

Intervención a Factores de Riesgo Psicosocial en casos de reacción a Estrés agudo en una empresa pública de la región provincia sabana de Occidente.

Presentado por

Gina Lisette Gómez Segura

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Facatativa (Cundinamarca)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

febrero de 2022

Intervención a Factores de Riesgo Psicosocial en casos de reacción a Estrés agudo en una empresa pública de la región provincia sabana de Occidente.

Gina Lisette Gómez Segura

Documento resultado de la sistematización de aprendizaje de la práctica profesional de la Intervención a Factores de Riesgo Psicosocial en casos de reacción a Estrés agudo en una empresa pública de la región provincia sabana de Occidente para optar por el título de Administrador en Seguridad y Salud en el Trabajo

Director: Gilma Rocío Peña Meneses

Psicóloga, Especialista en Psicología Educativa, Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Magister en Educación.

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Centro Regional Madrid

Facultad De Ciencias Empresariales

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

Centro de operación académica Facatativá

16 febrero, 2022

### **Dedicatoria**

Dedico de manera especial este proyecto a Dios y a mis hijos que son mi motor, a mi abuelita materna y a mi pareja por su apoyo incondicional, gracias a la motivación y al apoyo de ellos pude cumplir una meta más, a mis compañeras de carrera quienes siempre se esforzaron por apoyar este proyecto el cual planeamos y nos comprometimos a cumplir y a todas aquellas personas que con su granito de arena apoyaron este proyecto de vida.

### **Agradecimientos**

Agradezco de ante mano a mis docentes por los conocimientos transmitidos y en especial a mi asesora por su ayuda, paciencia y compromiso, le agradezco a mi familia por acompañarme durante el transcurso de este proceso, a mis compañeras de carrera quienes estuvieron apoyando el objetivo de esta carrera profesional y finalmente a la empresa por permitirme ejecutar mi proyecto en su organización.

**Tabla de contenido**

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	11
1. Descripción de la Organización .....	12
1.1. Perfil Sociodemográfico.....	12
1.2. Filosofía organizacional o corporativa .....	13
1.2.1. Misión .....	13
1.2.2. Visión .....	13
1.2.3. Políticas de la organización en Riesgo Psicosocial .....	13
1.2.3.1 Política de Acoso Laboral.....	13
1.2.3.2 Política de Riesgo Psicosocial.....	14
1.2.3.3 Política de Desconexión Laboral.....	15
1.2.4. Valores corporativos .....	15
1.3. Análisis del sector .....	16
1.4. Mapa de procesos .....	17
2. Diagnóstico de la organización en Seguridad y Salud en el Trabajo .....	18
2.1. Cumplimiento de los requisitos legales.....	18
2.2. Análisis estadístico.....	20
2.2.1. Ausentismo laboral.....	20
2.3. Identificación puntual de necesidades en seguridad y salud en el trabajo.....	21
3. Propuesta de intervención .....	24
3.1. Objetivo general .....	24
3.1. Objetivos específicos .....	24
3.2. Descripción detallada de la propuesta de intervención .....	24
3.3. Alcance de la propuesta de intervención .....	29
4. Cronograma .....	29
5. Presupuesto.....	30
6. Lecciones aprendidas .....	31
7. Recomendaciones .....	37
8. Indicadores .....	38
9. Resultados.....	38

10. Referencias.....41

Anexos ..... 43

### Listado de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapa de procesos .....	18
Figura 2. Indicadores de Ausentismo año 2021 .....	20
Figura 3. Representación gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma A).....	23
Figura 4. Representación gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma B).....	23
Figura 5. Representación gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma A y B).....	39
Figura 6. Resultados cuestionario del estrés.....	40
Figura 7. Resultados de los principales síntomas del estrés.....	40

### Listado de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Perfil Sociodemográfico.....	12
Tabla 2. Marco Legal.....	19
Tabla 3. Resultados Batería de Riesgo Psicosocial .....	21
Tabla 4. Clasificación factores de Riesgo Psicosocial Altos y Muy Altos.....	25
Tabla 5. Cronograma de actividades de intervención.....	29
Tabla 6. Presupuesto del programa de intervención.....	30
Tabla 7. Matriz de Indicadores.....	38

## Resumen

El Riesgo Psicosocial es importante trabajarlo dentro de las organizaciones ya que afecta el desarrollo del trabajo y la calidad de vida del trabajador, este factor de riesgo puede prevenirse de ser detectado a tiempo en las organizaciones, para ello se debe ejecutar un programa de intervención para prevenir o corregir el riesgo y con ello mejorar el rendimiento y el ambiente laboral. El presente proyecto se realizó con el propósito de desarrollar estrategias de prevención y corrección para disminuir el estrés agudo en los colaboradores de la empresa pública, a través de la ejecución de actividades enfocadas en las estrategias propuestas en el informe de la Batería de Riesgo Psicosocial de la empresa y con ayuda del protocolo de intervención de reacción a estrés agudo definido por el Ministerio de Trabajo, también se obtuvo el apoyo de entidades como la Secretaria de Salud, que intervino temas de atención en crisis y primeros auxilios psicológicos y del Instituto de Recreación y Deportes IDR quienes estuvieron presentes en las actividades de entrenamiento físico, gracias a estas actividades se logró la participación de los funcionarios y contratistas en el programa de Riesgo Psicosocial, además se apoyó la promoción de la salud mental y se reflejó el apoyo de la organización en la ejecución de las actividades enfocadas a disminuir el estrés laboral y con ello a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

### Palabras Clave.

Riesgo Psicosocial, Ministerio de Trabajo, Batería de Riesgo Psicosocial, Estrés, Salud Mental, Calidad de vida.

### **Abstract**

Psychosocial risk is important to work within organizations as it affects the development of work and the quality of life of the worker, this risk factor can be prevented if detected in time in organizations, for this an intervention program should be implemented to prevent or correct the risk and thereby improve performance and the work environment. The present project was carried out with the purpose of developing prevention and correction strategies to reduce acute stress in the collaborators of the public company, through the execution of activities focused on the strategies proposed in the report of the Psychosocial Risk Battery of the company and with the help of the intervention protocol of reaction to acute stress defined by the Ministry of Labor, the support of entities such as the Secretary of Health was also obtained, Thanks to these activities, the participation of employees and contractors in the Psychosocial Risk program was achieved, in addition to supporting the promotion of mental health and reflecting the support of the organization in the implementation of activities focused on reducing occupational stress and thus improving the quality of life of its employees.

### **Key words.**

Psychosocial Risk, Ministry of Labor, Psychosocial Risk Battery, Stress, Mental Health, Quality of Life.

## Introducción

Colombia cuenta con un amplio marco normativo para Riesgo Psicosocial decretado por el Ministerio de Protección Social, estas normas establecen ciertas disposiciones y definen responsabilidades de diferentes actores sociales para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo; también establecen los lineamientos para el diagnóstico y la clasificación del origen de las patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional. La intervención de los Riesgos Psicosociales y del estrés deben estar incluidas dentro del Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas, donde se involucren a todos los trabajadores sin importar su forma de contratación.

En el caso de Colombia el estrés se describe como “la respuesta de un trabajador a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales”. (Ministerio de Protección social, 2008). Es importante prevenir y controlar el estrés laboral con el fin de reducir la aparición de enfermedades graves que afecten la salud física y mental de los trabajadores, para ello es fundamental que las empresas tomen medidas para identificar las causas que generan el estrés dentro de sus organizaciones para luego diseñar y ejecutar medidas de intervención.

Para poder implementar el protocolo de intervención de estrés agudo se identificaron los riesgos prioritarios, con intervención inmediata y los riesgos altos con intervención a mediano plazo, en las cuales se recopilaron datos descriptivos que permitieron detectar los factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés y así se establecieron las medidas preventivas necesarias, luego se diseñaron estrategias de intervención para los riesgos priorizados y se llevó a cabo un seguimiento a las estrategias de intervención, todo esto con el fin de minimizar el riesgo presente en las situaciones de trabajo de la empresa.

## 1. Descripción de la Organización

A continuación se muestra una pequeña descripción de la organización.

La Empresa pública se encuentra ubicada en el departamento de Cundinamarca es una empresa industrial y comercial del estado, con capital público y patrimonio propio que diseña y ejecuta, programas, proyectos y contratos para sectores públicos y privados.

### 1.1. Perfil Sociodemográfico

La población objeto del programa estuvo conformada por 13 personas, de los cuales 8 eran funcionarios y 5 contratistas.

**Tabla 1**

*Perfil Sociodemográfico*

Aspecto demográfico	Descripción	Particip	Total
Genero	Femenino	7	13
	Masculino	6	
Estado Civil	Casado(a)	3	13
	Divorciado (a)	0	
	Soltero (a)	8	
	Unión Libre	2	
Nivel de Escolaridad	Secundaria	1	13
	Técnico/Tecnólogo Completo	1	
	Universitario	4	
	Especialista/ Magister	7	
Estrato	Uno (1)	0	13
	Dos (2)	2	
	Tres (3)	6	
	Cuatro (4)	5	
Tipo de Vivienda	En arriendo	3	13
	Familiar	3	
	Propia	7	
Cargo	Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	2	13
	Jefatura - tiene personal a cargo	1	
	Operador, operario, ayudante, servicios generales	3	
	Profesional, analista, técnico especializado.	7	
Horas de Trabajo	Ocho	10	13
	Menos de 8 horas	1	
	Mas de 10 horas	1	
	libre	1	
	Termino Indefinido	1	

Aspecto demográfico	Descripción	Particip	Total
Tipo de Contrato	Termino Fijo	6	13
	Contrato por prestación de servicios	5	
	Libre Nombramiento	1	
Tiempo de antigüedad en el cargo	Menos de un año	7	13
	De 1 a 5 años	4	
	De 5 a 10 años	2	
	De 10 a 15 años	0	

Tabla 1. Esta tabla muestra la información sociodemográfica de la empresa pública. Elaboración propia.

## 1.2. Filosofía organizacional o corporativa

### 1.2.1. Misión

A continuación se muestra la misión organizacional definida por la empresa, enfocada al cumplimiento de sus objetivos.

La empresa pública descentralizada de la región Sabana de Occidente cundinamarqués tiene como misión brindar un servicio de calidad en el diseño de los planes, programas, proyectos, contratos y acciones para los sectores públicos y privados generando un valor agregado para con todos y cada uno de sus clientes, con calidad y compromiso.

### 1.2.2. Visión

A continuación se muestra la visión organizacional con los logros proyectados por la empresa.

La empresa pública descentralizada de la región Sabana de Occidente cundinamarqués para el 2023, será reconocida como la empresa líder en la región provincia sabana de Occidente por generar un buen desarrollo local y nacional y por la generación de nuevas oportunidades para los sectores públicos y privados.

### 1.2.3. Políticas de la organización en Riesgo Psicosocial

La empresa pública cuenta con tres políticas enfocadas a prevenir los factores de Riesgo Psicosocial en la organización, entre ellas están:

**1.2.3.1 Política de Prevención de Acoso Laboral.** A continuación se muestra la política de Acoso Laboral fijada por la empresa, en compromiso a la promoción de un entorno organizacional favorable.

La empresa está comprometida a la creación de ambientes de trabajo sanos y seguros para sus colaboradores es por ello que cuenta con el apoyo del comité de convivencia laboral quienes en participación con la alta gerencia y con los trabajadores buscaran mecanismos que erradiquen las conductas de acoso laboral que puedan considerarse como hostigamiento o coerción. La empresa rechaza el acoso laboral en todas sus modalidades y formas sin importar el rango jerárquico de la víctima o el ofensor, de igual manera la empresa se compromete a investigar los casos de presunto acoso laboral y tomar las respectivas medidas disciplinarias.

Por lo antes mencionado se implementarán las siguientes actividades enfocadas a prevenir y erradicar las conductas de acoso laboral y a defender el derecho de sus trabajadores:

- Capacitación sobre funciones de los integrantes del comité de convivencia laboral.
- Capacitaciones a contratistas y funcionarios en temas relacionados con riesgo psicosocial, acoso laboral, comunicación asertiva, liderazgo y relaciones interpersonales.
- Implementar normas dirigidas a prevenir el acoso laboral y vigilar el cumplimiento de estas.

**1.2.3.2 Política de Riesgo Psicosocial.** A continuación se muestra la política de Riesgo Psicosocial fijada por la empresa la cual está proyectada para sus 13 empleados.

La empresa pública se compromete a prevenir los factores de riesgo psicosocial, para ello crea el comité de convivencia laboral quienes contribuirán a prevenir las conductas de acoso laboral, a promover entornos de trabajo confiables y promoverán ambientes de buena convivencia laboral, la empresa se compromete a gestionar acciones para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial que se presenten en la organización y así de esta manera fomentar la salud integral y el bienestar de sus colaboradores.

Esta política aplica a todos los funcionarios y contratistas que labora en diferentes áreas con el fin de promover la práctica de esta en su lugar de trabajo. Para ello se determinan los siguientes

Compromisos:

- Reportar los actos que se asocian a conductas relacionadas con los riesgos psicosociales
- Fomentar el apoyo del buen clima laboral en la organización.
- Todos gozaran de los mismos derechos y oportunidades.
- Desconexión laboral y respeto por la vida familiar y personal
- Respeto por las condiciones de capacidad e incapacidad del personal.

**1.2.3.3 Política de Desconexión Laboral.** A continuación se muestra la política de desconexión laboral fijada por la empresa, donde se establece el derecho de la desconexión laboral de los empleados, en sus tiempos de descanso.

La empresa pública garantizando los derechos de sus trabajadores incluye como reglamento interno la política de desconexión laboral, de esta manera se garantiza los espacios de descanso y vacaciones de sus colaboradores.

Con el fin de asegurar el derecho a la desconexión laboral de los colaboradores, se establecen los siguientes compromisos:

- La desconexión laboral inicia, una vez el trabajador ha finalizado la jornada laboral pactada o ha iniciado el disfrute del periodo de licencia, vacaciones, permisos, etc.
- Durante el descanso los trabajadores no tendrán la obligación de atender llamadas, mensajes, correos, entre otros.

- Las convocatorias de reuniones de trabajo, así como la formación obligatoria se realizará durante las jornadas laborales y no se extenderán de la hora de finalización de la jornada ordinaria de trabajo.

Las medidas antes mencionadas tendrán excepciones en aquellos trabajadores y servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, manejo y confianza en casos de situaciones de caso mayor o caso fortuito en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la empresa.

#### **1.2.4. Valores corporativos**

A continuación se muestran los valores corporativos que rigen el comportamiento interno de la organización, establecidos por la empresa.

Basados en el compromiso y en la responsabilidad, la empresa asume los siguientes valores:

- La honestidad.
- El respeto.
- Justicia.
- Trabajo en equipo.
- Lealtad.
- Solidaridad.
- Calidad de respuesta.

#### **1.3. Análisis del sector**

Es una empresa Industrial y comercial del Estado, está situada en la región Sabana de Occidente, se encuentra clasificada en el Sector terciario ya que su actividad económica está organizada para la prestación y venta de servicios, la Superintendencia de Industria y Comercio (2020) lo describe como:

El sector que incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello

tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, publicidad, etc.(p.6)

Esta empresa diseña y ejecuta programas, proyectos y contratos para sectores públicos y privados, entre los servicios que ofrece se encuentran, contratos de Administración de la plaza de mercado, tiene contratos con el Ministerio de Deportes y es el supervisor del contrato de alumbrado público en el mismo municipio, durante el análisis realizado se pudo evidenciar que es la única empresa descentralizada del sector público que presta estos servicios y por ser una entidad pública es Vigilada por entidades como la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación.

#### **1.4. Mapa de procesos**

A continuación se presenta el mapa de operación por procesos de la empresa, este se encuentra compuesto por procesos estratégicos donde se ubica el direccionamiento estratégico de la organización, se encuentra también el proceso misional donde está ubicada la gestión de servicios y proyectos y la gestión jurídica y contractual, está el proceso de apoyo donde encontramos la gestión de talento humano, gestión financiera, documental, gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones y la gestión de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y por ultimo está el proceso de evaluación donde se realiza el control y seguimiento de la organización.

**Figura 1.**

Mapa de procesos

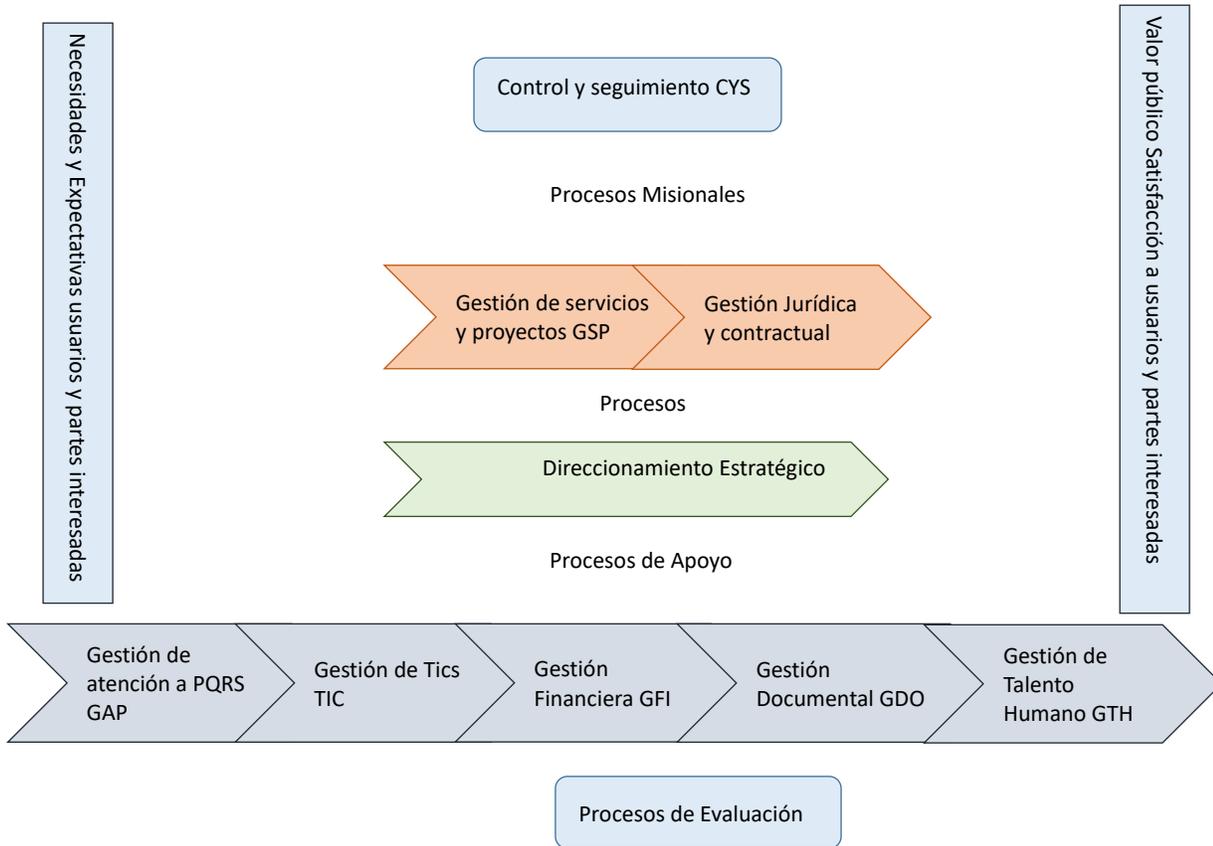


Figura. 1. Esta figura representa el mapa de procesos de la empresa. Elaboración propia.

## 2. Diagnóstico de la organización en Seguridad y Salud en el Trabajo

### 2.1. Cumplimiento de los requisitos legales

A continuación se muestra una tabla con el marco de referencia legal colombiano, vigente, aplicado al Riesgo Psicosocial, implementado por la empresa.

**Tabla 2.***Marco Legal*

<b>Norma</b>	<b>Institución Normalizadora</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aporte al Proyecto</b>
Resolución 2646	Ministerio de Protección Social	2008	Disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Identificación de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa.
Resolución 652	Ministerio del Trabajo	2012	Establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas.	Cumplimiento de las obligaciones del comité de convivencia laboral en cuanto a la identificación, seguimiento y control relacionado con los factores de Riesgo Psicosocial.
Resolución 1356	Ministerio del Trabajo	2012	Modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.	Se amplía el plazo para la conformación y la periodicidad de las reuniones del comité de convivencia laboral y se reunirán trimestralmente.
Ley 1616	<i>Congreso de la Republica</i>	2013	Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental.	Define las actividades de promoción de la salud y prevención del trastorno mental.
Decreto 1477	Ministerio del Trabajo	2014	Tabla de enfermedades Laborales para Colombia.	Identificación de las enfermedades relacionadas con factores de Riesgo Psicosocial.
Decreto 1072	Ministerio del Trabajo	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Lineamientos generales del SG-SST y su obligatorio cumplimiento relacionado en el capítulo 6.
Resolución 2404	Ministerio del Trabajo	2019	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores de Riesgo Psicosociales y sus efectos en la	Aplicar batería de Riesgo Psicosocial anual y los protocolos de intervención.

Norma	Institución Normalizadora	Año	Descripción	Aporte al Proyecto
			población trabajadora y sus protocolos específicos.	

Tabla 2. La tabla muestra el marco normativo colombiano enfocado al Riesgo Psicosocial. Elaboración Propia.

## 2.2. Análisis estadístico

### 2.2.1. Ausentismo laboral.

En la gráfica se muestra el ausentismo a nivel general con enfermedades comunes y laborales del año 2021, durante el año se reportaron 74 días de ausentismo laboral general quedando registrado para el mes de diciembre 7 días de ausentismo de los cuales 2 días son originados por una incapacidad asociada al estrés laboral derivada de una cefalea por tensión con código G442 y una Hipertensión Esencial Primaria con código I10X según la clasificación Internacional de enfermedades, no se toman en cuenta los otros días de ausentismo debido a que son ocasionados por enfermedades comunes y el análisis estadístico está enfocado a días de ausentismo derivados de factores de Riesgo Psicosocial asociados a patologías relacionadas con el estrés.

**Figura 2.**

*Indicador de Ausentismo año 2021*

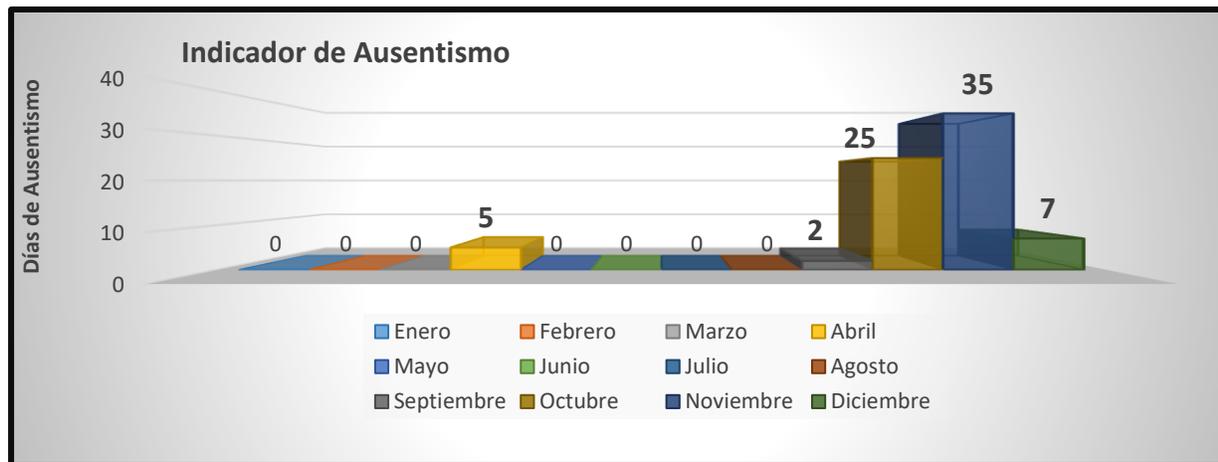


Figura 2. La figura muestra el indicador anual de ausentismo de la empresa. Elaboración propia información tomada de Indicadores de ausentismo 2021 SG-SST (2021).

### 2.3. Identificación puntual de necesidades en seguridad y salud en el trabajo

Para la identificación de las necesidades en Seguridad y Salud en el trabajo se utilizó el informe de la batería de Riesgo Psicosocial de la empresa (ver ruta de consulta), realizada en el mes de diciembre del año 2021 por una psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, esta batería es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrentan los trabajadores y se utiliza para identificar, evaluar y prevenir los Riesgos Psicosociales dentro de la organización, la aplicación de esta herramienta nos da como resultado los siguientes Riesgos Psicosociales a nivel general, clasificados según el nivel de riesgo y con la semaforización utilizada para la clasificación de los Riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para la ejecución del programa de Riesgo Psicosocial solo se tomaron en cuenta los riesgos relacionados con el estrés laboral para el diseño del plan de intervención.

**Tabla 3.**

*Resultados Batería de Riesgo Psicosocial*

<b>Dominios / Dimensiones</b>	<b>Nivel de riesgo grupo forma A</b>	<b>Nivel de riesgo grupo forma B</b>
Características del Liderazgo	42,3 riesgo alto	25,3 riesgo alto
Relaciones Sociales en el trabajo.	52,7 riesgo muy alto	43,8 riesgo muy alto
Retroalimentación del desempeño	50,0 riesgo alto	44,2 riesgo alto
Relación con los colaboradores	33,4 riesgo alto	N/A
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>44,8 riesgo muy alto</b>	<b>35,8 riesgo alto</b>
Claridad sobre el rol	44,7 riesgo muy alto	35,8 riesgo muy alto
Capacitación	8,4 riesgo bajo	34,7 riesgo alto
Participación y manejo del cambio	56,3 riesgo muy alto	41,7 riesgo medio
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18,8 riesgo medio	40,7 riesgo alto
Control y autonomía sobre el trabajo	25,0 riesgo bajo	59,7 riesgo medio

<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>33,9 riesgo alto</b>	<b>41,7 riesgo alto</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	20,8 riesgo bajo	38,9 riesgo medio
Demandas emocionales	38,9 riesgo alto	35,6 riesgo medio
Demandas cuantitativas	29,2 riesgo bajo	50,0 riesgo alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	50,1 riesgo muy alto	49,0 riesgo alto
Exigencias de responsabilidad del cargo	60,5 riesgo medio	N/A
Demandas carga mental	77,5 riesgo medio	65,8 riesgo medio
Consistencia del rol	37,5 riesgo alto	N/A
Demandas de la jornada de trabajo	20,9 riesgo bajo	40,3 riesgo medio
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>39,5 riesgo medio</b>	<b>43,7 riesgo alto</b>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo	32,5 riesgo muy alto	24,0 riesgo muy alto
Reconocimiento y compensación	39,6 riesgo muy alto	31,3 riesgo alto
<b>Recompensas</b>	<b>36,4 riesgo muy alto</b>	<b>28,3 riesgo muy alto</b>

Tabla 3. La tabla muestra la semaforización de los resultados obtenidos en la batería de Riesgo Psicosocial de la empresa. Tomado del informe final diagnóstico de factores de Riesgo Psicosocial. (López, 2021).

A continuación se muestran los resultados específicos del cuestionario de factores de riesgo intralaboral en la dimensión del estrés aplicado en la batería de Riesgo Psicosocial, representados en la figura 3 y figura 4, la figura 3 muestra los resultados del estrés en la forma A, esta forma evalúa al personal directivo, jefes y profesionales y muestra los resultados de la siguiente manera, el 50 % del personal de este grupo se encuentra en un nivel de estrés muy alto y el otro 50% en un nivel alto, la figura 4 muestra los resultados de la evaluación del estrés en la forma B, esta forma evalúa al personal administrativo, auxiliares y operativos y muestra los resultados de la siguiente manera, el 67% del personal de este grupo se encuentra en un nivel de estrés muy alto, el 17% en un nivel medio y el 16 % en un nivel bajo.

**Figura 3.**

*Representación Gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma A)*

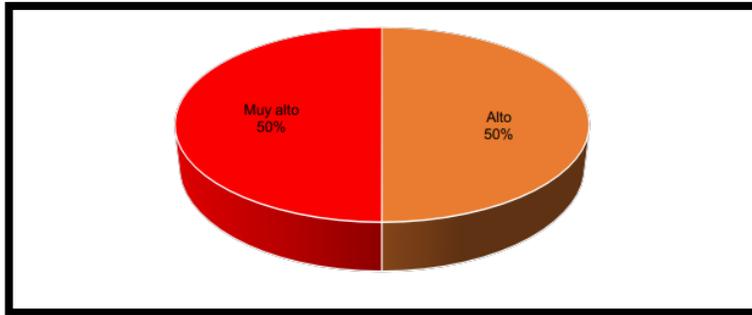


Figura 3. La figura muestra los resultados del estrés de la forma A según la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial en la empresa. Tomado del informe final diagnóstico de factores de Riesgo Psicosocial. (López, 2021).

**Figura 4.**

*Representación Gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma B)*

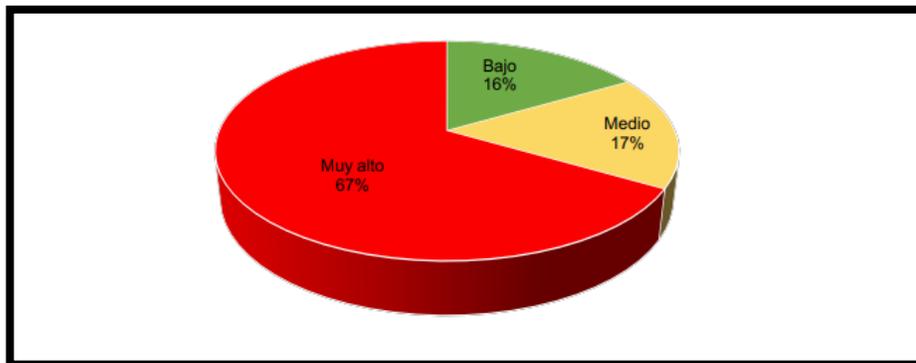


Figura 4. La figura muestra los resultados del estrés de la forma B según la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial en la empresa. Tomado del informe final diagnóstico de factores de Riesgo Psicosocial. (López, 2021).

### **3. Propuesta de intervención**

#### **3.1. Objetivo general**

Desarrollar estrategias de prevención y corrección para disminuir el estrés agudo en los colaboradores de la empresa.

#### **3.1. Objetivos específicos**

- Elaborar el cronograma de intervención a los factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés agudo.
- Aplicar el protocolo de intervención de reacción a Estrés Agudo definido por el Ministerio del Trabajo.
- Ejecutar las actividades para las estrategias propuestas en el informe de la batería de Riesgo Psicosocial asociadas al manejo de estrés.

#### **3.2. Descripción detallada de la propuesta de intervención**

Planear:

- Identificar las características sociales y demográficas de la población expuesta.
- Identificar las necesidades referentes a capacitaciones sobre el manejo de estrés.
- Seleccionar dentro del informe generado de la batería de Riesgo Psicosocial los riesgos prioritarios por estrés altos y muy altos que necesiten intervención inmediata.
- Emplear las herramientas definidas por el Ministerio de Trabajo para la intervención al Estrés Agudo y establecer la normatividad vigente relacionada con Riesgos Psicosociales.
- Diseño del cronograma de actividades según los ítems anteriores.

Hacer:

- Aprobación del Programa de actividades relacionadas con la intervención de Riesgos Psicosociales por la gerencia.

- Ejecución de las actividades propuestas en el programa de disminución del estrés
- Ejecución del programa de capacitación.
- Elaboración de la Política de Riesgo Psicosocial.
- Elaboración de la política de desconexión Laboral.
- Elaboración de los indicadores de gestión frente al programa de riesgo psicosocial enfocado al estrés agudo.

Verificar:

- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas dentro del programa, realizados mediante los indicadores de gestión.

Actuar:

- Definir el plan de mejoramiento relacionado con el seguimiento de las actividades propuestas dentro del programa.

**Tabla 4.**

*Clasificación factores de Riesgo Psicosocial Altos y Muy Altos*

RIESGO ALTO Y MUY ALTO				
Dominios / Dimensiones	Nivel de Riesgo grupo Forma A	Nivel de Riesgo grupo Forma B	Estrategias	Actividades
Relaciones sociales en el trabajo	52,7(MA)	43,8(MA)	<p>Incluir formación y asesoría, centrados en fortalecer las relaciones sociales en el trabajo, fomentando interacciones laborales productivas</p> <hr/> <p>Actividades enfocadas al mejoramiento de la cohesión, el apoyo laboral y las habilidades de trabajo en equipo entre las distintas áreas laborales de la empresa.</p> <hr/> <p>Fortalecer los procesos de comunicación efectiva y asertiva entre los miembros de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller sobre trabajo en equipo.</li> <li>• Actividad que refuerce el autoconocimiento y las relaciones sociales.</li> <li>• Capacitación sobre inteligencia emocional (empatía y asertividad)</li> </ul>

RIESGO ALTO Y MUY ALTO				
Dominios / Dimensiones	Nivel de Riesgo grupo Forma A	Nivel de Riesgo grupo Forma B	Estrategias	Actividades
			<p>los distintos equipos y centros de trabajo, con el fin de apoyar y extender los canales de información, unificando procedimientos, procesos y decisiones.</p> <p>Promoción del apoyo social en la organización y Fomento de actividades educativas, recreativas y culturales.</p>	
Relación con los colaboradores	33,4(RA)	---	<p>Fomento de mecanismos formales de comunicación</p> <p>Optimización de competencias de relación y comunicación.</p> <p>Participación efectiva en los grupos de trabajo.</p> <p>Seguimiento y retroalimentación de la gestión.</p> <p>Servicio de asistencia al trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad lúdica sobre comunicación Asertiva.</li> <li>• Socializar Matriz de comunicaciones interna y externa con los ítems relacionados a los factores de riesgo psicosocial.</li> </ul>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	44.8(MA)	35.8 (A)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller sobre estilos de liderazgo, cualidades de un líder, diferencias entre dirigir y liderar.</li> <li>• Actividad lúdica sobre liderazgo.</li> <li>• Aplicar tes de estilos de liderazgo.</li> </ul>
Claridad sobre el rol	44.7(MA)	35.8(MA)	<p>Efectuar reforzamiento de funciones y responsabilidades del cargo.</p> <p>Fortalecer programa de inducción corporativa y del cargo.</p> <p>Establecer estándares de calidad y cumplimiento. Definir Indicadores que sean consistentes y compatibles con los principios de eficiencia propios del servicio o productos que tienen los trabajadores en su labor.</p> <p>Verificar si las actividades y las exigencias de trabajo durante el ejercicio de las labores, tienen toda coherencia con las funciones, principios técnicos, éticos o de calidad y las responsabilidades de los cargos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de reinducción (socialización matriz de roles, responsabilidades, autoridades, funciones y políticas)</li> </ul>
Capacitación	-----	34.7(A)	<p>Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores, identificando necesidades de cada área e incluir temas enfocados al riesgo psicosocial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de habilidades laborales.</li> <li>• Programa de Inducción y reinducción</li> </ul>

RIESGO ALTO Y MUY ALTO				
Dominios / Dimensiones	Nivel de Riesgo grupo Forma A	Nivel de Riesgo grupo Forma B	Estrategias	Actividades
			<p>Identificar las competencias necesarias para el desarrollo y crecimiento de cada cargo e incluir en el plan de formación.</p> <p>Seguimiento y retroalimentación de la gestión ajuste persona – trabajo.</p> <p>Fortalecer programas de inducción y reinducción.</p>	
Control y autonomía sobre el trabajo	----	----	<p>Preparar a los líderes para que desarrollen habilidades en delegación o asignación equitativa de tareas y actividades, en las que los colaboradores puedan aplicar y aportar sus conocimientos y experiencias, con el fin de generar mayor autonomía y control sobre las tareas asignadas.</p> <p>Fomento del liderazgo personal y la autogestión en el trabajo, con el fin de posibilitar la actitud positiva hacia el cambio y el espíritu emprendedor.</p> <p>Fomentar actividades de formación orientadas al desarrollo de la autoestima, el equilibrio personal y el control emocional.</p> <p>Evaluar opciones de horarios flexibles y trabajo en casa.</p>	
Control sobre el trabajo	33.9(A)	41,7(A)		
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	50.1(M A)	49.0(A)	<p>Fortalecer las actividades de Bienestar laboral, con el propósito de ofrecer a los empleados el disfrutar de actividades corporativas que fomenten la interacción positiva en la comunidad laboral, impulsando la salud, el bienestar y la calidad de vida personal y familiar (Involucrando a los miembros de sus núcleos familiares).</p> <p>Garantizar los tiempos de descanso para la ejecución de otras actividades que promuevan el ejercicio, la recreación y fortalezcan las relaciones familiares y sociales.</p> <p>Gestionar con ARL asesoría psicológica para el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar la política de desconexión laboral.</li> <li>• Actividad de entrenamiento físico.</li> <li>• Tips para separar el espacio personal del profesional.</li> </ul>
Consistencia del rol	37.5(A)	NA		

RIESGO ALTO Y MUY ALTO				
Dominios / Dimensiones	Nivel de Riesgo grupo Forma A	Nivel de Riesgo grupo Forma B	Estrategias	Actividades
Demandas del trabajo	---	43.7(A)		
Síntomas de estrés laboral			<p>Establecer la Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</p> <p>Ejecutar planes de entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</p> <p>Implementar Capacitaciones en manejo eficaz del tiempo.</p> <p>Desarrollar programa de bienestar laboral, que incluya actividades mentales, físicas y espirituales.</p> <p>Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</p> <p>Definir roles de los jefes en la prevención y manejo del estrés.</p> <p>Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad Física con IDRF</li> <li>• Actividad de relajación y musico terapia (Meditación, Relajación, técnicas de respiración y ejercicios mentales.)</li> <li>• Psicoeducación sobre la problemática y prevención del estrés.</li> <li>• Entrenamiento sobre el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Técnicas de higiene del sueño.</li> </ul>
Factores de riesgo personales			<p>Estructurar o actualizar cada año la ficha sociodemográfica de los trabajadores de la empresa, discriminada de acuerdo con el número total de empleados y se asocia a las diferentes acciones y programas de la empresa.</p> <p>Identificar las características de personalidad y estilos de afrontamiento de los trabajadores, con el fin de realizar un análisis epidemiológico que permita determinar acciones de protección frente al manejo del estrés personal y laboral.</p> <p>Fomento y promoción de estilos de vida saludables.</p> <p>Buscar opciones para atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar base sociodemográfica.</li> <li>• Compartir saludable</li> <li>• Actividad Física</li> <li>• Proponer acompañamiento y orientación en cuidado en salud mental y autocuidado a través del programa por qué quiero estar bien.</li> <li>• Capacitación sobre atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> </ul>

Tabla 4. La tabla muestra la clasificación de los factores de riesgo psicosocial altos y muy altos con las actividades y estrategias de intervención según su dimensión. Elaboración propia, información tomada del informe final del diagnóstico de factores de Riesgo Psicosocial. (López, 2021)



No	Actividades	Semana							
		Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4
13	Actividad de relajación y musico terapia (Meditación, Relajación, técnicas de respiración y ejercicios mentales.)								
14	Psicoeducación sobre la problemática y prevención del estrés.								
15	Entrenamiento sobre el manejo de la ansiedad y el estrés.								
16	Técnicas de higiene del sueño.								
17	Actualizar base sociodemográfica.								
18	Compartir saludable								
19	Proponer acompañamiento y orientación en cuidado en salud mental y autocuidado a través del programa por qué quiero estar bien.								
20	Capacitación sobre atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.								

Tabla 5. La tabla muestra el cronograma con las actividades propuestas para el programa de intervención al estrés agudo de la empresa. Elaboración propia.

## 5. Presupuesto

A continuación se presenta el presupuesto utilizado durante la ejecución de las actividades.

### Tabla 6.

*Presupuesto del programa de Intervención a factores de riesgo psicosocial en casos de reacción al estrés agudo de la empresa.*

Descripción	Suministrado por la empresa/ ARL	Adquisición propia	Costos
Profesional de psicología	La Secretaría de Salud suministro la asistencia técnica de una profesional en Psicología para el desarrollo del programa de intervención al estrés en la empresa.		\$ 0
Profesional de salud	La Secretaría de Salud suministro la asistencia técnica de una profesional en Fisioterapia para el		\$0

	desarrollo del programa de intervención al estrés en la empresa.		
Frutas: Bananos, sandía y papaya. Vasos y tenedores desechables.		La compra se realizó para la actividad del compartir saludable	\$14.000
Medios digitales. (televisor, computador, presentación power Point)	Propios de la organización		\$0
Bafle, aceite hidratante de almendras, masajeador eléctrico.	Los aparatos eléctricos son propios de la empresa.	Para la actividad de relajación se hizo la compra del aceite Hidratante de almendras.	\$3.000
Formularios Google Form	Herramienta de Google		\$0
Papelería		Contempla impresiones, fotocopias de registros de participación, globos e internet.	\$ 18.000
Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial	Suministrada por la empresa.		\$376.000
Instructor de deportes	Suministrado por el Instituto de Deportes.		\$0

Tabla 6. La tabla muestra el presupuesto que se utilizó para la ejecución de las actividades del programa de intervención a factores de riesgo psicosocial en casos de reacción al estrés agudo de la empresa.

Elaboración propia.

## 6. Lecciones aprendidas

La Intervención a Factores de Riesgo Psicosocial en casos de reacción a Estrés agudo en la empresa pública se realizó bajo un conjunto de actividades que intervenían las diferentes dimensiones intralaborales y extralaborales con el fin de controlar los factores psicosociales enfocados al estrés y con ello la aparición de enfermedades laborales.

Para la dimensión de relaciones sociales en el trabajo se ejecutaron actividades de trabajo en equipo, adicional a esto se le socializó un video al grupo de WhatsApp de la empresa con el objetivo de reforzar el tema (Ver anexo 1). Se realizó una actividad donde se reforzó el autoconocimiento y las relaciones sociales y se realizaron capacitaciones sobre inteligencia emocional, empatía y asertividad (Ver anexo 2.) En este caso se pudo evidenciar motivación por parte de algunos colaboradores de la empresa en la participación de las actividades programadas, se observó un buen trabajo en equipo y cooperación a la hora de realizar la actividad en parejas, esta actividad permitió reforzar la comunicación entre compañeros de trabajo y nos deja como lección que cada uno cuenta con habilidades diferentes y que todos manejan aptitudes diferentes a la hora de participar en las actividades, algunos se les notó la iniciativa y el compromiso y a otros pocos se les notaba el desinterés, debido al compromiso laboral y al atraso que esto genera en sus actividades laborales, entendí que se debe manejar todo tipo de comportamientos y que es algo común ya que el trabajo que realizan es pesado, en estos casos debemos ser empáticos y entender mejor la situación que vive el compañero de trabajo.

Para la dimensión de relaciones con los colaboradores se ejecutaron actividades lúdicas sobre comunicación asertiva, el aprendizaje que deja esta actividad es que muchos no contamos con esta habilidad y que es una herramienta fundamental para el convivir, tanto familiar como laboral, para este caso se le dejo como recomendación a la empresa un curso de habilidades blandas que les pueda ayudar a fortalecer la comunicación asertiva y con ello mejorar las relaciones laborales y el clima laboral, Para trabajar esta dimensión también se les socializo la matriz de comunicaciones interna y externa con los ítems relacionados a los factores de riesgo psicosocial, el día de la capacitación se les informo sobre la ley 1010 del 2006 con el fin de darles a conocer las diferentes formas de acoso laboral en las organizaciones, se les dio a conocer el formato que maneja la empresa para interponer una queja por presunto acoso laboral, los pasos a seguir para radicar la queja ante el comité de convivencia laboral de la empresa y se les

socializo las líneas de atención para este tipo de casos, adicional a esto se socializo con los integrantes del comité una presentación sobre las responsabilidades y funciones que tiene el comité de convivencia laboral dentro de la organización (ver anexo 3). Se manejó este tema debido a que el acoso laboral hace parte de los factores de riesgo psicosocial y contribuye a la aparición de reacciones a estrés grave y otras enfermedades como la depresión y trastornos de pánico, con esta actividad se reforzaron los temas de las políticas asociadas al riesgo psicosocial que implementa la empresa, entre ellas se abordaron, la política de riesgo psicosocial, la política de acoso laboral y la política de desconexión laboral. Una lección importante es que se debe trabajar en las relaciones laborales estimulando las experiencias personales ya que esto facilita una conexión emocional entre los colaboradores y ayuda a mejorar el ambiente laboral.

Para la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se compartió una infografía sobre estilos de liderazgo donde se manejaron temas sobre cualidades de un líder y diferencias entre dirigir y liderar (Ver anexo 4), también se realizó una actividad lúdica con 12 colaboradores de la empresa donde se trabajó el tema de liderazgo en parejas con el fin de afianzar las habilidades y destrezas a la hora de liderar, gracias a esta actividad también se pudo fortalecer el trabajo en equipo y se evidencio un buen desempeño de la actividad, por último se realizó la aplicación de un test de estilos de liderazgo al gerente de la empresa, quien maneja un cargo administrativo y tiene a cargo personal, este test se realizó con el fin de identificar las habilidades del gerente a la hora de liderar, gestionar o dirigir a sus colaboradores. Para esta actividad se utilizó el test de liderazgo de Kurt Lewin.(s.f), el cual se divide en 3 estilos de liderazgo que son el autocrático, el democrático y el estilo dejar ser, el resultado nos permitió obtener una visión acerca de cómo el líder de la empresa influye en su entorno y cómo influye en su equipo de trabajo. (Ver anexo 5.). El aprendizaje que dejó esta actividad es que el rol que desempeña el líder es de suma importancia, cabe destacar que para liderar se requiere de una buena comunicación, que la persona que lidera debe predicar con el ejemplo, debe asumir responsabilidades y

también delegarlas, debe motivar e inspirar a sus trabajadores y algo muy importante es que debe tener la capacidad de autoevaluarse e identificar sus fortalezas, sus debilidades y debe escuchar las preocupaciones y sugerencias de sus empleados, se considera que en el caso de la empresa falta fortalecer el tema de liderazgo ya que la batería de riesgo psicosocial arrojó esta dimensión en un riesgo alto en las dos formas de evaluación, lo que quiere decir que el equipo de trabajo no tiene un buen concepto de la forma en la que ejerce el liderazgo en la organización, es necesario resaltar que liderar es una responsabilidad que a veces resulta complicado pero lo importante es fortalecer esta habilidad, hay que recordar que un buen liderazgo es un elemento esencial para mantener un buen clima laboral.

Para las dimensiones de claridad sobre el rol y capacitaciones, se desarrollaron actividades de inducción y reinducción donde se socializó con los colaboradores la matriz de roles, responsabilidades, autoridades y funciones de cada rol, con el fin de reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto laboral, también se realizó un cuestionario de habilidades laborales con el fin de identificar las falencias de cada colaborador y así poder proponer actividades enfocadas a fortalecer las habilidades necesarias con el fin de generar mayor autonomía y control sobre las tareas asignadas, también poder lograr un mejor rendimiento en sus actividades diarias y con ello disminuir el tiempo de la ejecución de las actividades, lograr un buen desempeño del rol y disminuir el estrés y la carga laboral en los colaboradores. (Ver anexo 6). La lección que dejó esta actividad es que el estrés que se desarrolla en los trabajadores se debe a que en algunos casos se asignan funciones diferentes al cargo, lo que genera una mayor carga laboral y con ello la aparición del estrés, queda como aprendizaje que manejar este tipo de temas es muy complejo ya que es difícil concientizar sobre las consecuencias que esto genera, debido a la responsabilidad que los trabajadores manejan se decidió programar las actividades para los días viernes, adicional a esto 3 de los colaboradores

realizaban sus labores en la plaza de mercado que queda retirado de la oficina principal, por esta razón cada vez que se iba a ejecutar alguna actividad se les informaba con anterioridad para poder contar con la participación de todos los trabajadores, también se pudo evidenciar que a fin de mes los trabajadores tienen más trabajo debido a que es el cierre del mes y deben entregar informes, a causa de esto no se programaban actividades para no interferir con la ejecución de sus actividades.

Para la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se realizaron diferentes actividades de bienestar laboral con el fin de intervenir esta dimensión, primero se les socializo la política de desconexión laboral con el objetivo de darles a conocer el derecho que tienen ellos como colaboradores, a no ser contactados por ninguna vía o medio, para asuntos relacionados con su trabajo por fuera de la jornada laboral, también se les explico que los trabajadores y servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo están entre las excepciones, esto con el fin de garantizar el descanso efectivo de los colaboradores luego de finalizada la jornada laboral, adicional a esto se les entrego unos tips para separar el espacio personal del profesional con la finalidad de mejorar su salud y bienestar físico, reducir el estrés laboral y aumentar la productividad de los colaboradores, estos tips se socializaron y agregaron al tablero de Seguridad y Salud en el Trabajo de la oficina. (Ver anexo 7), también desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se gestionó el apoyo del Instituto de Recreación y Deportes IDR para la ejecución de la actividad física programada con el fin de reducir el estrés laboral, Junto al apoyo de un entrenador del Instituto se logró realizar 30 minutos de actividad física en el parqueadero de la empresa, se vio que por la motivación, disposición y dinámica de la actividad se unieron trabajadores de empresas que estaban en la misma área. Esta actividad junto con la de relajación y musico terapia permitieron intervenir la dimensión de síntomas de estrés laboral, allí se realizó una jornada de masajes con aceites de almendra en hombros y muñecas con música relajante, esta técnica se diseñó con el objetivo de disminuir el estrés laboral y con ello mejorar el ambiente laboral, ese día se pudo observar un cambio positivo entre los colaboradores ya que se logró reducir la

tensión muscular de los participantes, para manejar esta dimensión también se realizó una capacitación sobre la problemática del estrés y su prevención, se les explico que el estrés es algo que los puede afectar física y mentalmente hasta el punto de causar enfermedades no transmisibles silenciosas y peligrosas como lo son: el aumento en la presión arterial, insuficiencia cardiaca, obesidad, diabetes, depresión, ansiedad entre otras, desde el área de Seguridad y salud en el trabajo se gestionó el apoyo de la Secretaria de Salud para las actividades de atención en crisis y primeros auxilios psicológicos e higiene del sueño, con apoyo de una fisioterapeuta de la Secretaria se logró realizar una charla sobre las posturas adecuadas , higiene del sueño y se realizó una pausa activa de 10 minutos donde se reforzó la importancia de incluir actividad física ya que esto trae beneficios psicológicos como la reducción del estrés (ver anexo 8), también se obtuvo el apoyo de una psicóloga de la Secretaría de Salud quien manejo el tema de atención en crisis y primeros auxilios psicológicos (Ver anexo 9), para esta actividad tuvimos varios inconvenientes debido a que se había solicitado el apoyo por parte de la ARL y no se pudo ejecutar la actividad con ellos ya que la empresa no había sido asignada por esta entidad, para poder cumplir con la ejecución de las actividades propuestas en el programa de riesgo psicosocial enfocado al estrés se buscaron otras alternativas y gracias a la Secretaria de Salud se pudo dar cumplimiento a las actividades, cabe destacar que la respuesta de la solicitud de apoyo para las actividades fue casi inmediata, mientras que con La ARL fue muy complicado obtener el apoyo, aun así se logró el objetivo.

Por último se realizó una actividad de alimentación saludable donde se compartió con cada uno de los colaboradores un vaso con fruta picada, se les dio una pequeña charla sobre los hábitos y estilos de vida saludable y se actualizo la base sociodemográfica de la empresa. (Ver anexo 10). Durante toda la ejecución del programa se les propuso acompañamiento y orientación en cuidado de la salud mental a través de apoyo con profesionales especialistas en el tema y con

la ayuda de plataformas gratuitas como lo es *“Porque quiero estar bien”*, donde pueden acceder desde cualquier dispositivo y recibir orientación y asesorías virtuales en temas de salud mental y autocuidado (Ver anexo 11).

La lección más grande que deja este proyecto es que las empresas no tienen en cuenta el tema de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones debido a que lo ven como un gasto innecesario, no tienen en cuenta que la presión excesiva que se genera dentro de las organizaciones da lugar a la aparición del estrés y con ello a enfermedades que afectan la calidad de vida de su personal, un reto grande que tiene la Seguridad y Salud en el Trabajo es el de concientizar y sensibilizar a las empresas acerca de la importancia que tiene la intervención de los Factores de Riesgo Psicosociales dentro de las organizaciones.

## **7. Recomendaciones**

Se recomienda intervenir los riesgos clasificados como riesgo medio y riesgo bajo ya que más adelante pueden convertirse en riesgos altos si no se les presta una apropiada atención, adicional a esto se deja como recomendación la realización de acciones formativas en temas de liderazgo, comunicación asertiva, PGIRS, Calculo de análisis de indicadores financieros y Curso de Excel Avanzado con el fin de reforzar conocimientos y habilidades en los colaboradores.

Se recomienda seguir buscando el apoyo de la ARL para fortalecer y promover la salud mental y la prevención del trastorno mental en la organización, adicional a esto incluir dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo un monitorio permanente de la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial con el fin de proteger la salud mental de los trabajadores.

## 8. Indicadores

A continuación se muestra la matriz de indicadores utilizados para la medición de los resultados obtenidos del programa de intervención a Factores de Riesgo Psicosocial en casos de reacción a Estrés agudo en una empresa pública de la región provincia sabana de Occidente.

**Tabla 7.**

Matriz de Indicadores.

Matriz de Indicadores									
Proceso	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Tipo de indicador	Formula del indicador	Meta	Unidad de medida	Frecuencia	Fuente de información	Resultados
SST	Población cubierta por el programa.	Lograr que el 80% del personal incluido al programa sea participe en las actividades del programa	Indicador de Proceso	No de Personas <u>Participantes</u> *100 No total de Colaboradores	80%	Porcentaje	Anual	Registros de asistencia	92 %
SST	Cumplimiento de actividades propuestas en el programa.	Cumplir con el 70% de las actividades programadas	Indicador de resultado	No de actividades del programa <u>realizadas</u> *100 No de actividades programadas	70%	Porcentaje	Anual	Cumplimiento de actividades dentro del plan de trabajo.	100%

Tabla 7. La tabla muestra los indicadores utilizados para medir los resultados del programa de riesgo psicosocial en caso de reacción a estrés agudo en la empresa. Elaboración propia.

## 9. Resultados

Se realizó una metodología pre – post con el objetivo de medir los cambios en los niveles de estrés, para ello se tuvieron en cuenta los resultados iniciales obtenidos de la batería de Riesgo Psicosocial, donde estos resultados se tomaron como pre, luego de finalizar todas las actividades diseñadas se aplicó solamente el cuestionario dirigido al estrés donde los resultados se tomaron como

post (ver anexo 12), se pueden observar las primeras graficas que están divididas en forma A dirigido a cargos de jefaturas, profesionales y técnicos y forma B dirigido a operarios y auxiliares.

**Figura 5.**

*Representación Gráfica de los resultados de evaluación del estrés (Forma A y Forma B)*

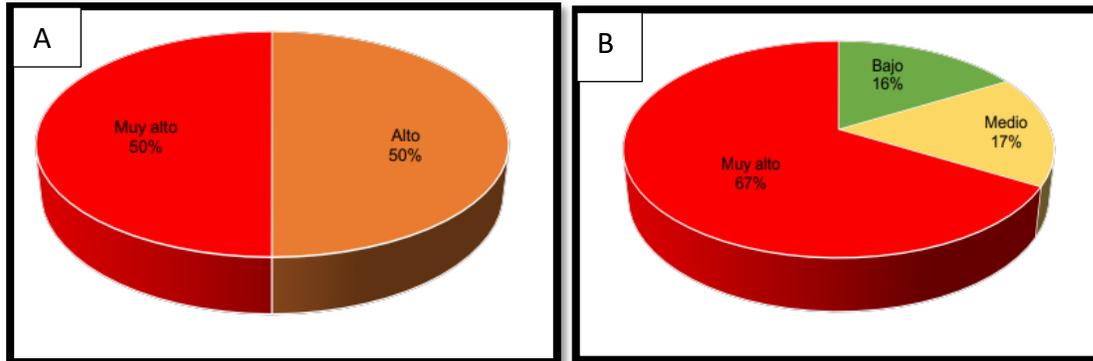


Figura 5. La figura muestra los resultados del estrés de la forma A y B según la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial en la empresa. Tomado del informe final diagnóstico de factores de Riesgo Psicosocial. (López, 2021).

La aplicación del cuestionario del estrés se realizó en forma general y de acuerdo con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el 70% del personal se encuentra en un nivel de estrés muy bajo y solo el 14% en un nivel de riesgo muy alto con relación a las categorías del estrés que son 4 a nivel de síntomas psicoemocionales, síntomas intelectuales y laborales, síntomas de comportamiento social y síntomas fisiológicos.

**Figura 6. Resultados Cuestionario del estrés**

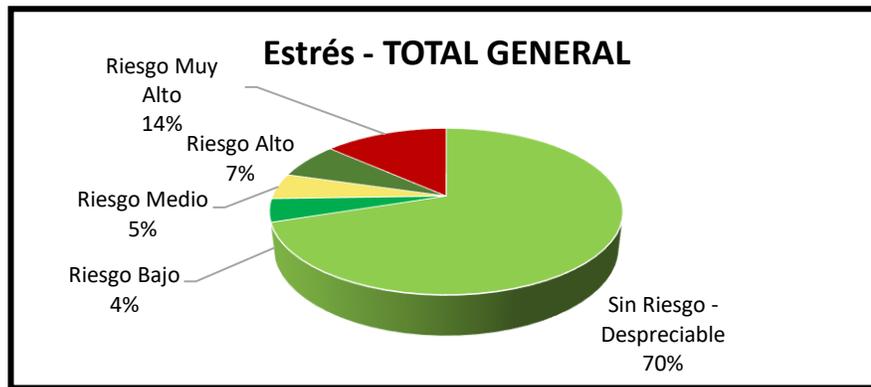


Figura 6. La figura muestra los resultados obtenidos del cuestionario del estrés. Elaboración propia.

**Figura 7.**

*Resultados de los principales síntomas del estrés.*

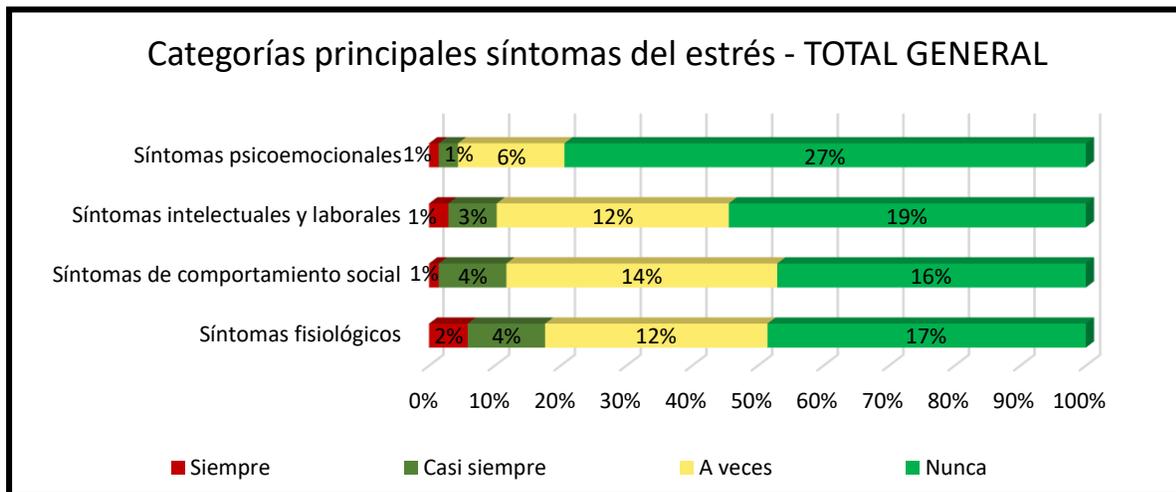


Figura 7. La figura muestra los resultados de las principales categorías de los síntomas del estrés obtenidos del cuestionario. Elaboración propia.

Se puede concluir que el nivel de estrés en los dos grupos resultó muy alto de acuerdo con los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el año 2021, gracias a las estrategias diseñadas para disminuir el estrés y a la rotación de 4 integrantes del personal, se lograron resultados efectivos; aun así se recomienda seguir realizando actividades enfocadas a la disminución y prevención del estrés en los trabajadores.

## 10. Referencias

Congreso de Colombia. (enero de 2013). *Ley 1616 por medio de la cual se expide la ley de Salud*

*Mental y se dictan otras disposiciones.* <https://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685110#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,en%20el%20C3%A1mbito%20del%20Sistema](https://www.juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685110#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,en%20el%20C3%A1mbito%20del%20Sistema)

[Opresente,en%20el%20C3%A1mbito%20del%20Sistema](https://www.juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685110#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,en%20el%20C3%A1mbito%20del%20Sistema)

Lewin, K. (s.f). Test de Liderazgo Kurt Lewin. [https://creartecoaching.com/test-de-liderazgo-kurt-](https://creartecoaching.com/test-de-liderazgo-kurt-lewin/)

[lewin/](https://creartecoaching.com/test-de-liderazgo-kurt-lewin/)

López, S. (diciembre de 2021). *Informe Final Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial.*

Cundinamarca.

Ministerio de la Protección Social. (julio de 2008). *Resolución Número 2646 por la cual se establecen*

*disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención,*

*intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el*

*trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés*

*ocupacional.* <https://safetya.co/wp-content/uploads/2008/07/resolucion-2646-de-2008.pdf>

Ministerio de Trabajo. (abril de 20212). *Resolución 652 por la cual establece la conformación y*

*funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas y se*

*dictan otras disposiciones.*

[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.p](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf)

[df/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf)

Ministerio del Trabajo. (julio de 2012). *Resolución 1356 por la cual se modifica parcialmente la*

*resolución 652 de 2012.* <https://www.arlsura.com/files/res13562012.pdf>

Ministerio del Trabajo. (agosto de 2014). *Decreto 1477 por el cual se expide la Tabla de*

*Enfermedades Laborales.* <https://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1294130](https://www.juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1294130)

Ministerio del Trabajo. (mayo de 2015). *Decreto 1072 por medio del cual se expide el Decreto Único*

*Reglamentario del Sector Trabajo.* <https://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019522](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019522)

Ministerio de Trabajo. (julio 2019). *Resolución 2404 Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos*

*para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la*

*Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la*

*Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30039447#:~:text=La%20presente%20R](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30039447#:~:text=La%20presente%20Resoluci%C3%B3n%20tiene%20por,1)

[esoluci%C3%B3n%20tiene%20por,1.](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30039447#:~:text=La%20presente%20Resoluci%C3%B3n%20tiene%20por,1)

Ministerio de Trabajo. (2016). *Reacción a estrés agudo. Protocolo de prevención y actuación en el*

*entorno laboral. Colombia. Bogotá D.C.* [https://posipedia.com.co/wp-](https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/reaccion-estres-agudo.pdf)

[content/uploads/2019/08/reaccion-estres-agudo.pdf](https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/reaccion-estres-agudo.pdf)

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). *Análisis del Sector 2020.*

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/contratos/042020/SIC%209.pdf>

**Anexos**

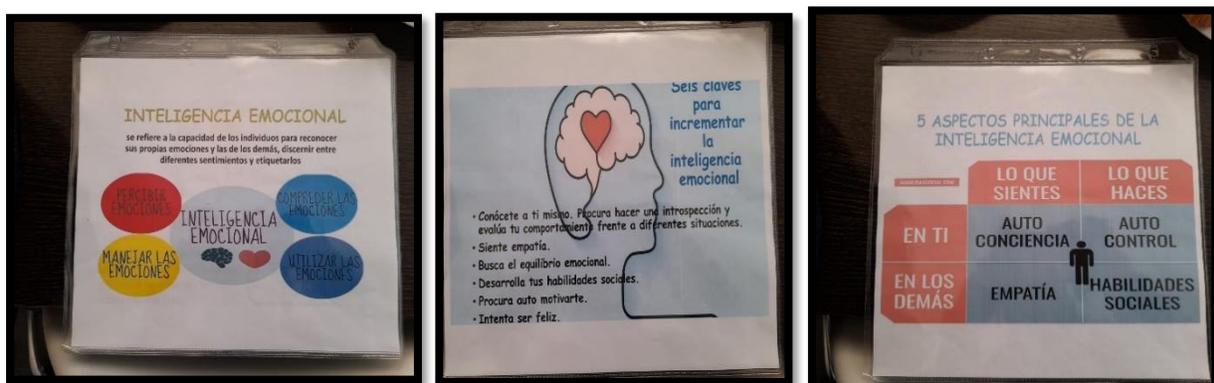
**Anexo 1**

*Video trabajo en equipo*



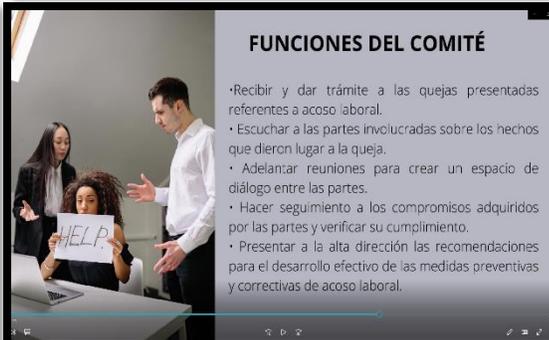
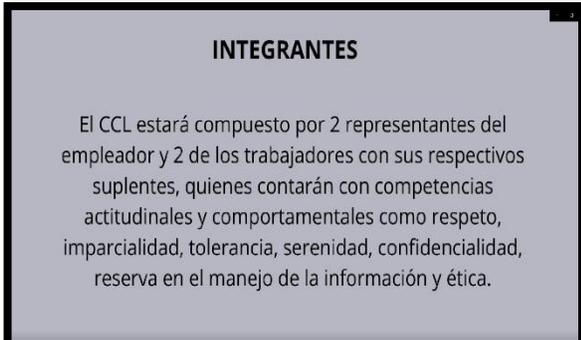
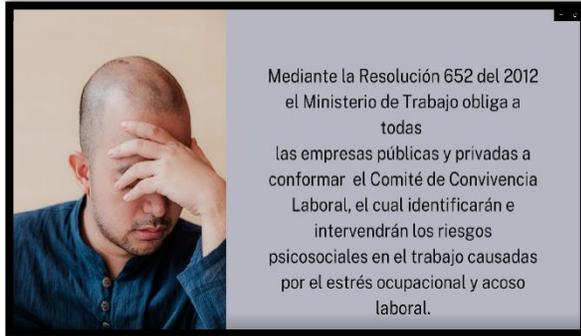
**Anexo 2**

*Presentación Inteligencia Emocional*



**Anexo 3**

*Funciones del Comité de Convivencia Laboral*



**Anexo 4**  
*Estilos de Liderazgo*

## ESTILOS DE LIDERAZGO

*Kurt Lewin*

### 1 AUTOCRÁTICO



- Estilo en el que líder toma decisiones sin consultar con su equipo de trabajo.
- Siempre ordena lo que hay que hacer.

### 2 DEMOCRÁTICO

- Estilo en el que el líder involucra a sus seguidores en los procesos de toma de decisiones, aunque sea él quien al final toma la decisión.



### 3 ESTILO DEJAR SER



- Estilo de liderazgo en el cual son los seguidores los que toman sus propias decisiones con una mínima o ninguna participación de líder, aunque a fin de cuentas éste sea el responsable de los resultados.

### DIFERENCIAS ENTRE DIRIGIR Y LIDERAR

<b>DIRIGIR</b>	<b>LIDERAR</b>
• Dirige al equipo	• Guía al equipo
• Tiene Autoridad	• Transmite Confianza
• Inspira respeto	• Genera Entusiasmo
• Busca responsables de los problemas	• Busca soluciones a los problemas
• Da órdenes	• Pide ayuda
• Muestra el camino	• Recorre el camino

**LA IMPORTANCIA DE UN LIDER NO RADICA EN MANDAR SI NO EN INFLUIR Y MOTIVAR DE MANERA POSITIVA.**

## Anexo 5

### Test de Liderazgo

**Test de Liderazgo Kurt Lewin**

---

Desde 1930, Kurt Lewin y sus colegas llevaron a cabo experimentos grupales acerca del liderazgo en los procesos de toma de decisiones. En ellos, Lewin identificó tres diferentes estilos de liderazgo que se consultaron en referencias para muchos estudios posteriores.

Por medio del siguiente test descubre cuál es su estilo de liderazgo predominante. Para ello, indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados:

- 1- Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 2- Los empleados obedecen más a los mandos amistosos que a los que no lo son.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 3- Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe. El mando ha de mantener los mínimos contactos y comunicaciones personales con sus subordinados.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 4- Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 5- Un mando debe hacer reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 6- Un mando no debe implicarse en la solución de diferencias de opiniones entre sus subordinados.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 7- Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 8- Es conveniente explicar el porqué de los objetivos y de las políticas de la empresa.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 9- Cuando un subordinado no está de acuerdo con la solución que su superior da a un problema, lo mejor es pedir al subordinado que sugiera una mejor alternativa y atenerse a ella.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 10- Cuando hay que establecer objetivos, es preferible que el mando lo haga solo.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 11- Un mando debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

---

- 12- El mando debe establecer los objetivos, y que sean los subordinados los que se repartan los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo.  
 De acuerdo  
 En desacuerdo

**Anexo 6**

*Cuestionario de Habilidades Laborales*

Cuestionario de Habilidades Laborales

1. Nombre:

Escriba su respuesta

2. Cargo

Escriba su respuesta

3. Titulación Académica

Profesional Especializado

Profesional

Tecnólogo

Técnico

Bachiller

4. ¿En que área desempeña la actividad en la organización?

Gerencia

Control Interno

Área Jurídica

Financiera

Técnico Operativo

Operativa

Seguridad y Salud

Planeación

Técnico Administrativo

5. ¿Cuenta con el apoyo de su equipo de trabajo para realizar sus tareas?

Si

No

6. ¿Los planes de formación son adecuados para su rol?

Si

No

No cuentan con formación

**Anexo 7**

*Tips para Separar el espacio personal del profesional.*

## ¿Cómo separar la vida personal de la profesional?

Conseguir un equilibrio personal y profesional genera efectos positivos en la salud física y mental.  
para lograrlo recuerda:

- No llevar trabajo a casa.
- No responder ni atender ninguna herramienta de comunicación ni dispositivos digitales luego de terminar tu jornada laboral.
- Disfruta de tu tiempo libre.
- Fija tiempos límites, lleva una lista de prioridades y mantén organizadas tus herramientas y tu espacio de trabajo, eso te permitirá optimizar al máximo tu tiempo y llevar a cabo todas tus tareas.



**Anexo 8**

*Presentación Higiene del sueño*

**HIGIENE DEL SUEÑO**

1. Mantenga un Horario Fijo para Acostarse y para Levantarse.

3. Evite utilizar dispositivos electrónicos antes de dormir.

4. No realice ejercicios intensos después de las 7 pm.

6. Lea un libro o escuche música para relajarse

El sueño saludable es un factor indispensable para una buena calidad de vida

**Anexo 9**

*Atención a primeros auxilios psicológicos*

**¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?**

son una intervención psicológica breve e inmediata que se aplica en el momento de una crisis para ayudar a los afectados a afrontar adecuadamente un evento traumático, evitando más secuelas de las necesarias.

Están indicados para reducir el estrés inicial y promover las habilidades de afrontamiento y el funcionamiento adaptativo de los afectados por un incidente crítico.

**OBJETIVOS DE LOS PAP**

1. Proporcionar apoyo
2. Disminuir el impacto psicológico
3. Prevenir Psicopatologías
4. Reducir Mortalidad
5. Contactar al paciente con la red de apoyo

**QUE ES UNA CRISIS**

Cualquier evento adverso generado por condiciones naturales, socio-naturales, humanas o mixtas que pongan en peligro la supervivencia del individuo y puedan comprometer la estructura psíquica del sujeto o la comunidad.

**PASOS PARA BRINDAR LOS PAP**

- a. Diga su nombre y quién es usted.
- b. Hable lenta y calmadamente.
- c. Muéstrese sereno y seguro (autocontrol)
- d. Háblele por su nombre
- e. Escuche a la persona.
- f. Permita que lllore
- f. Ayúdela a ubicar en tiempo y espacio.

**QUE NO HACER EN LOS PAP**

Impedir la expresión de sentimientos.

Afirmaciones como:

- "No se preocupe"
- "Eso le pasa a todo el mundo"
- "No lllore, tranquilícese"

**Anexo 10**

*Cuestionario Actualización perfil Sociodemográfico*

## ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRÁFICA

En desarrollo en cumplimiento a la normatividad legal vigente realiza esta encuesta Sociodemográfica con el fin de mantener disponible y actualizada la información de la población trabajadora de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.

1. Nombres y Apellidos Completos

Escriba su respuesta

2. Número de Documento

Escriba su respuesta

3. Edad

Escriba su respuesta

4. Género

Masculino

Femenino

5. RH

Escriba su respuesta

6. Cargo dentro de la Organización

Escriba su respuesta

7. Tipo de Cargo

Administrativo

Operativo

8. Seleccione el tipo de Cargo que mas se parezca a la función que desempeña

Jefatura tiene personal a cargo

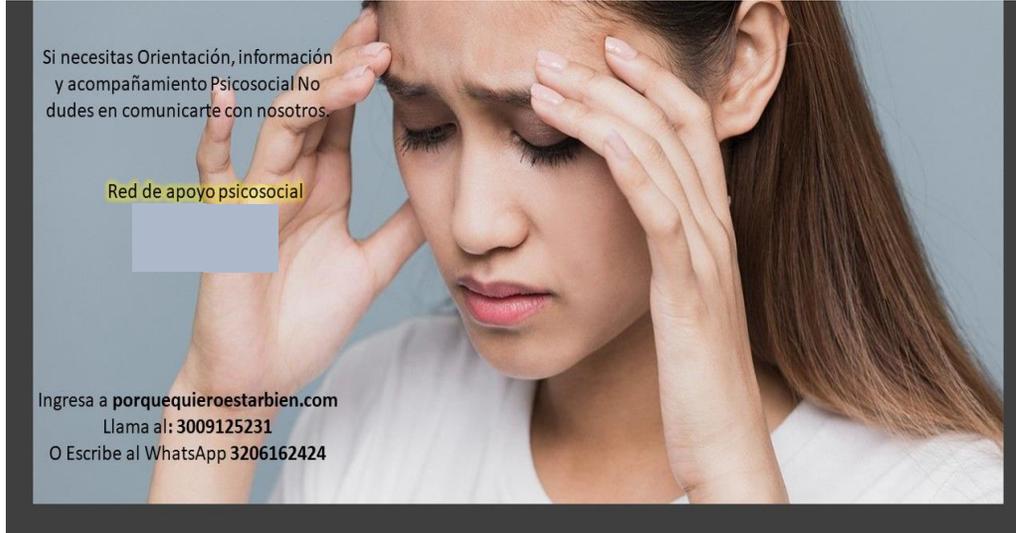
Profesional, Analista

Auxiliar, asistente, administrativo, Técnico comercial y ventas

Operario, conductor , servicios generales

## Anexo 11

### Red de apoyo psicosocial



Si necesitas Orientación, información y acompañamiento Psicosocial No dudes en comunicarte con nosotros.

**Red de apoyo psicosocial**

Ingresar a [porquequieroestarbien.com](http://porquequieroestarbien.com)  
Llama al: 3009125231  
O Escribe al WhatsApp 3206162424

## Anexo 12

### Cuestionario estrés



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia  
Justicia y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

