evidenciando así que el 100% de los colaboradores no sufren accidentes de trabajo y sus Sistema de SST es altamente efectivo.

### Figura 16.

*Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.*

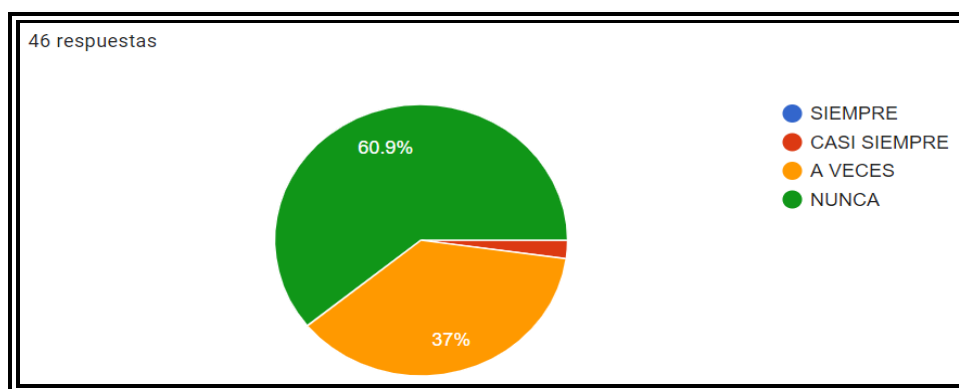


Elaboración propia.

Otro elemento satisfactorio y protector en el ambiente laboral de la Cruz Roja, Seccional Barrancabermeja es que el 80,4% de las personas nunca han sentido frustración con el quehacer profesional elegido, es decir, su afinidad con la tarea es muy positiva y su índice de motivación también es propiciador de buenos entornos laborales. Solo el 17,4% siente, quizá que no estudio lo que deseaba y en la actualidad presenta sensaciones de aburrimiento o pesadez con su actividad laboral.

**Figura 17.**

*Cansancio, tedio o desgasto*

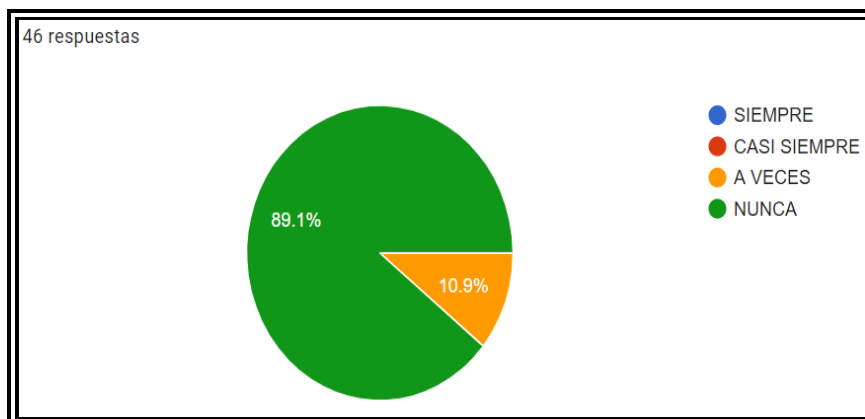


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 60,9% las personas nunca sienten tedio y desgano en la compañía, queriendo decir ello, que la actividad laboral la encuentran entretenida, motivante y se sienten aportantes a la misión de la empresa. Por su parte el 37% de los colaboradores si han experimentado estas sensaciones de cansancio y desgano, por ello, se deben implementar medidas de intervención para impactar este factor de riesgo psicosocial.

**Figura 18.**

*Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.*

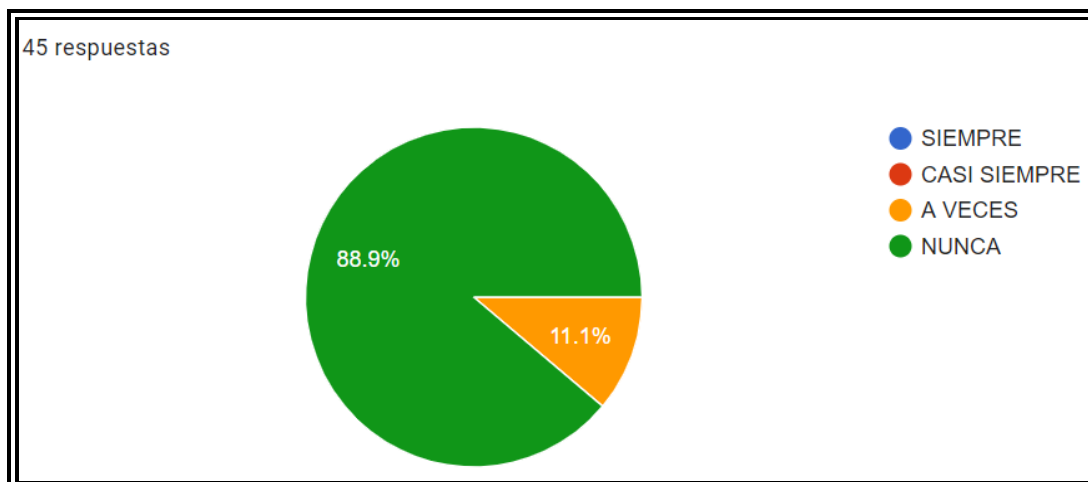


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 89.1% los colaboradores no han sentido pérdida de rendimiento en su labor, por el contrario su nivel de creatividad y agrado con su trabajo se mantiene activo, por su parte el 10,9% algunas veces si ha sentido disminución en este aspecto y se hace necesario vincularlos en proyectos estratégicos e innovadores que les permite ganar satisfacción con su labor.

**Figura 19.**

*Deseo de no asistir al trabajo.*



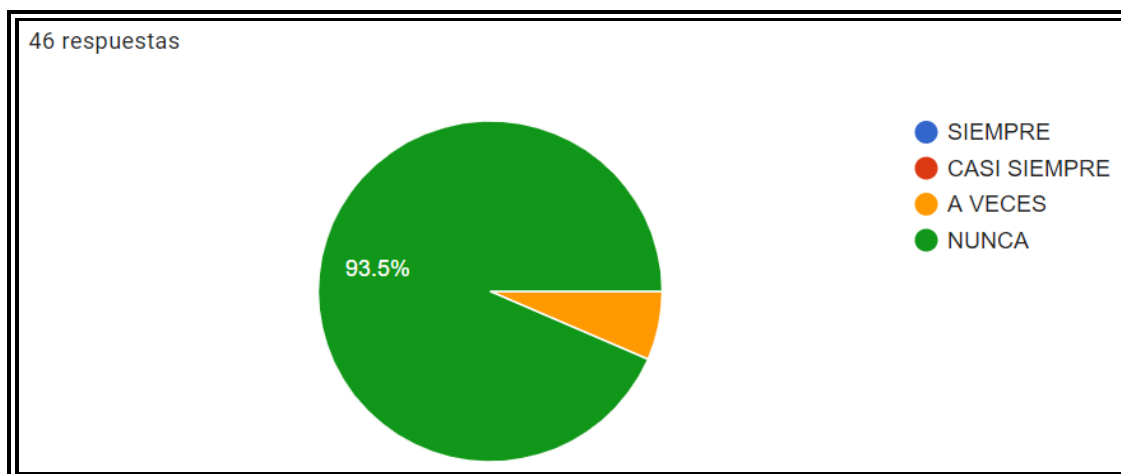


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 88,9% las personas nunca han experimentado deseos de no ir a trabajar, y solo un 11,1% algunas veces si ha tenido desgano para desplazarse hasta las instalaciones de la empresa. Por tanto, es positivo que en el imaginario colectivo el personal en su gran mayoría sienta deseos de ir a trabajar y cumplir con las actividades para las que fueron contratados.

### Figura 20.

*Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.*

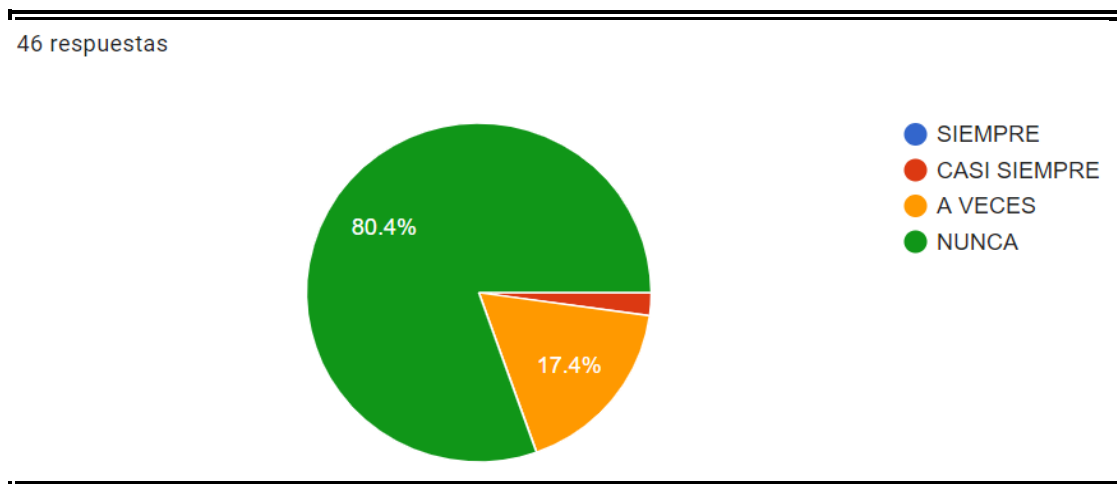


Elaboración propia.

Muy similar al comportamiento de la anterior gráfica, esta presenta que el 93.5% del personal siente total compromiso por su labor diaria, traducido esto interés y motivación por cumplir con los procesos y sentirse retribuido por dicha actividad laboral.

### Figura 21.

*Dificultad para tomar decisiones.*

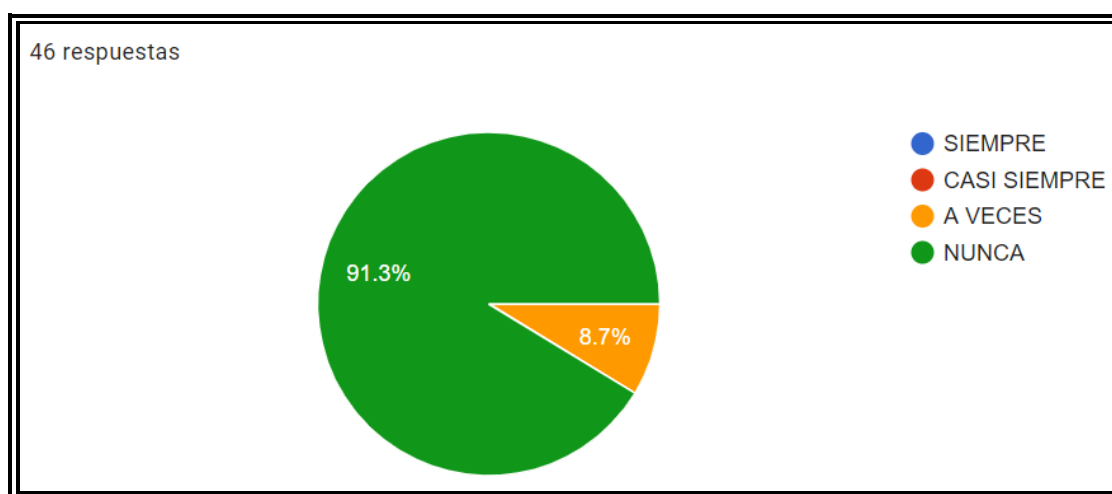


Elaboración propia.

En cuanto a la dificultad para tomar decisiones el 80,4% no presenta esta barrera y un 17,4% algunas veces lo ha experimentado, ello quizá, se debe a personas que han atravesado algún tipo de situación personal, y por esto la claridad en el rol laboral se puede ver afectada.

### Figura 22.

*Deseo de cambiar de empleo.*

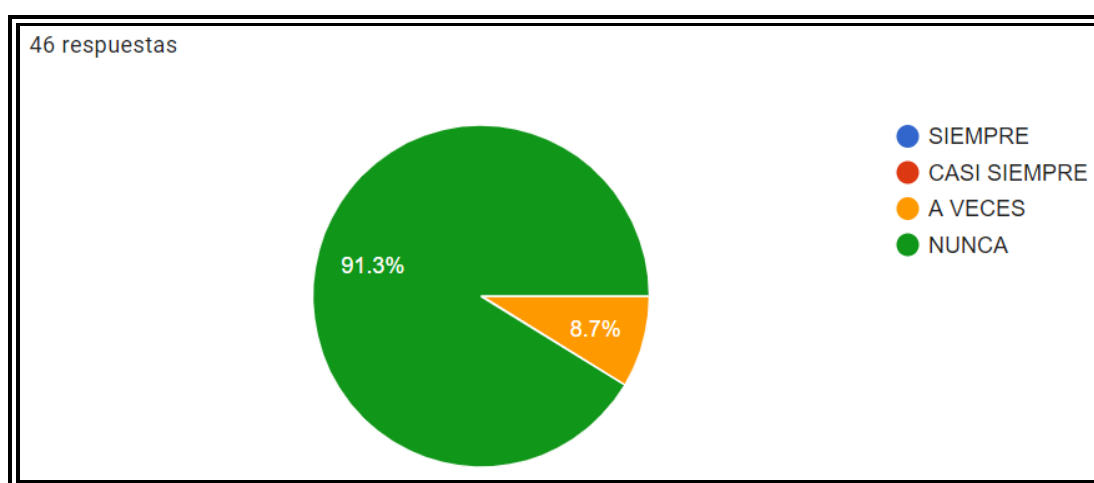


Elaboración propia.

Con un porcentaje del 91,3% las personas nunca han experimentado deseos de cambiar de empleo, por el contrario, sienten plena motivación de hacer parte de la compañía y su nivel de compromiso es elevado, y el 8,7% algunas veces si ha sentido deseo de cambiar de empleo, vale la pena en este punto analizar si posiblemente sean las personas que ingresaron más recientemente a la empresa y fortalecer los programas de inducción y re inducción.

### Figura 23.

*Sentimiento de soledad y miedo.*

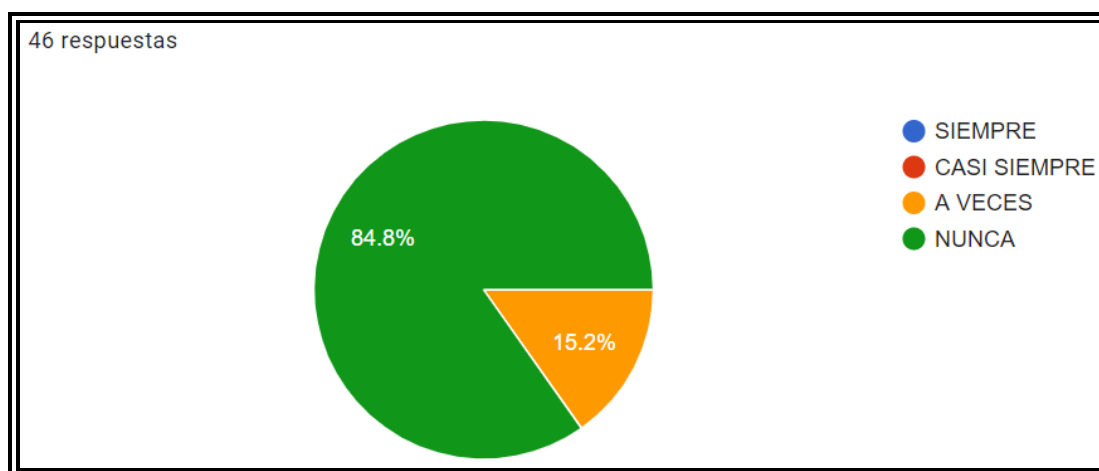


Elaboración propia.

Otro de los elementos reconocidos con factor proyectivo en la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja es que gran parte del personal no ha sentido soledad, ni miedo; por el contrario, parece que la institución es fuente de socialización y apoyo mutuo, quedando solo un 8,7% de personas que si han sentido sentimientos de soledad y miedo.

**Figura 24.**

*Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.*

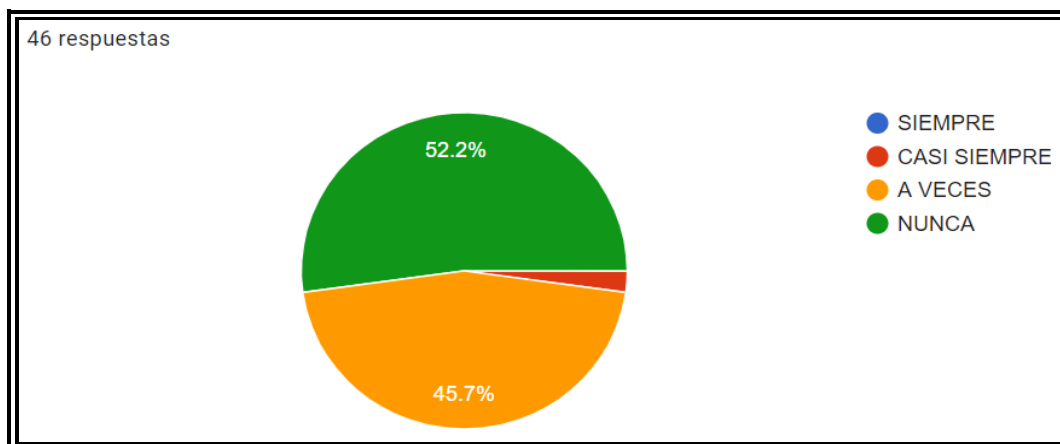


Elaboración propia.

En cuanto a sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, un 84,8% nunca los ha sentido, y un 15,2%, algunas veces si lo ha experimentado, por tanto, es importante adelantar lo necesario con un sistema de vigilancia epidemiológica y apalancar actividades que impacten este factor de riesgo, para evitar así, su propagación.

**Figura 25.**

*Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.*

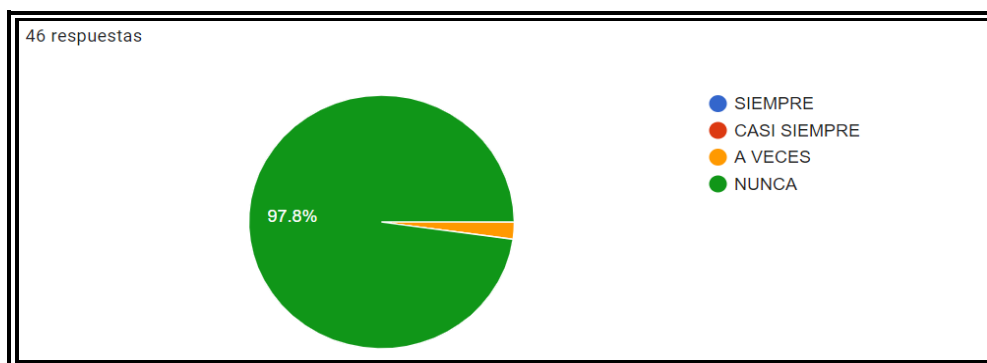


Elaboración propia.

En el caso de los sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, se guarda equilibrio entre quienes nunca han sentido tal sensación con un 52,2% y quienes, si lo han experimentado algunas veces, con un porcentaje del 45,7%. Este índice si es motivo de análisis, partiendo de la base de la identificación de la raíz, la cual podría estar relacionada con los efectos psicológicos de la pandemia y todo el drama social que la crisis sanitaria ha causado al interior de las organizaciones.

### Figura 26.

*Consumo de alguna sustancia psicoactiva o medicamentos para aliviar la tensión o los nervios.*

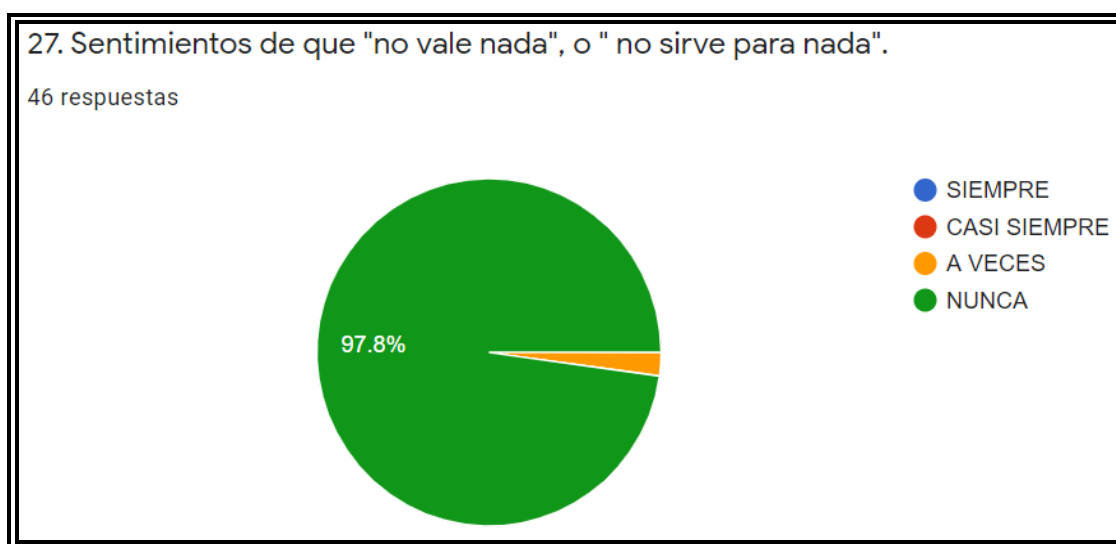


Elaboración propia.

Un elemento para resaltar es que el personal, objeto de análisis presenta hábitos de vida saludables y ello se ve reflejado en que un 97,8% nunca ha consumido sustancias psicoactivas para mejorar cuadros nerviosos. Por ello es importante continuar reforzando estos ambientes para preservar entornos protectores para la salud mental de los trabajadores.

### Figura 27.

*Sentimiento de que "no vale nada" o "no sirve para nada".*

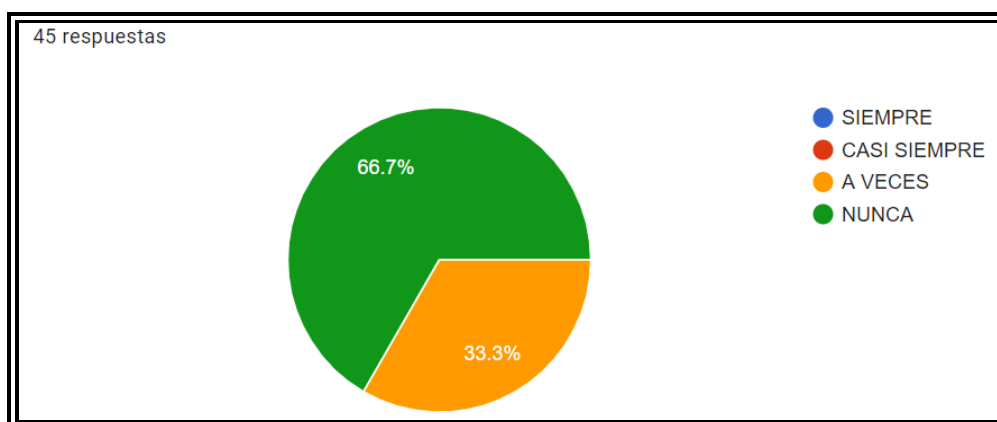


Elaboración propia.

Los sentimientos de minusvalía tampoco son un problema en la organización, dado que un 97,8% de los colaboradores nunca han percibido tan sensación. Encontrando entonces, que las personas se sienten útiles, han tejido redes sociales positivas y entornos productivos positivos.

**Figura 28.**

*Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo.*

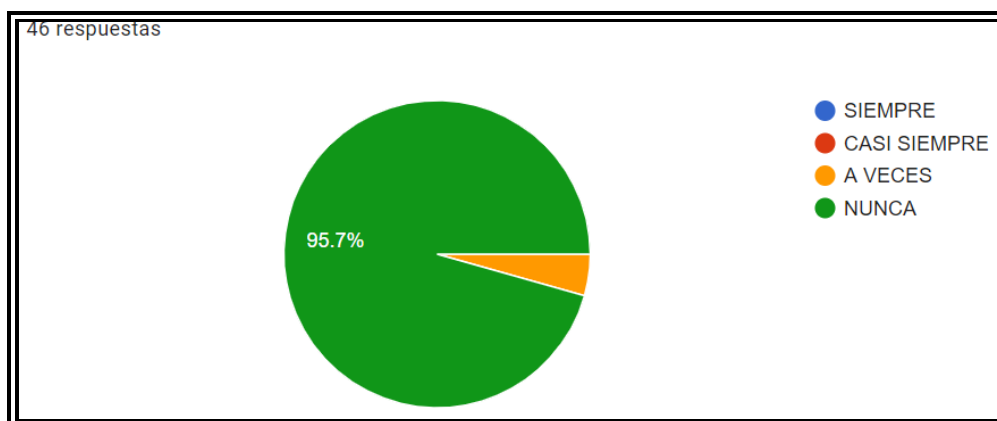


Elaboración propia.

El consumo de alcohol, café o cigarrillo, presenta el siguiente comportamiento: un 66,7% nunca lo consume y un 33,3% algunas veces lo ha consumido, siendo necesario fortalecer, quizá a través de la ARL campañas de hábitos de vida saludables, consecuencias del consumo de bebidas alcohólicas, y el riesgo de tabaquismo.

**Figura 29.**

*Sentimiento de que está perdiendo la razón.*

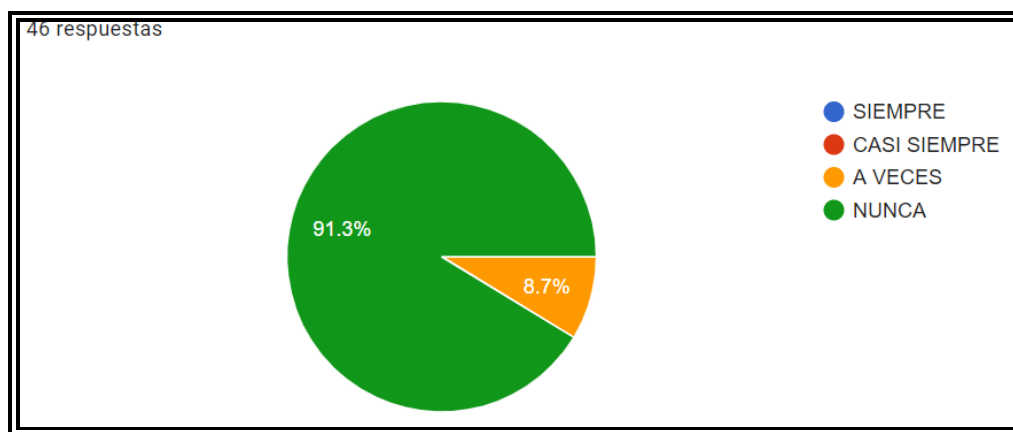


Elaboración propia.

El sentimiento de que se está perdiendo la razón es común encontrarlo en personas con exposición a altos niveles de estrés, y este panorama es completamente opuesto a lo que se presenta en la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja, pues el 95,7% nunca ha sentido dicha sensación y ello es satisfactorio si se correlaciona con el comportamiento general de las personas estudiadas en el presente instrumento.

**Figura 30.**

*Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.*



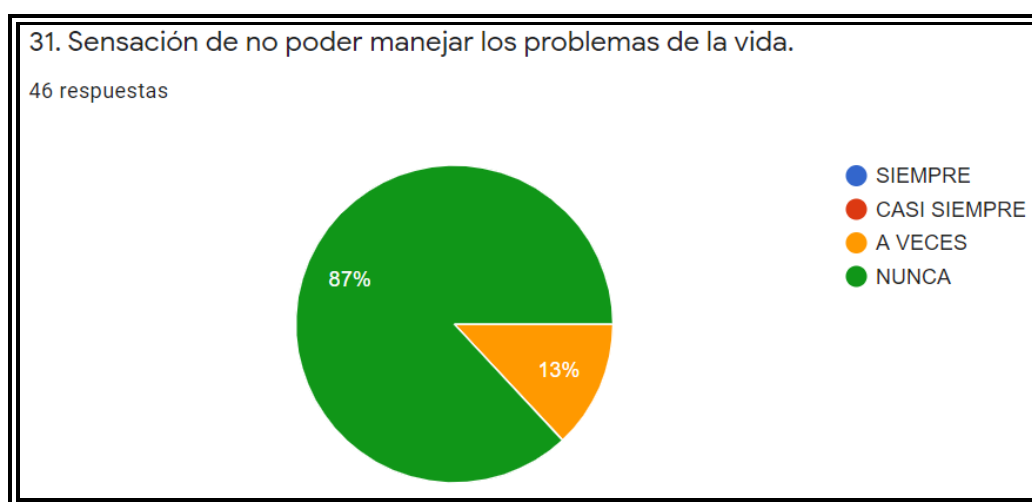
Elaboración propia.

Con un 91,3% el personal de la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja nunca ha presentado comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, y solo un 8,7% algunas veces los ha experimentado. Por tanto pareciera que las relaciones sociales en la organización son de tipo armonioso y cordial.



**Figura 31.**

*Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.*



Elaboración propia.

Finalmente, la sensación de no poder manejar los problemas cotidianos de la vida presenta el siguiente comportamiento. Un 87% nunca ha sentido tal sensación, por su parte el 13% algunas veces si lo ha experimentado, por tanto, es importante, definir estrategias de apoyo al personal con charlas tipo factor Coaching para mejorar estilos de afrontamiento personal y fortalecer las habilidades para vivir.

En general el comportamiento de la medición de factor de estrés en la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja presenta un riesgo bajo en los colaboradores, luego de la aplicación del instrumento de factores organizacionales y extralaborales, no hay riesgo marcado de estrés, o fatiga laboral, la línea de distribución de actividades laborales es equilibrada. Por tanto, los planes de intervención deben encausarse en medidas preventivas, y acciones innovadoras donde el personal sea involucrado en la estrategia de despliegue, implementación y medición permanente en el tiempo.

Así mismo, es importante que dentro del programa de intervención se garantice el seguimiento y monitoreo al comportamiento social de los colaboradores, así como desarrollar campañas de promoción y prevención de la salud, y actividades complementarias, como procesos de formación en salud mental y habilidades para la vida e involucrar el entorno familiar de los trabajadores para incrementar el sentido de filiación por la empresa y proponder por la búsqueda de la felicidad en el entorno laboral.

## **12 Plan de intervención.**

Para la implementación de la estrategia de intervención en riesgo psicosocial se hace necesario el compromiso decidido de la Gerencia, la vinculación del equipo directivo, y que haya una disponibilidad definida de recursos humanos y financieros, para materializar las medidas de intervención planeadas.

### **Recursos Humanos**

De acuerdo con las posibilidades de la empresa, se deberá contar con el apoyo y la colaboración de un equipo interdisciplinario (propio o contratado) con formación específica o conocimientos generales en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es importante la presencia del psicólogo con formación y experiencia clínica para el abordaje terapéutico de los colaboradores y el levantamiento de la información de los agentes de riesgo y el análisis de los datos de selección y evaluación del estrés del trabajador.

### **Gerencia y Gestión Humana**

Su participación es definitiva por la formulación de políticas y el apoyo al presente plan de intervención, así mismo, la Gerencia tiene la capacidad de influir en la cultura y el clima organizacional, y en la formación de los líderes responsables de la gestión del personal.

### **Miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional**

Análisis y reporte de condiciones de trabajo que se constituyen en agentes de riesgo psicosocial.

## **13 Recursos Financieros**

Presupuesto para la compra de los diferentes elementos necesarios para ejecutar las actividades, como la contratación de la firma consultora, que realizará actividades enfocadas en el desarrollo del personal y la transformación cultural.

Figura 32.

Plan de intervención.

PLAN DE INTERVENCIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES Y FACTOR ESTRÉS CRUZ ROJA SECCIONAL BARRANCABERMEJA					
El despliegue y gestión del presente plan de trabajo será liderado por Gestión del Talento Humano, y tiene por objetivo prevenir la aparición de factores de riesgo psicosociales en el marco del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.					
PROCESO	FOCO A GESTIONAR	ACCIONES DEFINIDAS	RESPONSABLES	SOPORTE DE REALIZACIÓN	FECHA DE CUMPLIMIENTO
TODOS LOS PROCESOS	Comunicación Organizacional	Formulación del plan de trabajo en comunicación organizacional	Gestión Humana	Indicador de cumplimiento de las actividades formuladas en el plan de comunicación organizacional	
TODOS LOS PROCESOS		Ventana de <del>chat</del> (comunicación, negociación y autoconocimiento en el equipo de trabajo) Tipos de comportamiento en la comunicación y en la negociación ---servicio al cliente desde el marketing personal	Psicóloga asesora ARL	Actas de asistencia	IV trimestre 2021
TODOS LOS PROCESOS		Reinducción en lineamientos de comunicación interna para manejo de novedades, gestión de calamidades y debido proceso	Equipo de Gestión Humana y líderes de proceso	Actas de asistencia	IV trimestre 2021
TODOS LOS PROCESOS		Filiación organizacional (vínculo motivacional y afectivo con el proceso que desempeñan) Tipos de relacionamiento profesional Relacionales Interpersonales (emociones tóxicas, salud mental en las organizaciones y tipología emocional)	Equipo de Gestión Humana y líderes de proceso y ARL	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Tipos de comportamiento en la comunicación y en la negociación al interior del equipo de trabajo Comunicación asertiva y atención al cliente	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Capacitación sobre salud mental de acuerdo con la ley 1616 de 2013	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Trato recibido y relacionamiento con el equipo de trabajo.	programa de humanización, estrategia el arte de servir	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia

Elaboración propia.

Figura 33.

Plan de intervención segunda parte.

TODOS LOS PROCESOS		Capacitación a los líderes sobre motivación y manejo adecuado del talento humano.	Empresa consultora externa	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Realización de talleres sobre habilidades para la vida y estilos de vida saludables	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Escuela de liderazgo	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	II trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS	Relacionamiento con el líder.	Capacitación sobre líneas de autoridad y liderazgo.	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	I trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS		Grupos focales y capacitación de como dirigir y optimizar reuniones de trabajo.	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	II trimestre 2022
TODOS LOS PROCESOS	Calidad de vida laboral	Eventos de integración con la familia de los colaboradores	Gerencia, Gestión Humana, Caja de Compensación	Registro Fotográfico	Dos eventos al año durante el 2022
TODOS LOS PROCESOS	Prevención de conflictos	Talleres sobre competencias para el trabajo en equipo, adaptación al cambio y resolución de conflictos.	Equipo de Gestión Humana y ARL	Actas de asistencia	II trimestre 2022
<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN</b>					
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	14				
ACTIVIDADES REALIZADAS					
TOTAL %	0%				

Elaboración propia.

## 14 Bibliografía

- Agudelo, J., Badillo, M., & Ahumada, A. (2016). *Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa proteger ips*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/340>
- Álvarez Heredia, F. (2010). En F. Álvarez Heredia, *Salud ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Álvarez Heredia, F., & Faizal Geagea, E. (2012). *Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5505>
- Amado, I., Mayorga, E., & Núñez, A. (2021). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial en terapeutas físicos en los centros sanitarios de atención ambulatoria y hospitalaria*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/895>
- Barrera, M., Cifuentes, Y., & Fonseca, W. (2020). *Propuesta programa de prevención de riesgos psicosociales para el colegio montessori british school (mbs)*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/782>
- Betancourt, J., & Garzón, Y. (2016). *Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. estudio documental 2010- 2015*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/644>
- Butrón Palacio, E. (2018). *Sistema de gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo: paso a paso para el diseño práctico del SG-SST*. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8014>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales: Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*.
- Decreto 1072, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (2015).
- Decreto 1477, Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales (2014).
- Decreto 2566, Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. (2009).
- Decreto 614, Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país (1984). Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=1357](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=1357)
- Espinel, M., Herrera, D., & Peñuela, A. (2017). *Medición del riesgo psicosocial en los docentes en el colegio Jesus maestro ubicado en la localidad de Fontibon*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/243>

- Ferrer, R., Guilera, G., & Peiró, M. (2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (FPSICO)*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- García Rodríguez, A., Castaño Collado, G., Martínez Arias, R., & Toledano Villanueva, E. (2014). *PSICOSCREEN V1.0: una metodología innovadora de evaluación de factores psicosociales para ser aplicada por técnicos de prevención en PRL*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid y el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gil Monte, P., & Moreno Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (págs. 36-37). Madrid: Pirámide.
- González, C., & López, K. (2016). *Factores psicosociales de los trabajadores del hospital de Engativá en el área de vigilancia epidemiológica*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/235>
- González, L., & Mesa, J. (2021). *Tamizaje de los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector eléctrico en la ciudad de Medellín*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/954>
- Gracia Camón, D. (2006). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. En *Método del Instituto de Ergonomía Mapfre (INERMAP)*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Javeriana, U. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
- de 1993).
- Ley 1010 , Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (2006).
- LEY 1090 DE 2006 (Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006).
- Ley 1562 , Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional (2012).
- Ley 776 , Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales (2002).
- Martín Daza, F., & Pérez Bilbao, J. (1997). *NTP 443:Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. Obtenido de <http://salud-o.umh.es/wp-content/uploads/sites/1435/2016/05/Art-Cuest-INSHT-adaptado-SOLANES.pdf>
- Meliá, J. (2003). *Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral: Instrumentos diagnósticos para la intervención de disfunciones y patologías laborales*. Valencia: Cristóbal Serrano.

- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Méndez Zaldivar, E. (2021). Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la nom035-stps-2018 en la calidad de vida laboral. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*.
- Monroy, K., Cerón, F., & Cuesta, L. (2020). *Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo psicosocial en la unidad de salud María IPS QUIBDO-CHOCO*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/747>
- Mora, K., Murillo, C., & Quintero, K. (2016). *Programa de prevención de riesgos psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas codensa s.a. esp y emgesa s.a. esp*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/0>
- Moreno, N., Andrés, R., Moncada, S., & Llorens, C. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Obtenido de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. En *Centro de Innovación para los Trabajadores*. CITRA CONICET-UMET.
- Neira, C., Rativa, S., & Sanchez, L. (2017). *Factores de riesgo intralaborales en empleados de la entidad sin ánimo de lucro propais*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/486>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Organización Internacional del trabajo.
- OIT. (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Pastrana, F., Quijano, D., & Piedrahita, A. (2016). *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en la institución educativa aspaen gimnasio yumaná y aspaen preescolar yumanitos*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/671Pas>
- Peiró, J. (2003). Metodología Prevenlab para el análisis y prevención de riesgos psicosociales. *Revista de salud laboral*.
- Peiró, J. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Universitas Psychologic.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral - mobbing – Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales. Uniandes - Fundación Social*, vol. 18.



- Piñuel, A., & Zavala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Ramírez, A., Campos, L., & Zambrano, W. (2016). *Diagnóstico de riesgo psicosocial extralaboral en la empresa emgesa*.
- Resolución 0312 , Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (2019).
- Resolución 1016 , Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (1989).
- Resolución 1356 , por medio de la cual se determinó la conformación de los comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores. (2012).
- Resolución 2346 , Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales (2007).
- Resolución 2404, por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora (2019).
- Resolución 2646 , Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial (2008).
- Resolución 652, Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (2012).
- Ríos, A., Mendieta, L., & Vera, L. (2020). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de carrocerías*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/807>
- Salanova, M. (2005). *Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/1/4/7/pd0000018147.pdf>
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Martínez, I. M. (2006). Metodología RED-WONT Departamento de Psicología evolutiva, educativa, social y metodología de la Universidad Jaume I de Castellón . *Universidad Jaume I de Castellón*.
- Uribe Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investig Adm*, 1-17. 49.
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 354-385.

Villalobos Fajardo, O., & et, a. l. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Ministerio de la Protección Social. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana &Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

Zorro, A., & González, A. (2020). *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa donato's moda*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/847>