

Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

**Diseño de Intervenciones para Mitigar los Riesgos Psicosociales a los que se Encuentran  
Expuestos los Profesionales de la Salud de la IPS Cuerpo y Movimiento del Municipio de  
San Gil –Santander**

**Autoras**

Adriana Carolina Rodríguez Mora. ID 761253

Shirley Saray Plata Varón. ID 764121

Johana Marcela Hernández Rincón. ID 746681

**Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO.**

**Sede Virtual Y A Distancia**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Especialización En Gerencia De Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo.**

**Bucaramanga, 2020**

Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

**Diseño de Intervenciones para Mitigar los Riesgos Psicosociales a los que se Encuentran  
Expuestos los Profesionales de la Salud de la IPS Cuerpo y Movimiento del Municipio de  
San Gil –Santander**

**Autoras**

Adriana Carolina Rodríguez Mora. ID 761253

Shirley Saray Plata Varón. ID 764121

Johana Marcela Hernández Rincón. ID 746681

Proyecto de Grado para optar al título de Especialistas en gerencia de riesgos laborales,  
seguridad y salud en el trabajo

**Directores**

Juan Carlos Mejía Serrano, Director de Línea

Pablo Lleral Lara Calderón, Director Metodológico

**Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO.**

**Sede Virtual Y A Distancia**

**Facultad De Ciencias Empresariales**

**Especialización En Gerencia De Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo.**

**Bucaramanga, 2020.**

### **Dedicatoria**

*“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante”.*

*Paulo Coelho*

Dedico este logro primeramente a Dios, ya que gracias a él pude alcanzar esta meta, me regaló fe, salud y fortaleza necesaria para superar cada obstáculo presentado, así mismo guiándome por el camino correcto, permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi surgimiento como profesional de posgrado.

A mi gran motivación, mi madre, que me ha dado todo lo que soy como persona, brindándome su amor incondicional, paciencia y apoyo en cada etapa de mi vida.

Por último, quiero dedicar este logro a todos y a cada uno de ellos que hizo parte de este proceso, solo puedo decirles, gracias por ser ese apoyo incondicional, esto es por y para ustedes y como bien, este triunfo, es nuestro.

*Shirley Saray Plata Varón.*

Este logro quiero dedicárselo primeramente a Dios por haber permitido este sueño, por guiarme en cada una de mis decisiones y sobre todo por protegerme, porque a pesar de que en este camino he caído he sentido su presencia y su mano sobre mi vida.

A mi hijo y mamá quienes se convirtieron en mi mayor motivación para la culminación de este sueño, gracias por sus palabras de apoyo, por su paciencia, amor y sobre todo comprensión pues fue su amor incondicional que me motivo cada día para sacar adelante esta meta.

También agradezco de manera especial a la Universidad UNIMINUTO porque fueron clave fundamental durante el cumplimiento de este sueño, así mismo, agradezco a mis directores de proyecto quienes con su paciencia, dedicación y conocimientos lograron guiarnos durante este proceso dando lo mejor de sí.

*Johana Marcela Hernández Rincón*

### **Agradecimiento**

A Dios gracias por ser ese pilar importante, brindándonos sabiduría, fuerza, entendimiento, pero sobre todo mucha fortaleza para afrontar este camino arduo, siendo aquella roca la cual pudimos edificar este proyecto.

A nuestros familiares por ser nuestro constante apoyo incondicional, estando presentes en este proceso y por siempre a ver creído en nosotras.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios –UNIMINUTO, por coadyuvar con las herramientas necesarias para el surgimiento de nuestra formación integral; a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales que contribuyeron de gran manera compartiendo sus conocimientos y experiencias.

A los directores de la presente investigación, quienes aportaron su valiosa orientación y supervisión continua de la misma, por el tiempo dedicado, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido durante todo este proceso.

*Shirley Saray Plata Varón*

*Johana Marcela Hernández Rincón*

*Adriana Carolina Rodríguez Mora*

## Contenido

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	12
1. Justificación.....	14
2. Planteamiento Del Problema.....	20
2.1. Descripción Del Problema.....	20
2.2. Formulación De La Pregunta Problema.....	25
3. Objetivos .....	25
3.1 Objetivo General .....	25
3.2 Objetivos Específicos.....	25
4. Marco Referencial.....	25
4.1 Marco Histórico .....	25
4.2 Marco Conceptual.....	34
4.3 Marco teórico.....	40
4.4 Marco Legal .....	61
5. Metodología.....	65
5.1 Tipo de investigación.....	65
5.2. Enfoque .....	67
5.3 Diseño .....	68
5.4 Fases del proceso de investigación .....	69
5.4.1. Fase 1.....	69
5.4.2 Fase 2.....	70
5.4.3. Fase 3.....	72
5.5 Propósito .....	72
5.6 Población.....	73
5.7 Técnica de muestreo e instrumento.....	74
5.7.1. Ficha de datos sociodemográficos.....	75
5.7.2. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales .....	76
5.7.3. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.....	77
5.7.4. Cuestionario para la valoración del estrés.....	78

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

5.8 Técnica de análisis .....	79
5.9. Validez y confiabilidad .....	80
5.9.1. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales. ....	80
5.9.2. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.....	81
5.9.3. Cuestionario para la valoración del estrés. ....	81
6. Análisis de Resultados con base en los Objetivos Propuestos.....	83
6.1. Factores de riesgos psicosociales existentes mediante la aplicación del instrumento denominado la batería de riesgo psicosocial.....	83
6.1.1. Ficha de Datos Generales .....	84
6.1.2. Factores de riesgo psicosocial intralaboral.....	88
6.1.3. Factores de riesgo psicosocial Extralaboral .....	95
6.1.4. Valoración del Estrés.....	100
6.2. Categorización con base en el diagnóstico realizado del nivel de los riesgos psicosociales que presentan los profesionales de la salud del CYM IPS.....	104
6.2.1. Categorización factores de Riesgo Intralaborales A y B.....	104
6.2.2. Categorización factores de Riesgo Extralaborales A y B.....	109
6.2.3. Categorización valoración Estrés A y B.....	111
6.2.4. Categorización valoración general de factores de riesgo Psicosocial y de estrés por roles. ....	112
6.3. Plan de intervenciones con acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial existente en los profesionales de la salud del CYM IPS.....	113
7. Conclusiones .....	131
8. Recomendaciones .....	135
Apéndices.....	138
Referencias Bibliográfica.....	180

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Áreas comunes de la psicología.....	41
Tabla 2. Dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial .....	47
Tabla 3. Instrumentos a utilizar y objetivos.....	69
Tabla 4. Población y muestra.....	73
Tabla 5. Variables socio- demográficas y ocupacionales .....	75
Tabla 6. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales.....	76
Tabla 7. Cuestionario de condiciones extralaborales.....	77
Tabla 8. Cuestionario de valoración del estrés .....	78
Tabla 9. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.....	89
Tabla 10. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B.....	89
Tabla 11. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).....	90
Tabla 12. Baremos para las dimensiones de la forma A.....	91
Tabla 13. Baremos para las dimensiones de la forma B.....	91
Tabla 14. Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	92
Tabla 15. Dominio Control sobre el trabajo .....	93
Tabla 16. Dominio Demandas de trabajo .....	93
Tabla 17. Dominio Recompensas .....	94
Tabla 18. Total riesgo Intralaboral.....	94
Tabla 19. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	96
Tabla 20. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. ....	96
Tabla 21. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos .....	97

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Tabla 22. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios.....	98
Tabla 23. Factores de Riesgo extralaboral.....	98
Tabla 24. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.....	100
Tabla 25. Baremos del Cuestionario para la evaluación del estrés.....	101
Tabla 26. Evaluación Nivel general de estrés.....	102
Tabla 27. Nivel de estrés de acuerdo a la labor .....	103
Tabla 28. Demandas de trabajo por roles.....	105
Tabla 29. Control sobre el trabajo por roles .....	106
Tabla 30. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por roles .....	107
Tabla 31. Recompensa en el trabajo por roles .....	108
Tabla 32. Factores Extralaborales por roles.....	110
Tabla 33. Nivel de estrés por roles.....	111
Tabla 34. Valoración general de factores de riesgo Psicosocial y de estrés por roles.....	112
Tabla 35. Plan de Intervención factores Intralaborales.....	115
Tabla 36. Plan de Intervención factores Extralaborales.....	123
Tabla 37. Plan de Intervención Estrés.....	124

### **Lista de Ilustraciones**

Ilustración 1 Dominios y Dimensiones intralaborales .....	53
Ilustración 2 Modelo complejo del estrés laboral .....	57
Ilustración 3 Pasos básicos de la gestión del riesgo de estrés .....	63

### **Lista de Gráficas**

Gráfica 1. Estado Civil.....	84
Gráfica 2. Estudios alcanzados .....	84



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Gráfica 3. Estrato Social .....	85
Gráfica 4. Tipo de Vivienda.....	85
Gráfica 5. Tiempo de servicio en la IPS .....	86
Gráfica 6. Tipo de Cargo .....	86
Gráfica 7. Años en el cargo.....	86
Gráfica 8. Tipo de Contrato .....	87
Gráfica 9. Tipo de Salario.....	87
Gráfica 10. Riesgo Intralaboral.....	95
Gráfica 11. Factores de Riesgo Extralaboral por población .....	99
Gráfica 12. Niveles de estrés por población .....	102

### **Tabla Apéndices**

Apéndice A. Consentimiento Informado .....	139
Apéndice B. Ficha de datos generales .....	140
Apéndice C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A.....	144
Apéndice D. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B.....	155
Apéndice E. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral .....	165
Apéndice F. Cuestionario para la valoración del estrés.....	169
Apéndice G. Perfiles profesionales.....	170

### **Resumen**

La investigación tiene como propósito determinar las estrategias de intervención y promoción que existen y se pueden implementar para mitigar los riesgos psicosociales diagnosticados en la aplicación de la batería del Ministerio de Protección Social que busca mejorar el ambiente laboral y la salud integral de los profesionales de CYM IPS de San Gil. Se trabajó con una metodología Mixta bajo la Investigación Acción, la población fue de 10 profesionales y un administrativo.

De acuerdo al diagnóstico que contienen los indicadores sobre el nivel de riesgo en cada uno de los factores y al rol desempeñado en la IPS, se evidencia que los factores de riesgo y el estrés no guardan una relación directamente proporcional, con el respectivo plan de intervención para mejorar la salud del trabajador.

**Palabras Clave.** Riesgos Psicosociales, factores extralaborales e intralaborales, Estrés, Plan de intervención, IPS.

### **Abstract**

The purpose of the research is to determine the intervention and promotion strategies that exist and can be implemented to mitigate the psychosocial risks diagnosed in the application of the Ministry of Social Protection battery that seeks to improve the work environment and comprehensive health of CYM professionals IPS of San Gil. We worked with a Mixed methodology under the Action Research, the population was 10 professionals and one administrative.

According to the diagnosis contained in the indicators on the level of risk in each of the factors and the role played in the IPS, it is evident that the risk factors and stress do not have a directly proportional relationship, with the respective intervention plan to improve worker health.

**Keywords.** Psychosocial risks, extraoccupational and intraoccupational factors, stress, intervention plan, IPS.

## 1. Introducción

En el mundo laboral que se experimenta día a día, existe una constante y directa relación proporcional entre trabajadores o empleados, patronos o empresarios y clientes o consumidores, quienes aúnan esfuerzos para consolidar y ver crecer las instituciones, departamentos o empresas; en esa relación la preocupación que tienen un común denominador en los tres sectores poblacionales es el bienestar integral del trabajador, en quien reposa, la producción o el servicio que se preste a los usuarios, es a raíz de esta situación como aparecen los diferentes planes de prevención que promueven la salud y la seguridad del empleado y la disminución de los riesgos laborales de cualquier tipo en el trabajo.

No se puede desconocer que el hecho de realizar cualquier actividad humana existe una posibilidad de riesgo de acuerdo a los diferentes factores y a la naturaleza propia del trabajo que se esté desarrollando o para el cual haya sido contratado, en los diferentes trabajos ocurren accidentes, algunos fruto de la casualidad, que no pudieron ser evitados y otros como resultado de situaciones que pudieron ser prevenidas, es a ese segundo grupo de accidentes, y permítase añadir otra realidad como lo son las enfermedades, son a los cuales se hace referencia en este proyecto, situaciones originadas por unas inapropiadas condiciones de trabajo, y al no cumplimiento de los respectivos protocolos de seguridad o bioseguridad que buscan prevenir o inhibir ante posibles situaciones o factores de riesgo.

Los factores de riesgo psicosocial dados por las condiciones y el contexto ambientales y laborales en el cual desempeñan sus funciones el personal en cuanto al puesto de trabajo, las relaciones socio laborales (jefe, compañeros de trabajo, clientes, familia), instalaciones de la instituciones, ritmo de trabajo, actividades monótonas y repetitivas; adicional a ello las demás funciones y relaciones que desempeña en trabajador relacionadas con su vida familiar y personal, denominados factores extralaborales, que pueden influir en la salud y bienestar de los trabajadores; lo que puede desencadenar en la presencia de sintomatologías, tales como: el desencanto profesional, la pérdida de la ilusión, el bajo sentido de realización personal y profesional, añadido a lo anterior la baja eficiencia, el agotamiento físico y emocional, que redundan en la baja producción no solo del empleado, sino de la misma empresa, motivo por el cual hay que tratarlo, no solo a manera curativa, sino principalmente en su etapa preventiva que es una de las razones fundamentales de este proyecto.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

En la medida en que los aspectos anteriormente mencionados originan una serie de factores psicosociales como el estrés, la insatisfacción laboral, la carga mental, la desmotivación personal, el ritmo de trabajo acelerado, las demandas de turnos de trabajo, entre otros, se considera importante realizar una investigación que permita en primer lugar, diagnosticar los riesgos psicológicos y sociales en los cuales pueden estar inmersos los trabajadores de la institución objeto de estudio, las medidas que la Institución Prestadoras de Servicios de Salud ha venido implementando para reducir estos riesgos y a partir de ello, diseñar un modelo de intervención orientado a mitigar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los profesionales de la salud del Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento IPS SAS del Municipio de San Gil – Santander.

Atendiendo a las diferentes situaciones que se han venido presentando en las empresas e instituciones con respecto a los problemas sociales, físicos, psicológicos, entre otros presentados en los trabajadores, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente, es de resaltar los conceptos monitoreo permanente, porque implica algo que hay que revisar día a día, de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las diversas enfermedades o trastornos causadas por el estrés laboral.

Es de tener en cuenta que según el mismo Ministerio de Protección Social (2008) se debe entender como intervención, “la realización de actividades formativas cuyo objetivo es modificar actitudes o respuestas frente a situaciones de riesgo; dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo” (p.7). esta resolución establece que los factores de riesgo que se puedan determinar deben ser identificados y evaluados de forma objetiva, para ello hay que utilizar instrumentos que sean propios y validados en el país, en cuanto que el contexto, y la normatividad laboral es diferente y particular, por lo que el Ministerio de Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana con sede en Bogotá creó una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Para diseñar un plan de intervención para mitigar los riesgos psicosociales, es importante primero que todo identificarlos, situación que según (Aguirre, 2010):

Los factores de riesgo psicosociales son complejos de identificar, principalmente porque existe falta de información sobre los efectos negativos de los factores psicosociales en la salud de los funcionarios y funcionarias. Se estima que los problemas de estrés son de carácter individual y que sólo afectan a personas predispuestas, percepción del estrés como un problema que sólo afecta a las personas que tienen cargos de jefaturas y que no afecta a las personas que realizan trabajo manual, además, existen dificultades de evaluación por falta de instrumentos objetivos y por sobre todo una actitud de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales. (p. 16).

Teniendo en cuenta la idea anterior se hace indispensable utilizar para la identificación de los factores de riesgo un instrumento que resulte pertinente, eficaz y particularizado y con ello se pueda realizar un auténtico diagnóstico; para ello se realiza la aplicación de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana, ya de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, gracias a la aplicación del instrumento investigativo, poder ofrecer acciones correctivas que ayuden a mitigar las posibles y reales consecuencias a partir de un plan de intervención que procure el bienestar del trabajador y con ello el de la institución y sus clientes.

### **1. Justificación**

El tema de la seguridad y la salud en el trabajo y su relación con los factores de riesgo psicosocial ha buscado, a través de las diferentes modificaciones que se han realizado a través de la historia, y más cuando este tema se convirtió en una política pública, que los trabajadores o empleados laboren en unas condiciones dignas, óptimas y de calidad, no solo físicas, sino también psicológicas, que disminuyan cualquier factor de riesgo o posibilidad de sufrir un accidente o de padecer algún tipo de patología ocasionado por problemas que surgen del ritmo laboral diario, especialmente el estrés, de tal manera que los trabajadores no vayan a ser incapacitados temporal o definitivamente; al respecto del tema de la Seguridad y Salud en el Trabajo Peña (2020) afirma:

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Los protocolos de seguridad y salud en el trabajo son lineamientos institucionales que buscan cuidar a los colaboradores y gestionar los peligros de una empresa en la búsqueda de minimizar el impacto sobre el bienestar y la vida. Estos no solamente se enfocan en la salud física, sino también en la salud mental dentro del ejercicio laboral, es por eso que incluso se da alcance a los implementos de trabajo, las labores, la responsabilidad social y la constante verificación de que todo esté en orden. (p 1).

De acuerdo a la idea del autor los planes de intervención que buscan disminuir los factores de riesgos psicosocial en los trabajadores de la institución tiene varios elementos: 1. No pueden ser aislados ni espontáneos, es decir deben responder a un plan, a un programa laboral consecuente y continuo, 2, debe ser una política institucional, no partir del deseo solo de un grupo poblacional laboral; 3 deben ser integrales, no solo apuntar a problemas físicos o corporales, sino atender todas las dimensiones del ser humano y 4. Implica una evaluación y retroalimentación constante.

En el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo los factores de riesgo psicosociales han sido tema de estudio desde un eje laboral, este problema es una de las mayores causas de ausentismo, enfermedades y accidentes laborales, afectando directamente la eficiencia y productividad de los colaboradores que prestan sus servicios a diversas instituciones, limitando la misión, visión y objetivos de las instituciones a mediano y largo plazo. Adicionalmente se debe resaltar que este tipo de situaciones repercute a nivel personal como lo afirma (Charria, Sarsosa, Kewy, & Arenas, 2011) pues este asegura que los factores psicosociales pueden “generar alteraciones en procesos mentales básicos como lo son la percepción, concentración, atención y emoción, trastornos mentales transitorios o permanentes como la depresión, ansiedad, insomnio, etc., perturbando con el paso del tiempo el entorno familiar y social del colaborador”. De acuerdo a lo anterior se podría establecer que estas condiciones en las cuales se encuentran inmersos los trabajadores, tienen la capacidad de afectar a la salud de los trabajadores, entre los cuales se pueden resaltar: los estilos de dirección y liderazgo, la forma de comunicación en la empresa, la forma de resolución de conflictos, el tipo de relaciones interpersonales, los factores físicos del trabajo (iluminación, espacio, temperatura...), la carga mental, el grado de autonomía o control del trabajador sobre su tarea, el contenido del trabajo, la posibilidad de usar las propias habilidades, etc. es de recordar que si el trabajador goza de una salud integral y un ambiente de trabajo apropiado, esta situación redundara en favor no solo del

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

empleado, sino de la misma empresa que optimiza procesos, reduce accidentes laborales y mejora la productividad, añadido también que el cliente obtendrá mayor satisfacción en el servicio ofrecido.

El tema de la seguridad y la salud integral de los trabajadores entendido como un compromiso laboral de la empresa y un derecho del trabajador, mas no como un valor agregado en el contrato de trabajo, los trabajadores deben estar protegidos frente a cualquier daño, accidente o enfermedad o de llegarse a presentar sus efectos sean los más mínimos de tal manera no solo que perturbe el desarrollo normal de las funciones de la empresa, sino que sobre todo cuide y proteja la integridad del trabajador.

En algunos contextos se utiliza, y vale la pena decir que es uno de los ejes centrales de esta especialización, utilizar los términos salud y seguridad, teniendo en cuenta el sentido amplio y significado que le da precisamente al concepto entorno laborales saludables, la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2011) al respecto establece que estos “son espacios o contextos de trabajo en el que gracias a las relaciones entre trabajadores y empleadores se busca establecer procesos que mejoren continuamente la promoción y la protección de la salud integral” (p14). (Física, psicológica, emocional y social) de los empleados, así como su bienestar y su seguridad, donde se tenga como base el cumplimiento de los siguientes criterios de acción: el ambiente físico debe cumplir con todas las condiciones y protocolos que aseguren la salud y la seguridad; el ambiente social en el cual se desenvuelve el trabajador debe garantizar armonía y tranquilidad libres de estrés y situaciones de acoso laboral; y la planeación, implementación y evaluación de proyectos de salud, bienestar y seguridad concertados y continuos que prevengan accidentes y todo tipo de enfermedades.

Esta idea que a la vez se convierte en una invitación resulta importante y pertinente para el proyecto de investigación, así como para el sitio y la población objeto de estudio en cuanto que este eje tiene como principal ventaja la mejora del ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo en Colombia y el aumento de la productividad.

En los diagnósticos y las vivencias y experiencias de cada uno de los trabajadores en unas circunstancias específicas y propias y es a raíz de ello que los planes de intervención apuntan a



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

otras situaciones o problemas que se realizan o en los planes de acción que las instituciones implementan para sus trabajadores se evidencia que en varias ocasiones éstos no corresponden con la realidad, para ello es importante tener muy claro que son o en qué consisten los factores de riesgo psicosocial, al respecto Elizade, Mollo, & Flores, (2010) establecen que los riesgos psicosociales básicamente son aquellas condiciones de riesgo que afectan la salud de los trabajadores, situación que se evidencia en la información suministrada por los diferentes medios de comunicación en donde ponen de manifiesto el respectivo aumento en los datos o estadísticas de los problemas y/o enfermedades causadas por este tipo de factores; esta situación ha llevado a que el Gobierno Nacional preste mayor atención a esta problemática y a raíz de ello ha implementado y leyes, protocolos y decretos que buscan el cuidado integral del trabajador.

La forma en que el Sistema de Salud en Colombia ha ido decayendo debido al manejo inadecuado tanto de recursos públicos como privados y la no implementación de políticas por parte de algunos empleadores, permite entrever un panorama de sobrecarga laboral y el aumento de condiciones salariales inadecuadas a las que se ve sometido el personal tanto asistencial como administrativo. Esto se convierte en un detonante que contribuye al incremento no solo del riesgo psicosocial, sino también, genera pérdidas económicas y de talento humano, sin exclusión alguna frente a su actividad económica o características particulares; ya que, según los hallazgos encontrados en diversas investigaciones, demuestran que los colaboradores expuestos a diferentes condiciones de trabajo intervienen de manera positiva como negativa, en la medida en que el desarrollo de las funciones laborales puede llegar a ser contraproducentes, como dice (Sánchez, 2017):

muchas veces las exigencias a las que se ven sometidos los trabajadores, como lo son la carga laboral, las condiciones de trabajo, los sistemas de recompensa, forma de liderazgo, toma de decisiones, entre otros terminan interfiriendo no solo a nivel laboral, sino también en el ámbito personal y social del trabajador expuesto de manera continua a factores de riesgos psicosociales. (p. 65)

La relevancia y la pertinencia social de esta investigación radican en que a través de los últimos años se observa que una de las poblaciones que tienen una gran tarea y responsabilidad laboral son los funcionarios que prestan los diferentes servicios relacionados sobre el sector de la salud, en quienes recae directamente la prestación de los servicios de salud física y/o psicológica

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

primarios, de urgencia, especializados, entre otros, que según se evidencian en las noticias es una comunidad laboral que se expone constantemente a situaciones de alto riesgo, como demandas de familiares, muertes de pacientes, servicios mal prestados, estrés y dolor propio de las enfermedades de los pacientes, maltrato por parte de los usuarios, sus familias y jefes, contagios, entre otros, y que en ellos radican los temas de la salud, la vida y las consecuencias de las enfermedades mal tratadas con los pacientes. Además, servirá como estado del arte o antecedentes investigativos relacionados con factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la salud, tema que ha resultado de alto impacto en estos tiempos de pandemia donde las consecuencias de los contagios del Covid 19 en materia de morbilidad y mortalidad han recaído en las IPS y EPS de los diferentes municipios y ciudades.

La investigación sobre intervenciones para los profesionales de la salud de la IPS Cuerpo y Movimiento como mecanismo para la mitigación de factores de riesgos psicosociales que puedan ser posibles causales de ausentismo, enfermedad laboral y accidentes de trabajo, generando pérdidas significativas dentro del talento humano y a nivel organizacional resulta importante y necesaria también porque las enfermedades físicas, producto de la actividad laboral y los accidentes que ésta lleva consigo han tomado cierta peligrosidad debido a su alto nivel de responsabilidad; es por ello, que actualmente se considera que todas las instituciones enfrentan un reto directamente relacionado con la evaluación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y los puestos de trabajo para proceder a diseñar estrategias de mitigación y control sobre estos, lo que ha contribuido durante la última década en Colombia para la psicología organizacional, el alcance de un papel importante en la prevención de los riesgos psicosociales, convirtiéndose en una necesidad.

Esto se hace evidente en las entidades prestadoras de servicios de salud, respecto a la toma de conciencia de la población trabajadora frente a la importancia de la mitigación de los factores de riesgo y su influencia sobre los trabajadores. Por consiguiente, es de vital importancia concientizar a los empleadores y trabajadores sobre qué es un factor de riesgo psicosocial y cuál es grado de impacto que tiene en el ámbito laboral como en las demás dimensiones de su vida, además de los efectos sobre la economía y bienestar tanto del trabajador como del empleador sino se toman las medidas necesarias.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

En consecuencia, surge la iniciativa por desarrollar la presente investigación en una institución prestadora de servicios de salud del Municipio de San Gil, donde se pretende diseñar un plan de intervenciones orientadas a la mitigación del riesgo psicosocial de acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana. Para llevar a cabo la recolección de la información se hará uso del anterior instrumento el cual consta de una ficha de datos generales y los cuestionarios de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y por último se aplicará el cuestionario para la valoración del estrés de la misma batería, teniendo en cuenta que es un instrumento avalado a nivel Nacional por su validez y fiabilidad y también teniendo en cuenta lo tipificado en la Resolución 2404 de 2019, donde da libertad para escoger los cuestionarios a aplicar a la población trabajadora a evaluar.

Seguidamente y con base en los resultados obtenidos se diseñará un plan de intervenciones orientadas a la mitigación de los riesgos generados por las cargas laborales o factores ambientales que ocasionan ausentismos, enfermedades y accidentes laborales que alteran la productividad y eficiencia de los trabajadores; así mismo, se fortalecerán los factores protectores y se buscará reducir el estrés laboral, para lo cual se identificará el personal al cual será dirigida la siguiente propuesta de investigación, se establecerán los responsables de la ejecución de dicho programa y la manera en la cual se deberá aplicar.

Cabe resaltar que el impacto de esta investigación se fundamenta en fortalecer a esta entidad prestadora de servicios en salud a partir de los resultados obtenidos por medio del desarrollo aplicativo de la batería de riesgo psicosocial, la cual contribuirá para el diseño de una guía de intervención donde se establecerán prácticas seguras al interior de la institución, que se verán reflejadas de manera positiva en la obtención de resultados en los procesos realizados por los profesionales adscritos, así mismo, servirá para encaminar al Centro de Terapia y Rehabilitación CYM hacia la importancia del cuidado del recurso humano como eje central para mitigar los posibles casos que se encuentren estrechamente relacionados con factores de riesgos psicosociales y por último, este documento servirá como apoyo para el sistema de vigilancia epidemiológica ya que, en efecto a nivel extra laboral, se presentan mayor riesgo en condiciones de tiempo fuera del trabajo, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, y desplazamiento vivienda-trabajo.

Por estas razones, se eligió a la IPS CYM, que brinda sus servicios y desarrolla sus actividades en el municipio de San Gil, Santander, para poder identificar los factores de riesgo psicosocial existentes en los trabajadores y que afectan su servicio laboral y profesional de acuerdo a un instrumento implementado por el mismo Ministerio de Salud y Protección Social y a partir de ahí, aportar en las mejoras al proceso de mitigación de riesgos y promoción de la salud integral de sus trabajadores que redunden en la salud de los empleados y en la entidad. Para ello se necesitó de la colaboración y concientización de los jefes y trabajadores, inicialmente en el conocimiento de la normatividad, de la necesidad de realizar un diagnóstico y comparándolo con las directrices gubernamentales del Ministerio de Salud y Protección Social e internacionales dadas por la OMS, establecer e implementar estrategias o protocolos para garantizar un ambiente laboral, basado en la seguridad, la salud y la prevención.

## **2. Planteamiento Del Problema**

### **2.1. Descripción Del Problema**

Partiendo de un principio o idea universal que popularmente reza de la siguiente forma: “cuando uno se siente bien o está bien... todo trata de verlo bien y se esmera porque las tareas traigan los resultados esperados”, a raíz de esta idea, y basados en la evidencia, no se puede desconocer que existe una correlación positiva y directa entre la calidad de vida de la persona y de manera específica del trabajador y la productividad, así como la existencia de un estrecho vínculo entre el estrés, el cansancio, la incomodidad cognitiva y psicológica y el deterioro de la salud y que en el tiempo se traduce en ausentismo laboral, bajo ritmo laboral, problemas interpersonales, enfermedades laborales y demás, situaciones que determinan alertas tempranas y planes de acción para no solo tratarlos, sino prevenirlos como una estrategia de potencializar el buen clima organizacional y la productividad de la empresa.

Con base a la problemática experimentada por el área de Recursos Humanos (RRHH) de las empresas a lo largo de los años, siendo el sector salud el más expuesto a situaciones de estrés a causa de la sobrecarga laboral, de las limitaciones para la toma de decisiones, el mejoramiento de la calidad de los procesos, así como la implicación que conlleva el contacto directo a diario con pacientes que presentan diversas patologías, surge la necesidad de indagar el porqué de este desequilibrio a fin de comprender la problemática en su totalidad y lograr diseñar un plan de intervenciones orientadas a la mitigación de los riesgos psicosociales a los que se encuentran

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

expuestos los profesionales de dicha área; Los cuales han generado serias consecuencias en las diferentes dimensiones de su vida, ya que son situaciones que además de desmejorar la calidad en el ámbito laboral y clima organizacional, también repercuten de manera general en la vida de los trabajadores.

Siguiendo la línea de los posibles riesgos psicosociales del personal encargado de la salud, han indagado acerca de los factores de riesgo psicosocial, afirmando que “Los riesgos psicosociales se encuentran directamente relacionados con las condiciones a las que están sujetas la organización, la realización de la tarea y el trabajo, y que afectan el desarrollo de las funciones, generando daño en la salud psíquica, física o social del trabajador” (Herrera & Cassals, 2005), y es que evidentemente en el municipio de San Gil – Santander, en cuanto a la política de administración de riesgo por la alcaldía, consciente de las condiciones a las que están sujetas, en el año 2018 se ha hecho la implementación del Decreto 614 de 1984 y Resolución 1016 de 1989, velando por el bienestar de los trabajadores conforme al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), sin embargo, no se ha evidenciado trabajos investigativos que indaguen respecto a la problemática de los Factores de Riesgo Psicosocial (FPSICO) incidentes en los trabajadores, dentro del Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento IPS S.A.S, en pro de los trabajadores.

De igual manera, es importante tener en cuenta que “los riesgos psicosociales como: mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas, contribuyen a un ambiente de trabajo cada vez más estresante” tal y como lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), lo que genera no solo una precariedad laboral, sino que también crea una menor estabilidad financiera, y como consecuencia un bajo optimismo frente a la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Esta organización concluyó que cada año se presentan más de 2'000.000 de muertes como consecuencia de los malos entornos laborales poco favorables para la salud, de las cuales 5.000 se relacionan con prácticas de trabajos peligrosos, 350.000 provocadas por accidentes de trabajo y ahondado a ello el sector salud presenta una insuficiencia de cuatro punto tres (4.3) millones de funcionarios del gremio de la salud, siendo superior el número de profesionales contratados a nivel mundial, ya que esta cifra está alrededor de los cincuenta y nueve millones (59'000.000), donde el 35.59% es aproximadamente la cantidad de trabajadores del sector de América del Norte, Central y del Sur

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

y de esta cifra dos tercios (2/3) conforman el gremio de la salud y la diferencia entre ellas son las integradas por los trabajos de gestión y soporte. (OIT, 2016)

También es de resaltar que durante el año 2007 se llevó a cabo una encuesta Nacional en Colombia sobre las condiciones de salud y trabajo, en donde los resultados emitidos permitieron evidenciar que las exposiciones a factores de riesgo psicosociales son elevadas, de acuerdo con lo percibido por los trabajadores llegando a superar inclusive el riesgo ergonómico en más de un 50%. (Torres & Ballesteros, 2015), los resultados obtenidos en esta encuesta no son ajenos a la realidad y población objeto de estudio del presente proyecto que es precisamente uno de los objetivos y preocupaciones con los cuales pretende realizar o desarrollar la investigación. Es así, como los mismos cambios psicosociales y laborales han motivado al Gobierno Nacional a la emisión de Normas legales con base en la Constitución Política, tales como la Ley 100, el Decreto 1295 de 1994, entre otras, con el fin de garantizar la estabilidad laboral y la obtención de beneficios frente a las Aseguradoras de Riesgos Laborales (ARL) por parte del empleador, adicionado al incumplimiento de las normas las respectivas sanciones (Peláez & Cuellar, 2014)

No se puede desconocer que en materia de salud, seguridad, y prevención o mitigación de riesgos psicosociales en los trabajadores, en este caso los relacionados con el sector de la salud de la IPS, objeto de estudios existe una normatividad, donde se establecen los criterios mínimos y acciones a seguir no solamente para diagnosticar la posible existencia de cuáles y de qué tipo de factores, sino de los criterios base para realizar las respectivas intervenciones, en otras palabras, la ley existe, los parámetros y criterios están dados, pero siguen apareciendo fuertes indicios y evidencias que determinan la existencia e incluso la incrementación de estos riesgos, pero las empresas poco o nada procuran su implementación, como es el caso de la IPS, Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento,

Teniendo en cuenta lo anterior la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, en su artículo 13 establece que 1. Debe haber compromiso de la gerencia y los colaboradores de la empresa, es decir la mitigación es un trabajo de todos y para todos; 2. La intervención se debe establecer con la participación de los directamente implicados; 3. Para priorizar los factores de riesgo se debe tener en cuenta su asociación estadística con los efectos sobre el trabajo así como las recomendaciones de la literatura respecto a las condiciones propias de la empresa, en otras palabras hay que revisar los factores que realmente están asociados con la situación laboral y personal del trabajador y su relación con la productividad; 4. Deben diseñarse

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

actividades educativas o formativas para modificar actitudes relacionadas con los riesgos en los trabajadores, en donde dichas actividades deben ser continuas y paralelas a la modificación de las condiciones de trabajo; 5. La inducción, re-inducción, entrenamiento y capacitación facilitaran en los trabajadores el conocimiento y la motivación respecto a los riesgos psicosociales; 6. Debe ser una premisa el enfoque interdisciplinario en la intervención; 7. Su diseño se debe basar en la historia de la institución, su cultura y su clima organizacional lo cual hará que sea una intervención adecuada para dicha institución y su población; 8. Las actividades deben estar integradas al programa de salud ocupacional y al de mejoramiento continuo y de calidad de la institución; 9. En situaciones críticas, debe desarrollarse un programa de intervención en crisis. (pp. 15-18).

Así mismo, es relevante hacer énfasis en la importancia de mantener procesos en las instituciones orientadas al cumplimiento de los objetivos con fundamento en estándares de calidad que fortalezcan el ambiente laboral y psicosocial además de los procesos desarrollados por cada organización, de tal manera que los profesionales de la salud vinculados a mediano y largo plazo no lleguen a presentar o desarrollar quebrantos en su salud física o psicológica, por lo que se convierte prácticamente en una exigencia determinar estrategias basadas en la identificación y mitigación del riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos a diario los trabajadores, puesto que los colaboradores diariamente deben relacionarse con pacientes con diagnósticos de diferentes grados de complejidad, generando en los profesionales una alta carga emocional y muchas veces física trayendo como consecuencia alteraciones dentro de las que se podrían destacar las emocionales, comportamentales y anatómicas, afectando directamente otras dimensiones como lo son la familiar, social y personal.

Es común que en los diferentes ambientes, en especial en el laboral, se presente el agotamiento o estrés laboral, la disfunción de las relaciones interpersonales no solo al interior de la empresa, en este caso la IPS Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento, que brinda sus servicios y desarrolla sus actividades en el municipio de San Gil, Santander, situaciones que repercuten directamente en el estado de ánimo, en los sentimientos, en las ideas que rondan la cabeza de los trabajadores, produciendo en ocasiones desajustes en la dimensión cognitiva, psicológica y física de la persona, y su relación con el puesto de trabajo y la propia organización y quizás las mismas expectativas que tiene el trabajador con respecto a su trabajo e incluso su sueldo. Visto de esta manera, el estrés y todos los factores psicosociales que atentan

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

contra la salud mental integral del trabajador pueden ser definidos como una respuesta general adaptativa del ser humano cuando las diferentes demandas del medio son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar o la integridad del individuo, es por este motivo que aparece, no siempre el término estrés, cansancio, desánimo, resultan negativos, porque incluso en muchas ocasiones fruto de estos conceptos se han generado grandes ideas o acciones impactantes que redundan en beneficio de la institución o la misma comunidad.

Los ambientes laborales de hoy en día y el ritmo de vida actual hacen que la sociedad actual funcione las 24 horas del día a un ritmo acelerado, generando sentimientos de descontrol, rabia, agotamiento, tristeza, preocupación, entre otros, y las IPS o instituciones prestadoras del servicio de Salud, tales como hospitales, clínicas, centros médicos, etc., no son la excepción, puesto que estos revisten de un horario y una responsabilidad grande y especial al tener una población enferma, deprimida, con diferentes tipos de padecimientos o trastornos, agresiva, etc. con deseos impactantes y constantes por recuperarse, por “salir de allí”, “irse para la casa”, situación que obliga a las entidades prestadoras de los servicios de salud y a sus trabajadores, conocidos comúnmente como “enfermeros, médicos, auxiliares, psicólogos, especialistas, terapeutas” a someterse a horarios de trabajo y de atención que van contra el ritmo natural de la vida, al encontrarse a la expectativa de lo que en cualquier momento pudiese suceder, que es el aumento de los padecimientos, la complicación de las enfermedades, los trastornos psicológicos que puedan llevar a la depresión, incluso al mismo suicidio y/o la muerte.

Por consiguiente, lo descrito con anterioridad despierta un alto grado de interés en el desarrollo de esta investigación orientándola a indagar acerca de los factores psicosociales que interfieren y afectan directa e indirectamente al trabajador, en aras de diseñar intervenciones enfocadas en la mitigación de los riesgos psicosociales que influyen en el desempeño de los colaboradores de la IPS que se encuentra en estudio, por ello cabe resaltar que el personal adscrito a la IPS CYM S.A.S claramente se encuentra expuesto diariamente al riesgo psicosocial, teniendo en cuenta que los desarrollos de los procesos de cada cargo van orientados principalmente a la atención de usuarios externos, quienes por diferentes razones pueden dar tratos inapropiados, dando origen al surgimiento de la siguiente pregunta de investigación.



## **2.2. Formulación De La Pregunta Problema**

¿Cuáles son las estrategias de intervención y promoción que existen y que se pueden implementar para mitigar los riesgos psicosociales que están afectando el desempeño de los profesionales de la salud CYM IPS S.A.S del municipio de San Gil -Santander?

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Diseñar las estrategias de intervención que se pueden implementar para mitigar los riesgos psicosociales en contribución al mejoramiento del ambiente laboral y la salud integral de los profesionales de la IPS CYM S.A.S. del municipio de San Gil –Santander.

### **3.2 Objetivos Específicos**

Identificar los factores de riesgos psicosociales existentes mediante la aplicación del instrumento denominado la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana.

Categorizar con base en el diagnóstico realizado el nivel de los riesgos psicosociales que presentan los profesionales de la salud del CYM IPS.

Diseñar un plan de intervenciones donde se presenten las acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial existentes en los profesionales de la salud del CYM IPS.

## **4. Marco Referencial**

### **4.1 Marco Histórico**

Uno de los temas más importantes y estudiados en los trabajadores de la salud, son los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos en el ámbito laboral, pues estos son los mayores generadores de enfermedades mentales, accidentes laborales, pérdida de la capacidad y ausentismo laboral dentro de las instituciones de salud tanto públicas como privadas, por ello, a continuación se darán a conocer una serie de investigaciones realizadas a nivel nacional, departamental e internacional, por medio de las cuales se ha logrado determinar los factores de riesgos psicosociales más significativos y que se presentan con mayor incidencia en los entornos

laborales de los profesionales de la salud afectando de manera significativa todas sus dimensiones.

En el estado del arte relacionado con el tema de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, aparecen algunos estudios a nivel internacional, que sirvan de soporte y antecedente en cuanto al avance y novedades del tema objeto de estudio, a raíz de ello se presentan algunos hallazgos encontrados:

Es de resaltar el trabajo *Percepción psicosocial y de riesgo ocupacional entre los trabajadores de la salud: Un estudio multicéntrico marroquí. Biomed Central*, desarrollado en la Ciudad de Marroquí en el año 2015, en nueve (9) hospitales del sector público, donde se abordaron 2.863 trabajadores de enfermería, medicina y laboratorio, con el fin, de analizar la percepción de riesgo laboral de los trabajadores por medio de un cuestionario francés, compuesto por 49 Ítems y cuatro subescalas de riesgo laboral, las cuales estaban basadas en la demanda de trabajo psicosocial, decisión laboral, el análisis de las puntuaciones y el apoyo social obteniendo. Finalmente, se logró comprobar que los trabajadores presentaban un nivel de riesgo alto, debido a la fuerte carga laboral, las horas de trabajo extras que tenían que realizar y la presión laboral a la que eran sometidos, dejando entrever a los investigadores que era indispensable y prioritario la implementación de estrategias que contribuyeran a la mitigación del riesgo psicosocial y que favorecieran la salud y bienestar integral de los trabajadores. (Doina Lleana Giurgiu, 2015)

Aparece otro estudio llamado *Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial*, realizado en la ciudad de Paraguay en el año 2015 en un Centro de Salud privado, donde se analizó como la percepción de los trabajadores de la salud sobre el estrés influida en la calidad de vida del personal sanitario asistencial, para ello se contó con la participación de 56 profesionales dentro de los que se encontraban enfermeros, médicos y fisioterapeutas, que se caracterizaban por tener diferentes condiciones sociodemográficas. La metodología en la que se basaron fue de tipo descriptivo, comparativo y correlacional de corte transversal, no experimental; el instrumento utilizado fue un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, en que se tiene en cuenta el género, profesión, edad, tiempo de vinculación con la institución, cargo, entre otros aspectos, de igual modo se utilizó la escala de estrés (Perceived Stress Scale), encargada de validar la percepción de estrés percibido por las personas. Dentro de los hallazgos se encontró que los trabajadores presentaban un alto grado de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

estrés psicosocial, lo que llevo a que los investigadores le recomendaran a la institución prestadora de servicios de salud, desarrollar estrategias encaminadas al control del riesgo psicosocial. (Cozzo, 2016)

De igual manera, es importante resaltar el estudio *Riesgos psicosociales y salud laboral en centros de salud*, que se llevó a cabo en la Ciudad de Chile, durante el año 2018 en la que buscaban identificar el estado de salud y el riesgo psicosocial que presentaban los trabajadores de la salud de tres centros hospitalarios a partir del análisis de las condiciones de trabajo a las que se encontraban expuestos, para su desarrollo se enfocaron en el enfoque cuantitativo, con diseño observacional, analítico de corte transversal. La investigación contó con la participación de 438 colaboradores, es decir, el 88% de la población objeto de estudio y el instrumento utilizado fue el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, el cual está conformado por 142 ítems entre ellos 53 se enfocan en el estado de salud, salario, empleo, ausentismo y obligaciones financieras y las 89 preguntas restantes se divide en cinco dimensiones donde se indaga aspectos como exigencias psicológicas, posibilidades de desarrollo, apoyo social, trabajo activo, compensaciones, calidad de liderazgo. Como resultado de la aplicación del instrumento se logró afirmar que en dos de los tres centros puntúa 50% de riesgo alto en exigencias psicológicas emocionales, y el 53% han presentado ausentismo como consecuencia de accidentes, licencias médicas y enfermedades relacionadas con el trabajo. (Castro, 2018)

De igual manera, se tuvo en cuenta la investigación *Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la región metropolitana*, llevada a cabo en Chile durante el año 2011, donde se pretendía indagar acerca del malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la región Metropolitana, apoyándose en un enfoque cualitativo, con estudio probabilístico ocasional, aplicado a 10 centros médicos, conformado por 80 galenos y 110 enfermeras, los cuales fueron contactados por medio de las instituciones a las que pertenecían, sus edades se oscilaban entre los 39 y 46 años, los turnos de trabajo para los médicos eran parciales, mientras que para las enfermeras eran continuos, como instrumento de recolección de la información se utilizó el cuestionario de calidad de vida laboral desarrollado por Likert, el cual consta de 15 preguntas de respuesta abiertas en las que se evalúa la percepción sobre aquellos síntomas psicofisiológicos ocasionados por el estrés laboral, como conclusión se pudo demostrar que los trabajadores presentaban un alto índice de malestar psicofisiológico relacionado con su trabajo, afectando principalmente a los profesionales de enfermería lo cual es corroborado por el

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

índice elevado de patologías relacionadas con agotamiento físico, desgaste emocional, trastornos digestivos, insomnio, tensión muscular, trastornos de ansiedad y depresión (Toro, 2011)

Aparece un estudio denominado *Modelo de Intervención de riesgos psicosociales en la red asistencial de salud*, que vale la pena nombrar es el planteado para el personal asistencial en salud, en el año 2018 en la ciudad de Chile, en donde al igual que en Colombia su legislación tipifica que dentro de todas las organizaciones se deben medir los riesgos psicosociales. Es por eso que dentro de dicho estudio se buscaba identificar aquellos aspectos de la organización que interferían en el bienestar y el ambiente laboral de sus trabajadores, para poder desarrollar el objetivo se basaron en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño trasversal y correlacional. Ya definida la metodología se acogieron al cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21, que se basa en aquellos modelos de demanda, apoyo social, esfuerzo, recompensa y control. Aplicado el instrumento se procedió a realizar el análisis de los datos mediante el programa IBM SPSS versión 2.0 puesto que este permite medir aspectos como la fuerza y el grado de asociación lineal entre variables. Como resultado se pudo identificar que las dimensiones que presentaban riesgo alto eran la calidad de liderazgo y la dimensión del apoyo social, por lo que su modelo se centró en orientar la calidad de estos factores y la forma de promover y fortalecerlos. (Villaroel, 2018)

En el año 2018, el grupo de investigación y trabajo, cultura y sociedad de la Universidad Javeriana, desarrolló la investigación *Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad*, en la que buscaban identificar los factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad (nivel III) en la ciudad de Cali. Para dicho estudio se utilizó una muestra de 183 trabajadores a quienes se les aplicó los cuestionarios de factores de riesgo extralaboral y factores de riesgo intralaboral (Forma A y B) diseñados por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. Dicho estudio fue desarrollado por medio del enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo. Por otra parte, para elegir a los participantes tuvieron en cuenta los siguientes criterios: ser empleados de la clínica, con una antigüedad superior a 4 años y contar con un contrato ya fuera a término fijo e indefinido. (Bobadilla, 2018)

Como resultado se logró establecer que los dominios con mayor afectación de acuerdo con el cuestionario intralaboral son: control sobre el trabajo y las demandas del mismo,

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

afectando principalmente las áreas de laboratorio, hospitalización y oftalmología, de acuerdo con el cuestionario extralaboral las dimensiones con mayor afectación (riesgo alto) son: situación económica del grupo familiar, vivienda – trabajo, tiempo fuera de trabajo, características de la vivienda y el entorno. (Bobadilla, 2018). Lo anterior, permitió concluir que inminentemente la clínica se encontraba en un nivel de riesgo psicosocial alto, por lo que se hacía indispensable la implementación y ejecución de un programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, con el objetivo de mitigar enfermedades asociadas al estrés. (Bobadilla, 2018)

Otro estudio representativo en el sector salud, es *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud*, llevado a cabo en el año 2013, en la ciudad de Cali – Colombia, en una organización privada de la salud caracterizada por la prestación de servicios de urgencias y quirúrgicos, donde se abordaron 111 trabajadores tanto de las áreas administrativas, de apoyo, como asistenciales, con el objetivo de identificar la correlación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el ámbito laboral, para esto se utilizó el cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral del Ministerio de Protección Laboral y la encuesta de bienestar de trabajo (Utrecht work engagement scale), versión española; diseñada para evaluar los estados de agotamiento emocional, asociados a la exposición continua de factores psicosociales. (Jaramillo, 2013)

Durante el análisis, se basaron en el estudio de caso, principalmente desde la perspectiva yin, su enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo, con corte transversal y correlacional ya que solo se pretendía recolectar datos, más no manipular variables. Como resultado se pudo determinar que presentan riesgo alto aquellos trabajadores que tienen cargo de jefatura y que desarrollaron el cuestionario (Forma A), mientras que los trabajadores que no tienen personal a cargo y que respondieron el cuestionario (Forma B) puntuaron un nivel de riesgo medio, por otra parte, la puntuación obtenida en el cuestionario Engagement permitió evidenciar puntajes altos en las dimensiones de absorción, vigor y dedicación. De acuerdo con lo anterior, se pudo concluir que, si se presentó un vínculo significativo entre la experiencia de Engagement y los factores de riesgo psicosociales intralaborales en el sector analizado, por lo cual, se recomendó verificar las condiciones de trabajo y la influencia que estas tenían sobre la salud de los profesionales. (Jaramillo, 2013)

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Es así, como una tesis que resulta de gran apoyo para este trabajo, fue *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnostico en personal terapéutico asistencial*, realizada, en la Ciudad de Bogotá en el año 2012, enfocada en una IPS de III nivel, donde se contó con la participación de 25 terapeutas dentro de los que se encontraban: fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, pedagogos y terapeutas ocupacionales, el propósito de la investigación se encontraba orientado a la identificación de los principales riesgos psicosociales intralaborales a los que se encontraban expuestos los profesionales y posteriormente realizar la elaboración de estrategias de eliminación de los mismos a través de la implementación de medidas preventivas. (Sarmiento, 2012)

El enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo descriptivo, puesto que utilizaron como instrumento de recolección de la información, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A, del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. (Sarmiento, 2012). Dentro de los hallazgos se encontró que las dimensiones que presentan riesgo alto son: capacitación, características del liderazgo, control y autonomía en el trabajo, participación, esfuerzo físico, demandas ambientales, dimensión de reconocimiento, compensación y demandas emocionales, afectando principalmente a las fonoaudiólogas, y fisioterapeutas, debido al sobre esfuerzo físico. Mientras que las dimensiones que puntuaron riesgo bajo son las relaciones sociales y entre colaboradores, el desarrollo de habilidades, las demandas de la jornada de trabajo, la retroalimentación de desempeño y las demandas de la carga mental, por lo tanto, se sugirió diseñar y aplicar un sistema de vigilancia epidemiológica, para mantener un control y seguimiento sobre las medidas correctivas tomadas. (Sarmiento, 2012)

Una investigación llevada a cabo en la ciudad de Manizales en el año 2018, llamada *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo. Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia*. Un estudio comparativo donde su objetivo principal se centraba en diseñar un programa de intervenciones con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de la universidad Javeriana. La metodología desarrollada fue mediante el enfoque cuantitativo, de corte descriptivo, así mismo, la población o universo fueron 22 trabajadores quienes se escogieron de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión: que el tiempo laborado en la institución fuera de mínimo seis meses, mientras que los criterios de exclusión corresponden a personas que tuvieran incapacidades extensas, licencias de maternidad, que

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

estuvieran en vacaciones, que llevaran laborando dentro de la institución menos de seis meses y que trabajaran menos de 4 horas diarias o por prestación de servicios. (González & Muñoz, 2018)

Como técnica para el análisis de la información se utilizó el aplicativo del Ministerio de Protección Social. Ya obtenidos los resultados se efectuó la tabulación donde se obtuvieron los siguientes resultados: que el 73% de los colaboradores arrojaron un riesgo alto en los dominios de control y autonomía sobre el trabajo y demandas emocionales, así mismo, las demandas ambientales puntuaron 50% de riesgo lo que indicaba que se debían efectuar acciones de mejora inmediatas, mientras que los dominios que alcanzaron puntuación media fueron las demandas de trabajo, es decir, que requería intervención a corto plazo, seguidamente se posicionaron los dominios de liderazgo, recompensas, control sobre el trabajo y relaciones sociales encontrándose como riesgo bajo; ya tenidos los resultados se procedieron a realizar el informe y consecutivamente diseñaron las intervenciones orientadas hacia el fortalecimiento de factores protectores y estrategias para el control de los factores de riesgos psicosociales. (González & Muñoz, 2018)

Otro estudio efectuado es *Factores psicosociales en el trabajo diagnóstico y propuesta de intervención en cuatro instituciones de salud mental de la Sabana de Bogotá D.C*, realizado en el año 2018 en la Ciudad de Bogotá en cuatro clínicas dedicadas a la prestación de servicios de salud mental de las cuales tres eran públicas y una era privada, cuyo propósito se centraba en determinar los factores de riesgos psicosociales que influían en la salud del personal terapéutico para posteriormente crear propuestas de intervención para la mitigación de los mismos. (Fiesto, 2016)

La metodología implementada se basó en el enfoque cuantitativo con una interpretación cualitativa, de estudio observacional descriptivo con corte transversal, los criterios de inclusión tenidos en cuenta eran: que los colaboradores tuvieran contrato vigente con las instituciones, que trabajaran en el área asistencial, es decir, que atendieran pacientes, que fueran profesionales en psicología, psiquiatría, enfermería, neurología, terapia ocupacional, trabajo social, medicina, fisioterapia, fonoaudiología y que estuvieran afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y ser mayores de edad; por otro lado, como criterios de exclusión se estableció que no podían pertenecer al personal administrativo, que el tiempo vinculado con la institución fuera menor de 12 meses, o que los profesionales de la salud no quisieran participar o firmar el consentimiento

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

informado, finalmente se cuenta con la participación de 183 trabajadores, de los cuales 50 eran profesionales y 133 auxiliares de enfermería, terapia ocupacional, terapia respiratoria, entre otros. (Fiesto, 2016)

Como resultado se estableció que a nivel individual hay más personal de género femenino, con un 66%, mientras que el masculino equivale solamente al 34%. La mayoría de profesionales son mujeres con un 75%, en cuanto a los hombres solo representan el 25%. En cuanto al análisis de factores intralaborales, se determinó que en relación con el liderazgo, trabajo y relaciones sociales presentan un riesgo bajo, en cambio presentan riesgo alto los dominios de control sobre trabajos, capacitación, autonomía sobre la labor y manejo del cambio; para finalizar se entregó un informe en el que se daba a conocer los resultados y la propuesta de intervención a realizar. (Fiesto, 2016)

Aparece otra investigación denominada *Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa proteger IPS 2016. Bogotá*, realizada en el año 2016 en la ciudad de Bogotá, en una IPS denominada proteger, donde diagnosticaron y crearon una propuesta de intervención y prevención de factores psicosociales y estrés laboral, con el propósito de implementar acciones de prevención y promoción de la salud mental en la población trabajadora de dicha IPS. Para el desarrollo de la metodología se basaron en el enfoque mixto, teniendo en cuenta que lo que buscaban era comprender y explicar el fenómeno por medio del abordaje teórico y los datos proporcionados por los trabajadores, de igual modo el diseño utilizado fue el descriptivo, no experimental. (Ahumada & Agudelo, 2016)

Como población objeto de estudio tomaron la totalidad de los trabajadores, es decir, 15 colaboradores quienes pertenecían al área administrativa y operativa. Las herramientas empleadas para la recolección de la información son los instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social y la observación directa a los trabajadores durante la interacción con su jornada laboral. Posteriormente para el análisis de la información se apoyaron en el programa de Excel y Microsoft para poder establecer con claridad los datos. Como conclusión se confirmó que el género que presenta mayor probabilidad de desarrollar estrés son las mujeres, de igual modo las dimensiones de dominio y relaciones de trabajo presenta una puntuación tanto alta, como baja y media en los profesionales y personal administrativo, por último, el nivel de recompensas refleja un nivel de riesgo nulo; lo que conlleva a que si propuesta de mejora se



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

enfocaran en las exigencias y responsabilidad del cargo, así como el fortalecimiento de los factores protectores. (Ahumada & Agudelo, 2016).

Si bien es cierto, se han descrito investigaciones realizadas a nivel Nacional sobre riesgos psicosociales en profesionales de la salud, sin embargo, es indispensable resaltar aquellas que se han ejecutado a nivel regional que servirán como herramienta de contrastaste para corroborar la información obtenida durante la presente investigación, por ello, a continuación, se presenta el estudio *Riesgos psicosociales intralaborales en instituciones de salud de nivel III de atención en Santander*, llevado a cabo, en la Ciudad de Bucaramanga en el año 2013, en donde su objetivo se centraba en identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales a los cuales se encontraban expuestos los trabajadores de las instituciones de salud de nivel III de atención, en el departamento de Santander. (Uribe, 2013)

Durante el desarrollo del estudio se basaron en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental, con corte transversal; dentro de los criterios de inclusión se tuvieron en cuenta aspectos tales como la vinculación a cargos asistenciales de instituciones de salud de nivel III, que los puestos estuvieran relacionados con jefaturas, auxiliares profesionales y técnicos, es decir, jefes de enfermería, auxiliares de enfermería, instrumentadores quirúrgicos, fisioterapeutas, camilleros, y terapeutas respiratorios. Finalmente, en el estudio participaron 260 trabajadores, de los cuales el 91.14% pertenecía al género femenino y oscilaban en edades de 21 a 32 años, como instrumento de recolección de información se apoyaron en la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B y el cuestionario de datos sociodemográficos, como resultado final se pudo concluir que los dominios que presentan mayor índice de riesgo son las demandas del trabajo, con un 84.81%, seguido el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo con una puntuación del 48.1% y el dominio de recompensar con un 40.33% afectando principalmente a los funcionarios que ocupan los cargos de jefatura y auxiliares de enfermería. (Uribe, 2013).

Cabe mencionar, que existe otro estudio denominado *identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (médico y enfermeras) del servicio de urgencias en la empresa social del estado, hospital universitario de Santander*, que se llevó en la Ciudad de Bucaramanga durante el año 2011, por medio del cual se pretendía identificar los factores de riesgos psicosociales laborales en los proveedores de la salud (médico y enfermeras), específicamente del servicio de urgencias del Hospital Universitario, basándose en la

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, aplicando la técnica de muestreo por conveniencia. Como instrumento para la recolección de la información se utilizó la encuesta para la identificación de riesgos psicosociales Bocanument y Norby Piedad Berján de 1993, la cual tiene como propósito identificar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores tomando como referencia las siguientes áreas: contenido de la tarea, alteraciones físicas, relaciones humanas, gestión de personal, organización del tiempo de trabajo y las alteraciones psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo. (Orduz, 2011)

Finalmente la encuesta fue aplicada a 15 trabajadores dejando entre ver que en la dimensión de contenido de la tarea el 8% reporto un riesgo bajo, el 13% riesgo medio y el 0% riesgo alto, mientras que en el área de las relaciones humanas se obtuvo una puntuación de 87% para riesgo bajo, 13% riesgo medio y 0% riesgo alto, por otro lado, en la organización del trabajo se hallaron los siguientes resultados 67% riesgo medio, 33% riesgo alto y 0% riesgo bajo, consecutivamente al evaluar la gestión del personal se encontró que el 60% puntúa riesgo alto, el 40% riesgo medio y el 0% riesgo bajo y por último, en lo referente a alteraciones psíquicas o situaciones estresantes derivadas del trabajo se halló que el 87% presenta riesgo alto, el 13% riesgo medio y el 0% riesgo bajo. (Orduz, 2011)

### 4.2 Marco Conceptual

Existen varios conceptos que desempeñan un papel importante en la presente investigación que pueden ser tenidos en cuenta a manera de categorías conceptuales y que son importante tener en cuenta y definir claramente su significado para poder entender los objetivos y teoría propia del tema a colación e interpretar sus resultados. Entre los conceptos más estudiados desde la psicología organizacional se tienen:

**Trabajo** el cual según (Romero, 2017) es considerado como “Una actividad propia del ser humano, la que a su vez hace una distinción entre quien lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer”, sin embargo, hace muchos siglos este concepto era considerado como una actividad que solo debían realizar los esclavos la cual cambio tras la caída del imperio Romano en donde ha ido transformándose su concepción hasta la fecha y ajustándose a cada País, necesidad, cultura y normativas legales vigentes.

Por ejemplo, en Colombia el concepto se maneja como **contrato de trabajo** el cual se encuentra contemplado por el Código Sustantivo del Trabajo como “Aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración”.

No obstante, a diferencia de décadas atrás en la actualidad el empleador debe velar por proporcionar un ambiente saludable donde el trabajador pueda desenvolverse en un adecuado **clima organizacional** el cual ha sido definido por (Sánchez, 2017) como el “ambiente en donde las personas ejecutan diversas labores denominadas funciones laborales que se desarrollan dentro de una institución u oficina” sin embargo, con el paso del tiempo y las nuevas exigencias se han ido realizando nuevos estudios donde se busca analizar todos aquellos aspectos que perjudiquen de manera directa o indirecta al trabajador afectando su integridad tal como lo es la **carga laboral**, determinada por la (OIT, 2016) como “El conjunto de exigencias físicas, psicológicas, y psíquicas al que el trabajador se ve sometido durante el desarrollo de sus labores o un determinado periodo de tiempo y que al no ser controladas pueden generar repercusiones negativas en las personas”

Dicha afirmación dio paso a nuevas investigaciones, donde se buscaba identificar cómo la carga laboral influía de una manera directa sobre el trabajador. Como resultados los estudios además de confirmar que la carga laboral genera en los trabajadores fatiga, bajo rendimiento, dolores musculares esqueléticos, trastornos de ansiedad, somáticos, depresivos, entre otros, también permitió establecer que es la principal generadora de estrés.

**El estrés** es entendido por la (OIT, 2016) como “La respuesta física y emocional a un daño causado por el desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”, este concepto permite entender que tanto las condiciones de la organización, como las capacidades de los trabajadores, su cultura y necesidades y el medio ambiente interactúan entre sí, dando como resultado una percepción y experiencia interna y externa en el trabajador afectándole significativamente su rendimiento laboral, la salud y su nivel de satisfacción, sin embargo, para poder tomar medidas preventivas frente a las consecuencias que genera el estrés hay que comprender sus causas y los factores de riesgo psicosociales que se encuentran estrechamente relacionados con su aparición, por lo cual,

es indispensable comprender que los cuadros de estrés se pueden desarrollar como consecuencia de la interacción de los factores de riesgos psicosociales.

**Los factores de riesgo psicosociales** son definidos por Martín y Pérez como lo afirma el (Instituto Vasco De Seguridad y Salud Laborales, 2014) como “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador como el desarrollo del trabajo”, lo anterior evidencia que dichos factores tienen la capacidad de afectar de manera negativa como positivamente la salud y el bienestar de los colaboradores que se desempeñan dentro de las diferentes áreas de trabajo de cada organización, ya que si las condiciones laborales no son adecuadas pueden llegar a interferir en el desarrollo de las tareas e inclusive en el fortalecimiento y productividad del trabajador generando con ello frustración, altos niveles de estrés, desmotivación y apatía por su área laboral, además de pérdidas económicas y humanas para el empleador; es por ello, que frente a esta problemática se ha venido estudiando de manera más detallada y minuciosa el tema encontrando una interacción dinámica en la que se presentan factores característicos a nivel laboral, extra laboral e individual clasificados así:

Según (Instituto Vasco De Seguridad y Salud Laborales, 2014) Martín y Pérez conciben los **factores personales** como “aquellas características propias de la persona, donde se tienen en cuenta aspectos sociodemográficos, rasgos de la personalidad, condiciones de salud, herramientas de afrontamiento y ocupaciones que influyen en la manera de reaccionar de las personas frente a situaciones determinadas” estas características propias de cada individuo conllevan a que el trabajador adopte su propio estilo de enfrentar las constantes situaciones que se presentan dentro de su entorno laboral, la cual se encuentra influida por factores intrínsecos, es decir, la edad, ocupación, género, temperamento y relaciones interpersonales, sin olvidar también aquellos aspectos biológicos y fisiológicos que son los encargados de impulsar el comportamiento de una manera natural enfocándole en la adopción de posturas de supervivencia, así mismo, en los factores personales interviene el área social, puesto que en la última década se ha logrado comprobar que de acuerdo a estabilidad social o red de apoyo que tenga la persona tienen mayores o menores riesgos de desarrollar patologías relacionadas directamente con el trabajo o mortalidad, por último y no menos importante los factores psicológicos de una persona

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

median en la percepción de los eventos externos a los que se encuentra expuesto el trabajador, afectando su dimensión biológica, social, familiar y laboral.

Consecutivamente, se encuentran los **factores extralaborales**, considerados por (Charria, Sarsosa, Kewy, & Arenas, 2011) como “Todas aquellas condiciones o situaciones que influyen en los trabajadores, más no tienen una relación directa con la actividad laboral, pero si con la vida cotidiana de una persona, dentro de ellos se destacan: las actividades domésticas, deportivas, intereses educativos, estado civil, condiciones de vivienda, acceso a servicios, red de apoyo familiar, atención en salud, gracias a estos factores nos podemos dar cuenta que los hombres constantemente se ven expuestos y porque no sometidos a tensiones “psicoemocionales” debido a la permanente interacción con un entorno cambiante y sobre todo dominado por la competitividad, lo que nos lleva a entender que para evolucionar tenemos que enfrentarnos a procesos que no siempre se dan de manera armoniosa y que al hombre no contar con herramientas de afrontamiento efectivas se pueden llegar a ver afectadas una o más de sus dimensiones “biopsicosociales”

Por último, los **factores intralaborales**, más conocidos por el (Instituto Sindical De Trabajo, Ambiente y Salud , sf) como “Todos aquellos generados por las condiciones intrínsecas de una labor en particular, lo que ocasiona que cada uno de los cargos ejecutados en una empresa tenga unos factores específicos como lo son el control, el ambiente laboral, el número de horas trabajadas, la carga laboral, autonomía, factores ergonómicos, recompensa, liderazgo, equipos y maquinas o utilizar, tipo de contratación, remuneración económica entre otras”. Esta descripción permite comprender lo indispensable y necesario que se hace la adecuación de las condiciones de trabajo para las que ha sido contratado el trabajador pues favorecen el surgimiento de sentimientos de motivación, adaptación, satisfacción y tranquilidad interviniendo de manera significativa en el logro de sus metas no solo laborales, sino también personales, familiares y sociales, pero si por el contrario no se ejerce una adecuada evaluación y control sobre los factores de riesgos intralaborales el trabajador tendrá mayores probabilidades de verse afectado de una manera integral en todas sus dimensiones.

Sin embargo, para poder mitigar o eliminar o controlar dichos factores se requiere de un **control de riesgos psicosociales**, tipificado por (González L. P., 2013) como “la estandarización de procesos y herramientas orientadas a la identificación y evaluación de riesgos psicosociales

que sobrevengan por causa u ocasión del trabajo”, de manera que se puedan tomar medidas correctivas frente a estos. Sin duda alguna la estandarización de procesos de evaluación permite que se lleve a cabo un seguimiento constante de aquellas condiciones laborales que pueden llegar a resultar contraproducentes y traer consigo consecuencias nefastas tanto para los trabajadores como para los empleadores.

Por consiguiente, resulta apropiado fomentar dentro de las organizaciones una **cultura organizacional**, la cual hace referencia según (Arboleda, 2017)“a la suma de creencias y valores compartidas por los miembros de una misma organización que influye en sus comportamientos y que es compartida por personas cuya vivencia está dentro del mismo ambiente social donde fue aprendida” al analizar este concepto se puede observar como el fomentar una cultura organizacional puede llevar a contribuir la ejecución de un mejor liderazgo y estructurar de manera clara y organizada todos los objetivos estratégicos establecidos en cada institución, a través de una correcta designación, coordinación de funciones y responsabilidades, lo cual se verá reflejado en las relaciones interpersonales entre la población trabajadora, pues siempre sus metas estarán establecidas con base en sus principios y creencias.

De ahí radica la importancia de tener en cuenta otros aspectos que permiten llevar a cabo análisis y evaluaciones del riesgo de modo que se les pueda brindar a los colaboradores un ambiente sano. A continuación, se resalta la importancia de la ejecución de las evaluaciones de riesgos.

**La evaluación de riesgo psicosocial**, es considerada por (Bobadilla, 2018) como “La utilización de herramientas que permiten evaluar al trabajador, con el propósito de recopilar información que contribuya a la obtención de un diagnóstico psicosocial ya sea colectivo o individual, con el fin de establecer y ejecutar rutas de acción que permitan mitigar, controlar o eliminar los riesgos detectados en el entorno laboral” es de resaltar, que debido al alto índice de crecimiento en las estadísticas de los factores de riesgo psicosocial y la alta tasa de mortalidad, accidentes y enfermedades laborales tanto a nivel Nacional como internacional, diversos entes públicos y privados se han enfocado en desarrollar diferentes herramientas o instrumentos como el que se describirá a continuación para identificar y mitigar los factores de riesgo psicosociales a los que se expone la población trabajadora y consecutivamente tomar acciones correctivas dependiendo de las particularidades de cada persona e institución.

Una de las herramientas o instrumentos más utilizados dentro del territorio Colombiano es la **batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**, como la diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, la cual es una herramienta que permite evaluar los riesgos existentes por medio de tres cuestionarios y una ficha de datos generales, cuya finalidad es la identificación de riesgos a nivel intralaboral, extralaboral y la evaluación del estrés, facilitando de esta forma la toma de decisiones frente a las acciones preventivas y correctivas que se deben tomar para la mitigación de los riesgos psicosociales.

Una de las características más relevantes de las baterías de riesgo psicosocial, es que se enfocan no solo en la importancia de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, sino también en las características del cargo o tarea, el liderazgo, la compensación económica, aspectos personales además de manejar una serie de variables que influyen y que a su vez permiten identificar con mayor precisión aquellas condiciones que pueden convertirse en peligros potenciales para el trabajador. (Ahumada & Agudelo, 2016).

**Carga mental de trabajo** según (Secretaría de Acción Sindical de Aragón) “hace referencia a la obligación cognitiva o al grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea”; sin embargo, es necesario resaltar, que aunque más de un trabajador se encuentre realizando la misma actividad o función dentro de una organización la carga mental de trabajo es percibida de diferentes maneras por los colaboradores debido a las características individuales de cada uno como lo son la experiencia, edad, estados emocionales y de cansancio que presenten en el momento de la ejecución de sus funciones, además de su capacidad de razonamiento, memorización, aprendizaje, y almacenamiento de la información, lo que puede generar en la persona un fuerte rechazo emocional hacía su trabajo trayendo como consecuencias sentimientos de fatiga, enojo, frustración, ansiedad, hipovigilancia, y disminución del rendimiento y productividad, inclusive esto se puede dar también si la persona debe realizar constantemente trabajos repetitivos trayendo consigo sensaciones de estancamiento, por lo cual nace la importancia de entender lo que implica o puede generar la carga mental.

Por otra parte, se encuentran las **demandas ambientales y de esfuerzo físico**, que hacen alusión a las condiciones del área de trabajo y la carga física que se debe hacer en determinadas actividades que se desarrollan por las exigencias de un individuo. (Instituto Vasco De Seguridad y Salud Laborales, 2014).

Lo anterior ratifica lo indispensable y esencial que es la evaluación de riesgos psicosociales y el control de los mismos para poder tomar medidas preventivas y correctivas a través del **diseño o rediseño del puesto de trabajo** determinado por (Ana, 2007) como la identificación, especificación, estandarización de métodos y procesos relacionados con el puesto de trabajo, con el que se busca satisfacer las necesidades organizacionales, tecnológicas y a su vez cumplir generando un espacio de bienestar a los trabajadores.

### **4.3 Marco teórico.**

Psicología Organizacional: la psicología es la ciencia que se encarga principalmente de estudiar el comportamiento del ser humano, teniendo en cuenta el contexto o ambiente en el que se encuentra y como se desenvuelve en este, así como también, en todos los aspectos asociados al ámbito afectivo, conductual y cognitivo bajo los cuales se fundamenta su actuar. Teniendo en cuenta lo expuesto por (Muchinsky, 2002) “los psicólogos forman un conjunto muy diverso de intereses especializados, entendiéndose estos intereses como campos de aplicación donde se llevan a cabo los mismos principios psicológicos básicos”.

Dicho lo anterior, la psicología en la actualidad se ha compuesto y desglosado en diferentes ramas o áreas especializadas, como lo son: la psicología clínica, la psicología educativa, la psicología social, la psicología del deporte y la actividad física, la psicología jurídica y criminológica, la neuropsicología, la psicología de la salud y la psicología organizacional.

Esta última, la psicología organizacional es un área de la psicología especializada en el estudio del comportamiento del ser humano dentro del contexto laboral, así como su modificación teniendo en cuenta que implica fenómenos psicológicos individuales y grupales existentes en el interior de las organizaciones. Los profesionales deben conocer y tener la capacidad tanto de fomentar como de potenciar la satisfacción de los empleados en relación al trabajo que ejecutan. Se considera importante la suspicacia en el desarrollo de estrategias enfocadas a estimular el trabajo en equipo favoreciendo la comunicación asertiva y el mejoramiento del clima laboral, como también implementar mejoras en la calidad de los servicios y así mismo capacitar y potencializar el capital humano de las organizaciones.

Según Frank Landy y Jeffrey Comte (2007) la definición es, “La Psicología Organizacional y del Trabajo es la aplicación de principios, teorías e investigaciones



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

psicológicas en organizaciones como corporaciones, empresas, organismos gubernamentales, organismos públicos, organizaciones gremiales, organizaciones académicas, organizaciones comunitarias y de salud”. (Elizade, Mollo, & Flores, 2010). Así mismo Frank Landy y Jeffrey Comte, comprenden que las áreas comunes de la psicología O-T, son aquellas que se presentan de la siguiente manera:

*Tabla 1 Áreas comunes de la psicología*

<b>Selección y Acoplamiento</b>	<b>Capacitación y Desarrollo</b>	<b>Desarrollo Organizacional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de tests.</li> <li>• Validación de tests.</li> <li>• Análisis del contenido de trabajo.</li> <li>• Identificación del potencial de liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las necesidades de entrenamiento y desarrollo.</li> <li>• Formación e implementación de programas de capacitación.</li> <li>• Evaluación de la efectividad de la capacitación.</li> <li>• Planeamiento de carrera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la estructura organización.</li> <li>• Maximización de la efectividad del rendimiento laboral y de la satisfacción laboral.</li> <li>• Facilitación del cambio laboral.</li> </ul>
<b>Medición del Desempeño Laboral</b>	<b>Calidad de la Vida Laboral</b>	<b>Ingeniería Humana</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Correlación entre el beneficio económico y el desempeño.</li> <li>• Introducción de sistemas de evaluación de desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de factores relacionados con la satisfacción del trabajo.</li> <li>• Reducción del estrés en el lugar de trabajo.</li> <li>• Rediseño de puestos de trabajo con sentido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del ambiente laboral.</li> <li>• Optimización de la relación entre máquina y la eficiencia.</li> <li>• Desarrollo de lugares de trabajos seguros.</li> </ul>

**Fuente.** Elizade, Mollo, & Flores, 2010 <https://bit.ly/3hm5m5b>

Esta ciencia diversificada, contiene varias subespecialidades (Muchinsky, 2002). Por ello, las actividades profesionales de los psicólogos del trabajo pueden dividirse en seis campos específicos:

✓ **Selección y Colocación:** Desarrollan métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados. También se ocupan asignación de puestos de trabajo compatibles con los intereses y habilidades individuales de los aspirantes.

✓ **Capacitación y Desarrollo:** Identifica las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para potenciar el rendimiento laboral. Los psicólogos que trabajan en este campo diseñan recursos evaluativos que permiten determinar si los programas de capacitación y desarrollo han sido exitosos.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

✓ **Evaluación del Desempeño:** Identificación de criterios o normas para determinar el grado de desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo. Incluye mejoras de habilidades técnicas, programas de desarrollo ejecutivos y entrenamiento de los empleados en equipo.

✓ **Desarrollo de la Organización:** Proceso de análisis de la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. Los psicólogos del trabajo que se desempeñan en este campo están capacitados y sensibilizados con el amplio conjunto de factores que influyen sobre la conducta en las organizaciones.

✓ **Calidad de la Vida Laboral:** En este campo, los psicólogos del trabajo se ocupan de factores que contribuyen con el fortalecimiento de las características del grupo laboral estimulando una fuerza de trabajo productiva y saludable. Pueden estar involucrados en el rediseño de puestos de trabajo para ofrecer mayor contenido y satisfacción para el personal a cargo. Una vida laboral de alta calidad contribuye a una productividad mayor de la organización y a la salud emocional del individuo.

✓ **Ergonomía:** Diseñar herramientas, equipos y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas. Los psicólogos del trabajo en este campo, usan conocimientos derivados de la fisiología, la medicina industrial y de la percepción para diseñar sistemas de trabajo que puedan ser operados eficientemente por los seres humanos.

En la medida en que los factores psicosociales suponen un elemento de riesgo frente a la aparición de situaciones en el ámbito laboral que perjudican el desempeño del trabajador, desestructura relaciones sociales, afecta y reduce el rendimiento, influye sobre el bienestar de los trabajadores, así como supone un elemento a tener en cuenta frente al desarrollo de una política organizacional que involucre la salud mental y física de sus empleados; ha permitido que se desarrollen instrumentos enfocados a identificar, evaluar y ofrecer estrategias de afrontamiento claras, óptimas y favorables para atender elementos a nivel intralaboral, extra laboral o externos a la organización, así como propias de la persona.

La (OIT, 1986) aseguró que “Los factores psicosociales en el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, 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”. De esta manera surge la necesidad de identificar, evaluar y mitigar el riesgo de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

aparición de dichos factores psicosociales. Para ello, surge un instrumento estandarizado y desarrollado bajo lineamientos éticos, psicológicos y sociales cuyo objetivo es identificar y evaluar factores de riesgo psicosociales a nivel intra y extralaboral.

La batería de riesgo psicosocial puede ser aplicada por psicólogos organizacionales, técnicos especializados en SG-SST, entre otros profesionales que cuenten con la capacitación y conocimiento del instrumento a fin de evaluar adecuadamente las variables a estudiar. De acuerdo a lo establecido por el (Ministerio del Trabajo, 2019) en cuanto a la Resolución 2404 de 2019, se estipula 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.

Esta disposición permite adoptar medidas en pro de los trabajadores y los empleados teniendo en cuenta que, frente al riesgo que representan los factores psicosociales para los miembros adscritos a una organización, la reglamentación y desarrollo de medidas dentro de marcos normativos que dirijan, organicen y permitan atender las necesidades de los empleadores tanto del ámbito público como del privado; suponen un elemento de vital importancia dentro de una empleabilidad segura y positiva para los asociados.

Por lo anterior y, en consecuencia, el (Ministerio de la Protección Social, 2008) establece, en el ejercicio de sus facultades legales, el desarrollo y establecimiento de la Resolución 002646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones asociadas con principios de responsabilidad en el marco laboral, frente a la prevención, identificación, evaluación, intervención y monitoreo de la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial que puedan influir negativamente sobre el individuo, así como también, ofrece herramientas que permiten determinar las causas y el origen de las patologías que puedan desarrollarse como resultado del estrés ocupacional.

Mediante la promulgación de dicha resolución, se ofrece un panorama amplio que otorga a la salud un lugar importante, así mismo propicia el desarrollo de campañas de promoción y prevención de riesgos psicosociales e ilustra de manera categórica las enfermedades profesionales que pueden originarse durante el desempeño de una actividad laboral.

Es así que, teniendo en cuenta la existencia de distintos factores organizacionales que constituyen el objeto de estudio de los psicólogos del trabajo y la introducción de planteamientos

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

teórico-legales que brindan soporte a los profesionales cuyo objetivo de estudio lo constituyen los riesgos psicosociales, se procede a ilustrar los principales indicadores bajo los cuales se configuran los factores de riesgo psicosocial, cuyos datos permiten obtener información referente a la organización en relación a predominancia en el medio, permitiendo redirigirlos o reforzarlos hacia los objetivos que se pretenden alcanzar.

El trabajo: Una perspectiva psicosocial. En la historia de la humanidad el trabajo, como actividad humana, es considerado fuente transformadora de la naturaleza, pero también generadora de la realidad social, esto es, trasciende la finalidad económica de producción de bienes y servicios para constituirse en elemento de integración y cohesión social; en términos de Köhler & Artiles (2007) el trabajo es una forma de reconocimiento y de construcción de salud mental de la persona y por ende define la calidad de vida de los individuos no solo por permitir la satisfacción de necesidades vitales sino porque en él se determina el grado de libertad o sometimiento de quien lo vive.

El concepto de trabajo ha evolucionado históricamente, aspecto que no se tratará en la presente investigación, llegando en la sociedad actual a asociarse trabajo con empleo, aspecto de especial interés en el presente estudio: “El trabajo en su condición moderna de empleo se ha convertido en el medio fundamental de integración social y de realización individual...el trabajo-empleo como combinación entre mercado y ocupación es la forma del trabajo “normal” en la modernidad, las instituciones (familia, empresa, administración, legislación), las normas (valores ético-morales), la ordenación del tiempo y del espacio social aportan el marco y el fundamento de esa forma social del trabajo” (Köhler & Artiles, 2007, p. 6-8).

Entendido así, el mundo del trabajo se constituye en un conjunto de relaciones sociales en el que intervienen diversos actores que aportan sus intereses, motivaciones, potencialidades y restricciones, en un contexto conformado por organizaciones en las que predominan lógicas determinadas por exigencias internas o externas y que terminan estableciendo reglas y condiciones para el ejercicio del trabajo La empresa y todo su entorno es vista como un campo de fuerzas en tensión dinámica y, por lo mismo, cambiante según las lógicas de las prácticas de los agentes envueltos en una relación laboral. (Urrea, 2003).

En las relaciones entre las lógicas y los actores intervinientes en la relación laboral, surgen al menos cuatro elementos que interesan para la presente investigación. En primer lugar

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

la esencia del trabajo, que según Urrea, tiene dos dimensiones, una subjetiva o de contenido del trabajo como actividad creativa individual – colectiva en un marco de subordinación y una dimensión objetiva asociada a las modalidades de compensación o remuneración que permitiría la reproducción de la fuerza laboral “estas dos dimensiones en interacción recíproca producen una actividad placentera versus displacentera o generadora de felicidad versus sufrimiento para quien la ejecuta, o sea el trabajador” (Urrea, 2003). En este elemento vale la pena considerar diversos aspectos como la posibilidad real de que el trabajo sea una actividad creativa con relativa autonomía, con posibilidad de que el trabajador pueda aplicar sus conocimientos habilidades y destrezas para tomar decisiones en su ámbito, o por el contrario, el trabajo se constituye en una serie de actividades repetitivas y rutinarias en las que el ejecutor no puede incidir voluntariamente ni en el orden, ni en la secuencia de dichas tareas, ni siquiera en las pausas o descansos requeridos.

El segundo elemento tiene relación con las exigencias que el trabajo tiene para quien lo ejecuta; cualquier persona que deba realizar un trabajo tiene exigencias por resultados lo cual obliga a las personas a dedicar esfuerzos físicos, pero también mentales y emocionales, que dependen de las responsabilidades del cargo, las condiciones ambientales en que se lleva a cabo el trabajo y la organización técnica del trabajo; estas exigencias a su vez inciden sobre el individuo y su entorno “el trabajo es una actividad concreta realizada por personas en contextos socio-históricos y, a partir de allí, se convierte en un organizador del tiempo cotidiano y de estructuras de actividades personales, familiares, grupales, comunitarias” (Renteria, 2009, p. 33).

El tercer elemento se asocia con la organización social para realizar el trabajo, es decir, considera una dimensión simbólica construida socialmente “se elabora a partir de las prácticas sociales instituidas y es construida y reconstruida por los agentes sociales, quienes, mediante los procesos comunicativos, les otorgan sentido a las experiencias laborales cotidianas” (Peralta, 2009, pág. 61) procesos en los que se desarrollan mecanismos de afiliación y participación. El cuarto elemento de interés para el presente estudio hace referencia al entorno del trabajador que directa e indirectamente incide sobre el trabajo, incluye entre otras cosas las relaciones familiares, las relaciones interpersonales, el tiempo para el descanso y el ocio, los tiempos y condiciones de desplazamiento hacia el sitio de trabajo.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Riesgos laborales - Factores de riesgo psicosocial. Como se observa de lo hasta aquí descrito, el trabajo más que una actividad productiva, es una actividad social en el cual juegan un papel importante los factores psicosociales que comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Complementariamente la Organización Internacional del Trabajo OIT, (2016), considera que los factores psicosociales son:

Interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por 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 (p. 87)

Estos factores psicosociales que intervienen en el ámbito laboral pueden ser de tipo protector o de riesgo. Se convierten en protectores cuando no generan peligro para el bienestar y la calidad de vida del colaborador y en factor de riesgo, cuando existen circunstancias lesivas que tienen su origen en las distintas fuentes, las cuales se describen como aspectos propios de la organización del trabajo, del individuo o del entorno.

Expresado, en otros términos, en esa interacción dinámica propia del trabajo se generan tensiones que pueden terminar afectando la salud y el bienestar de las personas, así como generando efectos no deseables sobre el desempeño laboral de los individuos, por ello se habla de factores de riesgo, habiéndose puesto especial énfasis en los factores de tipo psicosocial. Aunque estas tensiones han existido desde siempre, por mucho tiempo se pensó que era la persona quien debía adaptarse al trabajo, pero en las últimas décadas empezaron a tomar fuerza prácticas de ajustes persona – organización resultando de especial importancia que los puestos de trabajo resultaran apropiados al trabajador atenuando el trabajo monótono y repetitivo y reduciendo efectos adversos sobre la salud y el bienestar de las personas, a la vez que se motivaba el desarrollo y potenciación de los talentos.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

A partir de estos modelos el Ministerio de Protección Social de Colombia ha estructurado una propuesta integral para el análisis de los factores psicosociales, el cual es asumido metodológicamente para la presente investigación (Tabla 2)

Los riesgos psicosociales pueden estar modulados por condiciones individuales propias del trabajador las cuales son clasificadas como información sociodemográfica entre la que se incluyen variables como género, edad, estado civil, escolaridad, profesión, estrato socioeconómico y personas a cargo; igualmente intervienen también variables ocupacionales como lugar de trabajo, antigüedad, cargo, área de trabajo, tipo de contrato, horas de trabajo y modalidad de pago.

Factores de riesgos psicosociales intralaborales: Las condiciones intralaborales son las características del trabajo y de su organización que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos, que influyen en la salud y bienestar del individuo; el modelo demanda - control – apoyo social es el que mejor permite comprender estas condiciones y facilitan su análisis en caso de que se conviertan en riesgos.

*Tabla 2. Dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial*

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>
<b>Condiciones Intralaborales</b>		
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas cuantitativas	Cantidad de trabajo - Tiempo disponible
	Demandas de carga mental	Cantidad y complejidad información
	Demandas emocionales	Exposición a sentimientos y emociones
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Obligaciones no transferibles
	Demandas ambientales y esfuerzo físico	Esfuerzo físico o adaptativo
	Demandas de la jornada de trabajo	Jornadas y pausas
	Consistencia del rol	Consistencia del rol Consistencia ética, técnica y de calidad
	Influencia de ambiental laboral sobre el extralaboral	Impactos sobre la vida extralaboral
<b>Control</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	Margen de decisión sobre aspectos laborales
	Claridad del rol	Papel esperado del trabajador
	Oportunidades desarrollo y uso de habilidades	Posibilidades de desarrollo y potenciación
	Capacitación	Formación para su Trabajo
	Participación y manejo del cambio	Posibilidad de adaptación a cambios
<b>Liderazgo y relaciones sociales</b>	Características del liderazgo	Papel de los jefes
	Relaciones sociales en el trabajo	Interacciones con pares

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

	Retroalimentación del desempeño	Feedback sobre desempeño
	Relación con los colaboradores	Apoyo de colaboradores
<b>Recompensa</b>	Reconocimiento y recompensa	Compensación por el esfuerzo laboral
	Recompensas de pertenencia y del trabajo	Orgullo y autorrealización
<b>Condiciones extralaborales</b>		
	<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>
	Tiempo fuera del trabajo	Tiempo descanso y recreación
	Relaciones familiares	Interacciones con núcleo familiar
	Comunicación y relaciones interpersonales	Con allegados y amigos
	Situación económica del grupo familiar	Recursos para gastos básicos
	Características de la vivienda y su entorno	Infraestructura, ubicación y entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Exigencias del rol familiar sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	Duración y características

**Fuente:** Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Los factores de riesgos psicosocial (FPSICO) se encuentran compuestos por cuatro (4) dominios, cuyas definiciones son expuestas a continuación:

a) **Demandas del Trabajo:** Referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b) **Control Sobre el Trabajo:** Es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo

c) **Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo:** El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. En cuanto al concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la



retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

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

De otra parte, recurriendo al modelo de esfuerzo – recompensa de Siegrist (2002) que reconoce aspectos no considerados por el modelo de demanda/control, se enfatiza en la importancia del estatus, el reconocimiento y la estima. Para Siegrist tanto las cargas laborales (esfuerzo extrínseco), como las características personales (esfuerzo intrínseco), se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo, las cuales se ven compensadas por recompensas como el estatus laboral, la estima o el dinero, entre otras.

Coherente con ello, en el modelo asumido en la presente investigación se indagará tanto por la retribución que la organización da al trabajador en contraprestación por el esfuerzo realizado, como por las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, que comprende aspectos como percepción de estabilidad, sentimiento de autorrealización, compromiso y pertenencia.

De acuerdo a estos dominios, agrupan un conjunto de dimensiones en la cual representan los FPSICO, en donde el cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral FORMA A evalúa 19 dimensiones y en cuanto al cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral FORMA B evalúa 16 dimensiones, por medio de ellas se realiza la identificación y valoración de los FPSICO. (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	✗
Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓	
<b>RECOMPENSA</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

✓ Dimensión evaluada.  
✗ Dimensión no evaluada.

**Ilustración 1** Dominios y Dimensiones intralaborales. Tomada de (*Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010*)

Factores de riesgo psicosociales extralaborales. Casi siempre cuando se habla de un factor de riesgo extralaboral se hace referencia al entorno laboral del empleado y se hace énfasis en aquellos aspectos relacionados con los periodos en que el trabajador no está laborando o está por fuera de su lugar de trabajo, no obstante, se habla muy poco del trabajador fuera de su sitio de trabajo, es decir, cuando los empleados llegan a su casa, teniendo en cuenta las relaciones familiares y sociales, el manejo del tiempo libre, las distancias entre el trabajo y la vivienda, puesto que estas situaciones pueden generar problemas en la vida laboral. (Siegrist, 2002)

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta al estudiar los factores de riesgo es la denominada doble presencia evidenciada en la limitación que muchas mujeres y algunos hombres para el descanso pues deben llegar a su casa a ejercer labores del hogar. Es importante tener en cuenta que en la mayoría de los casos la mujer ya no se encuentra en su hogar, de hecho, en las sociedades modernas las reglas han cambiado tanto, que en muchas ocasiones es la mujer la que lleva la economía del hogar lo cual ha afectado el entorno doméstico de la mayoría de los

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

trabajadores convirtiendo “el hogar” en un lugar al que muchos prefieren no ir, presentándose síndromes como es el trabajólico, que debe ser analizado en los componentes social, familiar y de carga laboral.

Los factores extralaborales se pueden agrupar en utilización del tiempo libre: asociado a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos. Todos estos aspectos se pueden convertir en riesgo en la medida que pueden generar frustración, que si bien no tiene que ver con el tiempo laborado, su repercusión se ve en horas laborales; pertenencia a redes de apoyo social sean familiares, grupos sociales, comunitarios o de salud; situación socioeconómica del grupo familiar que puede ocasionar alteraciones cuando el trabajador es el único que aporta a la economía familiar, se puede ver presionado a traer más dinero al hogar, o en otros casos, cuando los miembros de la familia tienen o aparentan una calidad de vida diferente a la que sus recursos económicos se los permite; características de la vivienda y su entorno: es importante tener cuenta el entorno social por la presión de grupo, tanto en condiciones de violencia, o por exigencia de las redes sociales. (Urrea, 2003)

Existe, por otra parte, un grupo importante de factores extralaborales que favorecen el incremento del estrés laboral, las dificultades económicas, incrementadas por los costos del transporte y las dificultades para movilizarse a su lugar de trabajo y el retorno al hogar, las dificultades presentes en la educación y el nivel académico alcanzado por los hijos, etc., pueden hacer más difíciles las relaciones en el entorno del trabajo.

Algunos de los anteriores factores pueden favorecer el abuso en el consumo de sustancias psicoactivas como parte de la presión de grupo, la influencia de modelos culturales y, finalmente, los problemas de estabilidad fisiológica o emocional.

Es importante señalar que estos factores suelen ser afectados por los imaginarios y políticas de las empresas, tales como la percepción que tenga la empresa sobre los riesgos psicosociales ya que para muchos empresarios solo es importante lo que pasa en su organización y no son conscientes de los problemas extra laborales que de otra forma, alteran el clima de confianza y de tranquilidad entre y con sus colaboradores, y en muchas ocasiones puede disminuir la productividad; las políticas generales frente a los riesgos extra laborales: para muchos empresarios solo es importante lo que la ley exige y lo que pasa fuera de su empresa no

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

es primordial, por lo tanto no existe; y por último la proyección que hace la empresa frente a los factores extra laborales de riesgo, puesto que en muchas ocasiones solo se limitan a ver la responsabilidad social empresarial como el medio ambiente, olvidándose de la relación trabajador sociedad.

Cuestionario para la valoración del estrés. El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

El Estrés Laboral. El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable.

En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible (Cano, 2002).

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Se de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren (Cano, 2002). El cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de

afrontamiento (Peiró & Malilà, 1998). El estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Tipos de Estrés laboral. Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Existen dos tipos de estrés laboral: según Campos (2006).

a. El episódico. Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es sucede cuando un trabajador es despedido de su empleo.

b. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

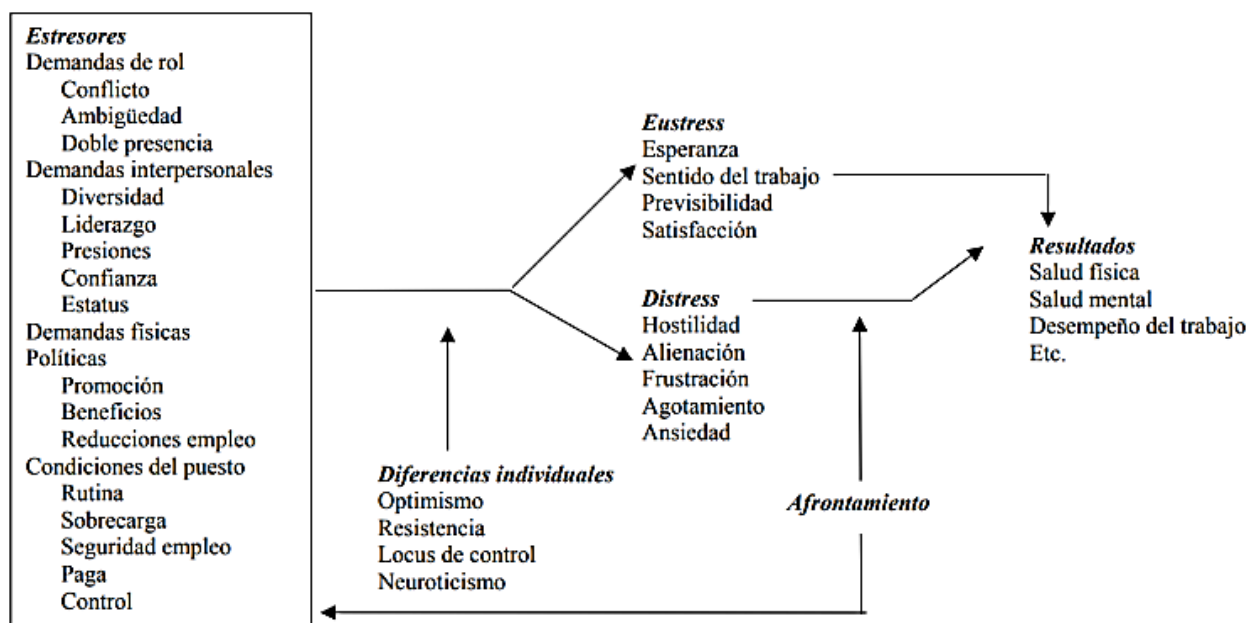
1. Ambiente laboral inadecuado.
2. Sobrecarga de trabajo.
3. Alteración de ritmos biológicos.
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Estresores. Definición y tipos de estresores laborales. Se define estresor, según Campos (2010) como un el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de ellos. Todos los

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

conceptos siguientes se pueden relacionar en un modelo complejo del estrés laboral, adaptado por (Nelson & Simmons, 2003) y que se muestra en la Ilustración 2, a continuación



**Ilustración 2** Modelo complejo del estrés laboral. (Nelson & Simmons, 2003)

Por estresores laborales se entiende un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son, por tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. En base a esta definición, cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionado con resultados conductuales negativos o indeseables se correspondería con un estresor.

El estresor depende de: La valoración que la persona hace de la situación y la vulnerabilidad al mismo y características individuales. Las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel: Individual, Grupal, Organizacional. Una conceptualización más operacional de los estresores nos conduce a considerarlos y cuantificarlos en las siguientes dimensiones: Especificidad del momento en que se desencadena: Duración, Frecuencia o repetición e Intensidad, etc. Son múltiples e innumerables los posibles factores estresantes existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

la organización y contenido del trabajo, y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo, entre otros.

Los estresores laborales se clasifican, según Campos (2006) dependiendo de la fuente que los están originando:

**Ambiente físico.** Es decir, ruido, vibraciones, temperatura, condiciones de higiene, radiaciones, condiciones climáticas del puesto de trabajo, disponibilidad y disposición de espacio para el trabajo.

**Contenido de la tarea:** se refiere al nivel de valoración social o calificación de la tarea por el grupo de trabajadores de la empresa y por el que ejerce la tarea en sí.

**Trabajo repetitivo o en cadena:** es una actividad con un ciclo corto, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo, igualmente se encuentra altamente relacionado con accidentes de trabajo.

**Ambigüedad del rol:** es la falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo, en la medida en que una persona conoce claramente el papel que desempeña en la empresa es consciente de sus responsabilidades y objetivos genera control frente a las demandas del cargo lo que le brinda seguridad, tranquilidad y apego a la empresa.

**Conflicto de rol:** es la resistencia del sujeto a hacer algo que se le pide, por estar contra sus valores o por considerar que no corresponde a su rol. Se produce cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona todas las demandas y expectativas incompatibles se da una situación estresora del conflicto de rol.

**Identificación del producto:** es la coherencia entre las expectativas del trabajador y sus funciones. Se convierte en un riesgo cuando se presenta una falta de claridad en la importancia de sus funciones en una línea de producción o dentro de las actividades propias de la empresa.

**Responsabilidad elevada:** es el grado de implicación del trabajador en relación con las personas, el producto y el equipo de trabajo, que se convierte en una obligación para el trabajador, dada por actividades de su trabajo.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Innovación tecnológica. Es el proveniente de las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales, y la falta de apoyo para el aprendizaje y recalcificación profesional. La incorporación de nuevas tecnologías representa un factor de riesgo profesional, y su falta de control por los trabajadores y trabajadoras, que lo perciben como amenazante, generan situaciones de ansiedad, estrés y disminución de eficiencia.

Sobrecarga y falta de trabajo: lo ideal es el equilibrio entre las exigencias de la organización y la capacidad de los integrantes.

Relaciones Interpersonales: son las interacciones formales e informales existentes entre los miembros de una empresa. El tipo y de calidad de relaciones con los superiores, compañeros y subordinados, así como con proveedores y/o usuarios.

Comunicación formal e informal: Es la posibilidad que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendientes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo. Estas son:

Relaciones jerárquicas: se trata de las diferentes interrelaciones trabajador-superiores, trabajador-subalternas necesarias para el correcto desempeño de la empresa.

Relaciones cooperativas: es decir espontáneas, posibilitadas por el lugar y en función de la actividad la localización y del ambiente.

Relaciones funcionales: entendidas como las diferentes relaciones que se establecen para el desarrollo de las tareas.

Participación: es el grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren.

Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (mobbing), implican una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva. El hostigamiento psicológico o acoso moral puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en la dinámica de relación interpersonal que se establece en cualquier empresa entre las personas y los grupos.



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Sentimiento de pertenencia: algunas veces la elevada rotación en la tarea genera un sentimiento de falta de pertenencia que se puede traducir en una falta de interés en el trabajo a realizar y una mera identificación con la organización.

Cohesión y conflicto grupal, la falta de apoyo por parte del grupo, como los conflictos inter e intragrupales pueden generar un alto grado de irregularidad, ansiedad y ausentismo laboral como manera de abordar el conflicto.

Organización del tiempo de trabajo: forma en que se distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo.

Trabajos nocturnos o por turnos: relacionado directamente con las implicaciones de las jornadas de trabajo sobre el trabajador, tanto en el ámbito fisiológico, como psicológico o emocional.

Ritmo de trabajo elevado: es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en las tareas de los trabajadores, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.

Horas extras: es la necesidad de desarrollar tareas en un tiempo adicional a la jornada laboral establecida.

Gestión de personal: estrategias de gestión de los recursos humanos en la empresa.

Evaluación del desempeño: es el proceso mediante el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada funcionario y donde se hace el reconocimiento de la labor realizada por el trabajador.

Planes de socialización: es el proceso que tiene como objetivo facilitar el ajuste de un trabajador o trabajadoras a la empresa y a la labor a desempeñar.

Formación: son las herramientas que se brindan a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.

Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional: son todas aquellas estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Estabilidad laboral: son las garantías que ofrece la empresa de permanencia en la organización al trabajador cuando este es eficiente en su trabajo.

Remuneración: es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

Estructura y clima organizacional. Es posible distinguir los siguientes estresores: El trato de liderazgo de la duración. Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía en el trabajo. Estrecha supervisión del trabajo.

Afrontamiento del estrés laboral. (Burke, 2004) mediante entrevistas abiertas con personal directivo, identificó las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: Hablar con otros; Trabajar más duro y durante más tiempo; Cambiar a una actividad de tiempo libre; Adoptar una aproximación de solución de problemas y Alejarse de la situación estresante. Además, partiendo de conductas de afrontamiento realizadas por administrativos y trabajadores de oficina, obtuvieron cuatro tipos de estrategias:

1. Acciones dirigidas a la fuente de estrés;
2. Expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo;
3. Realización de actividades no laborales;
4. Intentos pasivos de esperar que pase la situación.

Por su parte ha distinguido entre respuestas adaptativas y no adaptativas de afrontamiento. Entre las primeras incluían: planificar, organizar, priorizar tareas y conseguir apoyo de otros. Entre las segundas clasificaron las siguientes: trabajar más duro, pero realizando más errores, hacer promesas poco realistas y evitar la supervisión. Ha identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales:

1. Abordar o trabajar sobre el problema;
2. Intentar que el problema no se apodere de ti;
3. Descarga emocional;
4. Tomar medidas preventivas;
5. Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema;
6. Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Labor del Psicólogo Organizacional: La rama de la psicología organizacional tienen un alcance importante en el ámbito laboral, en la medida en que permite atender diversos factores

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

psicosociales que influyen sobre el desempeño, calidad, relaciones interpersonales, atención, percepción, condiciones laborales, compromiso, trabajo en equipo, entre otros elementos de interés para el campo organizacional.

Una de los temas más investigados en la actualidad es el estrés laboral, pues según lo afirmado por la (Organización Mundial De La Salud, 2020) “Este afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las instituciones para las que trabajan” lo anterior, se hace evidente en la desmotivación, la falta de atención, la apatía y el rechazo de los trabajadores frente a la ejecución de sus funciones. Por otra parte, el estrés es considerado como un proceso fisiológico normal de estimulación, activación y respuesta del organismo puesto que es el responsable de una cadena de secreciones hormonales como el cortisol, a la cual se le atribuye la producción de reacciones somáticas que se obtienen ante la presencia de una situación y/o eventos estresores. (Sánchez J. M., 2010)

Hay que tener en cuenta que el estrés también cumple una función adaptativa, ante la presencia de diversos acontecimientos externos que no se pueden controlar y que ocasionan un aumento característico en la energía mental y corporal, favoreciendo la manifestación de acciones que dan respuesta inmediata a las diferentes situaciones que puedan presentarse en el futuro. (Coduti, 2013)

El psicólogo del trabajo estudia la relación que tiene el entorno en el que se encuentra el individuo, es decir, familiar, social o laboral; en donde se desencadenan diversas situaciones durante el día y como estos eventos propician la aparición del estrés. Dentro de los elementos identificados en el ambiente como fuentes de estrés, se encuentran: las enfermedades, los cambios de temperatura, el ruido, las condiciones del puesto de trabajo, entre otros. (Coduti, 2013)

A partir de diversas investigaciones, los psicólogos han destacado como fuentes de estrés la demanda o cargo de trabajo, las tareas que se desempeñan, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, el estrés tecnológico, el desgaste profesional, más conocido como (Burn-out), las diferencias entre compañeros de trabajo, las jornadas de trabajo estrictas o fuera del horario normal, la ejecución de tareas desconocidas o que producen aversión, el exceso de trabajo, la escasa motivación por parte del jefe o empleador, la supervisión inadecuada, la falta de establecimiento de procedimientos para la resolución de conflictos, el acoso laboral, el

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

atender constantemente personas y ocuparse de sus problemas, la carencia de conocimientos, aptitudes y actitudes para desempeñar el cargo, la falta de apoyo dentro del ámbito laboral y familiar. (Organización Mundial De La Salud, 2020)

La importancia del psicólogo en el contexto laboral permite ofrecer una atención temprana a los elementos que puedan afectar la seguridad, la salud de los trabajadores y el desempeño de los mismos dentro de la organización. Esto permite que se realice un control asertivo de las variables asociadas con las problemáticas de la empresa y elaborar un plan de trabajo con propósitos claros para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos psicosociales.

De acuerdo con la (Organización Mundial De La Salud, 2020) una adecuada gestión de riesgos psicosociales dentro del ámbito laboral, involucra una serie de fases que involucran el análisis de la situación y evaluación de riesgos, la elaboración de un plan de actuación para reducir el riesgo de estrés laboral, la puesta en marcha y evaluación de un plan de actuación, análisis de lecciones aprendidas y adopción de nuevas medidas basadas en los resultados de la evaluación.

A continuación, se ilustra el ciclo de la gestión del riesgo:



**Ilustración 3** Pasos Básicos De La Gestión Del Riesgo De Estrés. Tomada De (Organización Mundial De La Salud, 2020)

Para que este ciclo se pueda desarrollar de una adecuada manera, inicialmente el encargado de efectuar la evaluación, en este caso, el psicólogo adscrito a la entidad identifica los diferentes grupos a intervenir, identificar cuáles son los cargos que los trabajadores consideran fuente de mayor estrés, se verifica la información obtenida, analizar las correlaciones que puedan surgir, determinar los posibles factores de riesgo, elaborar un plan de acción en conjunto con el coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el coordinador del área de talento humano y el sindicato o representante de los trabajadores. El plan instaurado debe ser socializado con los trabajadores para proceder con la puesta en marcha y evaluación de resultados. (Organización Mundial De La Salud, 2020)

### **4.4 Marco Legal**

De acuerdo a la investigación que se pretende ejecutar en los trabajadores del Centro Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento, se deben tener en cuenta las siguientes disposiciones establecidas en la **Resolución 8430 de 1993**, en su artículo 4 donde establece que en el área de la salud, se podrán llevar a cabo aquellas investigaciones que estén encaminadas a la prevención y control de problemas de salud, las que permitan adquirir conocimientos de procesos psicológicos y biológicos, las que contribuyan a la evaluación de los efectos nocivos del ambiente sobre la salud y a la producción de insumos para la misma. (Ministerio de salud, 1993)

Así mismo, ordena en el artículo 5 que en toda investigación que se realice en seres humanos debe prevalecer el respeto, protección a los derechos humanos y dignidad. De igual medida, en el artículo 6 se estipula que antes de iniciar la investigación se debe contar con el consentimiento informado por escrito de la persona a abordar, a su vez se le debe dar a conocer acerca de los riesgos que se pueden correr durante la investigación, el estudio solo se podrá realizar por profesionales con conocimiento y experiencia con el fin de preservar la integridad humana. Es de resaltar que en el artículo 8 se ordena la protección a la privacidad del sujeto en investigación y solo se podrán publicar los resultados cuando se requiera la información y la persona investigada autorice. (Ministerio de salud, 1993)

También se puede resaltar, que en el Artículo 15 se dictan los parámetros para la realización del consentimiento informado “Justificación y los objetivos de la investigación, los procedimientos que vayan a usarse y su propósito incluyendo la identificación de aquellos que

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

son experimentales, las molestias o los riesgos esperados, los beneficios que puedan obtenerse. En los procedimientos alternativos que pudieran ser ventajosos para el sujeto, la garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación y la intervención del sujeto, la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ello se creen perjuicios para continuar su cuidado y tratamiento, la seguridad que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad, el compromiso de proporcionarle información actualizada obtenida durante el estudio, aunque ésta pudiera afectar la voluntad del sujeto para continuar participando”. (Ministerio de salud, 1993)

Teniendo en cuenta las posibilidades que hay dentro de una empresa hacia un trabajador de llegar a padecer algún tipo de factor psicosocial, el Ministerio de Protección Social estableció las disposiciones y definiciones sobre las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial bien sea dentro de los empleadores públicos o privados, o de cualquier otro tipo; incluyendo a personal uniformado, adicional a ello se incluye la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, esto dentro del marco normativo de la Resolución 002646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por medio de la evolución que ha tenido este tema y con el fin de brindar las herramientas adecuadas y considerando la promoción de la salud mental y la prevención de cualquier tipo de trastorno mental, se adopta de forma definitiva 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 (Ministerio del Trabajo, 2019)

En Colombia la normatividad referente a los riesgos psicosociales la normatividad es extensa, en algunos casos han sido modificadas y en otras están vigentes desde su publicación, como son la **Ley 9 de 1979**, dentro de la cual se establecen la protección y prevención de diferentes ítems como el medio ambiente, controles sanitarios, controles higiénicos, trabajadores de la salud y dentro de su artículo 125 “Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que

puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. Tales programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica.” (El Congreso de Colombia, 1979)

**Decreto 614 de 1984**, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país, siendo su principal objetivo prevenir, proteger, identificar, evaluar, eliminar o controlar, agentes nocivos para la salud integral del trabajador, recalcando el termino de los riesgos psicosociales. (Decreto 614 de 1984, 1984)

Este decreto en su artículo segundo, en el objeto C, establece “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”. (Decreto 614 de 1984, 1984). Así como también en el artículo 30 hace relación a los elementos básicos con los cuales debe contar una empresa, como actividades de medicina preventiva, medicina de trabajo, actividades de higiene y seguridad industrial, funcionamiento del comité de medicina, higiene y seguridad industrial de la empresa.

Siguiendo la misma línea aparece la **Resolución 1016 de 1989**, esta resolución reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional, que deben desarrollar los empleadores en el país, resaltando el artículo 10 en el cual se hace mención a los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, teniendo como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, ubicando el sitio del trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción de trabajo, así como en el Literal 12 se dice “ diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generales por los riesgos psicosociales” (Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, 1989)

También es cierto como nos aporta el artículo 11 en el cual se establece que debe existir el subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores, resaltando el literal dos que establece que se deben identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos,

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. (Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, 1989)

Para completar lo expuesto en la normatividad expuesta anteriormente es pertinente mencionar la **Resolución 2358** por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, define la salud mental como la capacidad que tienen las personas y los grupos de estas para interactuar entre sí y con el medio en el cual viven. Es un modo de proveer el bienestar subjetivo, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas de carácter cognitivo, afectivo y relacional dirigidos al cumplimiento de metas individuales y colectivas en concordancia con la justicia y el bien común. Pese a que la norma no menciona de manera directa las condiciones de trabajo, habla de acciones que se desarrollan de manera individual y colectiva que optimizan las potencialidades psicológicas de las personas, tal como lo debe ser un puesto de trabajo, el cual no debe ser causante de enfermedad, sino de bienestar para el trabajador.

El **Decreto 1072 del 2015** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo reconoce la importancia de la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos incluidos aquellos de origen psicosocial.

Es así como el Ministerio de la Protección Social, publicó el diseño de una batería de instrumentos que sirve para identificar el factor de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia, siendo este aplicativo de uso libre, simplificando la labor para generar el cálculo de las puntuaciones, de acuerdo a los niveles de riesgo que se encuentren relacionadas con su cargo o actividades a desempeñar dentro de la organización, es así como por medio de estas herramientas se pueden focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos riesgos, pues los resultados obtenidos mediante los instrumentos son válidos y confiables. (Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia, 2019)

Para finalizar, es importante mencionar la **Resolución 2404 de 2019**, por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, 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, la cual servirá de soporte durante el desarrollo de la presente investigación. (Ministerio del Trabajo, 2019)



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Esta resolución enmarca de manera clara y concreta los parámetros y estándares que se deben seguir dentro de las instituciones con el fin de fomentar y contribuir a la promoción de la salud mental y prevención de los trastornos mentales dentro del ámbito laboral, así mismo, permite orientarse en actividades, estrategias y acciones de mejora que garanticen a las empresas la mitigación de los riesgos psicosociales y el monitoreo constante de los mismos. (Ministerio del Trabajo, 2019)

Dentro de los aspectos a tener en cuenta se encuentran el establecimiento de las guías para la promoción, prevención e intervenciones de los factores de riesgos psicosociales, los protocolos de intervención de acuerdo a las diferentes actividades económicas, protocolo para la actuación en caso de acoso laboral, protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral (depresión), protocolo de actuación temprana en casos de estrés postraumático y protocolo en situaciones de duelo. (Ministerio del Trabajo, 2019)

De igual modo indica que los factores de riesgo deben ser evaluados anualmente con el fin de mitigar e identificar riesgos que interfieran en el desempeño de los trabajadores y que pongan en peligro su integridad. (Ministerio del Trabajo, 2019)

## **5. Metodología**

### **5.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se trabaja en este proyecto de investigación será la Investigación Acción (IA), hay que tener en cuenta que la IA posibilita la transformación de los entornos sociales desde la resolución clara de la relación que existe entre la teoría y la práctica así como entre las prácticas de los profesionales en sus campos de trabajo; es su principal función está en que no solo se pretende describir la realidad problemática que está viviendo o experimentando la población objeto de estudio, sino que además busca transformar dicha realidad mediante algún tipo de estrategia, diseño o planeación. Sampieri (2006) la define como: Un enfoque de investigación colaborativa que proporciona a la gente los medios para llevar a cabo acciones sistemáticas que resuelvan sus problemas; se formulan los procedimientos consensuados y participativos que permiten que la gente: investigue sus problemas, formule interpretaciones y análisis de su situación y elabore planes para resolverlos. (p 156.). Adicional a ello presenta características que pueden definir la investigación-acción en los lugares de trabajo, se considera relevante mencionar algunas de ellas: La IA en las empresas o instituciones

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

laborales analiza las acciones humanas y las situaciones sociales experimentadas por los trabajadores como inaceptables en algunos aspectos, susceptibles de cambio y que requieren una respuesta práctica.

La IA se relaciona con los problemas prácticos cotidianos experimentados por los trabajadores, en vez de con los “problemas teóricos” definidos por los investigadores puros en el entorno de una disciplina del saber. Puede ser desarrollada por los mismos trabajadores o profesionales o por alguien a quien ellos se los encarguen. El propósito de la IA consiste en profundizar la comprensión del problema que se está viviendo o experimentando. Por tanto, adopta una postura exploratoria frente a cualquier número de definiciones iniciales de su propia situación que el investigador pueda mantener.

La investigación-acción constituye un medio importante para mejorar las relaciones laborales, cada uno de los pasos dados en el proceso de investigación contribuyen en alcanzar el cambio tan necesario en las formas de asumir las situaciones propias del entorno laboral, en este caso los riesgos psicosociales presentes posiblemente en los trabajadores de un entorno laboral específico, una IPS; la IA es pertinente en esta investigación en cuanto que para lograr el objetivo planteado hay que partir primero de un análisis de la realidad, realizar un diagnóstico, sin llegar a establecer sus causas o consecuencias de los factores de riesgo psicosocial que están viviendo los trabajadores de la IPS, luego partiendo de este diagnóstico se busca medir el nivel de riesgo psicosocial al que están expuestos los profesionales de la salud de la IPS Cuerpo y Movimiento mediante la aplicación de tres instrumentos, así como describir las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento, como lo exponen los autores Hernández, Fernández y Baptista.

El propósito de esta investigación es determinar cuáles son esos factores de riesgos psicosociales (FBSICO) dominantes e intervenirlos de manera que se pueda lograr una mayor comprensión de los elementos que perjudican y/o influyen negativamente en los trabajadores dentro de su propio marco y contexto laboral.

Los resultados obtenidos bajo los parámetros permitirán la identificación y elaboración de un tratamiento analítico de carácter porcentual.

Por otra parte, la presente investigación busca analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas situaciones en un momento dado o como bien identificar cuál es la relación entre un

conjunto de ítems o aspectos en un punto dado; debido a que se recolectarán datos estadísticos que permitirán realizar la correlación entre dos variables. (Hernández Sambieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2014)

### **5.2. Enfoque**

La siguiente investigación se desarrollará bajo los criterios y características del enfoque mixto, teniendo en cuenta que según lo afirmado por (Bernal Torres, 2016) el enfoque mixto es “Un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” en otras palabras se correlacionan datos estadísticos recogidos mediante escalas, test, entrevistas, cuestionarios con información conseguida mediante la observación de fenómenos que se presentan ya sean en los individuos a estudiar o el medio ambiente que los rodea, permitiendo comprender de una manera más clara y objetiva las situaciones que se presentan dentro del ámbito estudiado y facilitando así mismo la toma de decisiones. (Bernal Torres, 2016)

Ahora, si bien es cierto que, aunque los factores de riesgo psicosocial asociados al ámbito laboral es uno de los temas más estudiados en la actualidad es fundamental definir de manera precisa un enfoque que cuente con las herramientas necesarias, confiables, consistentes, y validadas que permita profundizar y estudiar las diferentes realidades que se puedan presentar no solo desde una perspectiva subjetiva sino también objetiva.

Por ello, el enfoque descrito con antelación, se podrá ver reflejado en la siguiente investigación teniendo en cuenta que a nivel cuantitativo se obtendrán datos estadísticos mediante la aplicación del cuestionario de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana, los cuales contribuirán a la cuantificación del nivel de riesgo psicosocial que se presenta dentro de la institución a analizar, mientras que a nivel cualitativo se buscará comprender dicho fenómeno a través de un abordaje teórico, el análisis de los puestos de trabajo y los datos suministrados por la población trabajadora, los cuales al ser analizados facilitaran la toma de decisiones durante el desarrollo de las intervenciones encaminadas a la mitigación de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los trabajadores.

Por consiguiente, se lograra tener mayor claridad con la implementación del enfoque mixto ya que permiten llegar a una conclusión clara acerca de las condiciones que dan paso a la presencia de riesgos psicosociales, pues al obtener cifras matemáticas (estadísticas) que forman parte integral del enfoque cuantitativo resulta más viable la obtención de respuestas objetivas ante la situación de cada uno de los participantes, sin dejar de un lado el papel que juega el enfoque cualitativo, toda vez que abre las puertas al hallazgo de los fundamentos que dieron origen a fenómenos ambientales y comportamentales que fácilmente pueden terminar con el desencadenamiento de un sin número de riesgos psicosociales, donde cabe resaltar que para el equipo investigador los datos proporcionados a través de estos enfoques le servirán de base para la toma de decisiones, planeación de estrategias, la evaluación de análisis de los puestos de trabajo y los manuales de proceso y por ende la mitigación en el mayor grado posible de los riesgos psicosociales.

Por último, y no menos importante se utilizará el método inductivo, puesto que las conclusiones que se lleguen durante la investigación estarán basadas tanto en los resultados de los cuestionarios y la observación que se realice sirviendo como base para el desarrollo de la pregunta problema planteada durante el estudio y el posterior diseño de las intervenciones (Ana, 2007) teniendo en cuenta que el método deductivo tiene como principio sacar conclusiones generales a partir del estudio de hechos o realidades particulares, cuando una idea se repite y es comprobada a través del estudio de situaciones concretas tienen a convertirse en teoría o ley general; por tal motivo el estudio de un problema específico como lo es los factores de riesgo Psicosocial, de un grupo y sector particular como lo es el sector salud y la IPS Cuerpo y Movimiento del municipio de San Gil y gracias a la utilización de instrumentos en concreto que se han validado en otras investigaciones, permitirá sacar orientaciones generales aplicables a una población específica.

### **5.3 Diseño**

La investigación se denomina de campo pues constituye un proceso sistemático basado en una estrategia de recolección directa de la información necesaria para el desarrollo de la misma; estudiando los fenómenos sociales dentro del ambiente de trabajo que tienen los profesionales de la salud de la IPS, así como también empleando datos secundarios, obtenidos de fuentes

bibliográficas, esenciales para el logro de los objetivos y solución del problema planteado. (Arismendi, 2013)

#### 5.4 Fases del proceso de investigación

Dicho estudio se efectuará en tres fases, la cual permitirán dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación.

##### 5.4.1. Fase 1.

Identificar los riesgos psicosociales mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana, para ello se tendrá en cuenta lo siguiente:

##### a. Aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana.

Para efectos de esta investigación se utilizará un instrumento ya diseñado de acuerdo a los objetivos de esta investigación con fin de obtener resultados de los riesgos psicosociales más influyentes en los trabajadores y así lograr tener la información de aquellos factores de riesgo psicosocial para finalmente identificarlos.

Tabla 3. Instrumentos y objetivos

Instrumento	Objetivo
<p><b>Ficha de datos generales</b></p>	<p>Recolectar información sobre características individuales:</p> <p><b>Información Sociodemográfica:</b> Sexo, Edad, Estado civil, Escolaridad, Lugar de residencia, Estrato socioeconómico, Tipo vivienda, Número personas a cargo.</p> <p><b>Información Ocupacional:</b> Lugar de trabajo, Antigüedad (empresa y cargo) Tipo cargo, Departamento, sección o área donde trabaja, Tipo contrato, Horas diarias de trabajo, Modalidad de pago.</p>
<p><b>Cuestionarios de factores de riesgos psicosocial intralaboral (Forma A y B)</b></p>	<p>Evaluar las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.</p> <p><b>Forma A:</b> Orientado a personal calificado. <b>Forma B:</b> Orientado a personal no calificado.</p>
<p><b>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</b></p>	<p>Evaluar las condiciones que conforman el entorno familiar, Socioeconómico que rodea al trabajador.</p>

<b>Cuestionario para la valoración del estrés</b>	Identificar tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales
---	--

**Fuente:** Elaboración propia, (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

### 5.4.2 Fase 2

Categorizar el nivel de los riesgos psicosociales que presentan los profesionales de la salud del CYM IPSI.

**Tabulación de información.** Se calificaron los cuestionarios que se aplicaron, a través del aplicativo del Ministerio de Protección Social.

**Análisis de resultados.** Se analizaron los resultados arrojados posteriores a la tabulación, teniendo como base los niveles que presenten (mínimos, leve, moderado o alto), se hará una estructura en la cual se especifique y se clasifique en qué nivel se encuentra cada trabajador, con fin de tomar las medidas correctivas necesarias.

Los instrumentos construidos por el Ministerio de la Protección Social se calificarán el nivel de riesgo como muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto definiendo la intervención del mismo.

**Descripción de niveles de riesgo psicosocial:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

**Sin riesgo o riesgo despreciables:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

**Riesgo Bajo:** No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Interpretación niveles de estrés.** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

Esta información está consignada en el Documento Técnico de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

**Muy Bajo:** Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los síntomas identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Muy Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. Se tendrá en cuenta para la interpretación de los resultados la magnitud del riesgo, la cual es la sumatoria del riesgo muy alto, alto y medio.

### **5.4.3. Fase 3**

Definir un plan de intervenciones que permita establecer las acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial y así mismo determinar el responsable de la ejecución de este por parte de la IPS.

Exponer las estrategias con fin de orientar a la IPS frente al abordaje, identificación, evaluación, control y disminución de los factores de riesgo psicosocial a través del establecimiento de un cronograma de actividades en el cual se definirá el responsable de su ejecución por parte de la IPS.

Está basada en la detección de los efectos de cada factor de riesgo y a partir de estos se plantean estrategias para el control y la prevención necesarios para la gestión de factores asociados al riesgo psicosocial y fortalecimiento de los factores protectores encontrados en el diagnóstico realizado. Las actividades aquí planteadas son ajustables y sujetas a verificación con base en las necesidades de la IPS.

Parte de la identificación de los factores de riesgo psicosociales y población de mayor riesgo según niveles de estrés y luego se procede a elaborar un programa de intervención en la fuente, en el medio y/o en el trabajador

## **5.5 Propósito**

El propósito principal de generar el diseño de las intervenciones de los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud de la IPS CYM, se fundamenta en la importancia de reconocer e intervenir en los factores de riesgo psicosocial que afectan a un trabajador de manera positiva y negativa en aspectos tales como su salud física y mental.



Considerando que la investigación se basa en analizar los riesgos psicosociales en los profesionales de la salud de la IPS, enfocándose en dar una solución aplicable a los problemas actuales que se viven dentro de la organización debido a las cargas laborales actuales y cómo controlarlos; se concluye que la investigación al tener como objetivo lo mencionado, aplicando conocimientos y/o teorías conocidas se considera que el propósito de este trabajo de investigación es aplicado. (Bibliotecas DUOC , 2018)

## 5.6 Población

La población objeto estudio será el universo total de trabajadores adscritos al Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento IPS S.A.S, el cual está conformado por 10 profesionales que desempeñan cargos en áreas como: Gerencia, fonoaudióloga, terapia ocupacional, fisioterapia, psicología, pedagogía, docente de música, y auxiliar administrativo.

Como criterios de inclusión se tuvieron en cuenta que el trabajador tenga una antigüedad superior a seis (6) meses dentro de la institución, que se encuentre afiliado al Sistema General de Riesgos, que sean mayores de edad, que tengan contacto directo con pacientes.

Mientras que los criterios de exclusión son: que su antigüedad sea inferior a seis (6) meses dentro de la institución y trabajadores que tengan licencia de maternidad o incapacidades extensas.

*Tabla 4. Población y muestra*

Municipio	IPS	Cargo	Cantidad
San Gil	Centro de Terapia y Rehabilitación Cuerpo y Movimiento IPS S.A.S	Gerente y Representante Legal	
		Fonoaudióloga	1
		Terapeuta Ocupacional	2
		Fisioterapeuta	4
		Psicóloga	1
		Docente de Música	1
		Auxiliar Administrativo	1
<b>Total</b>			<b>10</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Se precisa hacer uso de una muestra por conveniencia, en cuanto que la población y la muestra es la misma; con ellos se realizará el diagnóstico, y para los mismos trabajadores se diseñará las estrategias de intervención para mitigar los riesgos psicosociales existentes.

### **5.7 Técnica de muestreo e instrumento**

Como se ha mencionado con anterioridad una de los temas más estudiados en la actualidad tanto a nivel gubernamental, como por diferentes instituciones o investigadores son los riesgos psicosociales, es por ello, que en Colombia la Pontificia Universidad Javeriana junto con el Ministerio de Protección Social se asociaron con el fin de crear un instrumento para evaluar factores de riesgo psicosocial tanto extra laboral como intra laboralmente, el cual denominaron batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Dicha batería se encuentra conformada por ocho (8) instrumentos como lo son: la ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo extralaboral, cuestionarios de factores de riesgos psicosocial intralaboral (Forma A y B), el cuestionario para la evaluación de sintomatología asociada al estrés, dos guías de entrevistas semiestructuradas, una guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, entrevista semiestructurada para grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Es de resaltar, que cada uno de estos instrumentos podrá ser utilizado de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de la Protección Social , 2010).

El instrumento mencionado con anterioridad ha sido aplicado en diferentes empresas con diversas actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, donde al concluir los estudios, se evidencio que de acuerdo al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés, así mismo, se pudo determinar que los factores de riesgo que más se presentan se encuentran estrechamente relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo, ausentismo y enfermedades laborales. (Ministerio De Protección Social, 2010)

De acuerdo con el objetivo de la presente investigación y lo descrito con antelación se pudo determinar que la herramienta más idónea y objetiva era la batería de riesgo psicosocial de dicha Universidad, puesto que en la actualidad no solo cuenta con un alto grado de validez y

confiabilidad, sino que también a nivel normativo se encuentra tipificada como un instrumento que debe ser aplicado de manera obligatoria por todas las instituciones ya sean privadas o públicas, además se considera que esta batería contribuye a la cualificación los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y así mismo a la recolección y análisis de la información que aportará a la implementación de programas, planes y acciones de mejora dirigidas a la prevención y control de riesgos psicosociales. (Ministerio De Protección Social, 2010)

De igual modo, es necesario tener en cuenta que estos riesgos se identifican y evalúan de forma objetiva y subjetivamente, es decir, desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, sin embargo, para la presente investigación se tendrán en cuenta los siguientes instrumentos.

### 5.7.1. Ficha de datos sociodemográficos

El primero, es la ficha de datos sociodemográficos donde se busca recolectar a través de 19 ítems, información básica del evaluado, para posteriormente contrastar esta con el cuestionario extralaboral. (Ministerio De Protección Social, 2010).

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extra laborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago.

*Tabla 5. Variables socio- demográficas y ocupacionales*

Ítem	Variable
<b>Información Socio-Demográfica</b>	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)

<b>Información Ocupacional</b>	Modalidad de pago
	Lugar actual de trabajo
	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas	

**Fuente:** Elaboración propia, (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

### 5.7.2. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales

La segunda herramienta, es el cuestionario de factores psicosociales intralaborales, el cual se divide en dos: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (FORMA A), aplica a profesionales, trabajadores con cargo de jefatura o técnicos, consta de 123 ítems. La duración promedio para su aplicación es de 28 minutos. El siguiente cuestionario es el de factores de riesgo psicosocial intralaboral (FORMA B), se aplica a los trabajadores con cargo de auxiliares y operativos; cuenta con 97 ítems. La duración promedio para su aplicación es de 33 minutos. (Ministerio De Protección Social, 2010).

Entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Los dominios y dimensiones de este constructo. El cuestionario tiene una escala de respuesta tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta. Tipo de instrumento: Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

Ambos cuestionarios evalúan dominios como lo son: liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa. (Ministerio de la Protección Social , 2010)

*Tabla 6. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales*

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>
<p><b>Demandas Del Trabajo</b></p> <p>Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.</p>	<p>Demandas cuantitativas</p> <p>Demandas de carga mental</p> <p>Demandas emocionales</p> <p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p> <p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p> <p>Demandas de la jornada de trabajo</p> <p>Consistencia del rol</p> <p>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</p>

<p><b>Control Sobre El Trabajo</b></p> <p>Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.</p>	<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p> <p>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</p> <p>Participación y manejo del cambio</p> <p>Claridad de rol</p> <p>Capacitación</p>
<p><b>Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo</b></p> <p>Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores.</p>	<p>Características del liderazgo</p> <p>Relaciones sociales en el trabajo</p> <p>Retroalimentación del desempeño</p> <p>Relación con los colaboradores (subordinados)</p>
<p><b>Recompensa</b></p> <p>Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.</p>	<p>Reconocimiento y compensación</p> <p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

### 5.7.3. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales

La tercera herramienta, es el cuestionario de factores de riesgos psicosociales extralaborales, conformado por 31 ítems donde se busca indagar sobre aspectos de la vida personal y familiar a partir de las siguientes dimensiones: tiempo fuera en familia, situación económica del grupo familiar, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales. Características de la vivienda y su entorno, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. El tiempo de duración promedio de la aplicación del cuestionario es de 7 minutos. (Ministerio De Protección Social, 2010)

*Tabla 7. Cuestionario de condiciones extralaborales*

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</li> <li>➤ La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</li> </ul>
<b>Relaciones familiares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La relación con familiares es conflictiva.</li> <li>➤ La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> </ul>

---

<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</li> <li>➤ La relación con amigos o allegados es conflictiva.</li> <li>➤ La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</li> </ul>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>➤ Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>➤ Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</li> <li>➤ La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o servicios de salud.</li> </ul>
<b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>
<b>Desplazamiento Vivienda – trabajo - vivienda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>➤ La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul>

---

**Fuente:** Elaboración propia, (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

#### 5.7.4. Cuestionario para la valoración del estrés

Por último y no menos importante, la cuarta herramienta es un cuestionario para la evaluación del estrés, el instrumento ha sido diseñado con el objeto de conocer de manera multidimensional el nivel de estrés percibido y los estilos particulares de afrontamiento del evaluado.

*Tabla 8. Cuestionario de valoración del estrés*

Variables	Cantidad de Ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
<b>Totales</b>	<b>31</b>

**Fuente:** Elaboración propia, (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010)

### **5.8 Técnica de análisis**

El parámetro establecido de acuerdo con la IPS CYM, la línea de investigación se dirige a temas con relación a ubicar el nivel de riesgo psicosocial y establecer el grado de afectación o riesgo de las siguientes dimensiones las cuales se encuentran relacionadas con las condiciones ambientales del lugar de trabajo, las condiciones de trabajo, la carga mental, el nivel de decisiones y control que tiene el trabajador sobre su puesto de trabajo, cambios a nivel laboral, información sobre la organización, capacitación y formación que se tiene dentro de la institución.

Para lograr el análisis de los factores psicosociales, se llegan a distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extra laborales e individuales. A continuación, se describirán los tres tipos de condiciones.

Las condiciones intralaborales son aquellas que surgen directamente del trabajo y de la organización para la cual se trabaje, que influyen en la salud y bienestar del individuo; que son concebidos en cuatro dominios diferentes: demandas del trabajo, que incluye diferentes dimensiones como son demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. Dominio de control, el cual incluye control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dentro de este dominio se tienen en cuenta las características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores y/o subordinados; para finalizar el último dominio a analizar es la recompensa en esta se busca dar reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. (Ministerio de la Protección Social , 2010)

Las condiciones extralaborales, comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, que a su vez contempla siete dimensiones diferentes que influyen en la salud y bienestar de este, tales como: Tiempo fuera el trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

y por último desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa. (Ministerio de la Protección Social , 2010)

Las condiciones individuales hacen referencia a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, nivel educativo, ocupación, lugar de residencia, escala socio-económica, su tipo de vivienda y el número de personas que dependan de este. (Ministerio de la Protección Social , 2010)

### **Grado de difusión.**

Es importante resaltar que los hallazgos frente a las variables que se obtengan mediante el aplicativo son las que marcaran la pauta para generar la propuesta de intervención, que se espera mitiguen los efectos ocasionados por las cargas laborales, pues algunos de ellos pueden estar causando en este momento alteraciones de la salud mental y de la calidad de vida de los trabajadores. (Muñoz Medina, 2018)

Por ello, la publicación del método utilizado, sus resultados y dar a conocer a cada uno de los trabajadores como reducir la presión generada por su cargo, en compañía de las estrategias a plantear y en conjunto con el respaldo del representante legal de la organización; pues de nada sirve generar un documento de este nivel si los resultados no son informados, difundidos y aplicados. (Rodríguez Arriba, 2013)

## **5.9. Validez y confiabilidad**

### **5.9.1. Cuestionario de factores psicosociales intralaborales.**

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación: Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems<sup>4</sup> por dimensiones, así: para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores y para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores. Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos. Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del



cuestionario, tanto para la forma A como para la B. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos.

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. (Villalobos, 2005)

### **5.9.2. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.**

La validez del cuestionario ha sido estimada a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems<sup>3</sup> por dimensiones. De esta manera, se ratificaron 7 dimensiones conformadas por 9 factores. Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo del instrumento.

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre los puntajes de las dimensiones y la puntuación total del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento.

La confiabilidad del cuestionario se estableció a través del cálculo de coeficientes Alfas de Cronbach. Los resultados muestran que el cuestionario cuenta con muy buen nivel de consistencia interna, lo que significa muy buena confiabilidad del instrumento (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88)

### **5.9.3. Cuestionario para la valoración del estrés.**

La segunda versión del Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ( $r = 0,87$ ;  $p = 0,001$ ; (Villalobos, 2005)

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente<sup>1</sup> fue de 0,889 ( $p = 0,001$ ).

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de testetest y su resultado fue significativo ( $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ ).

Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

## **6. Análisis de Resultados con base en los Objetivos Propuestos**

Teniendo en cuenta que la investigación giro en torno al desarrollo de tres objetivos los cuales buscaban en un primer momento identificar los factores de riesgos psicosociales existentes en la IPS, objeto de estudio, mediante la aplicación del instrumento denominado la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, para después de acuerdo a lo encontrado en ese diagnóstico categorizar el nivel de riesgos Psicosociales que presentan los profesionales de la Salud y a partir de allí diseñar un plan de intervenciones donde se presenten las acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial existentes en estos mismos profesionales, buscando con ellos mejorar la seguridad y salud en el trabajo y disminuir los riesgos laborales. Es de tener en cuenta para contextualizar los resultados que los factores de riesgo psicosocial son entendidos como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador como el desarrollo del trabajo.

### **6.1. Factores de riesgos psicosociales existentes mediante la aplicación del instrumento denominado la batería de riesgo psicosocial.**

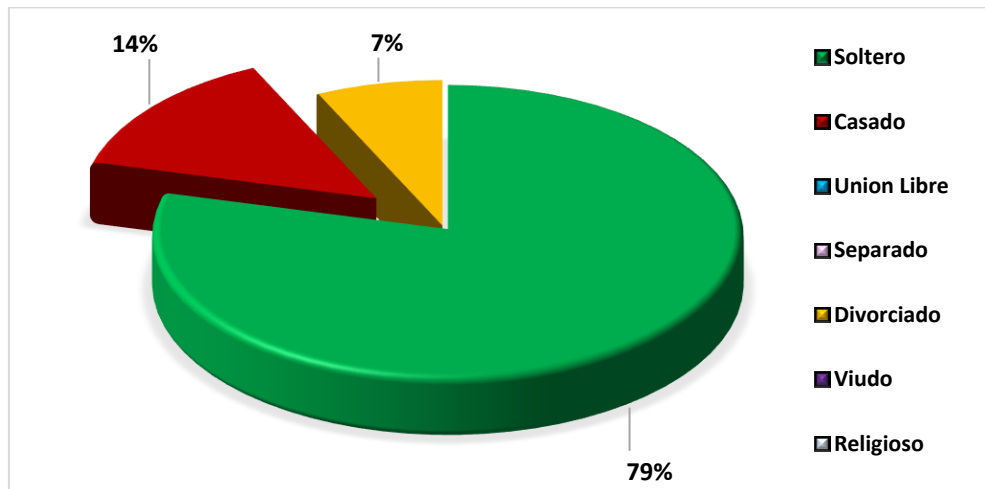
Una de las herramientas o instrumentos más utilizados dentro del territorio Colombiano es la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, como la diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, la cual fue la herramienta que se aplicó y permitió evaluar los riesgos existentes por medio de tres cuestionarios y una ficha de datos generales, cuya finalidad fue la identificación de riesgos a nivel intralaboral, extralaboral y la evaluación del estrés, facilitando de esta forma la toma de decisiones frente a las acciones preventivas y correctivas que se tomaron en el desarrollo del tercer objetivo específico para la mitigación de los riesgos psicosociales.

Una de las características más relevantes de las baterías de riesgo psicosocial, es que se enfoca no solo en la importancia de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, sino también en las características del cargo, el liderazgo, la compensación económica, aspectos personales además de manejar una serie de variables que influyen y que a su vez permiten identificar con mayor precisión aquellas condiciones que pueden convertirse en peligros

potenciales para el trabajador. Tal como se mencionaba anteriormente este objetivo presentara los resultados en 3 momentos con base en cada instrumento aplicado y a los factores de riesgo que pretende medir o identificar.

### 6.1.1. Ficha de Datos Generales

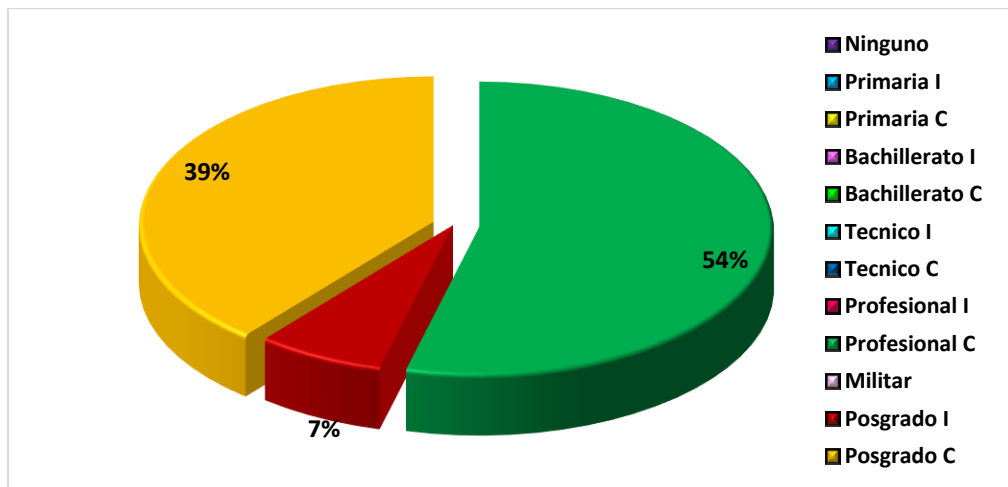
En este ítem están contenidos todos y cada uno de los datos que permiten contextualizar la información con base en las características demográficas de la población objeto de estudio, que corresponde a 10 profesionales de la salud



Gráfica 1. Estado Civil

Fuente. Elaboración Propia

Frente al ítem que pregunta sobre el estado civil de los trabajadores de la IPS, el 79% de los encuestados manifestó que son solteros, frente al 7% que aparecen como divorciados.

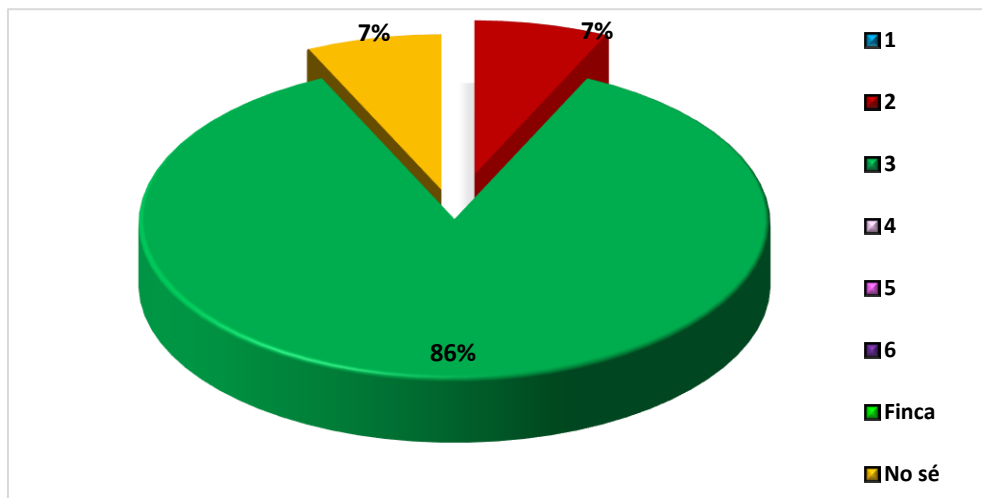


Gráfica 2. Estudios alcanzados

Fuente. Elaboración Propia

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

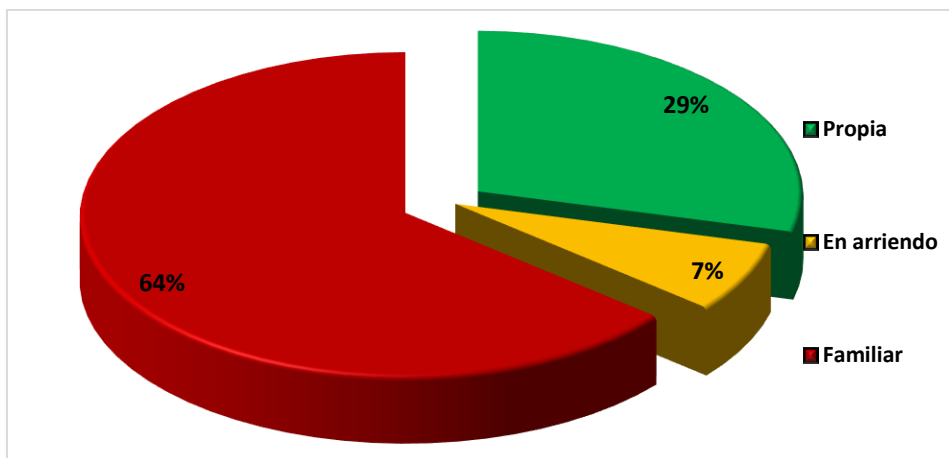
Al cuestionar a la población objeto de estudio sobre el último nivel de estudios alcanzados el porcentaje más alto con un 54% fue el de carrera profesional completa, con respecto al menor porcentaje que corresponde a posgrado sin terminar con un 7%.



**Gráfica 3. Estrato Social**

Fuente. Elaboración Propia

Frente al ítem de la ficha que pregunta por el estrato social en el cual vive, el 86% de los trabajadores de la IPS pertenecen al estrato 3, y un 7% manifiesta no saber a cuál estrato pertenece.

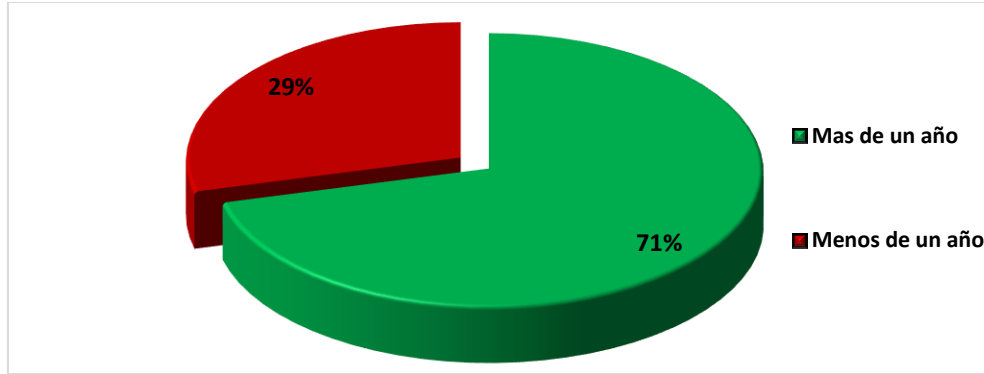


**Gráfica 4. Tipo de Vivienda**

Fuente. Elaboración Propia

Frente a la pregunta sobre la propiedad de la vivienda, el 64% manifestó que es familiar, y el 7% restante que la vivienda donde viven es en arriendo.

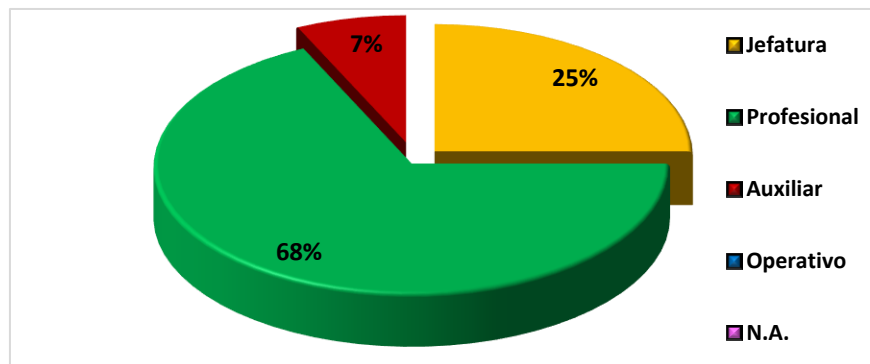
## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



**Gráfica 5. Tiempo de servicio en la IPS**

Fuente. Elaboración Propia

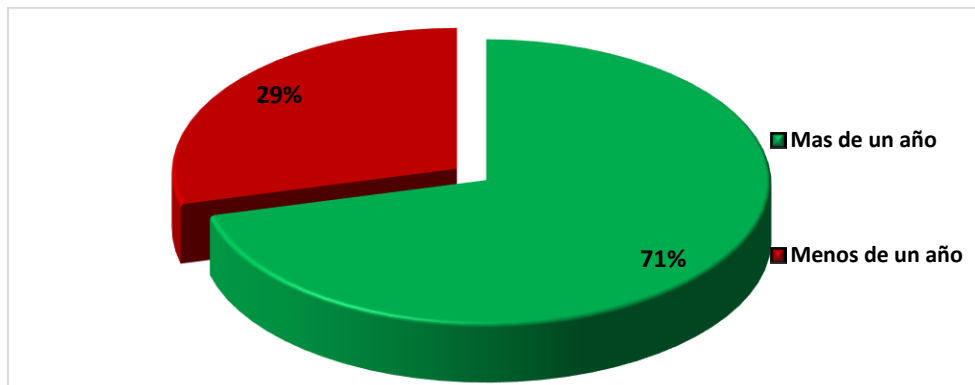
Con referencia al tiempo de servicio o trabajo que llevan en la IPS, el 71% de los trabajadores expresan que llevan en la institución más de un año de trabajo, mientras que el 29% restante expresa que su periodo de trabajo es inferior a un año.



**Gráfica 6. Tipo de Cargo**

Fuente. Elaboración Propia

Frente al tipo de cargo que desempeña en la IPS y que servirá la identificación de los factores intralaborales, el 68% manifestó ser profesional, y un 7% aparece como auxiliar.

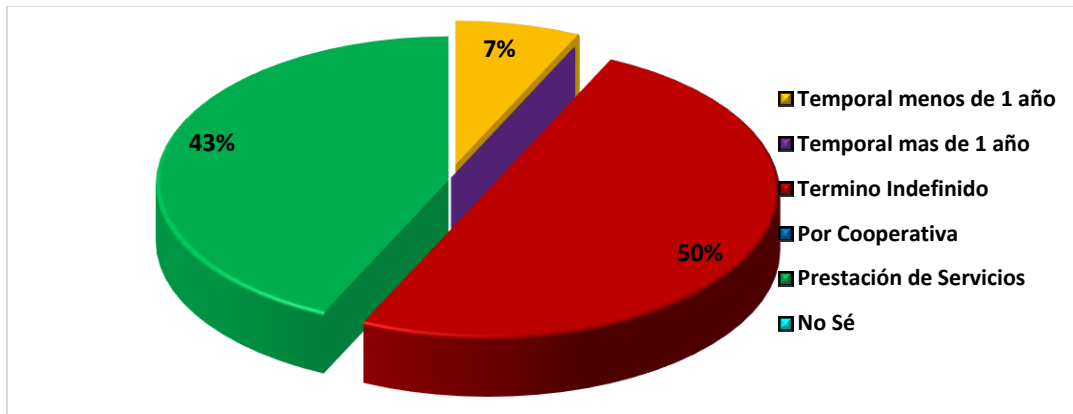


**Gráfica 7. Años en el cargo**

Fuente. Elaboración Propia

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

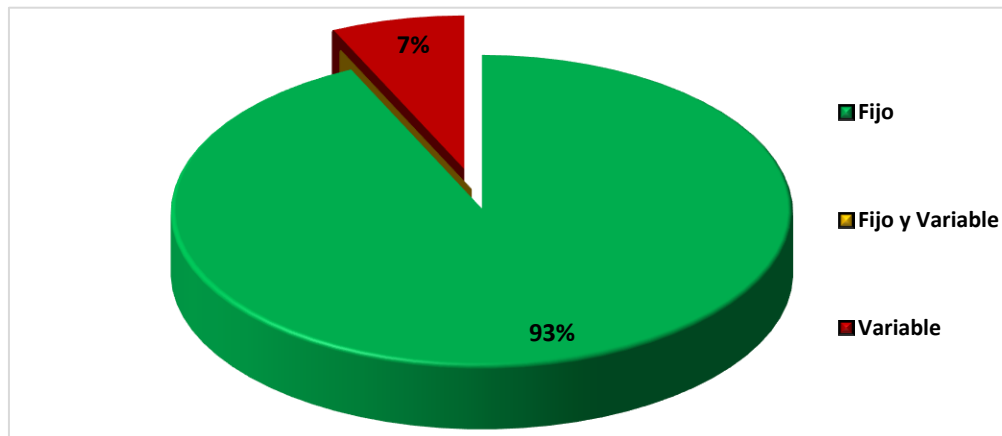
Del personal que labora en la institución el 71% lleva más de un año en el cargo que desempeña actualmente, mientras que el 29% restante lleva menos de un año.



**Gráfica 8. Tipo de Contrato**

Fuente. Elaboración Propia

Frente a la forma de contratación o tipo de contrato entre el trabajador y la IPS el 50% manifestó que su contrato es a término indefinido, y el 7% es un contrato por un periodo inferior a un año.



**Gráfica 9. Tipo de Salario**

Fuente. Elaboración Propia

A la pregunta sobre el tipo de salario el 93% manifestó que es un salario fijo y el 7% restante expresó que es un salario variable, que depende de las labores y citas atendidas.

Los datos anteriormente suministrados sirven de base por varios aspectos: en primer lugar porque permiten conocer a la población objeto de estudio, su preparación profesional el tiempo y conocimiento de la empresa donde trabajan, y sus condiciones socioeconómicas y por el otro

permitieron identificar los dos tipos de poblaciones con las cuales se va a trabajar en la aplicación del cuestionario de factores de riesgo intralaborales, en cuanto que hay unos profesionales que ejercen mando o tienen personal a su cargo y otros que no, indicador que se tienen en cuenta para realizar el respectivo diagnóstico frente al tema.

### 6.1.2. Factores de riesgo psicosocial intralaboral

Las condiciones intralaborales son las características del trabajo y de su organización que están presentes al realizar una labor, que se pueden realizar tanto al interior de la empresa como fuera de ella, siempre y cuando se tenga como objetivo la realización de una tarea o actividad propia de sus funciones laborales, estas influyen en la salud y bienestar del trabajador.

Teniendo en cuenta que de acuerdo a la batería de instrumentos existen 2 tipos de poblaciones: 1, **Forma A**, aplica a profesionales, trabajadores con cargo de jefatura o técnicos, y el de **Forma B**, aplica a los trabajadores con cargo de auxiliares y operativos; se presentaran las tablas y la descripción de los datos simultáneamente, de acuerdo a cada uno de los dominios y dimensiones que componen el cuestionario. Para la interpretación se tendrá en cuenta las siguientes convenciones:

- Sin riesgo 
- Bajo 
- Medio 
- Alto 
- Muy Alto 

**Calificación de los Ítems:** Los ítems, dimensiones y dominios son calificados de forma que se interpreta que, a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario. Antes de presentar los resultados resulta necesario exponer de forma general el proceso para la tabulación de la información de acuerdo a los mismos requerimientos dados por la batería (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010): Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar teniendo en cuenta la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican, al contrario. En las tablas 9 y 10 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A y de la forma B. En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

*Tabla 9. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A*

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 78)

*Tabla 10. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B*

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 77)

***Puntajes brutos de las dimensiones:*** Se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario, lo cual se sintetiza en la Tabla

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Tabla 11. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

Dominio	Dimensiones	Forma A	Forma B
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores (subordinados)	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No Aplica
<b>Control sobre el trabajo</b>	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del Cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
<b>Recompensa</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, p. 78)

**Transformación de los puntajes brutos:** Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

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

Es de tener en cuenta que los factores de transformación surgen de multiplicar el número total de preguntas de cada dimensión por 4 que es el puntaje máximo de las opciones de respuesta.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

**Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:** El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

*Tabla 12. Baremos para las dimensiones de la forma A*

<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, p. 84)

*Tabla 13. Baremos para las dimensiones de la forma B*

<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100










## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 85)

Ya teniendo la información base para poder interpretar los resultados obtenidos fruto de la aplicación del instrumento tanto forma A, como B, se procederá a presentar los resultados de acuerdo a cada dominio y sus respectivas dimensiones, así como el nivel de riesgo actual existe en la IPS

*Tabla 14. Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*

Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Características del liderazgo	54.8	Alto 	14.2	Medio 
Relaciones sociales en el trabajo	35.7	Muy Alto 	14.1	Bajo 
Retroalimentación del desempeño	55	Muy Alto 	21.9	Medio 
Relación con los colaboradores	40.3	Muy Alto 	N.A	N.A
<b>Liderazgo y relaciones sociales</b>	<b>45.1</b>	<b>Muy Alto</b> 	<b>15.4</b>	<b>Bajo</b> 













**Fuente:** Elaboración propia

La tabla que representa el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en su forma A, evidencia que los trabajadores que tiene personas a su cargo, en cada una de sus dimensiones puntúa en un riesgo muy alto con puntajes superiores incluso sobre 50, excepto la dimensión característica de liderazgo; y a nivel general en puntaje obtenido es de 45.1 que corresponde con un nivel Muy Alto, lo que amerita un seguimiento y una alerta.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

En el grupo de personas que no tienen personal a cargo, llamada forma B, todos los ítems están entre los niveles bajo y medio, y en el contexto general hay un nivel bajo de Riesgo con una puntuación de 15.4.

Tabla 15. Dominio Control sobre el trabajo













Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Claridad de rol	35.7	Muy Alto 	15	Medio 
Capacitación	54.2	Alto 	42.7	Alto 
Participación y manejo del cambio	53.2	Alto 	24	Bajo 
Uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25	Muy Alto 	18	Bajo 
Control y autonomía sobre el trabajo	45.9	Muy Alto 	35.4	Bajo 
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>41.1</b>	<b>Muy Alto</b> 	<b>25.2</b>	<b>Bajo</b> 

Fuente: Elaboración propia





Frente al dominio denominado control sobre el trabajo, en la población que tiene personal a su cargo, los niveles de riesgo de cada una de las dimensiones oscilan entre alto y muy alto, al igual que la cota general que es Muy Alto con un puntaje de 41.1.

Por el lado de la población que no tiene personal a cargo la dimensión Capacitación obtuvo un puntaje de 42.7 lo que indica un riesgo Alto, la cual amerita un seguimiento, las demás dimensiones están entre riesgo bajo y medio, al igual que el puntaje general de este dominio que está en 25.2 lo que indica un riesgo bajo.

Tabla 16. Dominio Demandas de trabajo

Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	45.8	Alto 	32.3	Medio 
Demandas emocionales	54.2	Alto 	44.8	Alto 
Demandas cuantitativas	72.9	Alto 	32.3	Bajo 
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	71.9	Alto 	32.8	Alto 
Exigencias de responsabilidad del cargo	91.7	Alto 	N.A	N.A
Demandas de carga mental	85	Muy Alto 	61.9	Bajo 
Consistencia del rol	47.5	Alto 	N.A	N.A

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales







Demandas de la jornada de trabajo	58.3	Alto		39.6	Medio	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>63</b>	<b>Muy Alto</b>		<b>40.2</b>	<b>Alto</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

En los datos que se evidencian en la tabla sobre el dominio llamado demandas de trabajo, la población de la forma A, mantienen la tendencia presentada en los dominios anteriores, es decir obtienen puntajes que oscilan entre los niveles alto y muy alto de riesgo, al igual que el puntaje general del dominio.

Por el lado de la población cuya forma es B, aparecen con nivel alto de riesgo las dimensiones demandas emocionales, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, los demás están en los niveles bajo y medio; a nivel general el dominio demandas de trabajo obtuvo una puntuación de 40,2 lo que equivale a un nivel alto de Riesgo.











*Tabla 17. Dominio Recompensas*

Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	22.5	Alto 	6.3	Bajo 
Reconocimiento y compensación	25	Medio 	12.5	Bajo 
<b>Recompensas</b>	<b>23.9</b>	<b>Alto</b> 	<b>10</b>	<b>Bajo</b> 

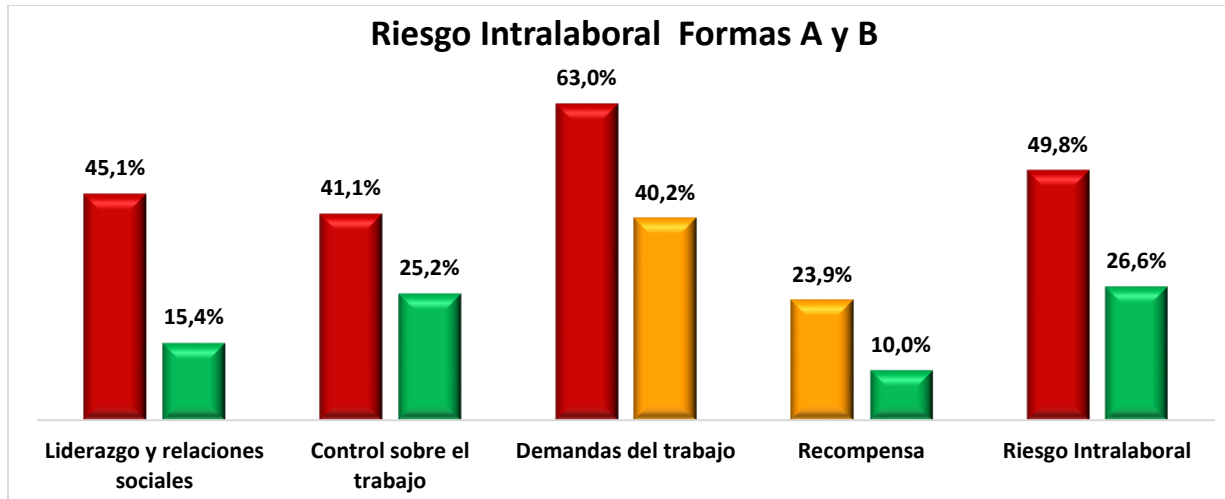
**Fuente:** Elaboración propia

En cuanto a los datos arrojados en la aplicación del dominio recompensa, el puntaje general de este para la población que maneja persona, forma A, es de 23,9 lo que lo ubica en un nivel alto de riesgo, al contrario de la población que no maneja personal, forma B, cuyo puntaje general es de 10 ubicándolo en un nivel bajo de riesgo.

*Tabla 18. Riesgo Intralaboral*

Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales	45.1	Muy Alto 	15.4	Bajo 
Control sobre el trabajo	41.1	Muy Alto 	25.2	Bajo 
Demandas del trabajo	63	Muy Alto 	40.2	Alto 
Recompensas	23.9	Alto 	10	Bajo 
<b>Riesgo Intralaboral</b>	<b>49.8</b>	<b>Muy Alto</b> 	<b>26.6</b>	<b>Medio</b> 

**Fuente:** Elaboración propia



Gráfica 10. Riesgo Intralaboral

Fuente. Elaboración Propia

A nivel general en cuanto a los factores psicosociales intralaborales, el puntaje obtenido en la forma A, es decir de los trabajadores que manejan personal fue de 49,8 lo que corresponde a un nivel de riesgo Muy Alto, por el lado de la población bajo la forma B, es decir los que no tienen personal a cargo, su nivel de riesgo es Medio con un puntaje de 26.6; situación que indica que la condición laboral que consiste en el manejo de personal dentro de su ejercicio influye notoria y directamente en el nivel de riesgo frente a los factores psicosociales intralaborales y hace que éste presente un muy alto puntaje.

En el anexo G, se puede apreciar la correspondiente valoración de los factores de riesgo psicosocial tanto intralaborales como extralaborales y del estrés de acuerdo al rol y profesión que desempeña cada profesional al interior de la IPS, su correspondiente puntuación y el nivel de estado de riesgo con respecto a cada uno de los dominios y sus respectivas dimensiones.

### 6.1.3. Factores de riesgo psicosocial Extralaboral

Cuando se habla de un factor de riesgo extralaboral se hace referencia al entorno laboral del empleado y se hace énfasis en aquellos aspectos relacionados con los periodos en que el trabajador no está laborando o está por fuera de su lugar de trabajo, no obstante, se habla muy poco del trabajador fuera de su sitio de trabajo, es decir, cuando los empleados llegan a su casa, teniendo en cuenta las relaciones familiares y sociales, el manejo del tiempo libre, las distancias entre el trabajo y la vivienda, puesto que estas situaciones pueden generar problemas en la vida laboral. Para poder entender los resultados expuestos en este numeral se hace necesario tener en

cuenta la siguiente información, porque con base en ella se analizaros los datos suministrados en la aplicación del Instrumento.

**Calificación de los Ítems:** Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tiene un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califica, al contrario.

En la Tabla 19 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

*Tabla 19. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.*

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29.	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31.	4	3	2	1	0

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 147)

**Puntajes brutos de las dimensiones:** Se obtienen sumando las calificaciones asignadas a los ítems que las conforman. De esta manera, resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión, información que se sintetiza en la Tabla 20.

*Tabla 20. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.*

Dimensiones	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	1, 2, 3, 4

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 148)

**Transformación de los puntajes brutos:** Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala que va de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

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

Es de tener en cuenta que los factores de transformación surgen de multiplicar el número total de preguntas de cada dimensión por 4 que es el puntaje máximo de las opciones de respuesta.

**Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:** El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

*Tabla 21. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos*

Dimensiones	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
<b>Puntaje Total</b>	<b>0,0 - 11,3</b>	<b>11,4 - 16,9</b>	<b>17,0 - 22,6</b>	<b>22,7 - 29,0</b>	<b>29,1 - 100</b>

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 152)

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

















Tabla 22. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios.

Dimensiones	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
<b>Puntaje Total</b>	<b>0,0 - 12,9</b>	<b>13,0 - 17,7</b>	<b>17,8 - 24,2</b>	<b>24,3 - 32,3</b>	<b>32,4 - 100</b>

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 153)

Ya teniendo la información base para poder interpretar los resultados obtenidos fruto de la aplicación del instrumento sobre factores de riesgo psicosocial extralaboral se procederá a presentar los resultados de acuerdo a cada dominio y sus respectivas dimensiones, así como el nivel de riesgo actual existe en la IPS

Tabla 23. Factores de Riesgo extralaboral

Dimensión	Forma A		Forma B	
	Puntuación	Nivel de Riesgo	Puntuación	Nivel de Riesgo
Dimensión tiempo fuera del trabajo	40.7	Alto 	8.9	Bajo 
Dimensión relaciones familiares	0	Sin Riesgo 	9.5	Bajo 
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin Riesgo 	1.4	Bajo 
Dimensión situación económica del grupo familiar	0	Sin Riesgo 	13.1	Bajo 
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	13.9	Medio 	8.7	Bajo 
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0	Sin Riesgo 	10.7	Bajo 
Dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda	12.5	Bajo 	11.6	Bajo 
<b>Puntaje Total</b>	<b>10.9</b>	<b>Sin Riesgo</b> 	<b>8.6</b>	<b>Sin Riesgo</b> 

**Fuente:** Elaboración propia

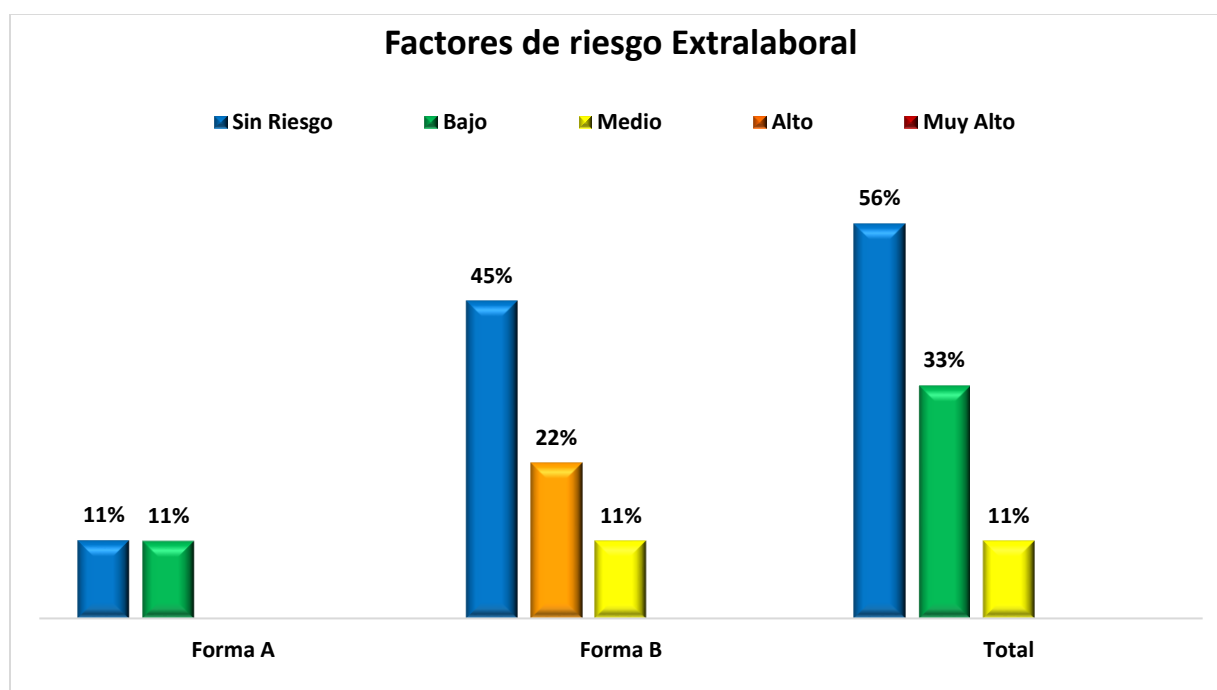
En los datos que se evidencian en la tabla sobre el nivel de riesgo existente en cada una de las dimensiones que integran los factores de riesgo Extralaboral, en los trabajadores de cargos

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

de jefatura y profesionales o técnicos, solo presenta un nivel de alto riesgo en la Dimensión tiempo fuera de trabajo con un puntaje de 40.7 y nivel medio en la dimensión características de la vivienda y de su entorno con 13,9, a nivel general no se presenta riesgo, puesto que su puntaje es 10,9 que está en el rango de no alarmas.

Por el lado de los trabajadores de cargos auxiliares y operarios aparece en todas las dimensiones un nivel de riesgo bajo y a nivel general es una población que aparece sin riesgo. Esta información será tenida en cuenta en el desarrollo del objetivo específico número 3.

A continuación, se presentará el porcentaje de la población a los cuales se les aplicó el cuestionario de factores extralaborales frente a cada nivel de riesgo de cada una de las dimensiones que se analizaron.



Gráfica 11. Factores de Riesgo Extralaboral por población

Fuente. Elaboración Propia

Los datos recolectados en la aplicación demuestran que el 56% de la población total, registran un nivel sin riesgo, el 33% evidencian un nivel de riesgo bajo y el 11% restante presenta un nivel de riesgo medio, los otros dos niveles alto y muy alto, no tuvieron ningún porcentaje a nivel general.

#### 6.1.4. Valoración del Estrés

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

**Calificación de los Ítems:** Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 24 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Tabla 24. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24.	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 381)

**Puntajes brutos de las dimensiones:** La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados:

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

**Transformación de los puntajes brutos:** Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala que va de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje Bruto}}{61,16} \times 100$$

**Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:** El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

Tabla 25. Baremos del Cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje Total Transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Sin Riesgo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy Alto	25,1 a 100	23,5 a 100

**Fuente:** (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana , 2010, p. 152)

Comparadas las indicaciones dadas con los puntajes y/o promedios obtenidos en la aplicación del instrumento, se llegó a la definición de los siguientes niveles de estrés.






El cuestionario para la evaluación del estrés está orientado a dos tipos de personas:

1. *Jefes, profesionales y técnicos*, quienes comprende los cargos de dirección o jefatura, se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas; y personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico.

2. *Auxiliares y operarios*, quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior, y comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales.

La clasificación del personal se tuvo en cuenta con base en la pregunta sobre tipo de cargo, representada en la gráfica 5, donde una sola persona (1) pertenece al grupo de auxiliares y operarios y el resto (9) al grupo de jefes y profesionales.

Tabla 26. Evaluación Nivel general de estrés

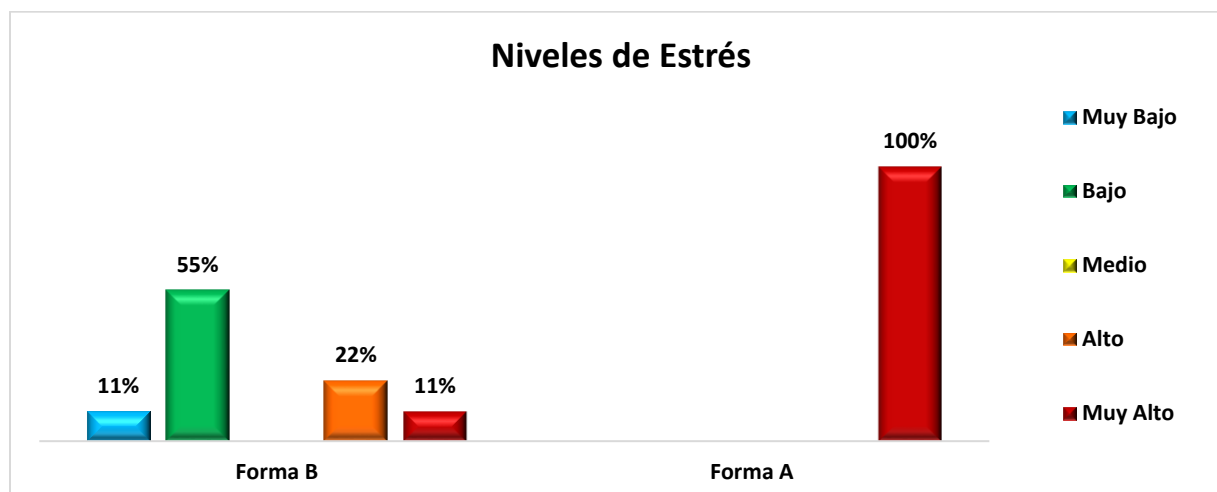
Nivel de síntomas del estrés	Forma B		Forma A	
	Puntuación	Población	Puntuación	Población
Muy Bajo 	6,5	11%		
Bajo 	10,2	55%		
Medio 		0%		
Alto 	17,9	22%		
Muy Alto 	27,1	11%	<b>24,2</b>	100%
<b>Puntaje Total</b>	<b>13,7</b>	<b>100%</b>	<b>24,2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

VCV

En los datos que se evidencian en la tabla sobre el nivel de estrés existente en cada uno de trabajadores de las IPS, agrupados en dos poblaciones: en los trabajadores de forma B de cargos de jefatura y profesionales o técnicos, hay una gran alerta por tres puntajes, de los cuales uno se encuentra en un nivel muy alto con 27,1 y dos con promedios altos de 17,9 lo que amerita una intervención urgente. Por el lado de los trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos que es uno solo su puntaje está sobre el 24,2, lo que lo ubica en un nivel muy alto y lleva a tomar medidas urgentes.

A continuación, se presentará el porcentaje de la población a los cuales se les aplico el cuestionario sobre valoración del estrés y estos fueron los puntajes obtenidos



Gráfica 12. Niveles de estrés por población











Fuente. Elaboración Propia

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

En cuestiones de porcentaje poblacional, en los trabajadores bajo la forma B el 55% tiene un nivel de riesgo bajo, seguido con un 22% de riesgo alto, un 11% de riesgo muy bajo y un 11% de Riesgo Muy Alto; y por el lado de los trabajadores que pertenecen a la forma A, que corresponde a dos trabajadores, es decir, el 100% está bajo riesgo Muy Alto.

A continuación, se presentan los niveles de riesgo teniendo en cuenta la labor o profesión que desempeña el personal al interior de la IPS.

Tabla 27. Nivel de estrés con base en la labor

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de estrés
Fonoaudióloga	17,3	Alto 
Terapeuta Ocupacional (1)	8,5	Bajo 
Terapeuta Ocupacional (2)	10,5	Bajo 
Fisioterapeuta (1)	27,1	Muy Alto 
Fisioterapeuta (2)	6,5	Muy Bajo 
Fisioterapeuta (3)	9,5	Bajo 
Fisioterapeuta (4)	12,3	Bajo 
Psicóloga	18,6	Alto 
Docente de Música	10,1	Bajo 
Auxiliar Administrativo	24,2	Muy Alto 

**Fuente:** Elaboración propia

Analizando los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario sobre la valoración del estrés de acuerdo a las profesiones o roles que desempeñan cada uno de los trabajadores de la IPS objeto de estudio, se evidencia que la fisioterapeuta que ejerce la labor de gerente es la que obtiene el puntaje más alto con un 27,1 que corresponde a un alto nivel de riesgo, al igual que la auxiliar administrativo con un 24,2; con un nivel alto de riesgo se encuentra la psicóloga con 18,6 y la fonoaudióloga con 17,3, estas 4 personas según la interpretación dada por la misma batería de instrumentos para la valoración de factores de riesgo psicosocial amerita un seguimiento y una intervención urgente.

Seguidamente los profesionales tales como los dos terapeutas ocupacionales, el docente de música y los tres fisioterapeutas restantes sus puntajes están en los rangos correspondientes a los niveles de riesgo bajo y muy bajo.

## **6.2. Categorización con base en el diagnóstico realizado del nivel de los riesgos psicosociales que presentan los profesionales de la salud del CYM IPS.**

### **6.2.1. Categorización factores de Riesgo Intralaborales A y B**

Los factores de riesgos psicosocial en su énfasis Intralaboral, es decir, en la descripción de los aspectos o dimensiones que corresponde al interior de la empresa, o en el ejercicio de su laboral se encuentran compuestos por cuatro (4) dominios, cuyas definiciones y categorización personal y general se expondrán a continuación:

El ítem denominado ***Demandas del Trabajo***, hace referencia a las exigencias que el trabajo impone a la persona en el desempeño de su cargo o labor, estas exigencias pueden ser de varios tipos, tales como: demandas cuantitativas, como cantidad de trabajo y tiempo disponible; demandas de carga mental como la cantidad y complejidad información; demandas emocionales como la exposición a sentimientos y emociones propias de su trabajo, tales como tristeza, depresión rabia, etc.; las exigencias de responsabilidad del cargo, las demandas ambientales y esfuerzo físico; las demandas de la jornada de trabajo, horas extras, pausas, jornadas; la consistencia del rol en su sentido ético y de calidad; la influencia de ambiental laboral sobre el extralaboral, es decir que tanto su trabajo influye y es llevado a su vida personal











A nivel general frente a esta dimensión los trabajadores de la IPS que pertenecen a la forma A de la Batería, y que corresponde a dos personas se encuentran en un nivel ***Muy alto***, con un puntaje de 45,1, lo que preocupa y amerita una intervención para atenuar o disminuir estos factores de riesgo centrados de manera especial en estas dos dimensiones: las exigencias de responsabilidad del cargo que desempeña cada uno de ellos y las demandas de carga mental, como la cantidad y la complejidad de la información que ellos manejan incluyendo los compromisos propios de su cargo, es de tener en cuenta que el nivel muy alto se comprende como una situación preocupante de estrés, y las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Por el lado de la población que concierne a la forma B, es decir aquellos que no tienen personal a su cargo el nivel está catalogado como ***Alto*** con un puntaje de 40,2, influenciado principalmente por las dimensiones denominadas demandas emocionales y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

En el entorno personal, es decir con base en las circunstancias de cada uno de los 10 profesionales, se puede observar que la fonoaudióloga, los dos terapeutas ocupacionales y dos fisioterapeutas se encuentran en un nivel muy alto, esta información que ayuda a identificar el personal que requiere un plan o estrategias para disminuir niveles de riesgo de manera precisa.

Tabla 28. Demandas de trabajo por roles

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de Riesgo
Fonoaudióloga	64.5	Riesgo muy alto 
Terapeuta Ocupacional (1)	45.5	Riesgo muy alto 
Terapeuta Ocupacional (2)	41.5	Riesgo muy alto 
Fisioterapeuta (1)	61.5	Riesgo muy alto 
Fisioterapeuta (2)	56.4	Riesgo muy alto 
Fisioterapeuta (3)	41	Riesgo alto 
Fisioterapeuta (4)	40.4	Riesgo alto 
Psicóloga	34	Riesgo medio 
Docente de Música	30.8	Riesgo bajo 
Auxiliar Administrativo	24.4	Sin riesgo 

**Fuente:** Elaboración propia

En el dominio **Control Sobre el Trabajo**, entendido como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Este dominio está conformado por dimensiones tales como el control y la autonomía que tienen el trabajador sobre su trabajo, en lo relacionado con la toma de decisiones; la claridad que tiene sobre lo que corresponde hacer y lo que se espera que haga; las oportunidades para el desarrollo y uso de habilidades; la capacitación que se le brinde para poder realizar correctamente su trabajo; y la posibilidad de injerencia en los cambios de la IPS











A nivel general se observa en la población de la forma A obtuvo como puntaje total 41,1 puntos lo cual los ubica en un nivel de riesgo **Muy Alto**, situación que se relaciona con el dominio anterior, y es un elemento a tener en cuenta también en el plan de intervención para tratar de disminuir los niveles en las dimensiones que estén más altas, sobre todo en las dimensiones de control y autonomía en el trabajo, en donde el trabajador siente que no puede o no tienen el derecho de tomar decisiones fundamentales y siente que sus responsabilidades se le pueden salir de la mano: En lo que tiene que ver con la población cuya forma es B su nivel de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

riesgo está catalogado como un nivel de riesgo **Bajo** con un puntaje de 25.2, con este nivel no se espera que los factores psicosociales estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas; las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles, situación que denota que este grupo de profesionales al no tener responsabilidad frente a otras personas, pueden desarrollar sus funciones sin tensiones externas, lo que les permite trabajar distensionadamente, en este dominio llama la atención la dimensión capacitación ubicada en un nivel de riesgo alto, y los motivos radican en que sienten que no se les capacita e informa sobre las funciones en específico que ellos mismos deben realizar.

Ya con respecto al nivel de riesgo de cada uno de los miembros de la población objeto de estudio con respecto a este dominio se puede evidenciar que la fisioterapeuta 1, en las mismas circunstancias que el dominio anterior presenta un nivel de riesgo Muy alto, elemento importante a tener en cuenta y que está directamente relacionado con su otro rol que es el manejo de personal lo que incide notablemente en el puntaje obtenido, en los de nivel de riesgo alto está la fonoaudióloga y la fisioterapeuta 2

Tabla 29. Control sobre el trabajo por roles

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de Riesgo
Fonoaudióloga	32.1	Riesgo alto 
Terapeuta Ocupacional (1)	33.3	Riesgo medio 
Terapeuta Ocupacional (2)	30.3	Riesgo medio 
Fisioterapeuta (1)	50	Riesgo muy alto 
Fisioterapeuta (2)	40.3	Riesgo alto 
Fisioterapeuta (3)	18.1	Sin riesgo 
Fisioterapeuta (4)	16.7	Sin riesgo 
Psicóloga	14	Sin riesgo 
Docente de Música	26.4	Riesgo bajo 
Auxiliar Administrativo	27.8	Riesgo medio 

Fuente: Elaboración propia

En el dominio **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**, este ítem hace relación a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. Este dominio está conformado por dimensiones tales como las características del liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, la retroalimentación del desempeño y la relación






## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

con los colaboradores (subordinados), esta última propia y exclusiva del profesional de la forma A.






Al evaluar el estado del nivel de riesgo frente a los factores de riesgo intralaborales, los trabajadores a quienes se le administro la forma A, es decir que tienen a su cargo personal, presentaron un nivel **Muy Alto** de riesgo, entendido como riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, su puntaje estuvo sobre 45.1; esta relación permite inferir que el hecho de tener que lidiar con personas que están a su cargo, genera grandes y altos estresores laborales, cosa diferente al resto de trabajadores administrados bajo la forma B, quienes no tienen personal a su cargo, ni desarrollan funciones administrativas, su riesgo con un puntaje de 15,4, lo ubica en un nivel **Bajo**, en donde no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Al entrar en detalle sobre cada rol o trabajador en particular, la fisioterapeuta 1, quien ejerce funciones administrativas y directivas es la única en puntuar con un nivel de riesgo muy alto, alcanzando un puntaje de 58,5 lo cual sorprende y preocupa e invita a tomar medidas urgentes para disminuir ese nivel, 4 de los demás funcionarios, tales como la fonoaudióloga, que también administra personal, los terapeutas ocupacionales y la fisioterapeuta 2 se encuentran en un nivel de riesgo alto riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica; y el resto de funcionarios incluyendo la auxiliar administrativa se encuentran en niveles bajo y sin riesgo.

*Tabla 30. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por roles*

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de Riesgo
Fonoaudióloga	31.7	Riesgo alto 
Terapeuta Ocupacional (1)	31.7	Riesgo alto 
Terapeuta Ocupacional (2)	29.7	Riesgo alto 
Fisioterapeuta (1)	58.5	Riesgo muy alto 
Fisioterapeuta (2)	28.3	Riesgo alto 

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Fisioterapeuta (3)	6,1	Sin riesgo	
Fisioterapeuta (4)	5.8	Sin riesgo	
Psicóloga	7.5	Sin riesgo	
Docente de Música	14.2	Riesgo bajo	
Auxiliar Administrativo	6.7	Sin riesgo	





**Fuente:** Elaboración propia

Ya por último aparece el dominio denominado **Recompensa**, la cual se entiende dentro de los factores de riesgo intralaboral como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, lo que implica no solo compensaciones de tipo económico, sino la motivación y el estímulo dado por el trabajo prestado o la estabilidad laboral que en su gran mayoría los trabajadores buscan.







Analizando los datos que emergieron fruto de la aplicación de los instrumentos se evidencia que en términos generales el personal a quien se le administró la forma A y que como se sabe administra o maneja personal, su nivel de riesgo es considerado **Alto** con un puntaje de 23,9, mientras que el personal de forma B, es decir los demás profesionales de la salud, incluyendo la auxiliar administrativa sus puntajes son considerados como nivel de riesgo **Bajo**.

Profundizando en los niveles de cada rol que se desempeña al interior de la IPS se logra evidenciar que la Fisioterapeuta 1 y 2 están en riesgo muy alto, y ya se conocen las implicaciones, la fonoaudióloga, los dos terapeutas ocupacionales, la fisioterapeuta 4 y la auxiliar administrativa obtuvieron puntajes que oscilan en el rango medio, entendido este como nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; para finalizar la fisioterapeuta 3, la psicóloga y el docente de música estuvieron en los niveles bajo y sin riesgo.

*Tabla 31. Recompensa en el trabajo por roles*

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de Riesgo	
Fonoaudióloga	21.4	Riesgo medio	
Terapeuta Ocupacional (1)	12.5	Riesgo medio	
Terapeuta Ocupacional (2)	9.5	Riesgo medio	
Fisioterapeuta (1)	40.9	Riesgo muy alto	

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Fisioterapeuta (2)	37,5	Riesgo muy alto	
Fisioterapeuta (3)	9,4	Riesgo bajo	
Fisioterapeuta (4)	10	Riesgo medio	
Psicóloga	5	Riesgo bajo	
Docente de Música	3,6	Sin riesgo	
Auxiliar Administrativo	15	Riesgo medio	

**Fuente:** Elaboración propia

### 6.2.2. Categorización factores de Riesgo Extralaborales A y B

Frente al tema de los factores de Riesgo extralaborales y después de haberse realizado la respectiva evaluación, cuyo objetivo es el de indagar sobre aspectos de la vida personal y familiar del empleado, para ello el cuestionario que es el instrumento para recolectar la información, vienen estructurado en torno a 7 dimensiones, cada una con sus preguntas específicas, pero que responden a un todo, es decir, todas y cada una de las dimensiones están relacionadas entre sí, la meta a alcanzar con la aplicación de este cuestionario era la de profundizar sobre los siguientes ítems y cada uno de los factores que los componen, ellos son: *Tiempo fuera del trabajo*, entendido como la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación y saber si ésta es limitada o insuficiente, la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos; *las relaciones familiares*, si estas son conflictivas, la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre; *las comunicación y relaciones interpersonales*, saber si la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente, la relación con amigos o allegados es conflictiva, la ayuda que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre; *la situación económica del grupo familiar*, conocer si los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, si existen deudas económicas difíciles de solventar; conocer *las características de la vivienda y de su entorno*, si sus condiciones son precarias, si las condiciones de su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, si la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o servicios de salud; sobre *la influencia del entorno extralaboral en el trabajo*, entender si las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo; y por último *el desplazamiento del lugar de trabajo a su casa y viceversa*, entender si el transporte para acudir











## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

al trabajo es difícil o incómodo y si la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Al analizar la puntuación en cada uno de estos aspectos y a nivel general se logró evidenciar que los profesionales bajo la forma A, es decir que manejan personal, los factores de riesgo psicosocial extralaboral están catalogados como de nivel **Sin Riesgo** con un puntaje de 10,9, según los baremos establecidos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario, como se evidencia en la tabla 22, que da las pautas para la interpretación de los resultados, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios al iguales que los trabajadores a quienes se les aplico la forma b, que obtuvieron un puntaje total de 8,6. Aunque existes dos dimensiones que llaman la atención por los puntajes obtenidos a nivel general en la suma de los dos roles que conforman la forma A y son: tiempo fuera del trabajo con un nivel de riesgo alto y 40, 7 y características de la vivienda y de su entorno con un nivel medio de riesgo y un puntaje de 13,9.

A nivel de roles personales, todos los profesionales están ubicados en los niveles de riesgo bajo y sin riesgo, excepto la fisioterapeuta 1, quien desarrolla actividades administrativas al interior de la IPS y que muy posiblemente viene aumentando la injerencia de su trabajo en los aspectos y dimensiones extralaborales, obtuvo un puntaje de 18,5 que la ubica en un nivel de riesgo medio, entendido como nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Tabla 32. Factores Extralaborales por roles.

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de Riesgo	
Fonoaudióloga	4.8	Sin riesgo	
Terapeuta Ocupacional (1)	4.8	Sin riesgo	
Terapeuta Ocupacional (2)	4.5	Sin riesgo	
Fisioterapeuta (1)	16.9	Riesgo bajo	
Fisioterapeuta (2)	18.5	Riesgo medio	
Fisioterapeuta (3)	0.8	Sin riesgo	
Fisioterapeuta (4)	0.8	Sin riesgo	
Psicóloga	16.1	Riesgo bajo	
Docente de Música	7.3	Sin riesgo	
Auxiliar Administrativo	12.1	Riesgo bajo	

**Fuente:** Elaboración propia

### 6.2.3. Categorización valoración Estrés A y B




Este último aspecto denominado la valoración del estrés tiene como fin conocer de manera multidimensional el nivel de estrés percibido y los estilos particulares de afrontamiento del evaluado, este instrumento tuvo en cuenta para su construcción y aplicación las siguientes dimensiones o ítems, denominados síntomas, ellos son: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y por último psicoemocionales.

Analizando los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario sobre la valoración del estrés de acuerdo a las profesiones o roles que desempeñan cada uno de los trabajadores de la IPS CYM objeto de estudio, se evidencia que la fisioterapeuta que ejerce la labor de gerente es la que obtiene el puntaje más alto de estrés con un 27,1 puntos que corresponde a un **Muy Alto** nivel de riesgo, al igual que la auxiliar administrativo con un 24,2, esto es indicativo de alta frecuencia de síntomas de estrés y por tanto alta afectación del estado general de salud, es necesario desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mejorar la afectación a cada uno de los aspectos que la integran.








Con un nivel **Alto** de riesgo se encuentra la psicóloga con 18,6 puntos y la fonoaudióloga con 17,3, puntos, estas 2 personas según la interpretación dada por la misma batería de instrumentos para la valoración de factores de riesgo psicosocial amerita un seguimiento y una intervención urgente, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Seguidamente los profesionales tales como los dos terapeutas ocupacionales, el docente de música y los tres fisioterapeutas restantes sus puntajes están en los rangos correspondientes a los niveles de riesgo **Bajo** y **Muy Bajo**; ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Tabla 33. Nivel de estrés por roles

Labor o Profesión	Puntaje	Nivel de estrés
Fonoaudióloga	17,3	Alto 
Terapeuta Ocupacional (1)	8,5	Bajo 
Terapeuta Ocupacional (2)	10,5	Bajo 

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales































Fisioterapeuta (1)	27,1	Muy Alto	
Fisioterapeuta (2)	6,5	Muy Bajo	
Fisioterapeuta (3)	9,5	Bajo	
Fisioterapeuta (4)	12,3	Bajo	
Psicóloga	18,6	Alto	
Docente de Música	10,1	Bajo	
Auxiliar Administrativo	24,2	Muy Alto	

**Fuente:** Elaboración propia

### 6.2.4. Categorización valoración general de factores de riesgo Psicosocial y de estrés por roles.

A continuación a manera de síntesis se presenta el nivel de riesgo Psicosocial de cada uno de los profesionales que laboran en la IPS CYM con el objetivo de analizar el estado en cada uno de los factores que se trabajaron a lo largo del primer y segundo objetivo específico, teniendo en cuenta el rol que desempeña al interior de la institución y revisando si es una constante, es decir si las dimensiones descritas guardan relación entre ellas y son directamente proporcionales, a mayor nivel de riesgo en los factores intralaborales, mayor nivel de riesgo en los factores extralaborales.

*Tabla 34. Valoración general de factores de riesgo Psicosocial y de estrés por roles.*

Labor o Profesión	Factores Intralaborales		Factores Extralaborales		Valoración del Estrés	
Fonoaudióloga (A)	Muy Alto		Sin riesgo		Alto	
Terapeuta Ocupacional (1)	Alto		Sin riesgo		Bajo	
Terapeuta Ocupacional (2)	Alto		Sin riesgo		Bajo	
Fisioterapeuta (1) (A)	Muy Alto		Bajo		Muy Alto	
Fisioterapeuta (2)	Muy Alto		Medio		Muy Bajo	
Fisioterapeuta (3)	Sin riesgo		Sin riesgo		Bajo	
Fisioterapeuta (4)	Bajo		Sin riesgo		Bajo	
Psicóloga	Sin riesgo		Bajo		Alto	
Docente de Música	Bajo		Sin riesgo		Bajo	
Auxiliar Administrativo	Sin riesgo		Bajo		Muy Alto	

**Fuente:** Elaboración propia



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

De acuerdo al semáforo o mapa de colores que contienen los respectivos indicadores sobre el nivel de riesgo en cada uno de los factores y de acuerdo al rol desempeñado en la IPS, se evidencia que: los factores de riesgo intralaboral y extralaboral, así como la valoración del estrés no guardan en su totalidad una relación directamente proporcional, es decir, si una de ellos marca nivel de riesgo muy alto, los otros dos reportan niveles diferentes, de tal manera que los riesgos psicosociales que se padecen no son integrales, pero sí vale la pena resaltar los diferentes problemas que se han venido presentando al interior de la IPS en algunos profesionales la **fisioterapeuta 1** y la **fonoaudióloga** que ejercen actividades de manejo y coordinación de personal lo que hace que las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por 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, estén en niveles muy altos de que su situación influya en su trabajo y en su salud personal.

Al igual que la situación anterior **la fisioterapeuta 1** y **la auxiliar administrativa** están padeciendo un nivel muy alto de estrés, que influye en el grado de satisfacción de la labor que están desarrollando al interior y exterior de la entidad. Y el detonante es la situación de la Fisioterapeuta 1, que al manejar personal y responder por atenciones propias de su profesión tiene altos niveles de riesgo tanto en los factores intralaborales y en el estrés.

### **6.3. Plan de intervenciones con acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial existente en los profesionales de la salud del CYM IPS.**

Para poder establecer o diseñar un plan de intervención destinado a mejorar las condiciones de vida física, psicológica, social y laboral de los trabajadores de la IPS CYM, primero que todo hay que identificar el modelo teórico de intervención para que con base en el diagnóstico presentado en los dos objetivos específicos anteriores, fruto de la implementación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaborales, intralaborales y del estrés, se puedan establecer estrategias, objetivos, y actividades pertinentes y enfocadas a tratar y mitigar los factores de riesgo psicosocial evidenciados.

El objetivo de esta intervención psicosocial es la de determinar estrategias para mitigar o controlar situaciones de alto riesgo y manifestaciones leves antes de que el problema se agrave,

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

el plan de intervenciones que se describe a continuación se realizó con base en los dominios y dimensiones que evidenciaron mediano, altos y muy altos niveles de riesgo en cada uno de los factores extralaborales, intralaborales y de estrés y destinados de manera grupal o individual de acuerdo al rol que desempeña cada uno de los trabajadores.

Es de tener en cuenta que adicional a la evaluación que contiene cada una de las estrategias o actividades programadas en el plan de intervención para tratar los ítems ubicados en niveles de riesgo muy alto, alto o medio, se realizara al final de cada actividad un sondeo que promueva la participación y la valoración de cada actividad desarrollada, al igual que cómo esa actividad ayudo o permitió disminuir los niveles de tensión o cumplir los objetivos propuesto para cada dimensión; y como ultima forma de evaluar, se aplicara nuevamente la batería de Instrumentos y se tabulara, para evidenciar los cambios presentados y logrados gracias al plan de intervención.

Teniendo en cuenta que en el formato del plan de intervención los espacios son limitados, en el respectivo cuadro de actividades aparecerá Ver acción No 1, o a la cual se refiera, que será expuesta de manera amplia a continuación del respectivo cuadro de dominios y dimensiones.

Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Tabla 35. Plan de Intervención factores Intralaborales.

DOMINIO	DIMENSION	PROPÓSITO	ESTRATEGIAS O ACTIVIDADES	DESTINATARIO	EVALUACION
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Relaciones sociales en el trabajo	Asegurar que los trabajadores que desempeñan el cargo y los de relación jerárquica con el cargo, tengan claridad de los objetivos, responsabilidades, alcance, conductos regulares, criterios de calidad y cumplimiento, procedimientos flujos de información, para el ejercicio de las funciones a cargo.	Claridad del rol como pilar del desempeño (Ver Acción No 1)	Fisioterapeuta I Fonoaudióloga	Reforzar positivamente las habilidades de los trabajadores para el Mejoramiento continuo del clima laboral y de la institución en general, teniendo en cuenta las pautas establecidas en el desarrollo de la Acción 1.
	Retroalimentación del desempeño	Realización de evaluaciones de desempeño para proporcionar información al trabajador sobre su desempeño laboral, haciendo énfasis en las fortalezas y cualidades, abriendo espacio de realizar una autoevaluación y proponiendo opciones de mejora	Identificar las fortalezas y debilidades del desempeño que presenta el trabajador, en donde ambas partes (IPS y Trabajador) bajo una comunicación asertiva lleguen a un equilibrio con opciones de mejora, dejando por escrito la actividad realizada.	Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo	Que los profesionales mejoren positiva y continuamente en cada una de las actividades desarrolladas a diario.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

	<p>Relación con los colaboradores</p>	<p>Asegurar que los trabajadores de todos los niveles reciban información relevante, oportuna y suficiente, acerca de los asuntos de interés tanto general como particular para facilitar el desempeño y el logro de la misión y los objetivos de las áreas y los procesos.</p>	<p>Fomento de mecanismos formales de comunicación (Ver Acción No 2)</p>	<p>Fisioterapeuta I Fonoaudióloga</p> <p>Capacitación en temas como las relaciones interpersonales, el manejo de la autoridad y el sentido de pertenencia a la IPS, teniendo en cuenta las pautas establecidas en el desarrollo de la Acción 2.</p>
<p><b>Control sobre el trabajo</b></p>	<p>Capacitación</p> <p>Fortalecer las competencias de los trabajadores mediante capacitaciones, gestionar estas en la medida de lo posible para que las personas reciban entrenamientos en los temas, protocolos, informes, etc. que les permitan mejorar su desempeño, es decir conozcan realmente que deben hacer y entregar.</p>	<p>Garantizar las condiciones adecuadas para que los programas existentes dirigidos a la evaluación y retroalimentación del desempeño, sea un medio para que el trabajador conozca sus fortalezas y debilidades y al tiempo se establezcan planes de mejoramiento que les conduzcan a un desarrollo personal, profesional y organizacional continuo.</p> <p>Se cree un manual de funciones donde se detallan los procesos, responsabilidades y funciones que tiene cada profesional y se capacite sobre el diligenciamiento de informes y protocolos.</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Que cada uno de los trabajadores conozca a ciencia cierta cuáles son sus funciones, y los objetivos de su trabajo.</p>

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

	<p>Brindar espacios que faciliten la comprensión activa y de opinión de los trabajadores en la organización, de esta manera aumentar la capacidad de adaptarse a los diferentes cambios que se puedan presentar en el lugar de trabajo.</p>	<p>Las directivas y administradores de la IPS se les propone establecer medio de comunicación, reuniones, buzones, medios tecnológicos que permitan la participación de los trabajadores en la vida laboral de la empresa y el conocimiento oportuno y detallado de las nuevas medidas que día a día se están implementando.</p>	
<p>Uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Crear espacios de participación destacando habilidades, incentivando el compañerismo y la identificación con las medidas tomadas por los directivos para mejorar la capacidad de escucha.</p> <p>Brindar al trabajador los elementos necesarios para poder desempeñar eficazmente su cargo de tal manera que pueda aportar sus conocimientos y optimizar recursos.</p>	<p>Realizar jornadas de integración, tales como celebraciones de fechas especiales, encuentros, retiros, jornadas u horas lúdicas, pausas activas que estén encaminadas a la realización de alguna actividad recreativa grupal.</p> <p>Brindar herramientas a los líderes sobre la administración de las personas, con el fin de que puedan hacer gestión y tomar decisiones que permitan optimizar este recurso, realizar cambios de aquellos procesos administrativos que requieren ajustes y que están siendo fuente de riesgo.</p>	<p>Fisioterapeuta I Fonoaudióloga</p> <p>Personal bien formado y capacitado para desarrollar sus tareas profesionales.</p>

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Control y autonomía sobre el trabajo	Realizar capacitaciones constantes para que de esta manera se pueda contribuir por medio del aprendizaje a la IPS desde cada cargo.	Capacitar a los trabajadores con personal a cargo por medio de la comunicación efectiva y la retroalimentación para que estos logren tener claridad del papel que ellos desempeñan en su organización, así como los objetivos, funciones y resultados que de él se esperan.	
	Realizar reinducciones donde se socialice el perfil del cargo según aplique.	Por medio de una lluvia de ideas o de actividades de impacto de no mayor a 3 minutos identificar el conocimiento que los trabajadores de la IPS tienen sobre el desarrollo de su labor.	Fisioterapeuta I Fonoaudióloga
	Realizar juego de roles basado en actividades reales donde se evidencie el concepto de autonomía que posee cada uno de los participantes, realizando retroalimentación de la misma.	Inducción y reinducción (Ver Acción No 3)	

---

<p><b>Demandas de trabajo</b></p>	<p>Demandas emocionales</p>	<p>Identificación de las situaciones donde se genera más malestar emocional.</p>	<p>Reconocimiento, control y expresión de las emociones</p> <p><b>1. Taller el nombre que te pilla.</b>                  Se inicia el taller con una dinámica donde todo el grupo se coloca en círculo. Alguien se pone en el centro con un cartucho de papel, u objeto similar que no haga daño. Otra persona del círculo dice un nombre y ésta, a su vez, tiene que decir otro, antes de que la que está en el centro le dé con el cartucho. Cuando alguien "es dado", antes de nombrar a otra persona, se cambia con la del centro, y ésta, al ocupar su posición, continúa el juego nombrando a alguien, posteriormente se realiza una encuesta sobre conflictos personales y relacionados con el ámbito inmediato que afectan a los presentes. Vendría bien ir haciendo una lista en el tablero, finalmente se aportarán estrategias que lleven a dar solución a los conflictos mencionados con anterioridad.</p> <p><b>2. Taller de roles.</b>                  Consiste en que cada uno de los participantes cambie de su rol por otro. Ejemplo: roles definidos: coordinador, psicosocial, madre de familia, hermano, jefe, hijo, etc. Cada uno de los participantes deberá expresar como es su comportamiento desde el rol que le haya correspondido y de qué manera puede aportar para que la personas que desempeñan este rol lo desempeñen de una mejor forma</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Identificación de soluciones para el mejoramiento de las situaciones que generan malestar emocional.</p>
-----------------------------------	-----------------------------	--	---	--	---

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Realizar capacitaciones frente al manejo del tiempo, con el fin de facilitar el establecimiento de horarios que les permitan desarrollar actividades familiares y sociales en los equipos extralaborales.</p> <p>Identificar que situaciones impactan de forma negativa en la vida extralaboral de los trabajadores de la IPS.</p>	<p>Talleres sobre el manejo adecuado de emociones para evitar que interfieran negativamente en el desempeño intralaboral y en el área familiar y/o social de esta manera brindar herramientas para facilitar un adecuado manejo de las actividades dinámicas fuera de la IPS.</p> <p>Árbol de problema: Raíz: Identificación de elementos negativos que se puedan presentar durante la identificación de las jornadas laborales.</p> <p>Tronco: efectos o consecuencias de los elementos negativos frente a la vida personal, familiar y general en su entorno extralaboral.</p> <p>Ramas: aquí se ubicarán posibles soluciones para mitigar el impacto negativo producido en la vida extralaboral de cada trabajador.</p> <p>Finalmente se realizará un espacio de retroalimentación donde se evidenciará cada árbol de problema.</p>	Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo	Que los trabajadores conozcan las situaciones que les impactan negativamente en su trabajo y se concienticen sobre la importancia de trabajar sobre ellas.
Demandas de carga mental	<p>Evaluar a los trabajadores sobre qué actividades ellos mismos de acuerdo a sus contratos y funciones puede considerar incompatibles con el desarrollo adecuado de sus labores.</p>	<p>Realizar entrenamientos en donde se permita optimizar las competencias de los trabajadores para facilitar la integración de sus equipos de trabajo, logrando motivar al personal, afianzando el empoderamiento y así puedan actuar como multiplicadores de este proceso dentro de la IPS</p>	Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo	Fomentar el compañerismo y la integración entre todos los profesionales de la IPS. En busca del mejoramiento continuo del clima laboral.



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Generar espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores.  
Establecer responsabilidades acordes a sus funciones y que se puedan desarrollar en los horarios laborales.

Como una forma de distensionar a los trabajadores se realizarán actividades de tipo lúdico en donde pongan de manifiesto actitudes y habilidades, tales como: manualidades, integración familiar, rumba terapia, caminatas ecológicas. Estas actividades se realizan con el fin de crear un esparcimiento y de acción para el mejoramiento del bienestar, se harán 2 veces en el año.

Fomentar la disciplina para el cumplimiento de las actividades. Se trabajará con la Técnica de control, la tortuga, se explicara y se realizara seguimiento cada dos meses durante el año. La técnica consiste en: Cada trabajador deberá colocar en su escritorio una imagen con las siguientes características:

- 1: Reconoce tus emociones.
2. Fomentar el compañerismo y la integración. En busca del mejoramiento continuo del clima laboral.
3. Piensa y para.
4. Metete en tu caparazón y respira.
5. Sal de tu caparazón y piensa una solución.

Se comprometerá a realizar los cuatro pasos de la tortuga en cada una de las situaciones donde sea evidente que no logra anejar sus emociones, este proceso al realizarse continuamente se va a volver una disciplina que ayude a el autocontrol.

<b>Recompensas</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Realizar procesos de sensibilización en pro del empoderamiento y participación voluntaria.	<b>Talleres y conferencias de motivación y amor por el trabajo.</b> Los temas son: como establecer metas, competitividad positiva, premios al mejor, concurso de saberes. Una vez terminada las charlas de motivación se establecerán compromisos que deberán ser cumplidos con el fin de profundizar en las temáticas.  Estas charlas se realizan 4 veces en el transcurso del año, e implican un proceso de construcción permanente y participativa, para mantener y mejorar la calidad de vida, con el objetivo de incrementar los niveles de satisfacción, eficiencia, eficacia y sentido de pertenencia por la labor desempeñada.	Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo	Que los Profesionales tengan claridad frente a las estrategias de competitividad positiva en pro del Mejoramiento de los resultados, teniendo en cuenta las pautas establecidas en el desarrollo de la Acción 4.
		Incorporar el seguimiento y la retroalimentación de la gestión como prácticas habituales en la relación de los jefes con su grupo de trabajo.	Seguimiento y retroalimentación de la gestión (Ver Acción No 4)		

---

**Fuente:** Elaboración propia

Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Tabla 36. Plan de Intervención factores Extralaborales.

DOMINIO	DIMENSION	PROPÓSITO	ESTRATEGIAS O ACTIVIDADES	DESTINATARIO	EVALUACION
<p><b>Tiempo fuera del trabajo</b></p>	<p>La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</p>	<p>Sensibilizar al talento humano sobre la importancia de saber diferenciar las situaciones laborales y las situaciones extra laborales, sin que estas afecten el desempeño laboral.</p>	<p>Talleres de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, desde la estrategia de cambio social.</p> <p>Los talleres se realizan desde diferentes temáticas como: la lluvia de ideas, cuestionarios, asamblea, charlas, conferencias, seminarios etc.</p> <p>Donde los participantes adquieran elementos que ayudes a la organización de sus tiempos, sus responsabilidades y que de manera asertiva logren priorizar los temas y las situaciones de manera adecuada sin que se genere un factor estresante.</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Entendimiento de los profesionales frente al ejercicio y la diferenciación de roles.</p>
	<p>La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente</p>	<p>Proyectar distintas actividades recreativas, culturales y familiares, en el marco del Programa de Bienestar e Incentivos.</p>	<p>Realizar un cronograma de actividades recreativas como la pintura, el arte, la cultura, la música, etc. donde los empleados participen solos o en compañía de sus familiares. Actividades que se desarrollaran en horas extralaborales.</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Que el trabajador aprenda a diferenciar las actividades intralaborales de las extralaborales, que cada una guarde sus tiempos y espacios de tal manera que la una no robe los momentos de la otra.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Plan de Intervención Estrés.

PROPÓSITO	ACTIVIDADES	DESTINATARIO	EVALUACION
<p>Favorecer en la persona el conocimiento de sí misma, orientándole en el establecimiento de estrategias de afrontamiento del estrés adaptativas, teniendo en cuenta las características de la situación, los recursos disponibles y la propia personalidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de estilos de vida saludable (ejercicio físico, alimentación equilibrada, recreación, evitación de consumo de cigarrillo, consumo moderado de licor, etc.).</li> <li>2. Planear la vida cotidiana y el proyecto de vida, evaluando logros y dificultades.</li> <li>3. Poner en práctica estrategias de relajación.</li> <li>4. Buscar apoyo social en situaciones de dificultad emocional, financiera o laboral.</li> <li>5. Reconocer, aceptar y comunicar las emociones negativas.</li> <li>6. Reconocer, aceptar y autocontrastar pensamientos negativos.</li> <li>7. Asumir la vida con optimismo.</li> <li>8. Establecer mecanismos de solución de los problemas y ponerlos en práctica.</li> </ol>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Evaluar el impacto de la intervención con la metodología lluvia de ideas antes y después de la terapia para establecer los cambios en las concepciones presentados gracias a la implementación de las actividades, así como durante el periodo de seguimiento.</p> <p>Para evaluar el impacto de la terapia, es recomendable aplicar un cuestionario de calidad de vida (por ejemplo, el SF-36) y un cuestionario de estrategias de afrontamiento (por ejemplo, el CAE).</p>

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

<p>Hacer contacto psicológico con cada uno de los trabajadores de la IPS, a la vez, analizar con ellos las posibles causas y soluciones de los niveles de estrés presentados y realizar un seguimiento del trabajo acordado tanto grupal como individualmente.</p>	<p>9. Comunicarse con otras personas de forma asertiva.</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Incentivar al personal, con actividades extra laborales, que disminuyan el estrés de los trabajadores.</p>
<p>Generar espacios para la realización de pausas psicoactivas y brindar espacios de esparcimiento y relajación.</p>	<p>10. Resolver los conflictos interpersonales mediante el diálogo.</p>	<p>Todos los empleados, con énfasis en el personal Directivo</p>	<p>Con ellas buscan disminuir la fatiga por las horas laborales. Mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Mejorar las relaciones interpersonales.</p>
	<p>Invitar al trabajador a platicar sobre su vida personal y laboral, hacerlo sentir que es escuchado, comprendido, aceptado y apoyado y estar atento a hechos y sentimientos que le suscite la charla.</p>		
	<p>Estimular la iniciativa y la creatividad del trabajador, ayudarlo a establecer prioridades, y a relativizar las preocupaciones.</p>		
	<p>Hacer seguimiento a los trabajadores sobre las situaciones y preocupaciones detectadas a nivel grupal e individual.</p>		
	<p>Todos los días en el transcurso de la mañana y de la tarde se realizarán pausas psicoactivas con una duración de 10 minutos.</p>		
	<p>Durante recesos como el espacio luego del almuerzo se realiza la práctica del yoga, la meditación y la relajación, masajes u ejercicios de respiración.</p>		

**Fuente:** Elaboración propia

**Acción 1: Claridad de rol como pilar del desempeño.**

**Descripción de la acción:**

1. *Identificar los perfiles de cargo que requieren actualización* con base en los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

2. *Definir la metodología para actualizar los perfiles y aspectos a incluir en el perfil* (Ubicación dentro del organigrama, relaciones jerárquicas y de coordinación, los objetivos y responsabilidades, las funciones, el nivel de autonomía en cada área de responsabilidad, los resultados esperados, las instancias o cargos internos o externos con los que establece relación en función de su trabajo y las competencias que debe poseer quien lo desempeña)

3. *Documentación de los perfiles de cargo y validación con el personal* que ocupa el cargo y que tiene fuerte relación con el mismo.

4. *Socializar al personal involucrado las descripciones actualizadas* por medio de procesos de inducción y reinducción.

5. *Revisar periódicamente las descripciones del perfil del cargo.*

**Acción 2: Fomento de mecanismos formales de comunicación.**

**Descripción de la acción:**

1. *Establecer los lineamientos de la comunicación formal:* Las directivas de la organización, en conjunto con el área o responsable de la gestión del talento humano definen los criterios que guían la comunicación formal y además garantizan los recursos necesarios para gestionar la comunicación en la organización.

2. *Definir la estrategia comunicativa:* Para diseñar la estrategia comunicativa se sugiere el uso de una metodología participativa que defina lo siguiente:

✓ Contenido de la comunicación en vía ascendente: información de necesidades, expectativas, inquietudes y problemas laborales de diversa índole, presentación de ideas y propuestas a la organización.

✓ Contenido de la comunicación en vía descendente: objetivos, funciones y alcances de los procesos y las tareas.

✓ Destinatarios de la comunicación según sea el contenido de la información.

✓ Frecuencia de la comunicación, medios y uso de cada uno.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- ✓ Características del público objeto de la información y medios de preferencia.
- ✓ Utilización de mecanismos de comunicación.
- ✓ Manejo de imagen corporativa en los medios de comunicación.

3. *Dar a conocer los lineamientos y la estrategia comunicativa formal:* En la inducción y en la reinducción de los trabajadores se informa acerca de los lineamientos y la estrategia comunicativa formal y se les invita a utilizarla. Si se presentan cambios también se informa oportunamente.

4. *Implementar la estrategia comunicativa:* La comunicación formal será eficaz si la información cumple con siguientes atributos:

- ✓ Claridad y precisión en los contenidos para asegurar su comprensión.
- ✓ Accesibilidad para todas las personas que la necesiten.
- ✓ El uso de diversos canales de comunicación suele ser necesario según el público a quien se orienta y la fluidez que se requiera.
- ✓ Oportunidad de la información en función de los objetivos de la comunicación.
- ✓ Relevancia del contenido para provocar interés en quienes se comunican.
- ✓ Evitar rumores por desinformación sobre los cambios, explicando las ventajas y retos.
- ✓ Ofrecer retroalimentación a los trabajadores frente a inquietudes relacionadas con la información recibida.

5. *Formar para comunicar eficazmente:* Se propone iniciar con la formación de los jefes quienes bajarán los contenidos en cascada a sus grupos de trabajo. La formación debe contemplar ejercicios para desarrollar la habilidad de la comunicación y el manejo del lenguaje no verbal que acompaña a la comunicación oral, entre otros.

6. *Hacer seguimiento y evaluar el avance y la efectividad de la acción para el fomento de mecanismos formales de comunicación:* El seguimiento está a cargo del área o responsable de la gestión de recursos humanos; para ello es útil realizar grupos focales que ayuden a identificar las fortalezas, barreras y opciones de mejora en la comunicación formal. Implementar las mejoras que se requieran luego del seguimiento a los mecanismos formales de comunicación: El área o responsable de la gestión del recurso humano define e implementa planes de acción en función de los resultados del seguimiento.

### **Acción 3: Inducción y reinducción.**

#### **Descripción de la acción:**

*1. Definir los contenidos de la inducción teniendo en cuenta tres escenarios:*

*1.1 Inducción General de la organización:*

✓ Información de la misión, visión, valores, estructura, procesos de gestión, productos, servicios y clientes, organigramas y relaciones estratégicas.

✓ Historia de la organización: principios y valores de los fundadores, filosofía, principales obstáculos y dificultades y la forma como se superaron, trayectoria y evolución a través del tiempo y reconocimientos obtenidos.

✓ Ubicación Geográfica, formas de acceso, sedes y aspectos relacionados con la seguridad en cada una las sedes.

✓ Políticas y procedimientos de gestión humana, políticas de reconocimiento y remuneración, posibilidad de desarrollo persona y acceso a los servicios de bienestar.

✓ Mecanismos formales de comunicación establecidos por la empresa, procedimientos para solicitar permisos y vacaciones. Conductos regulares para resolver inquietudes relacionadas con el trabajo.

✓ Reglamentos y normas (Derechos y deberes de los trabajadores) o Información sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

✓ Información sobre los comités institucionales: comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia laboral, etc.

*1.2 Inducción a las áreas:*

✓ A partir del organigrama actualizado se especifican las áreas y las personas con quienes el trabajador requiere interactuar para el desarrollo de su trabajo.

*1.3 Contenidos de la inducción al puesto de trabajo:*

✓ Objetivos del cargo, funciones, margen de autonomía, resultados e impacto que tiene el cargo, ubicación física del puesto de trabajo, herramientas o equipos, manejo de dificultades más frecuentes, factores de riesgo y mecanismos de control, protocolo de actuación frente accidentes y emergencias.

*2. Establecer las necesidades para la reinducción:* Se definen las necesidades teniendo en cuenta los siguientes fines:



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- ✓ Actualizar a los trabajadores sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- ✓ Ofrecer información sobre cambios organizacionales o actualizaciones en los perfiles de cargo.

- ✓ Presentar el puesto de trabajo a los colaboradores cuando se genera rotación de puesto

*3. Definir la metodología para la inducción / reinducción:* Teniendo en cuenta los siguientes aspectos metodológicos:

- ✓ Definir los recursos humanos, físicos, económicos y el tiempo para la realización de la inducción o la reinducción

- ✓ Definir las técnicas de socialización de la información (Talleres, charlas y recursos de comunicación como audiovisuales, cartillas, folletos, página web, etc.)

- ✓ Duración de los procesos de inducción / reinducción

- ✓ Diseñar un cuestionario para evaluar el aprendizaje de los contenidos impartidos de la inducción y un cuestionario para evaluar la calidad del proceso de inducción.

*4. Realizar la inducción a la organización, áreas y puestos de trabajo*

*5. Realizar la reinducción*

*6. Evaluar el proceso de inducción y reinducción, aplicar los cuestionarios diseñados y utilizar indicadores como:*

- ✓ Cobertura: número de trabajadores que asistieron a la inducción / número de trabajadores que ingresaron a la organización

- ✓ Cobertura de reinducción: número de trabajadores que asistieron a la reinducción / número de trabajadores objetivo de la reinducción.

### **Acción 4: Seguimiento y retroalimentación de la gestión.**

#### **Descripción de la acción:**

*1. Definir criterios para el seguimiento y la retroalimentación:* El proceso de seguimiento consta de dos momentos: el que se efectúa en el día a día y el que se hace de manera periódica y sistemática con intervalos de tiempo amplios.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

### *2. Formar y asesorar a los jefes para el seguimiento y la retroalimentación de la gestión:*

Con el propósito de unificar criterios y desarrollar habilidades en los directivos y jefes para realizar el seguimiento y retroalimentar la gestión de sus colaboradores, se puede acudir a una capacitación a una asesoría centrada en el uso de la técnica de retroalimentación.

*3. Efectuar el seguimiento y la retroalimentación de la gestión:* Las personas que tienen cargos de jefatura o coordinación efectúan frecuentemente el seguimiento y la retroalimentación a la gestión de sus colaboradores, señalando los aciertos y generando reflexiones y acciones de mejora sobre los aspectos que así lo ameriten. Como complemento se efectúa la retroalimentación periódica de la gestión, la cual debe ser consensuada y basada en los hallazgos del seguimiento del día a día.

*4. Establecer compromisos y fechas de seguimiento:* Tanto en la retroalimentación frecuente como la periódica se identifican las causas que incidieron en el desempeño y sobre ellas se trabaja, sea para mantenerlas o para modificarlas según sea el caso, y se definen compromisos y fechas de cumplimiento. Durante las reuniones de seguimiento se analiza el avance de los acuerdos, se identifican los obstáculos y sus causas y se acuerdan nuevas acciones de mejora; estas últimas deben quedar documentadas.

*5. Definir actividades para mejorar del proceso de seguimiento y retroalimentación:* A la luz de los avances y dificultades del proceso de seguimiento y retroalimentación se definen e implementan acciones de mejora.

## 7. Conclusiones

Como fruto de la realización del trabajo de investigación en torno a los factores de riesgo existente en los trabajadores de la IPS CYM del municipio de San Gil, en torno a dos ejes, por un lado, el diagnóstico y la categorización y por el otro el plan de intervención a implementar para mitigar los efectos y los niveles de riesgo se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

El trabajo está basado en la búsqueda exhaustiva de teorías que sirvieran de base para su desarrollo, fue así como se llegó a un instrumento elaborado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social de Colombia que busca diagnosticar el estado de los trabajadores en torno a tres aspectos los factores intralaborales, es decir la experiencias, relaciones, demandas, la claridad de las funciones que debe desarrollar, las recompensas, propias de su trabajo desarrolladas en la empresa y fuera de ella, por el otro los factores extralaborales, tales como: la utilización del tiempo libre: asociado a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos; aspectos relacionados con los periodos en que el trabajador no está laborando o está por fuera de su lugar de trabajo, y por último los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales

El estado del arte, es decir las investigaciones que se tuvieron en cuenta y que guardan relación directa bien sea con el tema de investigación, con la población objeto de estudio o con ambos criterios, permitieron conocer y profundizar en el tema y analizar las diferentes formas, énfasis o metodologías desde las cuales se abordó el problema de estudio; así como los elementos que intervienen en la prevención de riesgos psicosociales; lo que redundó en beneficio de la IPS CYM en cuanto que permitió gracias a otras experiencias un manejo temático y disciplinario de las investigadoras al momento de abordar la temática y la aplicación de los respectivos instrumentos.

En el diagnóstico y posterior categorización se tuvieron en cuenta dos tipos de poblaciones, denominadas de la siguiente manera: la forma A está integrada por profesionales que tienen responsabilidades de tipo directivo y/o administrativo y que manejan, coordinan o administran personal; y los de forma B son los trabajadores en su gran mayoría profesionales,

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

excepto la auxiliar administrativa que prestan sus servicios y no se entienden con manejos de personal.

Frente al perfil de los empleados de la IPS se pudo establecer determinada información con base en la ficha de datos biográficos, como por ejemplo: el 80% de los trabajadores de la IPS son solteros, todos son profesionales y el 40% tiene posgrado terminado; el 86% pertenecen al estrato socioeconómico 3; el 70% lleva trabajando en la IPS más de un año, lo que indica que ya conocen el funcionamiento de la empresa y las responsabilidades propias de su rol; el tipo de cargo del 70% es profesional, y dos profesionales que ejercen funciones administrativas y directivas; hay dos bloques principales de tipos de contratos, el 50% tiene contrato a término indefinido lo que les da cierta seguridad por la estabilidad que aparentemente se tiene y un 43% trabaja mediante ordenes de prestación de servicios; y por último el tipo de salario del más del 90% es un sueldo fijo que no depende ni de bonificaciones, ni metas.

De acuerdo al diagnóstico realizado a nivel general, es decir, en todos los trabajadores de la IPS, se obtuvieron puntajes bajos en los factores de riesgo extralaboral, tales como: relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo y viceversa, alcanzando un nivel sin riesgo del 56% de la población, el único factor extralaboral que obtuvo un nivel de riesgo alto, pero en los trabajadores de forma A, que tienen personal a su cargo fue la dimensión tiempo fuera del trabajo, en cuanto que las dos trabajadoras utilizan este tiempo para adelantar actividades laborales pendientes y no lo dedican al descanso.

Ante la pregunta de estudio planteada ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales existentes en los profesionales de la salud CYM IPS S.A.S. del municipio de San Gil – Santander? Se pudo establecer que, de acuerdo a los resultados obtenidos, los factores de riesgo psicosocial Forma A, asociados al estrés presentan un factor de riesgo Alto en las dimensiones intralaborales como: Liderazgo y relaciones sociales, Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo. A diferencia de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral de Forma B en el cual se encontró que, de todas las dimensiones, solo el factor demandas de trabajo tiene un nivel alto. En cuanto al nivel de estrés, se evidencia que la fisioterapeuta 1, que ejerce cargos de dirección y la

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

auxiliar administrativa en cuanto a la valoración del estrés presentan un nivel de estrés muy alto y en el alto se encuentra la psicóloga y la fonoaudióloga.

De acuerdo al semáforo o mapa de colores que contienen los respectivos indicadores sobre el nivel de riesgo en cada uno de los factores y de acuerdo al rol desempeñado en la IPS, se evidencia que: los factores de riesgo intralaboral y extralaboral, así como la valoración del estrés no guardan en su totalidad una relación directamente proporcional, es decir, si una de ellos marca nivel de riesgo muy alto, los otros dos reportan niveles diferentes, de tal manera que los riesgos psicosociales que se padecen no son integrales, pero sí vale la pena resaltar los diferentes problemas que se han venido presentando al interior de la IPS en algunos profesionales: **la fisioterapeuta 1 y la fonoaudióloga** que ejercen actividades de manejo y coordinación de personal lo que hace que las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por 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, estén en niveles muy altos de que su situación influya en su trabajo y en su salud personal.

Al igual que la situación anterior **la fisioterapeuta 1 y la auxiliar administrativa** están padeciendo un nivel muy alto de estrés, que influye en el grado de satisfacción de la labor que están desarrollando al interior y exterior de la entidad. Y el detonante es la situación de la Fisioterapeuta 1, que al manejar personal y responder por atenciones propias de su profesión tiene altos niveles de riesgo tanto en los factores intralaborales y en el estrés.

El tercer objetivo específico del presente proyecto apuntaba al diseño de un plan de intervenciones primarias con acciones de mejora para la mitigación y prevención del riesgo psicosocial existente en los profesionales de la salud del CYM IPS categorizados con niveles alto y muy alto fruto del diagnóstico realizado teniendo en cuenta los dominios y sus respectivas dimensiones; dicho modelo establece varias acciones que responden a unos propósitos previamente establecidos, con unos destinatarios específicos y una forma de evaluar si estas estrategias o acciones cumplieron la finalidad establecidas. De acuerdo a la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial; en los factores intralaborales fueron: El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con las dimensiones: relaciones sociales en

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores; otro dominio fue el Control sobre el trabajo, que tuvo en cuenta las dimensiones: capacitación, uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo; las demandas de trabajo, tales como demandas emocionales, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, y las demandas de carga mental y por último lo concerniente a las recompensas, de manera específica las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. En cuanto a los factores extralaborales se trabajó en el plan de intervención frente al dominio tiempo fuera del trabajo, con sus dimensiones: cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente y a cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

En el plan de intervención se programaron acciones de intervención primaria, encaminadas a mitigar ciertas situaciones al interior de la IPS que son generadoras de factores de riesgo psicosocial, destinadas a generar ambientes de trabajo saludables, estas actividades están orientadas directamente sobre las causas de los factores de riesgo psicosocial, que se busca controlar los riesgos que están presentes para disminuirlos o eliminarlos; por lo tanto implica cambio en las decisiones administrativas que permitan una buena aplicación de las diferentes prácticas del talento humano que ayudan no solo a mejorar la productividad de la organización sino que también tiene efectos sobre los factores de riesgos psicosocial laboral. Se resalta que los profesionales de la salud de la IPS se consideran psicosocialmente sanos en términos generales, teniendo en cuenta que las condiciones que son de su responsabilidad y manejo se hallaron en nivel de riesgo bajo.

## **8. Recomendaciones**

La investigación realizada permite hacer varias observaciones y recomendaciones que van dirigidas tanto a los profesionales de la salud, como a las directivas de la institución como tal, cuya intencionalidad es mitigar los factores de riesgo tanto extralaborales como intralaborales:

Se recomienda a la IPS CYM del municipio de San Gil, tomar medidas de intervención para disminuir los niveles de riesgo en los dominios y dimensiones que obtuvieron puntajes altos y muy altos donde se establecen alertas que pueden originar altos niveles de estrés y desencadenar en enfermedades psicológicas o físicas que perjudiquen la empresa y al empleador, es de tener en cuenta que las actividades y/o estrategias programadas en el plan de intervención se pueden destinar a todos los empleados de la IPS como medios para distensionar, e integrar los diferentes roles.

Resultaría interesante tanto para la IPS como para los profesionales de la salud que allí laboran que se promueva el trabajo en equipo, la consecución de logros en conjuntos, que nazca como iniciativa de ellos y no como algo impuesto, se oriente y se den talleres y capacitaciones entorno al desarrollo humano y al crecimiento personal, la creación de un programa de estímulos e incentivos puede ser fundamental en el mejoramiento de este aspecto e incluso la implementación de una dependencia u orientación de acompañamiento psicológico a los trabajadores bien sea por una profesional o en convenio de prácticas con una de las Universidades del municipio de San Gil.

Es recomendable como salud mental y psicológica establecer programas de prevención y manejo del estrés, con el objetivo de reducir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional detectados en los profesionales de la salud de la IPS, causados por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicológicos y sociales presentes y detectados gracias a la investigación en el contexto intralaboral como lo es la institución CYM y extra laboral como lo es la vida familiar, social, entre otros, y así disminuir los índices de cansancio, agotamiento, ausentismo, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, productividad y el cumplimiento de los objetivos que tiene la IPS con sus pacientes.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Es de tener en cuenta que el plan de intervención propuesto debe por un lado comprometer de forma clara y responsable todos y cada uno de los sectores poblacionales de la IPS, empezando por los dueños o socios, a quienes se les invita a ver la importancia y necesidad de invertir en el recurso humano, a sus directivas a destinar los tiempos y espacios necesarios para implementar el plan de intervención y de los profesionales a los que se les invita a aprovechar al máximo cada una de las actividades propuestas con miras a mejorar su salud integral. El plan de intervención se debe ser continuo y que implica seguimiento; esta propuesta se enfoca a una intervención de tipo primario que debe ser complementada con otras intervenciones de tipo secundario o con acciones de promoción y prevención de factores de riesgos psicosocial, que permitan tener una continuidad a través del tiempo.

El trabajo que realiza cada uno de los profesionales de la salud de la IPS debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los mismos trabajadores; se debe permitir que el profesional use sus habilidades para solucionar problemas; se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de ellos para evitar la ambigüedad; se les debe involucrar para que participen en la toma de decisiones, ya que mejoraría la comunicación al interior de la IPS CYM.

Es muy conveniente apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc. Se sugiere realizar actividades que promuevan la empatía, el servicio al cliente, la importancia del trabajo en el desarrollo humano. Se debería adecuar el ambiente laboral, mejorar el espacio, el mobiliario, las dotaciones técnicas y la decoración; hacer cambios en los puestos de trabajo, y estimular la formación continua; favorecer la división de responsabilidades, evitar la sobrecarga laboral y la contaminación del tiempo libre, y mejorar la relación entre los funcionarios de ambas dependencias y entre ellos mismos, favoreciendo la comunicación y el apoyo mutuo.

Es importante la participación y el compromiso de las directivas para que las estrategias que se implementen sean viables y se vayan incorporando en la dinámica laboral y administrativa de la IPS, el apoyo por parte de la Gerencia en la mejora de las prácticas de la gestión humana debe ser comunicado a todos los profesionales de la salud, en la que sea clara la asignación de recursos y el apoyo para la generación de los cambios interdisciplinarios que sean necesarios; es importante que se asegure la participación activa de todos.



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

Existen dos roles que despiertan preocupación en la vida laboral y personal de la IPS y son los de la fisioterapeuta 1 y la fonoaudióloga quienes presentan altos niveles de riesgo fruto de sus responsabilidades operativas y directivas en el manejo de su personal a cambio, se sugiere que se cree o implemente un manual de funciones donde ellas y cada uno de los empleados tenga claro para que se les contrato, que tengan la capacidad de separar su vida laboral de su vida personal y familiar, que los tiempos y espacio para cada una de ellas se respete, sirvan para romper la monotonía que puede generar pesadez, y agotamiento laboral y desencadenar en problemas psicológicos o físicos en los trabajadores.

## **Apéndices**

## Apéndice A. Consentimiento Informado

**Título de la Investigación:** Diseño de intervenciones para mitigar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los profesionales de la salud de la IPS Cuerpo y Movimiento del municipio de San Gil – Santander.

Investigadores encargados:

SHIRLEY SARAY PLATA VARÓN  
JOHANA MARCELA HERNÁNDEZ RINCÓN  
ADRIANA CAROLINA RODRIGUEZ MORA

Reconozco que antes de participar en la aplicación del instrumento me explicaron que este proceso hace parte de una investigación y así mismo debo conocer y comprender cada uno de los siguientes parámetros:

1. Estoy en la libertad de preguntar cualquier cosa que no entienda.
2. El investigador estará en la obligación de explicarme y aclarar cualquier duda.
3. El proceso es totalmente voluntario, si en algún momento deseo no continuar, lo comunicaré al investigador oportunamente y explicándole mis motivos.
4. Tengo claro que se realizará observación y se aplicará cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, cuestionario para la evaluación de factores de riesgos psicosocial intralaboral forma B, cuestionario de factores psicosociales extralaborales y la ficha de datos generales.
5. Se me comunicó que los resultados obtenidos serán utilizados para una investigación.

Yo \_\_\_\_\_, identificado (a) con C.C \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, accedo voluntariamente a la aplicación de la batería de factores de riesgo psicosocial como instrumento de evaluación, teniendo en cuenta que el documento bajo el Ministerio de Protección Social, expidió la Resolución 2646 de 2008, en donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación 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.

Entiendo los puntos anteriores, **ACEPTO ACTUAR COMO PARTICIPANTE** para el desarrollo del proyecto investigativo a un total de 10 personas. Comprendo que la información obtenida es de carácter confidencial y además comprendo que se me informará de los resultados y que estos no serán entregados a nadie más sin mi autorización; por todo lo demás acepto los términos.

## Apéndice B. Ficha de datos generales



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
BOGOTÁ

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

### FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

--	--



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Apéndice C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A



#### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA A

##### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

##### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>          </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.





Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					





Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Apéndice D. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B**



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA B**

**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>  </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia  
Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					





		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Trabaja y Cuida



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

## Apéndice E. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

### CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>    </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia




Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Fides

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					


**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Apéndice F. Cuestionario para la valoración del estrés



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia  
*Libertad 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.				

**Apéndice G. Perfiles profesionales.**

**Perfil I Fisioterapia  
CFI-A (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	73.1	Riesgo alto	
Relaciones sociales en el trabajo	50	Riesgo alto	
Retroalimentación del desempeño	65	Riesgo alto	
Relación con los colaboradores	47.2	Riesgo muy alto	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>58.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
Claridad de rol	46.4	Riesgo alto	
Capacitación	58.3	Riesgo alto	
Participación y manejo del cambio	75	Riesgo alto	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25	Riesgo muy alto	
Control y autonomía sobre el trabajo	50	Riesgo muy alto	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>50</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	45.8	Riesgo alto	
Demandas emocionales	55.6	Riesgo alto	
Demandas cuantitativas	70.8	Riesgo alto	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	75	Riesgo alto	
Exigencias de responsabilidad del cargo	87.5	Riesgo alto	
Demandas de carga mental	75	Riesgo medio	
Consistencia del rol	45	Riesgo muy alto	
Demandas de la jornada de trabajo	58.3	Riesgo alto	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>61.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	35	Riesgo alto	
Reconocimiento y compensación	45.8	Riesgo alto	
<b>Recompensas</b>	<b>40.9</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>56.7</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	43.8	Riesgo alto	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo	
Características de la vivienda y de su entorno	27.8	Riesgo alto	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	25	Riesgo medio	
<b>Total extralaborales</b>	<b>16.9</b>	<b>Riesgo bajo</b>	

**Perfil II Fisioterapia**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
Características del liderazgo	30.8	Riesgo alto 
Relaciones sociales en el trabajo	22.9	Riesgo medio 
Retroalimentación del desempeño	35	Riesgo alto 
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>28.3</b>	<b>Riesgo alto</b> 
Claridad de rol	25	Riesgo alto 
Capacitación	83.3	Riesgo muy alto 
Participación y manejo del cambio	50	Riesgo alto 
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	6.3	Sin riesgo 
Control y autonomía sobre el trabajo	58.3	Riesgo medio 
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>40.3</b>	<b>Riesgo alto</b> 
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	62.5	Riesgo muy alto 
Demandas emocionales	52.8	Riesgo muy alto 
Demandas cuantitativas	50	Riesgo alto 
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	43.8	Riesgo alto 
Demandas de carga mental	80	Riesgo alto 
Demandas de la jornada de trabajo	41.7	Riesgo medio 
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>56.4</b>	<b>Riesgo muy alto</b> 
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	25	Riesgo muy alto 
Reconocimiento y compensación	45.8	Riesgo muy alto 
<b>Recompensas</b>	<b>37.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b> 
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>42.8</b>	<b>Riesgo muy alto</b> 

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
Tiempo fuera del trabajo	25	Riesgo bajo 
Relaciones familiares	66.7	Riesgo muy alto 
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo 
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo 
Características de la vivienda y de su entorno	5.6	Sin riesgo 
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	66.7	Riesgo muy alto 
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	6.3	Riesgo bajo 
<b>Total extralaborales</b>	<b>18.5</b>	<b>Riesgo medio</b> 

**Perfil III Fisioterapia**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	0	Sin riesgo	
Relaciones sociales en el trabajo	0	Sin riesgo	
Retroalimentación del desempeño	0	Sin riesgo	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>0</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Claridad de rol	0	Sin riesgo	
Capacitación	50	Riesgo alto	
Participación y manejo del cambio	16.7	Sin riesgo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	Sin riesgo	
Control y autonomía sobre el trabajo	41.7	Riesgo bajo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>18.1</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	18.8	Sin riesgo	
Demandas emocionales	47.2	Riesgo alto	
Demandas cuantitativas	33.3	Riesgo bajo	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	62.5	Riesgo muy alto	
Demandas de carga mental	70	Riesgo medio	
Demandas de la jornada de trabajo	41.7	Riesgo medio	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>41</b>	<b>Riesgo alto</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	Sin riesgo	
Reconocimiento y compensación	0	Sin riesgo	
<b>Recompensas</b>	<b>0</b>	<b>Sin riesgo</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>19.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo	
Características de la vivienda y de su entorno	2.8	Sin riesgo	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo	
<b>Total extralaborales</b>	<b>0.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**Perfil IV Fisioterapia**

























**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	1.9	Sin riesgo	
Relaciones sociales en el trabajo	12.5	Riesgo bajo	
Retroalimentación del desempeño	0	Sin riesgo	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>5.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Claridad de rol	0	Sin riesgo	
Capacitación	33.3	Riesgo alto	
Participación y manejo del cambio	0	Sin riesgo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25	Riesgo bajo	
Control y autonomía sobre el trabajo	33.3	Sin riesgo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>16.7</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	39.6	Riesgo medio	
Demandas emocionales	41.7	Riesgo alto	
Demandas cuantitativas	33.3	Riesgo bajo	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	25	Riesgo bajo	
Demandas de carga mental	50	Sin riesgo	
Demandas de la jornada de trabajo	45.8	Riesgo medio	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>40.4</b>	<b>Riesgo alto</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12.5	Riesgo medio	
Reconocimiento y compensación	8.3	Riesgo bajo	
<b>Recompensas</b>	<b>10</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>22.2</b>	<b>Riesgo bajo</b>	









**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo	
Características de la vivienda y de su entorno	2.8	Sin riesgo	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo	
<b>Total extralaborales</b>	<b>0.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**Perfil I Fonoaudióloga  
CFI-A (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
Características del liderazgo	36.5	Riesgo muy alto 
Relaciones sociales en el trabajo	21.4	Riesgo medio 
Retroalimentación del desempeño	45	Riesgo muy alto 
Relación con los colaboradores	33.3	Riesgo medio 
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>31.7</b>	<b>Riesgo alto</b> 
Claridad de rol	25	Riesgo muy alto 
Capacitación	50	Riesgo muy alto 
Participación y manejo del cambio	31.3	Riesgo medio 
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25	Riesgo muy alto 
Control y autonomía sobre el trabajo	41.7	Riesgo medio 
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>32.1</b>	<b>Riesgo alto</b> 
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	45.8	Riesgo alto 
Demandas emocionales	52.8	Riesgo alto 
Demandas cuantitativas	75	Riesgo alto 
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	68.8	Riesgo alto 
Exigencias de responsabilidad del cargo	95.8	Riesgo alto 
Demandas de carga mental	95	Riesgo alto 
Consistencia del rol	50	Riesgo alto 
Demandas de la jornada de trabajo	58.3	Riesgo alto 
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>64.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b> 
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	10	Riesgo medio 
Reconocimiento y compensación	36.5	Riesgo muy alto 
<b>Recompensas</b>	<b>21.4</b>	<b>Riesgo medio</b> 
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>45</b>	<b>Riesgo muy alto</b> 

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
Tiempo fuera del trabajo	37.5	Riesgo medio 
Relaciones familiares	0	Sin riesgo 
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo 
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo 
Características de la vivienda y de su entorno	0	Sin riesgo 
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo 
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo 
<b>Total extralaborales</b>	<b>4.8</b>	<b>Sin riesgo</b> 

**Perfil I Terapeuta Ocupacional**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	38.5	Riesgo alto	
Relaciones sociales en el trabajo	22.9	Riesgo medio	
Retroalimentación del desempeño	35	Riesgo alto	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>31.7</b>	<b>Riesgo alto</b>	
Claridad de rol	30	Riesgo alto	
Capacitación	50	Riesgo alto	
Participación y manejo del cambio	33.3	Riesgo bajo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25	Riesgo bajo	
Control y autonomía sobre el trabajo	33.3	Sin riesgo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>33.3</b>	<b>Riesgo medio</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	41.7	Riesgo alto	
Demandas emocionales	0	Sin riesgo	
Demandas cuantitativas	75	Riesgo muy alto	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	68.8	Riesgo muy alto	
Demandas de carga mental	85	Riesgo alto	
Demandas de la jornada de trabajo	58.3	Riesgo alto	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>45.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12.5	Riesgo medio	
Reconocimiento y compensación	12.5	Riesgo bajo	
<b>Recompensas</b>	<b>12.5</b>	<b>Riesgo medio</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>35.6</b>	<b>Riesgo alto</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	41.7	Riesgo alto	
Características de la vivienda y de su entorno	2.8	Sin riesgo	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo	
<b>Total extralaborales</b>	<b>4.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**Perfil II Terapeuta Ocupacional**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	31.5	Riesgo alto	
Relaciones sociales en el trabajo	20.9	Riesgo medio	
Retroalimentación del desempeño	33	Riesgo alto	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>29.7</b>	<b>Riesgo alto</b>	
Claridad de rol	31	Riesgo alto	
Capacitación	36	Riesgo alto	
Participación y manejo del cambio	31	Riesgo bajo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18	Riesgo bajo	
Control y autonomía sobre el trabajo	31.3	Sin riesgo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>30.3</b>	<b>Riesgo medio</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	36.7	Riesgo alto	
Demandas emocionales	6	Sin riesgo	
Demandas cuantitativas	46	Riesgo muy alto	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	56.8	Riesgo muy alto	
Demandas de carga mental	72	Riesgo alto	
Demandas de la jornada de trabajo	48.3	Riesgo alto	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>41.5</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	9.5	Riesgo medio	
Reconocimiento y compensación	9.5	Riesgo bajo	
<b>Recompensas</b>	<b>9.5</b>	<b>Riesgo medio</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>30.6</b>	<b>Riesgo alto</b>	






















**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	38.7	Riesgo alto	
Características de la vivienda y de su entorno	3.8	Sin riesgo	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo	
<b>Total extralaborales</b>	<b>4.5</b>	<b>Sin riesgo</b>	











**Perfil Docente de Música**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	1.9	Sin riesgo	
Relaciones sociales en el trabajo	12.5	Riesgo bajo	
Retroalimentación del desempeño	50	Riesgo alto	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>14.2</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
Claridad de rol	20	Riesgo alto	
Capacitación	58.3	Riesgo muy alto	
Participación y manejo del cambio	41.7	Riesgo medio	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	Sin riesgo	
Control y autonomía sobre el trabajo	25	Sin riesgo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>26.4</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	25	Riesgo bajo	
Demandas emocionales	50	Riesgo muy alto	
Demandas cuantitativas	0	Sin riesgo	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0	Sin riesgo	
Demandas de carga mental	55	Riesgo bajo	
Demandas de la jornada de trabajo	29.2	Riesgo bajo	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>30.8</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	Sin riesgo	
Reconocimiento y compensación	0	Sin riesgo	
<b>Recompensas</b>	<b>0</b>	<b>Sin riesgo</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>21.6</b>	<b>Riesgo bajo</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo	
Características de la vivienda y de su entorno	13.9	Riesgo medio	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	25	Riesgo medio	
<b>Total extralaborales</b>	<b>7.3</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**Perfil Psicóloga**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**






















VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	11.5	Riesgo bajo	
Relaciones sociales en el trabajo	6.3	Sin riesgo	
Retroalimentación del desempeño	0	Sin riesgo	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>7.5</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Claridad de rol	0	Sin riesgo	
Capacitación	0	Sin riesgo	
Participación y manejo del cambio	0	Sin riesgo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	Sin riesgo	
Control y autonomía sobre el trabajo	8.3	Sin riesgo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>1.4</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12.5	Sin riesgo	
Demandas emocionales	61.1	Riesgo muy alto	
Demandas cuantitativas	8.3	Sin riesgo	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	25	Riesgo bajo	
Demandas de carga mental	65	Riesgo bajo	
Demandas de la jornada de trabajo	29.2	Riesgo bajo	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>34</b>	<b>Riesgo medio</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	Sin riesgo	
Reconocimiento y compensación	8.3	Riesgo bajo	
<b>Recompensas</b>	<b>5</b>	<b>Riesgo bajo</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>16.8</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**









VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	37.5	Riesgo medio	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	10	Riesgo bajo	
Situación económica del grupo familiar	50	Riesgo alto	
Características de la vivienda y de su entorno	13.9	Riesgo medio	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	8.3	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0	Sin riesgo	
<b>Total extralaborales</b>	<b>16.1</b>	<b>Riesgo bajo</b>	

**Perfil Auxiliar Administrativo**

**CFI-B (Cuestionario Factores Intralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Características del liderazgo	3.8	Sin riesgo	
Relaciones sociales en el trabajo	10.4	Riesgo bajo	
Retroalimentación del desempeño	5	Sin riesgo	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>6.7</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Claridad de rol	10	Riesgo medio	
Capacitación	8.3	Riesgo bajo	
Participación y manejo del cambio	25	Riesgo bajo	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	50	Riesgo alto	
Control y autonomía sobre el trabajo	50	Riesgo bajo	
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>27.8</b>	<b>Riesgo medio</b>	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	8.3	Sin riesgo	
Demandas emocionales	55.6	Riesgo muy alto	
Demandas cuantitativas	0	Sin riesgo	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0	Sin riesgo	
Demandas de carga mental	35	Sin riesgo	
Demandas de la jornada de trabajo	29.2	Riesgo bajo	
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>24.4</b>	<b>Sin riesgo</b>	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	Sin riesgo	
Reconocimiento y compensación	25	Riesgo medio	
<b>Recompensas</b>	<b>15</b>	<b>Riesgo medio</b>	
<b>Total riesgo Intralaboral</b>	<b>18.6</b>	<b>Sin riesgo</b>	

**CFE (Cuestionario Factores extralaborales)**

VARIABLES	PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO	
Tiempo fuera del trabajo	0	Sin riesgo	
Relaciones familiares	0	Sin riesgo	
Comunicación y relaciones interpersonales	0	Sin riesgo	
Situación económica del grupo familiar	0	Sin riesgo	
Características de la vivienda y de su entorno	19.4	Riesgo alto	
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	0	Sin riesgo	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	50	Riesgo muy alto	
<b>Total extralaborales</b>	<b>12.1</b>	<b>Riesgo bajo</b>	

### Referencias Bibliográficas

- Aguirre, R. (2010). Evaluación Ergonómica de Carga Mental y Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo en Profesionales Técnicos y Administrativos de un Centro de Rehabilitación de Salud Mental Privado. *Revista de Salud Chilena de Terapia Ocupacional*, 15-18.
- Ahumada, A., & Agudelo, T. (2016). *Riesgo Psicosocial Y Estrés Laboral: Diagnostico y Propuesta De Mejora Para La Empresa Proteger IPS 2016*. Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/340/Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Ana, S. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación Del Rigor Metodológico y Retos. *Liberabit, V. 13* . Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&lng=en)
- Arboleda, G. L. (2017). Cultura Organizacional En Las Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud Del Valle De Aburrá. *Cultura Organizacional En Las Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud Del Valle De Aburrá*. Valle De Aburrá. Obtenido de [https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56251253007/56251253007\\_visor\\_jats.pdf](https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56251253007/56251253007_visor_jats.pdf)
- Arisemendi, E. (21 de abril de 2013). *Planificación de proyectos*. Obtenido de Tipos y diseño de la investigación: [http://planificaciondeproyektosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyektosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- ARL SURA. (s.f.). *El clima, la iluminación y el ruido en el lugar de trabajo*. Obtenido de Parte II: <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article?id=791>
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Cuarta Edición: <http://ww.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=4326&pg=212>
- Bernal, S. (01 de Marzo de 2020). Identificación de Factores Psicosociales. (J. Hernández, Entrevistador) San Gil , Guanentina , Santander .
- Bibliotecas DUOC . (2018). *Definición y proposito de la investigación aplicada*. Obtenido de <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>
- Bobadilla, C. G. (02 de Agosto de 2018). Identificación De Factores De Riesgo Psicosocial En Una Clínica De Alta Complejidad. *Psicología Desde El Caribe, Vo 35*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n2/2011-7485-psdc-35-02-131.pdf>
- Burke, M. (2004). El papel de la afectividad negativa en las relaciones de entendimiento entre autoinformes de estresores y tensiones: un comentario sobre la literatura de psicología aplicada. *Revista de psicología aplicada*, 78, 402-412.
- Camargo Díaz, Z. R., & Erazo Guerrero , Y. d. (2015). *Diagnóstico de riesgo psicosocial en los trabajadores ayudantes de construcción de la empresa Rover Alcisa Colombia*. Obtenido

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

de

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7230/1/CAMARGO%20D%C3%8DAZ%20Zulma%20Roc%C3%ADo%20-%20ERAZO%20GUERRERO%20Yolanda%20del%20Socorro.pdf>

Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral. (Tesis de grado)*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.

Castellanos Pozo, M. B. (2015). *Diseño de un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Proyecto enfocado en el personal administrativo de la compañía Kraft Foods Ecuador C. Ltda. De marzo 2014 a junio 2014:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8496/TESIS%20MODELO%2001-04-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral En Centros De Salud. *Psicosocial Risk And Occupational Health In Health Centers*, 6. Obtenido de  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>

Charria, V., Sarsosa, P., Kewy, V., & Arenas, O. (Diciembre de 2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/26705501/Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_laboral\\_m%C3%A9todos\\_e\\_instrumentos\\_de\\_evaluaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/26705501/Factores_de_riesgo_psicosocial_laboral_m%C3%A9todos_e_instrumentos_de_evaluaci%C3%B3n)

Coduti, P. G. (2013). Enfermedades Laborales: Còmo Afectan El Entorno Organizacional. Obtenido de  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). *Leey 1010 de 2006*. Obtenido de  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

Congreso de la República de Colombia . (11 de julio de 2012). *Ley 1562 de 2012*. Obtenido de  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)

Cozzo, G. R. (2016). Estrès Percibido y Calidad De Vida Relacionada Con La Salud En Personal Sanitario Asistencial. *Revista Latinoamericana De Ciencia Psicològica*. Obtenido de  
<http://www.psiencia.org/ojs/index.php/psiencia/article/view/186/224>

*Decreto 1832 de 1994*. (3 de agosto de 1994). Obtenido de  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>

*Decreto 614 de 1984*. (14 de marzo de 1984). Obtenido de  
[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

Doina Lleana Giurgiu, C. J. (2015). Psychosocial And Occupational Risk Perception Among Health Care Workers: A Moroccan Multicenter Study. *Biomed Central* , 1 - 10. Obtenido de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

file:///C:/Users/Admin/Downloads/Psychosocial%20and%20occupational%20risk%20health%20care%20workers.pdf

- El Congreso de Colombia. (16 de julio de 1979). *Ley 9 de 1979*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0009\\_1979\\_pr002.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0009_1979_pr002.html)
- El Congreso de La República de Colombia. (21 de enero de 2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)
- El Presidente de la República de Colombia. (13 de mayo de 1997). *Decreto 1262 ed 1997*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1254647#:~:text=por%20el%20cual%20se%20promulga%20el%20%22Convenio%20100%20relativo%20a,29%20de%20junio%20de%201951.>
- Elizade, R., Mollo, M., & Flores, V. (enero de 2010). *Psicología organizacional: aplicación en la vida profesional*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/277262573\\_Psicologia\\_organizacional\\_aplicacion\\_en\\_la\\_vida\\_profesional](https://www.researchgate.net/publication/277262573_Psicologia_organizacional_aplicacion_en_la_vida_profesional)
- Fiesto, J. (2016). Factores Psicosociales En El Trabajo Diagnóstico y Propuesta De Intervención En Cuatro Instituciones De Salud Mental De La Aabana De Bogotá D.C. 2015-2016. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/57621/7/Jes%C3%BAAsA.FiescoNeira.2016.pdf>
- Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia. (Agosto de 2019). *Batri de Instrumentos para la Evaluacion del Riesgo Psicosocial*. Obtenido de <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/bateria-de-instrumentos-para-la-evaluacion-del-riesgo-psicosocial/>
- Fundación para la prevención de riesgos laborales . (2011). *Factores Psicosociales*. Obtenido de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_fichas\\_1\\_12/1-12\\_fichas%20factores%20psicosociales.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf)
- González, A., & Muñoz, V. (Junio de 2018). Diseño De Un Programa De Intervención De Los Factores Asociados Al Riesgo Psicosocial En Una IPS De La Ciudad De Manizales. *Diseño De Un Programa De Intervención De Los Factores Asociados Al Riesgo Psicosocial En Una IPS De La Ciudad De Manizales*. Manizales, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2071/Ang%C3%A9lica%20Mar%C3%ADa%20Gonzalez.pdf?sequence=>
- González, L. P. (Febrero de 2013). Riesgos Psicosociales y Sus Efectos En El Personal Del Sector Salud En Colombia. Un Estudio Comparativo. *Riesgos Psicosociales y Sus Efectos En El Personal Del Sector Salud En Colombia. Un Estudio Comparativo*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicos>

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- ociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hernández Sambieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Herrera Sánchez, R., & Cassals Villa, M. (abril de 2005). *Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003)
- Instituto Sindical De Trabajo, Ambiente y Salud . (sf). *Istas* . Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Instituto Vasco De Seguridad y Salud Laborales. (2014). *Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales*. Obtenido de [https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-contper/es/adjuntos/guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-contper/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)
- Jaramillo, F. A. (2013). Factores De Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) Con El Trabajo En Una Organización Del Sector Salud De La Ciudad De Calí, Colombia. En P. U. Cali (Ed.), *Acta Colombiana De Psicología*, (págs. 2 - 15 ). Calí. Obtenido de [file:///C:/Users/Admin/Downloads/INVESTIGACI%C3%93N%20CALI%20COLOMBIA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/INVESTIGACI%C3%93N%20CALI%20COLOMBIA%20(1).pdf)
- Jiménez, B. M. (2011). Factoes y Riegos Psicosociales: Conceptualización, Historia. y Cambios Actuales. . *Scielo* , 6-10 .
- Köhler, H., & Artiles, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Delta Publicaciones.
- Landy, F., & Conte, J. (Introducción a la psicología industrial y organizacional ). *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill 1a Edición.
- Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. (31 de marzo de 1989). *REsolución 1016 de 1989*. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
- Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. R. (diciembre de 2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582018000200095](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095)
- Ministerio de la Protección Social . (17 de julio de 2008). *Resolución número 002646 de 2008*. Obtenido de

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de la Protección Social . (Julio de 2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* . Obtenido de <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana . (2010). *Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Obtenido de <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). *Resolucion numero 002646 de 2008*. Obtenido de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de la Protección Social, R. d. (2008). Resolución 2646 de 2008. *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 oc.* Colombia.

Ministerio De Protección Social. (2010). *Batería De Instrumentos Para La Evaluación De Factores De Riesgo Psicosociales*. Bogotá. Obtenido de <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Ministerio de salud. (4 de Octubre de 1993). *Resolucion numero 8430 de 1009*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ministerio De Trabajo. (30 de Abril de 2012). Resolución 0652 De 2012. Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (24 de Junio de 1994). *Decreto 1295 de 1994*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

Ministerio del Trabajo . (abril de 2012). *REsolución 652 de 2012*. Obtenido de <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-652-2012-1>

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



## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- Ministerio del Trabajo . (5 de agosto de 2014). *Decreto 1477 de 2014*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)
- Ministerio del Trabajo. (31 de julio de 2014). *Decreto 1443 de 2014*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1443\\_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa)
- Ministerio del Trabajo. (22 de Julio de 2019). *Resolucion número 2404 de 2019* . Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Moreno Jiménez, B. (2011). *Factors and occupational psychosocial risks: concept, history and current changes*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: Thomson Editores, S.A de C.V.
- Muñoz Medina, M. (junio de 2018). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico de salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los rabajadores de una empresa de seguridad privada*. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1493/1/DNA-spa-2018-Analisis\\_de\\_los\\_factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_y\\_sintomas\\_de\\_alerta\\_desencadenantes\\_de\\_malestar\\_psicologico](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1493/1/DNA-spa-2018-Analisis_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_y_sintomas_de_alerta_desencadenantes_de_malestar_psicologico)
- Nelson, D., & Simmons, B. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. *Handb Occup Heal Psychol.*, 97–119.
- Oficina Internacional del Trabajo . (1958). *Convenio sobre la discriminación* . Obtenido de Declaración relativa a los principios y Derechos fundamentales en el trabajo : [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_decl\\_fs\\_108\\_es.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_108_es.pdf)
- OIT. (28 de Abril de 2016). *Estres En El Trabajo Un Reto Colectivo*. Italia. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- OMS. (15 de Octubre de 2011). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.: [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Orduz, F. (2011). *Identificaciión De Factores De Riesgo Psicosocial Laboral En Los Proveedores De Salud (Medico y Enfermeras) Del Servicio De Urgencias En La Empresa social Del Estado, Hospital Universitario De Santander*. Obtenido de [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1306/digital\\_20489.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1306/digital_20489.pdf?sequence=1)

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- Organización Mundial De La Salud. (2020). *La Organización Del Trabajo y El Estrés*. Obtenido de OMS: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Peláez, S., & Cuellar, S. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, O. (22 de Abril de 2020). *8 recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo en tiempos de pandemia*. Obtenido de Poliverso: <https://bit.ly/31xFAnE>
- Peralta, M. (2009). La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales. Reflexiones para su estudio desde la Psicología Organizacional y del Trabajo. En E. Rentería, & M. Aguilar, *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (págs. 53-76). Reflexiones y Experiencias.
- Prevencionar. (29 de 06 de 2018). *Prevencionar.com.co*. Obtenido de Prevencionar : <http://prevencionar.com.co/2018/06/29/riesgos-psicosociales-en-la-poblacion-colombiana/>
- Rentería, E. (2009). De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. *Reflexiones y Exp Investig*, 26-51.
- Rodríguez Arriba, C. (marzo de 2013). *Diseño de una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector de la Marina Mercante*. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/17935/Coral\\_Rguez\\_Arribas\\_PoyectoFinCarrera.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/17935/Coral_Rguez_Arribas_PoyectoFinCarrera.pdf)
- Romero, M. (2 de Mayo de 2017). Significado Del Trabajo Desde La Psicología Del Trabajo. Una Revisión Historica, Psicológica y Social. *Psicología Desde El Caribe*, V.O 34 . Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Ruíz Mitjana, L. (s.f.). *La teoría del estrés de Selye: qué es y qué explica*. Obtenido de Un resumen de esta teoría propuesta por el investigador de Hans Selye, especializado en el estrés.: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-selye>
- Safetya . (28 de Diciembre de 2016). *Safetya* . Obtenido de afetya : <https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>
- Sampieri, H. (2006). *Metodología de la investigación*. , . Mexico Vol 4.: McGraw-Hil.
- Sánchez. (2017). Efecto De La Carga De Trabajo En El Desempeño De Los Trabajadores. *Efecto De La Carga De Trabajo En El Desempeño De Los Trabajadores*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés Laboral*. Obtenido de Hidrgénesis Vol. 8. No.2.: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

## Diseño de intervenciones para mitigar riesgos psicosociales

- Sarmiento, M. (2012). Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnostico En Personal Terapéutico Asistencial. *Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnostico En Personal Terapéutico Asistencial*. Bogota, Cundinamarca. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Secretaría de Acción Sindical de Aragón. (s.f.). *Manual De Riesgos Psicosociales En El Mundo Laboral*. Obtenido de [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)
- Siegrist, J. (22 de agosto de 2002). *Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa*. Obtenido de *Psicología de la Salud Ocupacional*: <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Toro, J. G. (2011). Malestar Psicofisiológico En Profesionales De La Salud Pública De La Región Metropolitana. *Rvista De Medicina Chilena*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v139n9/art11.pdf>
- Torres, I., & Ballesteros, M. (2015). *Emociones en el trabajo*. Obtenido de Antecedentes, efectos e intervenciones: <https://www.arlsura.com/index.php/boletin-sectorial/2516-articulo-boletin-sector-financiero>
- Uribe, F. M. (2013). Riesgos Psicosociales Intralaborales En Instituciones De Salud De Nivel III De Atención En Santander. Bucaramanga, Colombia. Obtenido de [file:///C:/Users/Admin/Downloads/147-296-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/147-296-1-SM%20(1).pdf)
- Urrea, F. (2003). Una mirada sociológica al “outsourcing: las tendencias de la flexibilidad externa e interna y la empresa red en el capitalismo contemporáneo. *Seminario Regional de Actualización en Gestión Humana: Procesos y Prácticas de Gestión Humana* (págs. 25-68). Manizales: Conferencia en ACRIP.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La habana- Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Villaroel, C. (25 de Junio de 2018). Modelo De Intervención De Riesgos Psicosociales En La Red Asistencial De Salud. Chile, Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n62/0718-2449-cyt-20-62-00076.pdf>