

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA CAJA
DE COMPENSACIÓN (COMFAMA)

Presentado por:
CAMILA HENAO MONTOYA
LICETH CRISTINA MONTIEL SÁNCHEZ
LAURA MARÍA NARANJO TOBÓN

TRABAJO DE GRADO – DIPLOMADO

Asesora:
BLANCA BIBIANA CHICA ACEVEDO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
UNIMINUTO- SECCIONAL BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PSICOLOGÍA
BELLO - ANTIOQUIA
2020

Tabla de contenido

Tabla de figuras	4
Resumen	5
Palabras clave:.....	5
Introducción.....	6
Propuesta de intervención a los riesgos psicosociales en una Caja de Compensación (Comfama).....	8
Descripción de la institución.....	8
Historia.	8
Características.	9
Misión.	12
Visión.....	12
Mega.	12
Valores corporativos.....	13
Análisis de la Estructura Organizacional	13
Descripción del Rol del Psicólogo	16
Observación y análisis de las oportunidades de mejora.....	19
Análisis DOFA de la empresa.....	19
Problematización.....	21
Marco teórico	24
Factores psicosociales.....	31
Antecedentes.....	39
Marco conceptual legal.....	49
Estrategia de intervención	51

Justificación.	52
Objetivos.	54
Diseño de plan de intervención.	54
Ciclo PHVA.	54
Devolución creativa.....	70
Análisis del cumplimiento de objetivos.....	70
Aciertos, dificultades y barreras en el proceso.	71
Reflexión teórica.	71
Conclusiones.	77
Referencias	79

Tabla de figuras

Figura 1. Organigrama de Comfama.....	14
Figura 2. Dofa.	19
Figura 3. Ciclo PHVA.....	25
Figura 4. Fases del estrés.....	35
Figura 5. Ficha técnica..	37
Figura 6. Dimensiones de las condiciones intralaborales.....	38
Figura 7. Dimensiones de las condiciones extralaborales.....	38
Figura 8. Variables de las condiciones individuales..	39
Figura 9. Ciclo PHVA – S.V.E.....	56
Figura 10. Encuentro informativo.....	58
Figura 11. Batería de riesgos psicosociales.	59
Figura 12. Conociendo los factores psicosociales.	59
Figura 13. Día de los riesgos psicosociales.	61
Figura 14. Jornada B.M.E.....	62
Figura 15. Página web - Comfama te cuida.....	63
Figura 16. Instagram – Por mi seguridad y salud.	64
Figura 17. Cronograma y plan de acción.	67

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (S.V.E) para mitigar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en los trabajadores del área administrativa de Comfama. Esto se realizó a través de la revisión bibliográfica de varios artículos relacionados a los riesgos psicosociales y el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), mediante el cual se ejecuta el S.V.E. Los resultados que se obtuvieron fueron que se logró proponer un plan de intervención y se establecieron las acciones que se deben de llevar a cabo para cumplir con cada una de las fases del ciclo PHVA para el constante mejoramiento del S.V.E. Se concluye que los riesgos psicosociales son causantes de múltiples enfermedades laborales que afectan la calidad de vida de los empleados, la productividad y sostenibilidad de la organización, es por esto, que se hace tan importante implementar un S.V.E, puesto que con este se pueden prevenir las diferentes enfermedades que puede causar el estar expuesto a los riesgos psicosociales, además, que se esta cumpliendo con la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Colombia. Así mismo, se evidenció que algunas empresas aún no se percatan de la relevancia que tienen estos sistemas para identificar y prevenir los riesgos psicosociales, por lo tanto, se debe hacer una mayor concientización acerca de las consecuencias de estos.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Sistema de Vigilancia Epidemiológica, ciclo PHVA, factores psicosociales y Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Introducción

Este trabajo presenta una contextualización de los factores de riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral, sus causas y consecuencias a nivel individual y organizacional. Este tema es de gran importancia ya que toda empresa se encuentra en la obligación de ejecutar un sistema que permita identificar, evaluar y mitigar los riesgos que se puedan estar presentando y amenazando la calidad de vida de los empleados, sin embargo, las organizaciones en ocasiones no le prestan la atención necesaria a este tipo de riesgos, los cuales pueden generar graves consecuencias como; enfermedades laborales, ausentismo, rotación, poca satisfacción laboral, bajos niveles de productividad, entre otras. Por tal motivo, se requiere concientizar a las empresas para que se implemente de una mejor manera este Sistema de Vigilancia Epidemiológica, en el caso de Comfama se evidenció mediante el análisis Dofa y la revisión bibliográfica que se hace necesario fortalecer su sistema de gestión en los riesgos psicosociales, por ello se propone la implementación de un S.V. E según la Resolución 2646 del 2008.

Igualmente, se utilizó el modelo cognitivo-conductual, el cual integra los postulados del modelo conductual y el modelo cognitivo, el primero se enfoca más en la forma en que la conducta humana se adquiere centrándose en los procesos de aprendizaje y el segundo enfatiza en la manera en que se procesa la información, asimismo, integra los aspectos internos y externos del individuo (Batlle, s.f.). Este modelo teórico es el más acertado para este trabajo porque muchos de sus principios pueden ser usados para explicar, entender y modificar la conducta de los empleados dentro de la organización.

Asimismo, este trabajo se realizó mediante el enfoque praxeológico, el cual consiste en cuatro fases, la primera es la fase del ver que consiste en realizar un análisis o contextualización del lugar u organización elegida para realizar la propuesta de intervención,

la segunda es la fase del juzgar en la cual se determina la problemática principal que presenta la organización, además de enunciar referentes teóricos, antecedentes y marco legal para la comprensión de la problemática encontrada, en cuanto a la tercera fase; la del hacer, se realiza la estrategia de intervención, los objetivos, el cronograma, la justificación del trabajo y el diseño del plan de acción, por último, la fase de la devolución creativa, en la cual se hace el análisis del cumplimiento de objetivos, aciertos, dificultades y barreras, reflexión teórica y conclusiones.

Propuesta de intervención a los riesgos psicosociales en una Caja de Compensación (Comfama)

Descripción de la institución

Historia.

Comfama es una empresa social de carácter privado, su razón social es Caja de compensación familiar de Antioquia. Tiene como modelo de negocio el consolidar y expandir una clase media trabajadora antioqueña para que sea consciente, libre, productiva y feliz, conectando familias, empresas y regiones.

Esta empresa nació en 1954 como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para mejorar la calidad de vida de la población trabajadora, a través de la fundación de la primera caja de compensación familiar de Colombia. Inicia sus labores con 45 empresas afiliadas y fundadoras y el 30 de agosto de ese mismo año, Comfama, con el doctor Alfonso Restrepo Moreno como director, comienza a redistribuir entre los trabajadores los aportes económicos de las empresas afiliadas y se pagan subsidios a razón de ocho pesos mensuales por cada hijo (Comfama, s.f.).

A través de los años Comfama ha brindado diferentes servicios, tales como, salud, educación y cultura, recreación, deportes, turismo y tiempo libre, vivienda, crédito y programas especiales con población vulnerable. En más de 60 años, Comfama se ha esforzado en mejorar la calidad de vida de los trabajadores antioqueños y sus familias. Igualmente, se ha preocupado por fortalecer los vínculos con las empresas afiliadas y en la actualidad vivimos un proceso de mejoramiento constante, con el objetivo de garantizar felicidad y bienestar a todos nuestros afiliados y sus familias (Comfama, s.f.).

Actualmente, Comfama desde el empoderamiento y la gerencia sobre la propia vida, trazó su propósito superior, el cual es, consolidar y expandir la clase media trabajadora antioqueña para que sea consciente, libre, productiva y feliz. Se refieren a la clase media como una mentalidad, una manera de ver el mundo, una actitud de vida que trasciende el desarrollo y que construye buena parte de la dignidad humana a partir del valor del trabajo y de la familia (Comfama, 2018).

Características.

Comfama es una empresa social de carácter privado, autónoma, vigilada por el Estado colombiano, que cubre con sus acciones a 4'600.000 personas en el Departamento de Antioquia y aporta a su bienestar y felicidad entregando servicios de salud, educación, crédito, subsidio cuota monetaria, empleabilidad, vivienda, recreación y cultura.

Tiene presencia en el valle de Aburrá y en otras regiones del departamento de Antioquia. En el valle de Aburrá cuenta con 20 sedes, 3 oficinas de empleo, 15 preescolares y jardines infantiles, 29 CAPF-gimnasios, 12 centros integrales de salud, 3 parques, 6 bibliotecas y 5 bibliometro. En otras regiones del departamento cuenta con 35 sedes municipales, 4 sedes regionales, 22 preescolares -atención a la primera infancia, 8 oficinas de empleo, 2 CAPF-gimnasios, 7 parques, 2 bibliotecas y 6 centros integrales de salud.

Asimismo, Comfama se caracteriza por poseer un buen gobierno, éste se encarga de proteger y fortalecer a los empleados de la Caja con principios éticos de probidad, solidaridad e impecabilidad administrativa. Además, cuenta con una política de gestión ambiental, la cual busca la protección y conservación de los recursos naturales, ya que ven la sostenibilidad como una responsabilidad ética con el futuro, el cual requiere un equilibrio entre lo humano, lo económico y lo ambiental. Asimismo, la satisfacción de las necesidades de la sociedad actual genera efectos en el planeta y por tal motivo Comfama es consciente de la

responsabilidad de fomentar una transformación cultural que tenga como prioridad el cuidado por sí mismos, por los demás y por el ambiente. (Comfama, 2018).

Debido a lo anterior, Comfama hace parte de la iniciativa Pacto Global de la Naciones Unidas desde el 16 de noviembre de 2010, alineando su gestión y estrategia con la agenda global, donde se identificó que su quehacer contribuye con 14 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales son: 2. hambre cero, 3. salud y bienestar, 4. educación de calidad, 6. agua limpia y saneamiento, 7. energía asequible y no contaminante, 8. trabajo decente y crecimiento económico, 9. industria, innovación e infraestructura, 10. reducción de las desigualdades, 11. ciudades y comunidades sostenibles, 12. producción y consumo responsable, 13. acción por el clima 15. vida de ecosistemas terrestres 16. paz, justicia e instituciones sólidas, 17. alianzas para lograr los objetivos. Cabe resaltar que en cuanto al fomento del desarrollo humano integral Comfama apunta a la contribución de los objetivos 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11 y 17.

Por otra parte, la ética y la transparencia han sido la base para afianzarse como una empresa consciente y sostenible, basando su comportamiento en la integridad, tanto dentro de la organización como de cara a los grupos de interés; por eso, han definido políticas que los han consolidado como referentes entre las empresas sociales en Colombia. Igualmente, Comfama cuenta con un ecosistema representado por su talento humano compuesto por personas comprometidas, que juegan en equipo, aceptan desafíos y disfrutan lo que hacen (Comfama, 2018).

Por otro lado, las características en cuanto al área de recursos humanos es que Comfama ve a sus colaboradores como personas que generan gran valor humano y son emprendedores, optimistas, comprometidos y felices, que son capaces de transformar. Asimismo, cuentan con un modelo de cultura organizacional, el cual pretende que sus

trabajadores tengan igualdad de condiciones y oportunidades, además de claridad entre las relaciones laborales, esto con el propósito de motivar a los empleados, haciéndolos autónomos, conscientes y felices (Comfama, 2018).

Igualmente, Comfama ha dejado de lado que su organización sea jerárquica, para trascender y darle mayor importancia a los equipos colaborativos, donde todos operan en pro de alcanzar los objetivos o metas en común, también, esta relación colaborativa genera: que los empleados cambien de laborar en cargos a roles y que se permita la participación de todos y no se tomen las decisiones sin tener en cuenta a los demás, todo esto con el fin de que los empleados tengan mejor calidad laboral, realización personal y profesional, es decir, que la toma de decisiones no está concentrada en una sola persona, sino que se le da importancia a cada uno de los colaboradores y su palabra es escuchada, esto a su vez, puede ocasionar una mayor productividad y crecimiento de la organización (Comfama, 2018).

Continuando un poco más con el modelo de cultura organizacional, éste permite que los trabajadores conozcan de primera mano hacia dónde se dirige la empresa, a través de una comunicación precisa y sincera, que los acerca más hacia la estrategia que se tiene, además, de brindarles claridad organizacional mediante los escenarios de conversación permanente y sesiones presenciales denominadas Experiencia propósito. Asimismo, han fomentado una cultura de liderazgo en los trabajadores por medio de un modelo implementado en tres actividades principales: 1. Primer encuentro masivo de líderes denominado Alquimia de liderazgo, 2. Diplomado de liderazgo dirigido a 400 líderes. 3. Lanzamiento del ecosistema Comfama para 419 líderes, quienes comprendieron su rol al servicio del propósito (Comfama, 2018).

De igual modo, Comfama valora y promueve la calidad de vida y estilos de vida saludable de sus trabajadores, el primero brindando portafolios de beneficios, en el cual

proporcionan auxilios y créditos, alternativas para aprovechar el tiempo libre y mejoramiento de la salud, programas de flexi-trabajo (flexibilización de horarios, trabajo en casa, #MásDíasparaCompartir), entre otros beneficios, cabe resaltar, que esto tiene la finalidad de hacer sentir orgullosos y seguros a los trabajadores de pertenecer a la organización. El segundo, es decir, los estilos de vida saludable se llevan a partir de meditación o relajación, ejercicio, alimentación balanceada y hábitat de vida de empleados y sus familiares. Para finalizar, Comfama cuenta con un 86,5% de favorabilidad en el clima laboral y 91,3% en medición del compromiso organización (Comfama, 2018).

Misión.

Mejorar la calidad de vida de la familia de los trabajadores afiliados mediante la administración eficaz y eficiente de los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros, suministrando servicios sociales integrales, competitivos, en forma descentralizada, con la mayor cobertura posible y el compromiso y la participación de sus empleados. (Comfama, s.f.).

Visión.

Comfama será una organización social focalizada, sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad (Comfama, s.f.).

Mega.

En 2027 Comfama impactará a 2,5 millones de familias, tendrá ingresos por \$4 billones, un 40% por fuera de los aportes de la compensación familiar. Será la gran plataforma para la consolidación de la clase media trabajadora en Antioquia (Comfama, 2018).

Valores corporativos.

- **Consciencia.** Es el compromiso con el propósito de vida, implica flexibilidad, responsabilidad, servicio, respeto por la diferencia y disciplina.
- **Libertad.** Es la posibilidad de hacerse cargo y responsable de la existencia propia, implica tomar decisiones con criterio y formación.
- **Productividad.** Es dar lo mejor de sí a los demás, implica una actitud visionaria, de trabajo en equipo, de aprendizaje continuo, de orientación al logro.
- **Felicidad.** Es una búsqueda constante, implica disfrutar el camino, a partir de una vida con sentido trascendente, en medio de relaciones de calidad para lograr la realización humana plena (Comfama, s.f.).

Análisis de la Estructura Organizacional

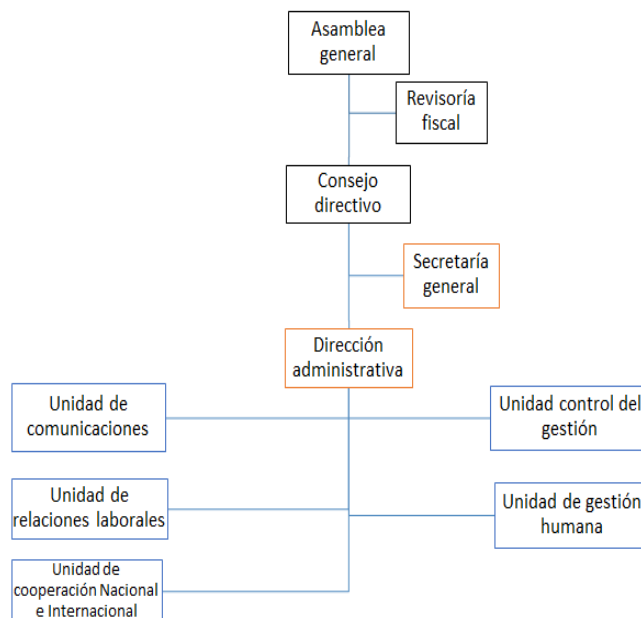




Figura 1. Organigrama de Comfama.

Del organigrama anterior, se puede observar que la formalización de la empresa es descentralizada, puesto que no se centra el poder en una sola persona, sino que existen diferentes cargos de mando, es preciso mencionar que en el informe de sostenibilidad del 2019, Comfama refiere que pasaron de tener una organización jerárquica a una de redes de conexión y sinergias, donde lo fundamental es el trabajo colaborativo, por tal motivo se evidencia que a pesar de que en el organigrama se muestra una jerarquía, a la hora de tomar decisiones y actuar se implementa un modelo horizontal, y se propicia la autonomía en los colaboradores, además, cuenta con un sistema empresarial denominado “holocracia o holocracia”, el cual se basa en dar el control acorde a la función del trabajo que se ejerce y no de las relaciones de poder entre los colaboradores, igualmente,

La Holocracia es el mejor sistema para evitar la burocracia que típicamente genera el crecimiento, en empresas acostumbradas a modelos de predicción y control, funcionales desde el punto de vista de innovación y creatividad mientras son pequeñas, pero que pierden su eficiencia en la medida en que se hacen más grandes. Hsieh (Citado por Londoño, 2015, p.1)

En este sentido, la implementación de este sistema requiere una gran responsabilidad por parte de los colaboradores, ya que deben trabajar de manera autónoma, de igual modo,

cabe resaltar que no quiere decir que los jefes o directivos dejen de existir, sino que su rol cambia, puesto que se trabaja de manera cooperativa sin asignar un rol definitivo.

Asimismo, presenta una departamentalización por productos y por funciones, donde los productos son todos los servicios que brindan a las empresas, familias y regiones, tales como; la educación, la salud, la recreación, la vivienda, los subsidios, entre otras. Las funciones son: las unidades de desarrollo estratégico, financiera, mercadeo, operaciones, recreación y deportes, servicios sociales, salud, vivienda y obras.

Igualmente, se puede decir que cuenta con una organización mixta, puesto que presenta una larga cadena de autoridad, como se observa en el organigrama, sin embargo, en el informe de sostenibilidad se menciona que no presenta una jerarquía tan marcada ni grupos reducidos, ya que implementan es el trabajo colaborativo a través de redes conexión y sinergias, al igual que un sistema holocrático, como se mencionaba anteriormente, además, Comfama fomenta la autonomía de sus trabajadores.

En cuanto al diseño organizacional se podría suponer que Comfama posee un tipo de estructura matricial, debido a que tiene dos formas de departamentalización, que son por funciones y por productos, como se mencionó anteriormente. Asimismo, cabe mencionar que la característica más evidente de la estructura matricial es que rompe con el concepto de unidad de mando. Los empleados de la organización tienen dos jefes: el jefe de su departamento funcional y el jefe de su producto. Por lo tanto, la empresa tiene una doble cadena de mando, igualmente esta estructura mejora la coordinación cuando la organización tiene muchas actividades complejas e interdependientes y facilita la comunicación y la flexibilidad, ya que existe un contacto directo y frecuente entre especialidades diferentes, donde la información se difunde más rápidamente (Robbins y Judge, 2013).

Por otro lado, la estructura organizacional ayuda a la estrategia organizacional que tiene Comfama ya que sus unidades y subdirecciones se encuentran enfocadas en realizar un trabajo a favor de las familias, empresas y regiones, a través del acompañamiento y la prestación de servicios que contribuyen al bienestar y la calidad de vida de las personas, así como, el fomento del desarrollo económico, las posibilidades de entretenimiento, el arte y la cultura, la prevención y el autocuidado, las oportunidades para adquirir hábitos saludables, impulsar empresas socialmente conscientes, los planes de expansión regional y la ampliación de oferta educativa.

También, permite reducir los tiempos, puesto que cada sede o área tiene la autonomía necesaria para tomar decisiones, ya que no se requiere autorización por parte de los directivos o altos mandos, sino que se hace más inmediata, por lo cual, se agiliza los procesos y la prestación de los servicios. Asimismo, la cooperación que se presenta en la organización permite responder eficazmente a los retos y necesidades de la sociedad contemporánea, debido a que todos los trabajadores son importantes, cumplen roles que aportan, “son capaces de advertir el peligro y no responden a la idea temeraria de un jefe, responden a la idea estimulante de un proyecto conjunto, que les permita construir un futuro mejor” (Comfama, 2019, p. 43).

Descripción del Rol del Psicólogo

El psicólogo organizacional es aquel que se encarga de la atracción, selección, evaluación y orientación del personal, asimismo, se ocupa de la nómina y beneficios del empleado, por ejemplo, el salario, prestaciones sociales, vacaciones, etc. Igualmente, el psicólogo organizacional ejecuta talleres, capacitaciones y forma al trabajador acerca de problemas que se presenten en la empresa y temas de interés, de igual manera, se ocupa del desarrollo del personal, con evaluación del desempeño, planes de carrera y planes de

sucesión, por último, del bienestar laboral, donde interviene en la salud e higiene del trabajo, es decir, hacer programas de prevención, analizar las condiciones de trabajo, la seguridad del empleado, riesgos psicosociales, entre otras, además, en la calidad de vida, hábitos de vida saludable y asesoría psicosocial (Colegio oficial de psicólogos, 1998).

De acuerdo a lo anterior, en la empresa Comfama el psicólogo organizacional cumple con diferentes funciones como; brindar bienestar laboral a través de la fomentación de estilos de vida saludables a partir del ejercicio, la alimentación equilibrada, la meditación y el hábitat de calidad para los empleados y sus familias, además, implementando el programa Flexi-trabajo, en el cual se facilitan los horarios de los empleados, el trabajo en casa y #MásDíasparaCompartir, donde los sábados ya no cuentan como día hábil para las vacaciones. Asimismo, este se ha encargado de fortalecer la cultura organizacional que tiene la empresa, mediante una comunicación mucho más honesta y abierta, y a través de la realización de encuentros virtuales y presenciales semestralmente con más de 3.000 empleados en el departamento, así como conversaciones y charlas más cercanas generando así que los trabajadores tengan una mayor claridad y se adhieran a la estrategia organizacional. También fomenta procesos de formación académica con los empleados, a los cuales se les da tiempo para que puedan crecer profesionalmente.

Del mismo modo, un psicólogo organizacional debe saber evaluar, diseñar, implementar programas y proyectos que puedan ayudar a lograr los objetivos organizacionales, además, de ayudar a elevar el bienestar laboral y calidad de vida de los trabajadores en la organización. Adicionalmente, el psicólogo organizacional debe cumplir con unas competencias disciplinaria e interdisciplinarias entre las cuales se encuentra funciones como:

- ✓ Estudiar el comportamiento de los trabajadores con el fin de evaluar el clima laboral, elaborar y aplicar teorías que den respuesta a las demandas e intervenciones profesionales que requiere la organización (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Ayuda a comprender los diferentes problemas que se presentan en las diferentes áreas de trabajo y aporta posibles soluciones (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Utiliza herramientas y procedimientos propuestos por otras disciplinas con el fin de mejorar y alcanzar las metas de la organización y de los empleados (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Desarrolla investigaciones en espacios laborales y en contextos organizacionales para dar respuesta a problemas y preguntas, propone y gestiona proyectos de investigación (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Promueve cambios en la dinámica de trabajo con el fin de generar nuevas estrategias que generen formas de trabajo más dignas y al mismo tiempo el crecimiento de las personas y se constituyan en espacio para el aprendizaje y el desarrollo de estas (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Se apoya en los principios básicos de la psicometría para la selección de instrumentos apropiados, válidos y confiables para el contexto organizacional (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Hace un manejo adecuado de los datos, haciendo uso de herramientas tecnológicas que faciliten la labor y analiza los resultados utilizando los principios básicos de la estadística (Peralta y Sierra, 2013).
- ✓ Es riguroso, exhaustivo y ético en el manejo e interpretación de la información que surge producto de sus estrategias de medición y evaluación
- ✓ y demás que le permitan realizar una buena intervención (Peralta y Sierra, 2013).

Es importante mencionar, que el psicólogo organizacional debe poseer una especialización en Psicología de la Seguridad y Salud en el Trabajo para poder intervenir en la SG-SST y aplicar las diferentes pruebas o baterías que permitan identificar los riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores.

El trabajo del psicólogo en seguridad debe dirigirse, principalmente, a la reducción de las pérdidas humanas en términos de lesiones y muertes, a la reducción de pérdidas materiales, a la disminución del absentismo laboral, y a la mejora de las condiciones de trabajo, bienestar y salud física y psíquica de las personas en su trabajo (Meliá, Arnedo y Ricarte, 1993, p.1).

Observación y análisis de las oportunidades de mejora

Análisis DOFA de la empresa.



Figura 2. Dofa.

Fortalezas.

- Priorizan el bienestar de los empleados, donde tiene programas de desarrollo humano y grandes beneficios para estos
- Se interesa por la transformación social
- Invierten en lo social, la educación, el ecosistema de industrias creativas y culturales y el bienestar de las familias.
- Existe un esfuerzo constante por mejorar y velar por aquellas falencias que tienen
- Su evolución a través de los años

Debilidades.

- Requieren una mejoría en su plan de seguridad en el trabajo, donde no solo se sigan unas normas, sino que se genere conciencia, tanto en los trabajadores como usuarios.
- sus canales de atención digital no cubren a cabalidad las necesidades de los usuarios,
- Necesitan fomentar más la inclusión y reducir las brechas de género.
- Falta precisar un buen programa de desempeño, que genere que los trabajadores sean más autónomos y responsables en cuanto a su desarrollo y formación.
- Mostrar de una mejor manera los servicios que brindan.

Amenazas.

- Covid 19
- Mercado competitivo
- Empleo informal

Oportunidades.

- Está presente en diferentes ciudades y municipios del valle de Aburrá y Antioquia, donde hay gimnasios, sedes, etc.

- Brinda servicios a distintas poblaciones
- Cubre varias de las necesidades actuales de la sociedad, como vivienda, recreación, salud, deportes, entre otras.

Problematización

A través del análisis Dofa realizado se encontró que Comfama implementa un buen SG-SST, sin embargo, en los resultados de las auditorías se muestra que requieren una mejoría o fortalecimiento en este plan, por ejemplo, en una investigación realizada por Bustamante, Echeverri, Osorio & Barrera (2018) en Comfama se encontró que en el afán de los empleados por lograr los objetivos que tienen en cuanto a la SG-SST se olvidan que lo más importante son los recursos humanos para la obtención de esas metas, puesto que no se considera la formación, el desarrollo y la adaptabilidad de los trabajadores a los continuos cambios que tiene la organización, lo cual generó, cambios en el tiempo de trabajo, ya que se volvieron más intensos y hubo poca productividad, esto llevó a la reducción de incentivos salariales como remuneración por su labor, por consiguiente, esto deja a los empleados propensos a presentar el Síndrome Burnout. Asimismo, gracias a la revisión de investigaciones acerca de intervenciones de SG-SST en otras cajas de compensación del país, se observó que en este tipo de organizaciones se presentan riesgos psicosociales similares que afectan la salud y la calidad de vida de los empleados.

Es preciso señalar, que Comfama tiene los siguientes objetivos con respecto a la seguridad y salud en el trabajo:

La Caja de Compensación Familiar de Antioquia -COMFAMA, se compromete a orientar sus esfuerzos para generar cultura de cuidado y gestionar integralmente los riesgos laborales buscando la protección de los trabajadores directos, indirectos y usuarios, la productividad y sostenibilidad

de la Caja. Para esto implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo definido por el Ministerio de Trabajo de Colombia, el cual aplica a todas las sedes, procesos, servicios y programas, con los siguientes objetivos:

- Disminuir la accidentalidad de trabajadores directos e indirectos y usuarios.
- Prevenir emergencias.
- Disminuir probabilidad de enfermedad laboral.
- Promover salud integral.
- Disminuir riesgo jurídico (Comfama, s.f.)

En este sentido, es de gran importancia hacer y seguir mejorando la seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones, puesto que puede repercutir en algo legal a la empresa, además, de que genera que los trabajadores estén propensos a tener más riesgos, tanto físicos (ruido, iluminación, temperatura, humedad, etc.), psicosociales (interacción de factores organizativos, del contenido de la tarea y del clima laboral), ergonómicos (puestos de trabajo o condiciones que causan daños en las posturas), de seguridad (riesgos de caídas o golpes) y contaminantes (químicos y biológicos) (Mintrabajo, Mineducación, et).

Por consiguiente, para este trabajo se decidió enfocarse en los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa, ya que en ocasiones estos se dejan de lado y se presta mayor atención a otros tipos de riesgos, además, que estos riesgos están muy asociados a las características de la tarea, del empleo, de la organización y del tiempo de trabajo, por lo cual puede ocasionar diferentes enfermedades en los trabajadores, como se pudo evidenciar en la investigación mencionada anteriormente. Asimismo, para la intervención de estos lo más adecuado es implementar un buen Sistema de Vigilancia

Epidemiológica (S.V.E), el cual se encuentra dentro del SG-SST en el Decreto 1072 del 2015, además, que en la Resolución 2646 del 2008 aparece como la manera para mitigar estos riesgos.

Por ello, se hace tan necesario contar con un adecuado programa de S.V.E en las organizaciones, no solo por obedecer con un elemento legal, sino que de esta manera se podrán crear entornos saludables que reduzcan la accidentalidad de los empleados, de igual modo, esto beneficiaría a la organización respecto a la reducción de costos y la productividad.

A continuación, se hablará acerca la seguridad y salud en el trabajo, con énfasis en los riesgos psicosociales, igualmente, se mencionarán las leyes que rigen la seguridad y salud en el trabajo (SST) y el Sistema de Vigilancia Epidemiológico en las empresas u organizaciones, es preciso señalar, que el Ministerio de Trabajo es aquel que decreta estas leyes. Lo anterior, será dividido en tres partes, marco teórico, antecedentes y marco conceptual legal.

Marco teórico

El trabajo es una actividad que requiere ser llevada a cabo en un ambiente adecuado y bajo unas buenas condiciones, de esta manera puede contribuir a la calidad de vida y al bienestar de los trabajadores, también, se debe reconocer que en todo escenario existen riesgos a los cuales se está expuesto, por tal motivo, las organizaciones deben asegurarse de reducirlos al máximo posible o tener estrategias para enfrentarlos.

Como estrategia de mitigación y tratamiento adecuado de esos riesgos surgió la Seguridad Ocupacional con el objetivo de conservar el bienestar físico y mental de los trabajadores en las actividades laborales, sin embargo en el 2015 en Colombia se sustituye la Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual se debe implementar en todas la empresas, ya sean públicas o privadas, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales (Molina y Estrada, s.f.).

El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), fue establecido por el Ministerio del Trabajo con el fin de proteger a los empleados colombianos, el cual consiste en el “desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales” (Mintrabajo, s.f.).

Igualmente, al ser un sistema de gestión sus principios deben de estar dirigidos en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), cada una de estas fases consiste en:

Planear: En esta fase se planifica las mejoras que se le deben de realizar a la seguridad y salud de los empleados, analizando y hallando lo que se está haciendo incorrectamente y que se puede mejorar, con el propósito de determinar diferentes soluciones a estos problemas (Mintrabajo, s.f.).

Hacer: Se realiza la ejecución de las medidas planeadas y a su vez se recolectan todos los datos necesarios (Mintrabajo, s.f.).

Verificar: Se debe observar que los procedimientos y acciones implementados están siguiendo los resultados esperados (Mintrabajo, s.f.).

Actuar: Finalmente, se implementan las acciones de mejora identificadas en las fases anteriores con el fin de obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores (Mintrabajo, s.f.).



Figura 3. Ciclo PHVA.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el SG-SST se debe estar evaluando anualmente con el fin de mantener una mejora continua en el proceso, para así hacerlo más

eficiente, con la ayuda de una retroalimentación por parte de los encargados de planear, ejecutar y evaluar el SG-SST, que permita identificar los aspectos que requieren mejoría y sus posteriores acciones a seguir, también se debe auditar continuamente, esto con el propósito de prevenir futuros riesgos que dañen a los trabajadores dentro de la organización (Gómez, Marroquín, Núñez, Gerardino y Sterling, 2018).

Es fundamental promocionar, generar consciencia y pertenecía al SG-SST en los empleados, por el cuidado, protección, seguridad, entre otras, ya que estas son las bases para el cumplimiento de los objetivos y la mejora de los resultado de la SG-SST, tanto a corto como a largo plazo; es necesario destacar, que para el buen desempeño u operatividad de este es necesario que se ejerza un buen liderazgo, el cual consiste en la capacidad de dirigir e influir en el grupo de trabajo para que se logren los objetivos propuestos de la organización (Robbins y Judge, 2013). Además, un buen líder cuenta con las siguientes características: inteligencia emocional, empatía, comunicación asertiva, receptivo, resiliente, recursivo, capacidad para influir en las personas, entre otras.

En otro orden de ideas, la OIT (Organización Internacional del Trabajo), es una de las organizaciones internacionales que trabaja en la difusión de propuestas acerca de la protección de los trabajadores, por ello, la OIT está planteando que se dedique un día o semana, si es posible, para el bienestar, salud y seguridad, con la finalidad de concientizar a todos los trabajadores sobre lo fundamental e importante que es la seguridad y salud en el trabajo. Siempre orientados en la protección de los colaboradores, ya que son el recurso más importante para toda organización y los cuales tienen el derecho a laborar en un ambiente sano que les provea salud y bienestar (Organización Internacional del Trabajo, 2004).

Asimismo, la implementación de un SG-SST no debe estar motivada únicamente por el cumplimiento de una norma impuesta por el Estado, sino también por los grandes

beneficios que le traerá a la organización, ya que contribuirá a la generación de ambientes saludables y un buen clima laboral para los colaboradores. Es por esto, que todos los miembros de la organización deben comprometerse y ser conscientes de la trascendencia de la seguridad y salud en el trabajo.

Es de suma importancia que la alta gerencia asuma este tema con la verdadera relevancia que se requiere ya que de aquí surgen las ganancias, los trabajos de calidad, la alta productividad, unos colaboradores sanos, reconocimiento y prestigio ante la competencia y sobre todo tener un cliente satisfecho con el producto y/o servicio (Gómez et al, 2018, p. 47).

Por otra parte, en la Seguridad y Salud en el Trabajo también aparece el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, sobre el cual se enfocará este proyecto para la realización de la propuesta de intervención. Este sistema se define como:

La recogida sistemática y análisis de información sobre los factores de riesgo laborales (exposición) o sobre los efectos en la salud (enfermedades, accidentes) para la observación de la distribución y tendencia de los fenómenos de interés, con el fin de identificar los problemas y de dirigir y evaluar las intervenciones preventivas (Osalan – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2015, p.19).

En este sentido, el SVP es básicamente un ejercicio de prevención, que termina impactando de forma positiva en la Organización, los trabajadores, en la productividad de la empresa y la calidad de vida de los colaboradores (Bayer y Pavas, 2017).

Los tipos fundamentales de vigilancia están definidos de la siguiente manera:

• **Vigilancia pasiva:** Cada nivel de salud envía la información en forma rutinaria y continua sobre los eventos definidos a vigilar al nivel superior (Deaza, Galeano y Valencia, 2011, pp.13-14).

• **Vigilancia activa:** En este tipo de vigilancia, el equipo de salud se dirige a la fuente de información para realizar la búsqueda del evento sujeto a vigilar. El personal encargado busca los datos del evento objeto de vigilancia (Deaza, Galeano y Valencia, 2011, pp.13-14).

• **Vigilancia centinela:** Está basada en la información proporcionada por un grupo seleccionado de fuentes de notificación que se encargan de estudiar una muestra de individuos que pertenecen a un grupo poblacional específico en quienes se estudia la presencia de un evento de interés para la vigilancia (Deaza, Galeano y Valencia, 2011, pp.13-14).

Del mismo modo, según Rudas (2016) el SVP tienen la finalidad de:

- Conocer la distribución de la enfermedad
- Calcular la incidencia de morbimortalidad para implementar medidas de prevención y control
- Planear acciones para prevenir eventos
- Adoptar medidas para combatir eventos
- Evaluar acciones preventivas y de control
- Investigar origen y desarrollar capacitación.

Encima, tiene los beneficios de aumentar la productividad de la empresa, la reducción en el ausentismo por enfermedad laboral o accidente de trabajo, el diagnóstico temprano de las enfermedades, la optimización de recursos y procesos y el bienestar de los trabajadores Reyes (citado por Rudas, 2016).

Es preciso señalar, que el Sistema de vigilancia Epidemiológica al igual que el SG-SST cuenta con el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), y se deben definir los responsables de realizar determinadas tareas para la adecuada implementación del sistema, los cuales pueden ser algunos colaboradores de la empresa.

Por otro lado, es de gran relevancia conocer qué es la salud laboral, pues esta está presente en el SG-SST y el SVE; “la Salud Laboral consiste en el equilibrio físico, psíquico y social de un individuo en el entorno laboral, se deberá controlar el mantenimiento de dicho equilibrio, utilizando las técnicas más adecuadas en cada caso” (Falagán, Canga, Ferrer y Fernández, 2000, p. 13)., como lo son: la higiene industrial, la medicina del trabajo y la ergonomía. La primera, se encarga de reconocer y controlar los factores ambientales o contaminantes que pueden existir en el trabajo y su relación con el trabajador, es decir, los efectos que causa sobre él. La segunda, es la ciencia médica que se encarga de prever y velar por el impacto que tiene los diferentes contaminantes y los factores físicos en el trabajador. Por último, la ergonomía es la técnica que se encarga de estudiar la adaptación entre el trabajador y su puesto de trabajo. (Falagán, et al., 2000).

Cabe resaltar, que la ergonomía (o estudio de los factores humanos), es un factor indispensable a la hora de implementar un adecuado sistema de seguridad laboral debido a que proporciona las herramientas necesarias para analizar los diferentes factores de riesgo que pueden estar afectando la relación entre el empleado y su puesto de trabajo. Para ampliar el concepto se puede decir que la ergonomía es:

La disciplina científica que trata de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema, así como, la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos al diseño con objeto de optimizar el bienestar del

ser humano y el resultado global del sistema INSHT (Citado por Oliver, Núñez-Córdoba, Idoate y Alonso, 2014, p. 6).

De esta manera, la ergonomía tiene en cuenta diferentes factores, tales como, cognitivos, sociales, físicos, organizacionales y ambientales, los cuales no deben de ser vistos y observados de manera aislada, ya que se consideran desde un enfoque holístico. En este sentido, el objetivo de la ergonomía es disminuir la accidentalidad de los empleados, promoviendo la salud y así fortalecer la productividad de la organización (Apud y Meyer, 2003).

Por último, es importante mencionar que el trabajo puede hacer que las personas se sientan realizadas o útiles para la sociedad, sin embargo, también puede conllevar a un daño en su salud, tanto física como mental. Asimismo, el trabajo era una manera de subsistencia que comprometía la salud de quienes no tenían más remedio que asumirlo, por ejemplo, en épocas pasadas, como en el esclavismo y en el viejo sistema de producción oriental, las condiciones de trabajo y el concepto de riesgo no tenía ningún valor, era algo sin importancia, y las posibles enfermedades causadas no eran consideradas como un problema provocado por las diferentes labores. Pero, el panorama laboral ha cambiado drásticamente con el nacimiento del sindicalismo, del reconocimiento de los derechos humanos y la reducción de la dureza en la producción laboral; uno de los cambios más significativos fue el hecho de que la salud dejó de ser vista como un problema individual, a ser un problema social y organizacional, y en especial en un derecho del trabajador. Debido a lo anterior, se introduce el concepto de riesgo laboral, que se define como las situaciones y comportamientos que no son aceptados por sus consecuencias perjudiciales para los empleados (Moreno, 2011).

Factores psicosociales.

Los factores psicosociales son aquellos elementos de la vida tanto laboral como personal del trabajador que influyen en su salud y en la ejecución de su trabajo, tal como se expresa en la resolución 2646 del 2008

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (p.3).

Asimismo, estos factores se pueden dividir en dos grandes grupos; los factores psicosociales protectores (beneficios) y los factores psicosociales de riesgo (perjudiciales). Los factores protectores son definidos como “aquellas situaciones y factores de la organización empresarial que se configuran en agentes beneficiosos para la salud propician el bienestar del trabajador, provocan satisfacción personal y aumento en el cumplimiento de las metas de la organización” (IDEAM, 2017). En conclusión, estos factores protectores tienen una responsabilidad que es beneficiosa para el estado de salud de los trabajadores, facilitando el acoplamiento al entorno social y físico, o en este caso el laboral, reduciendo así, posibilidad de afectación, fomentando el bienestar del trabajador y con ello fortalecer a la organización (Beltrán, 2014). De igual manera, algunos de los factores protectores son: un buen clima laboral, las posibilidades de ascenso, la formación y el desarrollo, un buen liderazgo, la afiliación al sistema de salud, el reconocimiento por el desempeño en el trabajo, la claridad en el rol o las responsabilidades del cargo, entre otras.

Igualmente, uno de los factores en que se enfocará este trabajo y que hacen parte o que se intervienen en la Sistema de Vigilancia Epidemiológica son los factores de riesgos

psicosocial, los cuales se presentan en la organización por determinadas condiciones que influyen en gran medida en el estado de salud de los empleados, como lo menciona Álvarez (2008):

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (p.264).

Cabe resaltar, que a lo largo de la historia se ha entendido por riesgo laboral solamente lo físico dejando de lado que la salud es multidimensional, es decir, biopsicosocial, por tanto, se ha omitido que en la salud del trabajador influyen además de factores físicos, otros factores de orden psicológico, los cuales en ocasiones pueden llegar a ser más perjudiciales que los primeros (UGT Andalucía, 2009).

Es necesario comprender que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la labor o la calidad de vida del empleado, cuando la perjudica se estaría hablando entonces de riesgos psicosociales. Algunas características de los riesgos psicosociales que contribuyen al deterioro del bienestar del individuo y que podrían ser causantes de accidentes son las siguientes:

a) **Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc. (Gil-Monte, 2012). Lo anterior puede causar en el empleado síntomas de fatiga, bajo rendimiento, insatisfacción creciente, aumento de los riesgos de accidente, de igual manera,

una tarea que requiera concentración puede causar fatiga mental y sus manifestaciones son disminución de la atención, pensamiento lento y disminución de la motivación. Las acciones orientadas a prevenir estas problemáticas son la rotación del puesto de trabajo o descansos adecuados (UGT Andalucía, 2009).

b) **Las características de la organización:** variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc. (Gil-Monte, 2012). Esto puede traer problemas de insatisfacción, mobbing, burnout y estrés. Como medidas de prevención se recomienda: fomentar la comunicación y las relaciones de calidad, adecuar las exigencias al contenido de la tarea, la promoción laboral y una adecuada organización del trabajo (UGT Andalucía, 2009).

c) **Las características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo (Gil-Monte, 2012). En esta se presentan diferentes problemas, como lo son: el aislamiento, la sensación de soledad y el desarraigo. En este sentido, la solución para estos problemas es crear lugares de descanso y ocio, reducción en el exceso de horas de trabajo y permitir periodos de descanso, sueño y relajación antes de volver al trabajo (UGT Andalucía, 2009).

d) **La organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (Gil-Monte, 2012). Esto puede conllevar al deterioro de las relaciones familiares y sociales, ya que no permite compartir tiempo de ocio con estos, de igual manera, tiene efectos en la salud como la privación del sueño, fatiga crónica, irritabilidad, depresión, y aumento de riesgos cardiovasculares. como medidas protectoras se recomienda que los turnos de noche sean más cortos que los del día,

reconocer como accidente de trabajo las alteraciones más comunes causadas por estos factores, limitar el tiempo de trabajo y establecer pausas y descansos adecuados, plan de Formación específico en base a los riesgos específicos incluidos la nocturnidad y el trabajo a turnos, así como el establecimiento de programas de apoyo para mejorar el sueño, la alimentación, etc. (UGT Andalucía, 2009).

De igual manera, es primordial tener presente algunos de los riesgos psicosociales que se puede presentar en un empleado, si no se cuenta con un buen SG-SST que los prevenga; algunos de los riesgos más comunes y de mayor importancia dentro de las organizaciones son:

El estrés.

Es posiblemente el riesgo psicosocial más común y global de todos, este se presenta cuando la capacidad de un empleado no es capaz de afrontar las diferentes demandas del trabajo o entorno laboral, como lo menciona La Comisión Europea el estrés laboral es “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo”. De lo anterior, se puede entender entonces que esto puede causar o generar problemas de salud, tanto física como mentalmente, por ejemplo, dolores musculares, hipertensión, depresión, ansiedad, entre otros.

Igualmente, se logra diferenciar dos tipos de estrés laboral, los cuales expresan:

1. Cuando los requerimientos laborales sobrepasan los medios o recursos del trabajador. Shirom (Moreno y Báez, 2010).
2. Cuando el empleado se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, en particular si la exposición es a estresores intensos o agudos Shirom (Moreno y Báez, 2010).

En este sentido, Seley (1935) plantea tres fases del estrés:

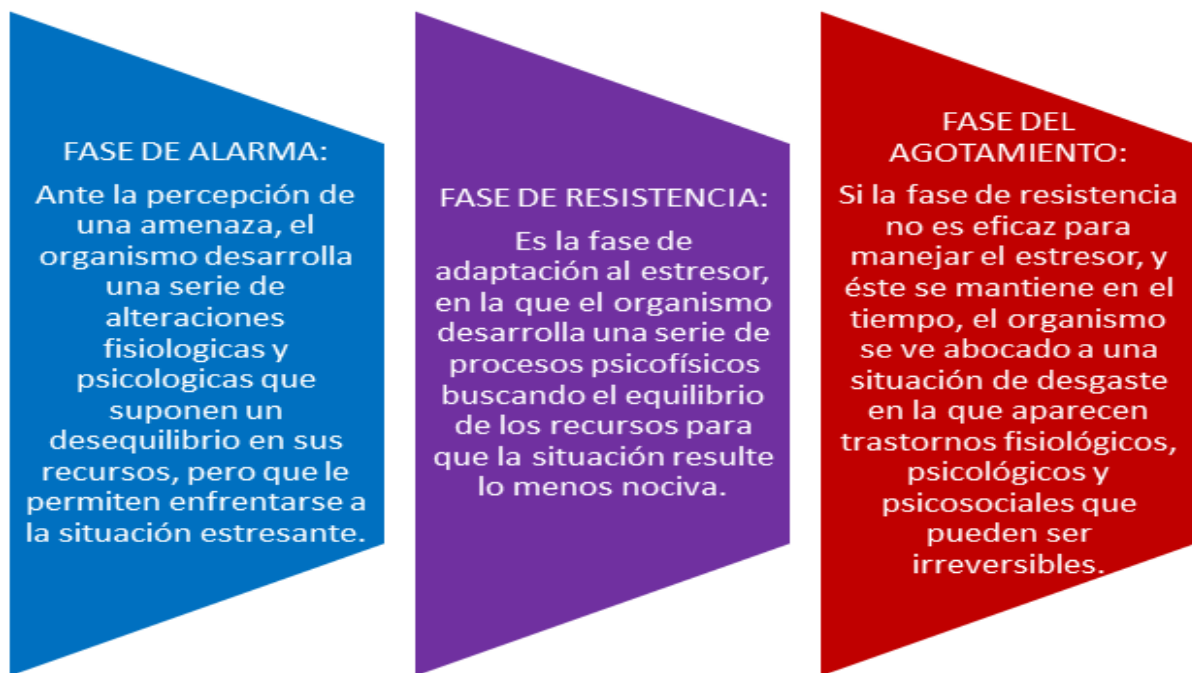


Figura 4. Fases del estrés.

Acoso laboral (mobbing).

También es una forma de violencia dentro del trabajo, que atenta a la dignidad e intimidad del trabajador y tiene claras consecuencias sobre la salud de estos, lo cual representa un gran problema laboral. El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el mobbing como:

Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla (Moreno y Báez, 2010, p.32).

Igualmente, esta se puede dar de diferentes maneras, como son las burlas, golpes, insultos, dejar aparte a alguna persona (aislar), violación, patadas, uso del equipo y herramientas de trabajo, entre otras, que pueden ocasionar en el empleado, depresión,

ansiedad, problemas de salud en general, etc. Cabe señalar, que esto cambia de persona a persona, ya que se tienen que tomar en cuenta ciertas consideraciones, como lo son: el tipo de agresión que tuvo, estrategias de afrontamiento y duración del acoso (Gil-Monte, 2014).

Burnout o desgaste profesional.

Es el resultado de un estrés laboral prolongado que deja como consecuencia un estado de agotamiento emocional, fatiga y falta de motivación para realizar las tareas del trabajo.

De esta manera, el empleado puede presentar esto por la falta de buenas condiciones de trabajo que le brinden protección y ayuda para desenvolverse en su puesto o cargo. Además, el desgaste que sufre el trabajador no es porque este no tenga la capacidad de realizar su trabajo, sino de las demandas de la tarea que se le imponen (Moreno y Báez, 2010).

En este orden de ideas, el desgaste profesional es consecuencia de un estrés permanente que acaba en cansancio, desmotivación, agobio y decaimiento emocional por aquello que se lleva a cabo en la empresa (funciones o tareas). Es importante aclarar que este se diferencia del estrés, ya que este se da más físicamente, en cambio, el síndrome de burnout se da más a un nivel de agotamiento emocional y la pérdida de motivación laboral (Moreno y Báez, 2010).

Para finalizar, cabe mencionar, que existen múltiples instrumentos para evaluar e identificar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en los trabajadores de alguna organización, uno de los más utilizados en Colombia es la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial - FRPS (intralaboral y extralaboral):

1. FICHA TÉCNICA	
Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación:	Julio de 2010.
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio–demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Figura 5. Ficha técnica. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Min de la Protección Social, 2010.

En la construcción de esta batería se tuvieron en cuenta varios aspectos que comprenden los factores psicosociales, como son las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales.

Condiciones intralaborales: Son las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Min de la protección social, 2010, p. 20).

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Figura 6. Dimensiones de las condiciones intralaborales. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Min de la Protección Social, 2010.

Condiciones extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Min de la protección social, 2010, p. 26).

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Figura 7. Dimensiones de las condiciones extralaborales. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Min de la Protección Social, 2010.

Condiciones individuales: Aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala

socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Min de la protección social, 2010, p. 27).

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	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) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	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 Modalidad de pago

Figura 8. Variables de las condiciones individuales. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Min de la Protección Social, 2010.

Antecedentes

Por medio del rastreo bibliográfico realizado se encontraron varios artículos de investigación y artículos de revisión acerca de los riesgos psicosociales, sus características, consecuencias, instrumentos de medición, su relación con los factores sociodemográficos, enfermedades laborales, entre otras. Estos artículos hallados se enunciarán a continuación:

Para iniciar, se encontró la investigación hecha por Palomo-Vélez, Carrasco, Bastías, Doris, y Jiménez (2015), la cual fue realizada en Chile con 106 trabajadoras de una empresa transnacional, con el objetivo de caracterizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadoras estacionales del sector agrícola, para esto, se utilizaron los cuestionarios de: SUSESO ISTAS-21 (para riesgos psicosociales) y S10/12 (para la satisfacción laboral), además, se llenó un modelo de recolección de datos

sociodemográficos y se empleó la correlación de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones y subdimensiones de los cuestionarios mencionados anteriormente, es necesario señalar, que para el SUSESO ISTAS-21 se exploraron cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia; en cuanto al S 10/12 se usaron tres dimensiones que son: satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión. Igualmente, Los resultados que se obtuvieron en esta investigación son que: Las trabajadoras tenía asociaciones negativas en tres dimensiones del cuestionario SUSESO ISTAS-21 con todas las dimensiones de satisfacción, asimismo, los factores de riesgos psicosocial en las trabajadoras se asocian negativamente con la satisfacción laboral, pero con más énfasis en las dimensiones de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones.

Asimismo, la investigación de Romero, Beleño, Ucros, Echeverría y Lasprilla (2016), se realizó con 227 personas del área administrativa de la Corporación Universidad de la Costa – CUC. Su objetivo fue caracterizar los factores de riesgo psicosociales extralaborales del personal y la determinación de su nivel de estrés. Para evaluar los riesgos psicosociales se utilizaron los instrumentos que la nación colombiana establece reglamentariamente a través del Ministerio de la Protección Social. Por consiguiente, los factores de riesgo psicosocial extralaboral están clasificados en siete dimensiones que son: características de la vivienda y de su entorno, comunicación y relaciones interpersonales, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, relaciones familiares, situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo. Por otra parte, se encontró que el personal administrativo está expuesto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral y

niveles de estrés significativos. 68 trabajadores sumaron los niveles de estrés en las categorías muy alto y alto, 76 en los niveles medio y bajo, mientras que los 83 restantes, presentaron riesgo muy bajo. En cuanto a los riesgos psicosociales extralaborales, prevaleció el factor de riesgo “desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda”; en segundo lugar, se presentó la “situación económica del grupo familiar”, en tercer lugar, las “características de la vivienda y su entorno”. En cuarto lugar, el de “tiempo fuera del trabajo” y en quinto, la “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo”. Finalmente, en los niveles más bajos, se ubican los factores de riesgo de “relaciones familiares” y de “comunicación y relaciones interpersonales”.

Igualmente, se halló la investigación de Gil-Monte, López-Vílchez, Llorca-Rubio y Sánchez (2016), esta se hizo con el objetivo de efectuar una evaluación de los factores psicosociales para identificar su nivel de exposición a los riesgos psicosociales y su consecuencia en la salud, esto se llevó a cabo con 402 trabajadores de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España) y con ellos se tomaron unos datos sociodemográficos (tipo de contrato, jornada laboral, cargo, carrera, entre otras), de igual manera, el método que se usó para evaluar estos riesgos fue la batería de UNIPSICO, la cual consiste en evaluar la situación psicosocial en los trabajadores para recomendar medidas preventivas y de intervención con el fin de mejorar la calidad de vida laboral. En este sentido, Los hallazgos obtenidos en este estudio son que el personal administrativo de justicia, está en un alto riesgo en la carga de trabajo, al igual que en otros factores de demanda y recurso, como lo son, la autonomía y la disponibilidad de recursos, con respecto a las consecuencias de que los trabajadores se vean expuestos a estos factores se encontró bajos niveles de satisfacción laboral y moderados para problemas psicosomáticos y síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), no obstante, también presentan un riesgo moderado en el conflicto del

rol, ambigüedad del rol, conflictos interpersonales, inequidad en los intercambios sociales, retroalimentación y apoyo social en el trabajo.

De igual manera, el artículo realizado por García, Iglesias, Saleta y Romay (2016) Se ejecutó con el fin de evaluar los riesgos psicosociales e identificar las áreas de mejora para la salud del profesorado universitario, esto se realizó con 621 docentes de la Universidad de A Coruña y por medio de Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ), método ISTAS-21, el cual aborda los riesgos psicosociales desde una perspectiva multidimensional, es necesario señalar, que los resultados obtenidos se analizaron mediante el programa SPSS 20. En esta investigación, se obtuvieron los siguientes hallazgos, la mayoría de los docentes se posicionaron en un nivel desfavorable (rojo) en las exigencias psicológicas, estima y doble presencia, no obstante, en el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo se situaron en un nivel favorable, cabe mencionar, que un porcentaje intermedio de docentes estuvieron en un nivel desfavorable en inseguridad en el empleo y apoyo social y calidad de liderazgo. Igualmente, se encontró que algunas características sociodemográficas representan un factor de riesgo o protección para los docentes, como lo fueron, la edad, sexo, nivel académico y funciones extradocentes.

Por otro lado, la investigación que se realizó en la Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito tuvo el objetivo de analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la aparición de estrés laboral en el personal administrativo en Instituciones de Educación Superior. Para esto se utilizó como metodología la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de Protección Social de Colombia. Por otro lado, los resultados de esta investigación permitieron identificar la importancia de trabajar a detalle en las dimensiones de los dominios control sobre el trabajo y

demandas del trabajo. Se ha podido evidenciar que la falta de buenas relaciones sociales en el trabajo tiene una incidencia bastante elevada en la aparición de estrés laboral (Vizcaíno, 2018).

Por otra parte, en el artículo de revisión de Muñoz, Orellano y Hernández (2018), se busca identificar las tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en los distintos sectores empresariales de Colombia, teniendo en cuenta los diversos factores presentes en los escenarios de ejercicio profesional de los trabajadores. Los resultados de esta revisión muestran que es de gran importancia llevar a cabo una prevención eficaz y la adecuada intervención frente a las tendencias y nuevas orientaciones que direccionan los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales, debe existir un compromiso total desde la alta dirección de las organizaciones. Solo así se podrán identificar, analizar y valorar las probables causas, y de acuerdo con los análisis realizados se surgirán soluciones efectivas que puedan manejar o eliminar los riesgos de acuerdo con el riesgo y con cada caso. Además, según Gil-Monte (2009) son más efectivas las medidas de carácter general y organizativas que las particulares ya que cuando se interviene de manera temprana en los riesgos y se implementa un plan de acción a tiempo y se ejecutan actividades de mitigación o eliminación, los resultados tienden a ser más positivos.

De igual manera, la investigación de Merino, Carrera, Arribas, Martínez, Vázquez, Vargas y Fikri (2018), se realizó con el objetivo de evaluar la relación entre los riesgos psicosociales y el burnout en un hospital español de media- larga estancia de 187 camas. Para la metodología de este se realizó un estudio transversal realizado en 2017, la participación fue voluntaria y anónima. El instrumento utilizado para evaluar el burnout fue la versión española de la segunda edición del Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), dirigido a profesionales

sanitarios. Para determinar la afectación de las subescalas se utilizaron los puntos de corte de Gil-Monte y Peiró. Los profesionales que participaron de esta investigación se mostraron afectados fundamentalmente por estresores relacionados con aspectos organizacionales y de gestión (desequilibrio en la asignación de recursos, escasa participación en la toma de decisiones, alteración de turnos de trabajo para cubrir incidencias, sistemas de turnos rotatorios desequilibrados, sobrecarga de trabajo en ciertas unidades, falta de apoyo y reconocimiento, escasa participación de los profesionales en la definición de objetivos. Estos estresores dominaron sobre los que podemos considerar más específicos de unidad de trabajo o de factores individuales de la persona. Además, en este estudio se utilizaron los puntos de corte definidos por Gil-Monte y Peiró. Las puntuaciones obtenidas sitúan que los profesionales en un nivel medio de desgaste profesional, similar al de otros estudios realizados en hospitales de agudos, siendo el CE y la RP las subescalas más afectadas. En conclusión, según los resultados, existe asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout. Los individuos con mayor satisfacción laboral, autoeficacia y optimismo, afrontan mejor el estrés y son menos vulnerables a los riesgos psicosociales y al burnout.

Igualmente, Porras y Parra (2018), realizaron una investigación con el objetivo de identificar las creencias obsesivas, recurrentes o intrusivas de las personas con alto riesgo de adicción al trabajo y que se convierten en factores de riesgo psicosocial derivados del trabajo que facilitan, mantienen y refuerzan el comportamiento adictivo del trabajador. La metodología fue cualitativa de corte transversal-descriptiva y el instrumento utilizado fue un grupo focal. La muestra estuvo compuesta por 8 docentes vinculados de tiempo completo del área de ciencias básicas de una Institución Educativa, seleccionados para obtener los puntajes más altos en el test de riesgo de adicción al trabajo de Robinson (1996), Work Addiction Risk Test (WART). Además, se propusieron las siguientes preguntas orientadoras: 1. ¿Qué es lo

que ustedes más disfrutan en la vida?; 2. ¿Qué es lo que más le desagrada o molesta de su trabajo?; 3. ¿Qué sienten ustedes, actualmente por su trabajo y su familia?; 4. ¿Qué tan importante es para ustedes su trabajo y por qué?; 5. ¿En qué piensa cuando no está trabajando? Los resultados se agruparon en 4 categorías: importancia del trabajo, disposición para aceptar nuevas tareas, manejo del tiempo libre y distorsiones cognitivas. Los hallazgos indican que las características personales (ideas de perfeccionismo, utilización del tiempo libre, necesidad de aprobación social, sentimiento de culpa, miedo a perder el trabajo y ansiedad generalizada), junto con las características organizacionales, del puesto de trabajo (tareas y responsabilidades) y del empleo en general, como el proceso de socialización organizacional y el manejo de las relaciones interpersonales con los mandos son desencadenantes del comportamiento adictivo. Además, el comportamiento adictivo funciona como una estrategia de afrontamiento frente a la angustia y el estrés producidos por la percepción de alta inestabilidad laboral. Finalmente, es muy común que la adicción al trabajo sea concebida como algo positivo, por ejemplo, los empleadores en ocasiones se interesan por personas con estos comportamientos porque supuestamente son más productivas y entregadas al trabajo, por lo cual ahorrarían dinero, pero pasan por alto el hecho de que esto representa un factor de riesgo psicosocial que acarrea múltiples consecuencias negativas que pueden llegar a ser mucho más costosas.

Del mismo modo, se encontró un artículo de revisión, en el cual se revisaron 47 artículos derivados de investigaciones analíticas ubicados a través de buscadores y bases de datos electrónicas (ISI Web of Knowledge, APA Articles y Science Direct) con el fin de identificar y analizar la información actualizada sobre condiciones del trabajo entendidas como factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional y efectos sobre la salud cardiovascular, específicamente las denominadas cardiopatías coronarias. Por otra parte, en

los resultados se encontró que millones de personas tienen estrés ocupacional relacionado con las ECV. Las Políticas recientes del Total Worker Health de NIOSH en EE.UU. sugieren que los programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo (como son reducción del tabaquismo, promoción de la alimentación cardiosaludable, aumento de la actividad física, reducción del peso corporal) podrían ser más efectivos cuando también se aplican al ambiente organizacional del trabajo (Vieco, Caraballo y Abello, 2018).

En cuanto, a la revisión bibliográfica de Torres (2019) acerca del acoso laboral, se realizó con el objetivo de presentar una perspectiva conceptual y teórica sumada a la exposición del vacío empírico y a las consecuencias del acoso laboral. Para tal fin, se realiza un recorrido por la perspectiva normativa y conceptual de acoso laboral (Mobbing), modelos teóricos para su abordaje, hallazgos empíricos, consecuencias e invisibilidad del mobbing en las organizaciones. En los resultados se menciona que los factores de riesgo psicosocial son considerados como los causantes principales del estrés laboral, a su vez, se dice que el surgimiento de afectaciones físicas o mentales se encuentra ligado con la interacción negativa o deficiente entre los factores humanos y el medio ambiente del trabajo. De igual manera, el acoso laboral o mobbing es considerado como uno de los riesgos psicosociales emergentes, los cuales tienen que ver con cualquier riesgo producido por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos. Además, el mobbing según el modelo de Leymann debe ser persistente (por lo menos una vez a la semana) y prolongado (por lo menos durante seis meses), para determinar el diagnóstico. También, se encontraron tres modelos desde los cuales identificar causas del mobbing: en función de la personalidad de la víctima y el acosador, el clima organizacional (deficiente liderazgo, insatisfacción del clima, inadecuado diseño de la tarea, problemas de comunicación y cultura organizacional) y en función de la interlocución e interacción humana. Igualmente, se evidencia que existe un

vacío y poca investigación sobre el tema especialmente en Colombia. El desconocimiento de las fuentes generadoras de riesgo impide que se lleve a cabo adecuadamente los procesos de promoción de la salud y calidad de vida laboral.

Además, el artículo de revisión bibliográfica de Salamanca, Pérez, Infante y Olarte (2019), tiene como objetivo analizar los principales factores de riesgos psicosociales dentro del ambiente laboral que pueden sufrir los empleados, afectando e influyendo los contextos donde se desarrolla, basándose en los resultados obtenidos de investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional. La metodología fue la recopilación de literatura científica, en relación con el tema de factores de Riesgos psicosociales, teniendo en cuenta los criterios de inclusión; de habla hispana a nivel nacional e internacional, eje temático, antigüedad y artículos publicados en revistas científicas. En los hallazgos se encontró que en la mayoría de los artículos los riesgos psicosociales se consideraban como un factor bastante problemático dentro de las organizaciones y que requiere mayor atención debido a que son los causantes de enfermedades silenciosas que generan daños irreversibles en la salud física y mental de los empleados. Los RPS se derivan por las deficiencias en la organización y la gestión del trabajo, además de esto, también se relaciona con la escasez de relaciones sociales, lo que podría influir en el estrés laboral, agotamiento y depresión. Igualmente, existe consenso respecto a que los riesgos psicosociales se deben evaluar en el ámbito intralaboral, extralaboral e individual para que sea más eficiente, sin embargo, se descubrió que varias organizaciones del sector comercial consideran innecesaria la implementación de instrumentos de detección de RPS. Finalmente, se hace visible la necesidad de evaluar e implementar estrategias de mitigación de los riesgos psicosociales oportunamente con el fin de generar espacios de trabajo seguros y sanos.

Por último, se halló un artículo de investigación, el cual se realizó con el objetivo de describir el nivel de exposición a riesgos psicosociales por ocupación española, además, de su relación con las características sociodemográficas y condiciones del empleo, esto a través del MatEmEsp, que es un programa que contiene información acerca de las condiciones del empleo, características sociodemográficas y la exposición a agentes de higiene, de seguridad, ergonómicos y psicosociales de los empleados por ocupación. Cabe mencionar, que este programa solo cuenta con 84 ocupaciones. Asimismo, este estudio tuvo en cuenta los riesgos psicosociales, los cuales se han relacionado con el consumo de alcohol y tabaco, salud mental, enfermedades cardiovasculares, entre otras. En este sentido, para la investigación se eligieron cuatro (4) agentes o factores psicosociales que consideraron representativos para el estudio, estos fueron: Apoyó-Demanda-Control (apoyo de compañeros, ritmo de trabajo e influencia en el trabajo) y Esfuerzo-Recompensa (inseguridad) para después identificar las cinco ocupaciones con más riesgo psicosocial a cada uno de estos agentes. Es preciso señalar, que se tuvieron en cuenta las características sociodemográficas. Los hallazgos encontrados en esta investigación fueron que los trabajadores tenían una percepción negativa del ritmo de trabajo y la influencia del trabajo y una concepción positiva del apoyo social de los compañeros y los supervisores y el nivel de estima. Igualmente, se encontró, que las ocupaciones manuales presentan un peor contexto psicosocial excepto en la influencia y el ritmo de trabajo y las ocupaciones con un mayor número de personas extranjeras, jóvenes, asalariadas y temporales mostraron más exposición a riesgos psicosociales; no obstante, no se halló una relación relevante entre la exposición a factores psicosociales y las ocupaciones según el sexo, tampoco se descubrió alguna correlación entre la exposición a el ritmo del trabajo y ninguna de las características sociodemográficas y laborales analizadas (González-Galarzo, Ronda, Bernavides y García, 2019).

Marco conceptual legal

Ley 1010 de 2006: Por medio de esta ley se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 2646 de 2008: Establece que las empresas públicas y privadas deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1562 de 2012: En esta ley se modifica el sistema de riesgos laborales y otras disposiciones relacionadas con la salud ocupacional. Con esta ley el programa de salud ocupacional se convierte en SG-SST desarrollado por etapas basado en la mejora continua de las organizaciones.

Decreto 723 de 2013: Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones

Decreto 1443 de 2014: Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Decreto 1072 de 2015: Decreto Único reglamentario del sector trabajo.

Modifica el Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo referente al plazo para obtener el Registro único de intermediarios del Sistema General de Riesgos Laborales.

Decreto 472 de 2015: Se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales.

Decreto 52 de 2017 (Presidencia de la República, 2017), nos habla que todos los empleadores, deberán implementar el SG – SST a partir del 1 de junio de 2017, y este se ejecutará en las siguientes 5 fases: 1. Evaluación inicial. 2. Plan de mejoramiento. 3. Ejecución del Sistema de Gestión en SST 4. Realizar el Seguimiento, el desarrollo y las mejoras al SG-SST 5. Inspeccionar, supervisar y controlar el SG-SST

Resolución 1111 de 2017: En esta resolución se definen los Estándares Mínimos del SG-SST para los empleadores y contratantes.

Resolución 2404 de 2019 por medio de la cual 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, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

Resolución 0312 de 2019 por la cual los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Estrategia de intervención

El presente trabajo se realizó a través del análisis del informe de sostenibilidad de Comfama 2018-2019, donde se encontró la problemática principal, posteriormente se realizó una revisión bibliográfica acerca del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE), factores de riesgo psicosocial y SVE de otras cajas de compensación del país.

Por otra parte, el método de este trabajo es mixto, puesto que se utilizarán baterías, encuestas, entrevistas semiestructuradas e informes como métodos de recolección de datos, asimismo, Hernández- Sampieri y Mendoza (Citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014) mencionan que el método mixto representa:

Un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

Por otro lado, para este trabajo se van a proponer capacitaciones, jornadas encaminadas a la prevención de los riesgos psicosociales, medios de disfunción de la información, como, páginas web, redes sociales y notificaciones.

En este sentido, la capacitación es entendida como “el esfuerzo generalizado para mejorar los conocimientos y las destrezas disponibles en la organización” (Böhrt, 2000. p.124). Por lo anterior, se comprende que una capacitación consiste en brindar información acerca de un tema específico a los trabajadores y directivos de una empresa, con el fin de que estos adquieran una mayor comprensión sobre el tema tratado. Asimismo, ésta es según Chiavenato (Citado por Cota y Rivera, 2016) un “proceso educativo de corto plazo, aplicado

de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (párr.8).

En cuanto a las jornadas, esta es “un evento que tiene una duración de un solo día, por lo que el tema que se decida abordar se desarrollará a través de diversas actividades, charlas y debates durante ese tiempo” (Congresos y Ferias, 2012, párr. 2). En otras palabras, una jornada es aquella en donde las personas durante un día aprenden, participan, expresan y entienden diferentes conceptos o temas que se comunican durante ese tiempo, esto mediante diferentes actividades. Es preciso señalar, que se deben de plantear objetivos para esta jornada, además, de proponer un tema en específico, para después abordarlo desde distintos enfoques, también, se debe tener en cuenta que luego del evento se pueden sacar conclusiones y resultados de esta.

Por último, los medios de difusión “son los medios de comunicación social o de publicidad en cuyos espacios o tiempos debe difundirse la campaña” (Diccionario de Marketing, 2020). Igualmente, “los medios de difusión (radio, cine, prensa, televisión) son medios unidireccionales que se complementan con los tics. (Internet, computación, celulares) y forman una red de información y comunicación” (Escobar, 2007, p.1). Por lo anterior, se entiende que los medios de difusión son una forma de mostrar, comunicar y divulgar información a un determinado grupo de personas acerca de un asunto en particular.

Justificación.

La caja de compensación familiar de Antioquia - Comfama es una empresa social de carácter privado que presta servicios de salud, vivienda, recreación y deportes, educación, subsidios, créditos, empleabilidad y cultura. De acuerdo a las actividades que realizan los empleados para brindar estos servicios se puede decir que se encuentran expuestos a

múltiples factores de riesgo (físicos, ambientales, ergonómicos, psicosociales, mecánicos, biológicos, entre otros), no obstante, este trabajo se enfocó en los riesgos psicosociales y se eligió como población el personal administrativo, los cuales son propensos a sufrir daños en su salud física y mental, debido a factores de riesgo como, carga de trabajo, monotonía, ritmo de trabajo, responsabilidad, estilo de liderazgo, feed-back, relaciones interpersonales, salario, estabilidad, duración y tipos de jornadas, entre otros.

De acuerdo a lo anterior se realizó una propuesta de intervención teniendo en cuenta el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2646 de 2008, la cuales expresan que toda empresa tienen la obligación de implementar un SG-SST y un Sistema de Vigilancia Epidemiológica, esto para identificar, controlar, prevenir y vigilar los riesgos de los trabajadores, no solo con el objetivo de cumplir la normativa de la nación, sino de generar espacios de trabajo sanos que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los mismos, puesto que al no intervenir en estos riesgos se pueden presentar enfermedades laborales, tales como, síndrome de burnout, estrés, dolor muscular, cefaleas, entre otras. Estos pueden causar ausentismo, baja productividad, poca satisfacción laboral, mala calidad de vida laboral, rotación, etc. Lo cual afecta tanto al individuo como a la organización.

Asimismo, con el objetivo de tener una mejoría constante en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Comfama se propone una serie de actividades que apunten a la concientización de la importancia de identificar e intervenir los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo, a través de capacitaciones, jornadas y medios de difusión de la información.

Objetivos.

General.

Proponer un Sistema de Vigilancia Epidemiológico para mitigar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en los trabajadores de Comfama.

Específicos.

- Establecer un plan de acción para identificar factores de riesgo psicosocial presentes en la organización.
- Concientizar sobre la importancia de identificar e intervenir oportunamente los riesgos psicosociales y de esta manera evitar accidentes y enfermedades.
- Fomentar estrategias para la difusión de la información de los riesgos psicosociales.

Diseño de plan de intervención.

Ciclo PHVA.

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica se ejecuta a través del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y según el artículo 17 de la Resolución 2646 de 2008 tiene los siguientes componentes principales: método, objetivo, procedimiento, sistemas de información, evaluación del programa y gestión administrativa.

	Fase 1	Método	1. Establecer la población objetivo 2. Procedimientos que serán implementados
--	--------	--------	--

Planear	Fase 2	Objetivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación y evaluación de peligros, evaluación y control de los riesgos 2. Requisitos legales 3. Objetivos y metas 4. Requisitos para la administración del sistema de vigilancia 5. Plan de acción 6. Establecimiento de los indicadores.
	Hacer	Fase 3	Procedimiento
Fase 4		Sistemas de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección de datos 2. Fuentes 3. Instrumentos 4. Calidad de los datos 5. Tabulación 6. Mecanismos de consolidación 7. Análisis de los datos 8. Divulgación

Verificar	Fase 5	Evaluación del programa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer su funcionamiento 2. Los efectos reales de las intervenciones <p>Reevaluación del programa</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Realizar ajustes al programa 4. Periodicidad de la evaluación: Anual 5. Confrontación entre objetos y logros 6. Por medio de indicadores y otros métodos objetivos.
Actuar	Fase 6	Gestión administrativa	<p>Acciones correctivas con base a los resultados de la evaluación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar acciones para mejorar el desempeño 2. Reasignación de recursos

Figura 9. Ciclo PHVA – S.V.E. Sistema de Vigilancia Epidemiológica para riesgos osteomusculares asociado a actividades laborales en empresas del sector Metalmecánico, Bayer y Pavas, 2017.

Planear.

En esta fase se define la población objetivo, la cual será el personal administrativo de la Caja de Compensación Familiar -Comfama, con el objetivo de identificar los riesgos a los que están expuestos y posteriormente planear acciones de mejora, para tal fin se implementará la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial - FRPS. Todo esto bajo los requisitos establecidos por el Ministerio de Trabajo en el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 2646 de 2008, donde se deberá establecer los pasos a seguir y las metas que se desean cumplir respecto al Sistema de Vigilancia Epidemiológica, en el cual se recolecta toda la información necesaria para luego tomar decisiones frente al control del riesgo psicosocial y su prevención. Igualmente, se crea un plan de acción en donde se especifican las actividades que se llevarán a cabo en la siguiente fase.

Plan de acción.

Encuentro informativo	
Objetivo:	Socializar con los trabajadores del área administrativa el plan de acción que se llevará a cabo.
Duración:	1 hora y media
Dirigido a:	Administrativos
<p>Antes de las capacitaciones, jornadas y medios de difusión se realizará un encuentro, en el cual se socializará acerca del S.V.E (definición, importancia, en qué consiste, por qué se implementa, pasos y beneficios de esta), las actividades que se llevarán a cabo y el cronograma de éstas. Asimismo, se les explicará los resultados de la implementación de la batería de riesgos psicosociales.</p>	
<p>Metodología:</p> <p>Para la presente capacitación se utilizará de metodología el árbol de problemas, esta es una técnica mediante la cual se utiliza para encontrar un problema central, por ello, este se intenta solucionar considerando las relaciones de causa-efecto. Es necesario enfatizar, que, al formular el problema central, este se debe de hacer de modo tal que permita generar diferentes soluciones y no solo una. Luego, se pasaría a manifestar las causas que lo ocasionan como los efectos negativos producidos; estos tres componentes, es decir, el problema, las causas y los efectos van de manera gráfica en un árbol, donde el tronco es el problema, las raíces son las causas esenciales y directas del problema (las causas son las condiciones que determinan o influyen en la aparición del problema) y los frutos son los</p>	

efectos o manifestaciones del problema (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2017).

Cabe mencionar, que

La técnica adecuada para relacionar las causas y los efectos, una vez definido el problema central, es la lluvia de ideas. Esta técnica consiste en hacer un listado de todas las posibles causas y efectos del problema que surjan, luego de haber realizado un diagnóstico sobre la situación que se quiere resolver (UNESCO, 2017, párr. 3).

Figura 10. Encuentro informativo.

Batería de Riesgos Psicosociales	
Objetivo:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en los trabajadores del área administrativa.
Duración:	2 horas
Dirigido a:	Administrativos
<p>Breve presentación, introducción y motivo de la implementación de la Batería de Riesgos Psicosociales, es preciso mencionar, que ésta se debe ejecutar antes de emplear las actividades del plan de acción, ya que este sirve como medio para conocer los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.</p> <p>Antes de aplicar la batería tener en cuenta las siguientes condiciones de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos. ● Reserva de la información y consentimiento informado. ● Integridad de los instrumentos aplicados 	

Figura 11. Batería de riesgos psicosociales.

Conociendo los factores psicosociales	
Objetivo:	Dar a conocer los factores psicosociales protectores y los factores psicosociales de riesgo
Duración:	2 horas
Dirigido a:	Administrativos
<p>Se informará a los empleados acerca de qué son los factores psicosociales y se les indicará los diferentes factores psicosociales protectores, tales como, un buen clima y cultura organizacional, bienestar y calidad de vida laboral, entre otros. Así como, los factores de riesgo a los que se ven expuestos en el área administrativa.</p>	
<p>Metodología:</p> <p>Para esta capacitación se llevará a cabo el juego el gato y el ratón, con el fin de que los empleados comprendan de manera didáctica los factores psicosociales, para esto, se divide el grupo en dos, un subgrupo representa los factores psicosociales protectores y forman un círculo tomados de las manos y los demás representan los factores psicosociales de riesgo, los cuales intentarán ingresar al centro del círculo y el objetivo es que los que están tomados de las manos lo eviten mencionando factores protectores frente a ese riesgo.</p>	

Figura 12. Conociendo los factores psicosociales.

Día de los riesgos psicosociales

Objetivo:	Concientizar acerca de los riesgos psicosociales a los empleados del área administrativo y que estos aprendan a identificarlos.
Duración:	1 día
Dirigido a:	Administrativos
<p>Durante esta jornada se tendrán diferentes stands, charlas (testimonios) y actividades que permitan una mayor comprensión y asimilación de lo que son los riesgos psicosociales, a cuales están expuestos ellos en su lugar de trabajo, es decir, los administrativos, esto con el propósito de que empiecen a pensar y evaluar si presentan o no un riesgo, para que posteriormente en el momento de realizar sus funciones o labores sigan teniendo en cuenta lo aprendido, de esta manera también se estaría fomentando la cultura del autocuidado.</p>	
<p>Metodología:</p> <p>Para este día se mostrarán videos en los stands, explicando de una manera ilustrativa los riesgos psicosociales.</p> <p>Asimismo, se tendrán actividades como la técnica 6.3.5 y el pañuelito. La primera se basa en la tormenta de ideas (brainstorming), pero esta tiene un tiempo estipulado, es de forma organizada y por escrito; esta técnica consiste en poner grupos de a seis personas, para generar una discusión, que deberán encontrar un riesgo que se encuentre más presente en el área; una vez establecido cuál es el riesgo, se procederá a pasar una hoja en blanco, en donde cada integrante del grupo deberá escribir tres (3) ideas o soluciones para abordar y enfrentar este riesgo, para esto cada persona dispondrá de 5 minutos, dicho de otra manera, “se hacen rondas y se pasan las hojas al compañero de la derecha, que deberá rellenar, de</p>	

forma concisa y breve, nuevas ideas sin repetir las que ya escribió y sin que coincidan con las que ya hay escritas” (Yepes, 2016, párr. 1). Después de esto, se pasará a analizar y revisar las ideas y soluciones aportadas por cada equipo, esto se tardará 30-40 minutos.

La segunda, en otras palabras, en el pañuelito se divide el grupo en dos equipos y a cada miembro se le asigna un riesgo psicosocial. En medio de los dos equipos una persona sostiene el pañuelo y dice un riesgo, los miembros de los equipos que lo tengan deben correr por el pañuelo y llevarlo hasta su equipo, pero para ganar el punto deben responder una pregunta o mencionar un factor protector frente a ese riesgo (Romero, 2016).

Figura 13. Día de los riesgos psicosociales.

Jornada B.M.E (Síndrome de Burnout, Mobbing y Estrés)	
Objetivo:	Mostrar de qué se trata cada una de estas enfermedades laborales, sus efectos y consecuencias en las personas, y formas de afrontarlas.
Duración:	1 día
Dirigido a:	Administrativos
<p>En esta jornada se dará a conocer las enfermedades laborales más frecuentes producidas por los factores de riesgo psicosocial. Se dividirá en tres stands en los cuales se trabajará todo lo relacionado con síndrome de Burnout, mobbing y estrés, dicho de otra manera, cada stand representará una de las enfermedades mencionadas.</p> <p>Es preciso señalar, que también se hablará de algunos riesgos menos conocidos como lo son el tecnoestrés y la adicción al trabajo.</p>	

Metodología:

Para esta jornada se utilizará:

- Juegos de roles, técnica creada por J. L Moreno

Las personas que participan en esta técnica "actúan" como si fuera un escenario, pero ni el argumento ni las interpretaciones están previamente escritos. Las personas que intervienen interactúan libremente en un contexto y situación determinada previamente desarrollando y adecuando su papel en función del rol que desarrollan los otros. Así pues, el juego de roles es una técnica ideal para "representar" una situación grupal y social determinada, un marco de referencia común para que los participantes inicien una discusión determinada (Vivas, s.f. p.21).

Para esto, los empleados realizarán una dramatización de una situación laboral en la que se haga latente los riesgos psicosociales.

- Mímicas: en este caso se le asignará a cada miembro un síndrome que deberán interpretar para que sus compañeros adivinen de cuál se trata, esto con el fin de que puedan identificar más fácilmente si un compañero o ellos mismos están padeciendo uno de estos riesgos.
- Juegos de obstáculos: estos se llevarán a cabo poniendo bombas, pelotas, vallas, conos, entre otros objetos que sirvan como obstáculos, esta actividad en sí consiste en que los obstáculos representan los riesgos psicosociales y que las personas tienen que pasar por estos y seguir adelante mencionando factores protectores y estrategias de autocuidado.

Figura 14. Jornada B.M.E.

Página web “Comfama te cuida”	
Objetivo:	Informar a los trabajadores de la organización por medio de esta página, con fin de seguir comunicando lo aprendido, además aprendan nuevas cosas.
Dirigido a:	Todos los empleados de Comfama
<p>En esta página web se mostrarán no sólo los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los empleados, sino todos los demás riesgos, en otras palabras, los riesgos físicos, ergonómicos, químicos, etc. Asimismo, el empleado tendrá la opción de acceder a encuestas donde ingresará datos acerca de las características del empleo, la tarea, el tiempo y de la organización, y al final ésta arrojará el resultado del riesgo al que se ve expuesto, además, de recomendaciones de posibles acciones que pueda ejecutar o poner en práctica para disminuir estos y los factores psicosociales protectores que tiene.</p> <p>Por otra parte, la información recibida en esta encuesta permitirá clasificar e identificar a los empleados que presenten mayores niveles de riesgo, cabe mencionar, que esta encuesta se realizará periódicamente con el fin de mantener una constante evaluación.</p> <p>Igualmente, en este espacio se difundirá recursos audiovisuales para que la comprensión de este tema sea más didáctica o dinámica.</p> <p>Por otro lado, en la página web habrá un enlace que enviará a un buzón de sugerencias o recomendaciones, el cual será totalmente anónimo, esto con la finalidad de conocer que futuras acciones y mejoras se pueden hacer al SG-SST y S.V.E.</p> <p>De igual manera, se pondrán cartillas e infografías con los riesgos psicosociales.</p>	

Figura 15. Página web - Comfama te cuida.

Red social (Instagram) “Por mi seguridad y salud”	
Objetivo:	Mantener informados a los empleados sobre el sistema de seguridad y salud en el trabajo, los riesgos psicosociales y demás conceptos de una forma más didáctica
Dirigido a:	Todos los empleados de Comfama
<p>Es de carácter informativo, es decir, en esta se publicarán contenidos enfocados en todo lo relacionado con la seguridad y salud del trabajador, mediante frases, imágenes e historias que permitan conocer de una forma menos tediosa este tema, de igual manera, fomentará la participación, con el propósito de que cada empleado se apropie de los diferentes conceptos.</p> <p>También, contará todo aquello que se esté realizando en cuanto a la SG-SST y S.V.E para que todos tengan la oportunidad de estar al tanto de lo que está ocurriendo (que sea hace, cómo se hace, cuándo se hace, etc.), pues este no es un asunto de interés únicamente para los directivos, sino también para todas las personas que hacen parte de la organización.</p>	

Figura 16. Instagram – Por mi seguridad y salud.

COMFAMA – Área Administrativa												
Cronograma												
Plan de acción												
Actividad	Recursos	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Cronograma							
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
“Encuentro informativo”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Planilla de asistencia, fotografías y videos	Personal del área de RRHH, tales como, psicólogo, vigía de seguridad y salud en el trabajo, área de comunicaciones	X							
“Batería de riesgos psicosociales”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Planilla de asistencia, fotografías	Psicólogos con especialización en seguridad y salud en el trabajo	X							

“Conociendo los factores psicosociales”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Planilla de asistencia, fotografías y videos	De esto se encargará psicólogos y líder seguridad y salud en el trabajo y área de comunicaciones		X						
“Dia de los riesgos psicosociales”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Planilla de asistencia, fotografías y videos	Psicólogos, personal capacitado, líder de SST, área de logística y comunicaciones			X					
“Jornada B.M. E”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Planilla de asistencia, fotografías y videos	Psicólogos, personal capacitado, líder de SST área de logística y comunicaciones					X			

Página web “Comfama te cuida”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Números de visitas a la página web, cuantas personas realizan las actividades y encuestas	Área de comunicaciones y de RRHH			X	X	X	X	X	X
Red social (Instagram) “Por mi seguridad y salud”	La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento al S.V.E	1-100%	Número de seguidores, personas que ven las historias, de me gustas y comentarios	Área de comunicaciones y de RRHH			X	X	X	X	X	X

Figura 17. Cronograma y plan de acción.

Cabe mencionar, que la ARL debe brindar también capacitaciones sobre los factores psicosociales, los factores de riesgo y del SG-SST y S.V.E y estas se deben de tener en cuenta para el cronograma.

Hacer.

Los trabajadores del área administrativa se encuentran en un riesgo mínimo según la tabla de riesgos laborales, además, se ven expuestos a las características del empleo, la tarea, de la organización y del tiempo de trabajo, es importante mencionar que así este nivel de riesgos no sea tan alto, es de gran relevancia intervenir en esta población, ya que este nivel de riesgo también puede afectar en gran medida a los trabajadores y por ende a la empresa. Para la recolección de datos se utilizará los siguientes instrumentos: encuestas, entrevistas grupales, encuentros y buzón de opiniones a través de medios digitales y con total anonimato.

Por otra parte, se harán análisis de los resultados y los logros obtenidos del plan de intervención, asimismo se hará una divulgación de los resultados por medio de poster y a los directivos se les informará en una reunión, luego se realizará la planeación de nuevas intervenciones que se llevarán a cabo en la fase del actuar.

Verificar.

Luego de haber ejecutado las diferentes estrategias de intervención, prevención y promoción de los riesgos psicosociales, se realiza la evaluación de los resultados e impacto de las actividades, así como el logro de metas y objetivos. Esta evaluación permitirá conocer el funcionamiento del sistema y realizar ajustes en pro del mejoramiento continuo. Es importante tener en cuenta que se debe evaluar como mínimo una vez al año. En esta fase se implementan las auditorías, por lo cual, debe haber un registro riguroso y documentación de todas las acciones llevadas a cabo.

Evaluación del sistema de vigilancia epidemiológica.

Indicador de cumplimiento:

$$\frac{\text{No de actividades implementadas}}{\text{No de actividades planeadas}} \times 100$$

Indicador de cobertura:

No de trabajadores cubiertos por las actividades X 100

Total de trabajadores objeto de la actividad

Indicadores de impacto:

No de factores de riesgos de nivel alto por grupo que fueron disminuidos X 100

No de factores de riesgo de nivel alto por grupo de riesgos detectados

Prevalencia:

No de trabajadores expuestos al riesgo psicosocial en el período X 100

No total de trabajadores muestreados durante el período

Incidencia:

No de casos nuevos de exposición muy alta, alta y media a F.R.P en períodos X 100

No de trabajadores expuestos a riesgo psicosocial muy alto, alto y medio en período

Indicadores de calidad:

No de actividades de intervención calificadas como de alta calidad X 100

No de actividades de intervención realizadas

Actuar.

En esta fase se hará un análisis de los resultados de la evaluación para tomar acciones correctivas con el fin de mejorar el Sistemas de Vigilancia Epidemiológica de la organización, para lograr esto la alta gerencia debe aprobar y reasignar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de mejora. Además, en este punto posiblemente emergerán nuevas problemáticas y se reformulará el programa según los resultados obtenidos.

Devolución creativa

Análisis del cumplimiento de objetivos.

Los objetivos propuestos en este proyecto se cumplieron parcialmente debido a que se logró proponer un Sistema de Vigilancia Epidemiológica enfocado en los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los empleados del área administrativa de Comfama, esto se realizó a través del ciclo PHVA, en el cual se mencionó las acciones que se deben de llevar a cabo para cada fase. En cuanto al primer objetivo específico se pudo establecer un plan de acción para identificar y prevenir los riesgos psicosociales, para que posteriormente se tomen las medidas necesarias y actúen oportunamente, para tal fin se sugirió la batería de riesgos psicosociales, encuestas, encuentros informativos y de seguimiento, entre otros. Igualmente, en el segundo objetivo específico se plantearon actividades que concienticen a los trabajadores del área administrativa a reconocer los riesgos a los que están expuestos para que estén informados de los pasos a seguir, además, de que estos riesgos se puedan intervenir a tiempo, puesto que si ellos mismos son capaces de reconocer los riesgos a los que están propensos se puede realizar una intervención más ágil y eficaz por parte de los encargados del SG-SST, ya que debe ser un trabajo en conjunto entre los empleados y empleadores. Por último, respecto al tercer objetivo se recomendó la implementación de medios virtuales como página web y redes sociales para difundir la información, esto con el propósito también de fomentar la cultura del autocuidado.

Es importante señalar, que estos objetivos como se mencionó anteriormente se cumplieron parcialmente, puesto que, por la contingencia sanitaria del Covid-19 no se pudo tener contacto directo con la organización y efectuar las actividades, por lo tanto, la propuesta de intervención se realizó de una manera hipotética y su ejecución dependerá de la gerencia de la empresa.

Aciertos, dificultades y barreras en el proceso.

Se logró cumplir los objetivos parcialmente, debido a que se pudo proponer, pero no ejecutar las actividades sugeridas para abordar los riesgos psicosociales. Igualmente, se obtuvieron grandes conocimientos mediante la realización de este trabajo que serán de bastante utilidad en el ámbito laboral, que permitió el aprendizaje de la legislación laboral Colombiana, por ejemplo, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2646 de 2008, las cuales hacen referencia a la seguridad y salud en el trabajo, es decir, a las deberes y derechos que tienen tanto los empleados como los empleadores, asimismo, se enriqueció el conocimiento sobre los factores psicosociales, especialmente de los riesgos psicosociales, de igual modo, se alcanzó a comprender cómo se hace un Sistema de Vigilancia Epidemiológica y las fases que lo conforman.

Por otra parte, una de las mayores barreras y dificultades que se encontraron en el proceso fue la pandemia del Covid-19, la cual obligó a replantearse el producto final del diplomado en psicología organizacional, pues se tenía pensado realizar una intervención presencial en una empresa, pero debido al aislamiento preventivo obligatorio se debió cambiar la estrategia y se optó por realizar un análisis y posteriormente una propuesta de intervención a partir del informe de sostenibilidad de alguna organización, en este caso Comfama. Además, otra gran barrera que se presentó fue la poca información disponible de esta organización, ya que la mayoría se encontraba de manera privada y no se podía tener acceso a ella.

Reflexión teórica.

A través del análisis de la matriz Dofa se evidenció la necesidad de implementar un S.V. E que apunte a minimizar los factores de riesgo psicosocial, por ello se realizó una propuesta de intervención mediante el ciclo PHVA con una serie de pasos a seguir, esto con la finalidad de reconocer, mitigar y actuar en los factores de riesgo psicosocial, además, de

generar conciencia acerca de la importancia de este sistema en todos los colaboradores de la organización, ya que se encontró que es fundamental intervenir en estos riesgos oportunamente, de lo contrario se pueden presentar enfermedades laborales (estrés, enfermedades osteomusculares, Síndrome de Burnout, etc.), disminución de la calidad de vida, poco bienestar laboral, malas relaciones interpersonales, mala comunicación, entre otras, lo cual afecta la productividad y sostenibilidad de la empresa, en relación a esto Salamanca et al. (2019) expresan que “los riesgos psicosociales como el factor generador de enfermedades silenciosas, que, no tratadas a tiempo, generan daños irreversibles en la salud física y psicológica del individuo, y desequilibrio del estado de bienestar físico y mental” (p. 39). En este sentido, se hace relevante el implementar el sistema de vigilancia epidemiológica, pues con este se intervendrán a tiempo los riesgos psicosociales, previniendo las diferentes enfermedades que este puede causar y al mismo tiempo estimula ambientes laborales seguros.

Igualmente, Gil-Monte et al. (2016) menciona que muchos de los problemas de salud causados por los factores de riesgo psicosocial, tales como, depresión, ansiedad, accidentes de trabajo, entre otros, son debidos en gran parte por problemas en el diseño de la organización y no por el individuo, es decir, que la estructura, la cultura, el clima laboral, el liderazgo y otros fenómenos que se dan dentro de la empresa pueden afectar directamente a una persona que no necesariamente presentaba estas enfermedades de base. Asimismo, la causa de los factores de riesgo psicosocial son variados, pueden ser: grandes expectativas imposibles de alcanzar, endeudamiento, largas jornadas de trabajo, agotamiento físico y mental, falta de reconocimiento al trabajo ejecutado, entre otras, que ocasionan que el individuo, en este caso, el empleado se vea afectado por estos factores, lo que conlleva al mismo tiempo a impactar de manera negativa el entorno en que se encuentra, un ejemplo de

esto, es que en una empresa con muchas personas estresadas y expuestas a factores de riesgo pueden generar un mal clima organizacional (Muñoz, et al. 2018).

Del mismo modo, existen diversas fuentes de riesgo psicosocial, una de ellas es la adicción al trabajo, la cual es poco reconocida como tal. “En general, las adicciones están mal consideradas, sin embargo, la adicción al trabajo suele tener refuerzos, sociales, económicos y personales, y es considerada socialmente como una “adicción limpia” (Porras y Parra, 2018, p. 111). Es muy común que la adicción al trabajo sea concebida como algo positivo, por ejemplo, los empleadores en ocasiones se interesan por personas con estos comportamientos porque supuestamente son más productivas y entregadas al trabajo, por lo cual ahorrarían dinero, pero pasan por alto el hecho de que esto representa un factor de riesgo psicosocial que acarrea múltiples consecuencias negativas que pueden llegar a ser mucho más costosas. Debido a nuestro contexto sociocultural cada vez se aumentan más los niveles de personas con adicción al trabajo, pues los cambios, los avances tecnológicos, la demanda global, la inestabilidad laboral y otros generan una gran presión en los trabajadores, lo cual los lleva a tener ideas irracionales sobre su labor, por lo que se sobrecargan para “complacer” a un jefe, evitan tener tiempo de ocio y su vida solo gira en torno al trabajo. Esto puede acarrear graves consecuencias en la vida personal y laboral del empleado. Es necesario comprender que las creencias irracionales que llevan a la adicción al trabajo son fuente de interés a la hora de implementar un sistema de vigilancia epidemiológica, ya que provee información acerca de los factores psicosociales que afectan al individuo y lo llevan a tener este comportamiento.

De igual manera, como se encontró en la investigación realizada por Torres (2019) el acoso laboral o mobbing es considerado como uno de los riesgos psicosociales emergentes, los cuales tienen que ver con cualquier riesgo producido por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos. Sin embargo, el mobbing es poco reconocido en las organizaciones a pesar de sus múltiples consecuencias, por lo que se

dificulta su identificación, prevención y gestión. El acoso laboral o mobbing ha sido un problema latente dentro de las organizaciones desde hace bastantes años, no obstante, ha sido normalizado, y se pasa por alto sus consecuencias como el ausentismo, depresión, aislamiento, suicidio, etc. Cabe resaltar, que en Colombia apenas en el 2006 se expidió la resolución 1010, más conocida como la ley de acoso laboral.

En relación con lo anterior, el mobbing según el modelo de Leymann (Citado por Torres, 2019) “debe ser persistente (por lo menos una vez a la semana) y prolongado (por lo menos durante seis meses) lo anterior para tipificar la conducta en frecuencia, duración e intensidad a fin de determinar el diagnóstico del mobbing” (p. 130). Esto se debería de repensar puesto que muchas veces el acoso no siempre se da según lo que propone Leymann, además, una persona que sufre de acoso no debería soportar durante seis meses tal hostigamiento para poder ser diagnosticado y tomar medidas. Además, estos criterios son poco objetivos y afectan a la víctima, ya que la ley para poder tipificar este tipo de conductas sugiere u “obliga” a la persona a sufrir el acoso durante los meses anteriormente mencionados, lo cual puede ocasionar graves daños a nivel psicológico y físico en el individuo, a partir de esto, surge la pregunta ¿si la víctima no es acosada durante una semana de esos seis meses, entonces deja de considerarse acoso laboral, teniendo en cuenta que ha sufrido los efectos de este durante un tiempo significativo?

En otro orden de ideas, como menciona Palomo-Vélez et al. (2015) “Un factor de riesgo psicosocial que puede causar efectos negativos en organizaciones de diferentes tipos es la baja satisfacción laboral, que influye negativamente en el dominio cognitivo al provocar una percepción desfavorable del trabajo que se realiza” (p. 302). Entonces, la satisfacción laboral se ve relacionada con los riesgos psicosociales, pues esta se encuentra estrechamente ligada con el clima y cultura organizacional, la motivación, la remuneración, las características del empleo, el estilo de liderazgo, entre otras, que pueden ser tanto factores

protectores como factores de riesgo psicosocial, por esta razón, es que la satisfacción laboral está relacionada con los riesgos psicosociales.

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial generan diferentes problemas de salud como lo son el estrés y el Síndrome de Burnout, los cuales pueden provocar problemas en la productividad de la empresa y por ende en el trabajador, además, la forma en la que se interviene el estrés influye mucho sobre las ideas, la creatividad, la productividad, el rendimiento y la sostenibilidad de la empresa. Si el estrés se encuentra muy elevado, los colaboradores de la organización operan de manera negativa con errores de juicio, poca motivación, baja productividad, escasa comunicación y rotación de puesto (Vizcaíno, 2018). Igualmente, con respecto al Síndrome de Burnout Merino et al (2018) “el burnout es el estado al que llega el trabajador en respuesta a estresores laborales crónicos. Según la perspectiva psicosocial es consecuencia de la interacción dinámica entre el individuo y su entorno laboral” (p. 2). Es por esto, que es de gran importancia que se tenga en cuenta a la hora de intervenir de dónde nace este Síndrome, para poder actuar de una forma correcta, pues no solo es producto de los factores individuales de los trabajadores sino también de la organización y sus respectivas dinámicas.

Por otra parte, en la investigación efectuada por González-Galarzo et al. (2019) se logró observar que hay una gran relación entre los factores de riesgos psicosocial y las características sociodemográficas de los empleados, puesto que en ocasiones se ha visto que a las mujeres se les paga menos o no pueden aspirar a grandes cargos dentro de las organizaciones, algo que puede ocasionar que estas se vean propensas a los factores de riesgo psicosocial, asimismo, González-Galarzo et al. (2019), manifiestan que “estudios previos también han encontrado relación entre riesgos psicosociales y edad, los más jóvenes tienen menor influencia y mayor inseguridad y los mayores menor apoyo de los compañeros” (p. 124). Con lo anterior, se puede entender que es necesario prestar más atención a los datos

sociodemográficos de los empleados, ya que estos pueden ser predictores de exposición a más o menos riesgos psicosociales, dependiendo de las características propias del individuo y la organización.

Además, en la investigación de Romero et al. (2016) se encontró que los factores de riesgo psicosocial extralaboral requieren mayor atención dentro de las organizaciones, pues aspectos como la situación económica familiar, características de la vivienda y el entorno, entre otras, pueden afectar en gran medida el bienestar del empleado y su rendimiento, ya que pueden ser generadores de estrés, ansiedad, depresión, desmotivación y demás. Por lo tanto, es necesario tomar consciencia y no caer en el error de pensar que el empleado al estar en el ambiente laboral se debe olvidar de todas sus problemáticas extralaborales, pues no es un ser que se pueda fragmentar, sino que en él influyen múltiples aspectos.

Es importante resaltar que mediante la revisión bibliográfica se pudo apreciar que hay distintas pruebas o baterías para evaluar los riesgos psicosociales como lo son la batería UNIPSICO, Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ), el MatEmEsp en España, la SUCESOS ISTAS-21 en Chile, entre otros, los cuales evalúan de diversas formas los riesgos psicosociales, además, que alguna de estas cuentan con la opción o apartado para los datos sociodemográficos, al igual que la Batería de Riesgos Psicosociales de Colombia, esto lleva a pensar si en cada país se utiliza una prueba diferente o estas son adaptadas y usadas por distintos países, ya que por ejemplo, en Ecuador se empleó la Batería creada y aplicada en Colombia.

En cuanto a el modelo teórico, se utilizó el cognitivo-conductual, pues es el más acorde, debido a que recoge los postulados tanto del modelo cognitivo como del conductual, en los cuales se mencionan principios como el estímulo-respuesta, el cual se evidencia claramente dentro de las organizaciones, donde se les da estímulos a los empleados (salario

emocional, bonificaciones, feed-back, entre otras), reforzando o modificando conductas en pro de la productividad. Igualmente, el modelo cognitivo propone que muchos de los comportamientos de los individuos están influenciados por la percepción de las situaciones que experimentan, es decir, la situación por sí sola no genera las conductas y emociones de una persona, sino la manera en que éstas perciben el evento Ellis y Beck (citados por CATREC, s.f.). Por lo anterior, es que se optó por este modelo, ya que sus postulados tienen mucha relación con los temas tratados en la psicología organizacional, por ejemplo, dependiendo de la percepción que tengan los trabajadores acerca de la labor que realizan o sobre la empresa, estos se desempeñarán de una mejor o peor manera.

Conclusiones.

Mediante la realización del presente trabajo se hizo evidente la necesidad de prestar una mayor atención a los riesgos psicosociales y al S.V. E dentro de las organizaciones, puesto que con estos se pueden evitar diferentes enfermedades laborales en los trabajadores, el ausentismo, la rotación y la baja productividad en la organización, entre otros.

Asimismo, se puede dar cuenta de la importancia de concientizar, identificar, prevenir y mitigar los riesgos psicosociales especialmente en los empleados del área administrativa, ya que esta población puede estar expuesta a sobrecarga laboral, jornadas extensas, poco bienestar laboral, trabajo bajo presión, escaso reconocimiento, insuficiente retroalimentación, entre otras, que pueden afectar gravemente la calidad de vida del trabajador.

Además, a través de la revisión bibliográfica se encontró que es necesario evaluar constantemente el S.V.E, no solo por cumplir la normativa colombiana, sino también por el bienestar, salud y calidad de vida de las personas, ya que son el recurso más importante en toda organización, esto a su vez, traería consigo beneficios para la empresa, debido a que si un empleado se siente satisfecho tendrá una mayor motivación y esto permitirá que haya una mayor productividad, eficiencia y eficacia en la organización.

También, se halló que se debe informar a los trabajadores acerca de las fases del S.V.E y capacitarlos con respecto a los factores de riesgo psicosocial y otros tipos de factores de riesgo, para que tengan un mayor conocimiento respecto a esto y puedan darse cuenta oportunamente cuando están expuestos a alguno.

Por último, se hizo notorio la importancia de tener una alianza con la ARL para la ejecución del S.V. E y la concientización de los empleados, pues según el decreto 1072 del 2015 deben brindar capacitaciones y asesorar sobre el SG-SST.

Referencias

- Apud, E., y Meyer, F. (2003). La importancia de la ergonomía para los profesionales de la salud. *Ciencia y enfermería*, 9(1), 15-20. Doi <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000100003>
- Batlle, S. (s.f.). *Clasificación en paidopsiquiatría. Conceptos y enfoques: Enfoque Cognitivo-Conductual* (Master). Recuperado de http://paidopsiquiatría.cat/files/enfoque_cognitivo_coductual.pdf
- Bayer, C., y Pavas, F. (2017). *Sistema de vigilancia epidemiológica para riesgo osteomuscular asociado a actividades laborales en empresas del sector Metalmecánico* (Especialización). Recuperado de <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/909/SISTEMA%20DE%20VIGILANCIA%20EPIDEMIOLOGICA.pdf?sequence=1>
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España durante el período 2002-2012* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/BeltranCabrejo-Andrea-2014.pdf;jsessionid=1348F53D71030B22B65C4AE8EE56EC65?sequence=2>
- Böhrt, M.R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Universidad Católica Boliviana*, (8), 123-131. Recuperado de <https://studylib.es/doc/7045254/capacitaci%C3%B3n-y-desarrollo-de-los-recursos-humanos--reflex...>
- Bustamante, F., Echeverri, A., Osorio, M., y Barrera, J. (2018). *Modelo estratégico integral para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST): caja de compensación familiar de Antioquia – Comfama* (Diplomado). Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23857/amecheverrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Colegio Oficial de Psicólogos. (1998). Psicología del trabajo y de las organizaciones. *En Perfiles profesionales del psicólogo* (121-136). Recuperado de <https://www.cop.es/perfiles/contenido/trabajo.pdf>

Comfama. (s.f.). Conoce Comfama. Recuperado de https://www.comfama.com/contenidos/servicios/Nuestra%20organizaci%C3%B3n/Qui%C3%A9nes%20somos/Historia/indice_decadas.asp

Comfama. (s.f.). Conoce Comfama. Recuperado de https://www.comfama.com/contenidos/servicios/Nuestra%20organizaci%C3%B3n/Qui%C3%A9nes%20somos/Qu%C3%A9%20es/que_es.asp

Comfama. (s.f.). Estructura Organizacional. Recuperado de <https://www.comfama.com/contenidos/areas/Unidad%20de%20Servicio%20al%20Cliente/Estructura%20Organizacional/Est%20Organiz%20General%20Caja%202006%2004%2010.pdf>

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). Por medio de la cual se adoptan medidas de prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. [Ley 100 de 2006]. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Congreso de Colombia. (11 de julio de 2012). Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. [Ley 1562 de 2012]. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Congresos y ferias. (2012, 27 de septiembre). Organizar una jornada [web log post]. Recuperado de <https://www.eventbrite.com.ar/blog/organizar-una->

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 32(3), 173-182. Doi
10.1016/j.rpto.2016.07.001

Gómez, O.J., Marroquín, E., Núñez, J.F., Gerardino, M.A., y Gualteros, H. (2018). *Propuesta de investigación, evaluación y mejora del SG-SST de la caja de compensación familiar "CAFAM"* (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18716/79917338.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

González-Galarzo, M.C., Ronda, E., Bernavides, F.G., y García, A.M. (2019). Factores sociodemográficos y laborales relacionados con la exposición laboral a riesgos psicosociales por ocupación en España. Proyecto MatEmESp. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 22(3), 121-128. Doi 10.12961/apr1.2019.22.03.2

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú.*

Med. Exp. salud pública, 29(2), 237-241. Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

Gil-Monte, P. (2014). Violencia en el lugar de trabajo y acoso psicológico en el trabajo (mobbing). En *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 213-240). Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action;jsessionid=node0uy7vl1lkjrc9ogee1bsz2gpi1272445.node0?docID=4184504>

Gil-Monte, P., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J.L., y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en el personal de la administración de justicia de la comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19. Doi 10.24265/liberabit.2016.v22n1.01

IDEAM y Positiva compañía de seguros. (2017). *Programa de vigilancia epidemiológica psicosocial 2018*. Bogotá: IDEAM. Recuperado de <https://bit.ly/35fwFuG>

- Londoño, P. (2015, 28 de mayo). Holocracia: moda o nuevo modelo organizacional. Dinero. Recuperado de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/articulo-opinion-sobre-holocracia-empresas/208932>
- Meliá, J., Arnedo, M., y Ricarte, J. (1993). La intervención en prevención de riesgos labores desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral. En *papeles del psicólogo*. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=607>
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vázquez, P., Vargas, A., Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de saúde pública* 34(11), 1-18. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/0102-311x00189217>
- Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST): guía técnica de implementación para MIPYMES*. Colombia: Ministerio de Trabajo. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>
- Ministerio de Trabajo. (23 de enero del 2006). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. [Ley 1010 del 2006]. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Ministerio de la Protección Social. (17 de julio del 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [Resolución 2646 de 2008]. Recuperado de

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Recuperado de <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (15 de abril de 2013). Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones. [Decreto 723 de 2013]. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0723_2013.htm

Ministerio del Trabajo. (31 de julio del 2014). Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). [Decreto 1443 de 2014]. Recuperado de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Ministerio del Trabajo. (26 de mayo del 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. [Decreto 1072 del 2015]. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio del Trabajo. (12 de enero del 2017). Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la

Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). [Decreto 52 de 2017]. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78813>

Ministerio del Trabajo. (27 de marzo de 2017). Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. [Resolución 1111 de 2017]. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

Ministerio de Trabajo. (13 de febrero 2019). Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. [Resolución 0312 del 2019]. Recuperado de https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf

Ministerio del Trabajo. (22 de julio del 2019). 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. [Resolución 2404 de 2019]. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Ministerio de Educación, Instituto Nacional de Educación Tecnológica y Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salud y seguridad en el trabajo (SST): Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed.* Buenos Aires: Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Ministerio de Educación, Instituto Nacional de Educación Tecnológica y Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de <https://bit.ly/2GGaALB>

Muñoz Rojas, D., Orellano, N. Y Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente 21(40)*, 532-544. Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3090/3812>

Oliver, M.S. (2014). Generalidades de Ergonomía. En M.S. Oliver., J.M. Núñez-Córdoba., V.I. García., y M. Alonso, *Técnicas de PRL: medicina del trabajo, ergonomía y psicopsicología - tomo 3*(pp.2-20). España: Universidad Internacional de la Rioja.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2017). Expresiones culturales. Recuperado de <https://bit.ly/3nr8yzL>

Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, A., Doris, M., y Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev. Panam Salud Pública, 37(4/5)*, 301-307. Recuperado de <https://www.paho.org/journal/sites/default/files/19--ARTI--Palomo--301-307.pdf>

Peralta, M.C., y Sierra, Y. Perfil del psicólogo organizacional. En Colegio Colombiano de Psicólogos, *Perfiles por competencias del profesional del psicólogo* (pp.59-69). Recuperado de https://issuu.com/colpsic/docs/perfiles_por_competencia_del_profes

Porras, N. R., y Parra, L. C. (2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Interacciones, 4(2)*, 105-113. Doi: 10.24016/2018.v4n2.118

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins

Romero, C. H., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., y Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario.

Enfermería Actual de Costa Rica, (31), 1-15. Doi:

<https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>

Rudas, C. (2016). *Diagnóstico, diseño y evaluación del sistema de vigilancia epidemiológica por factores de riesgos para la empresa Palmas del Sur S.A* (Trabajo de grado).

Recuperado de http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_32218.pdf

Salamanca, S. R., Pérez, J. M., Infante, A. F., y Olarte, Y.Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista TEMAS*, 3 (13), 39-45.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169071>

Torres, A. M. (2019). Acoso laboral (mobbing): Riesgo psicosocial emergente invisible.

Revista Interamericana De Psicología Ocupacional, 38(2), 127-137. Doi:

<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.21772/ripo.v38n2a03>

UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. España:

Lienzo Gráfico. Recuperado de

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Urbaneja, F., Lijó, A., Cabrerizo, J., Idiazabal, J., Zubía, A., y Padilla, A. (2015). *Vigilancia epidemiológica en el trabajo: guía para la implementación de la vigilancia colectiva por parte de los servicios de prevención*. País Vasco: Osalan. Recuperado de

https://www.osalan.euskadi.eus/libro/vigilancia-epidemiologica-en-el-trabajo-guia-para-la-implantacion-de-la-vigilancia-colectiva-por-parte-de-los-servicios-de-prevencion/s94-osa9996/es/adjuntos/guia_vigilancia_epidemiologica_2015.pdf

- Vieco, G., Caraballo, D., y Abello, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 47-57.
Doi: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11153>
- Vivas, P. (s.f.). Técnicas de dinámicas de grupos. *Universitat Oberta de Catalunya*, 1-43.
Recuperado de
https://www.andaluciaesdigital.es/c/document_library/get_file?uuid=798eb388-3108-4f36-9c65-9cbfab82f587&groupId=20195
- Vizcaíno, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, (19), 22-38. Recuperado de
<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=aaadea87-bb04-46a0-93bb-bf0b82f6a5a3%40sessionmgr4007>
- Yepes, V. (2016, 8 de junio). Técnica de creatividad: 6-3-5 [web log post]. Recuperado de
<https://victoryepes.blogs.upv.es/2016/06/08/tecnica-de-creatividad-6-3-5/>