

PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL  
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA - CINTEL

OBANDO GALLO JEISON SNEIDER

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2018

PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL  
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA - CINTEL

OBANDO GALLO JEISON SNEIDER

Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de Administrador en Salud  
Ocupacional

Director: Carlos Armando Marin Valencia

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2018

## Dedicatoria

A mis padres:

Elsa Gallo y Alirio Obando, porque a pesar de las circunstancias han sido un apoyo incondicional. Me han Formado con valores que aportan a mi desarrollo profesional y personal. Les dedico este triunfo y les agradezco por enseñarme a valorar el tiempo por hacerme entender que después del trabajo fuerte llega la recompensa.

A mis hermanas y sobrinos:

Katherine y Leidy, Juan, Sara, Sofia e Isabella, por referenciarme siempre como un ejemplo a seguir y enseñarme que lo más importante en la familia es el amor, la comprensión y el respeto.

Jeison Sneider Obando

## **Agradecimientos**

A todas las personas que intervinieron en la construcción de este trabajo, Gracias a: El asesor Carlos Armando Marin Valencia, por su experiencia, orientación y guía durante el desarrollo del proyecto de grado.

Al Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL) por permitir desarrollar este proceso que busca mejorar los ambientes de trabajo y por consiguiendo mejorar las condiciones de sus colaboradores, gracias por su compromiso con la seguridad y salud en el trabajo.

A los colaboradores de CINTEL por ser partícipes en la identificación de las condiciones de riesgo psicosocial y por su compromiso en participar en las medidas de intervención que se requieran para el control de este factor de riesgo.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	9
Introducción .....	10
1. Problema .....	13
1.1 Árbol del Problema.....	13
1.2 Descripción del Problema.....	13
1.3 Formulación o pregunta problema. ....	17
2. Objetivos.....	17
2.1 Objetivo general.....	17
2.2 Objetivos específicos. ....	17
3. Justificación .....	18
4. Hipótesis .....	20
5. Marco de referencia .....	21
5.1 Marco Legal.....	21
5.2 Marco Investigativo .....	23
5.3 Marco Teórico.....	27
5.3.1 Encuestas Condiciones de Salud Colombia Años 2007 y 2013. ....	27
5.3.2 Batería de Instrumentos para la Evaluación del Factor de Riesgo Psicosocial.....	29
5.3.2.1 <i>Condiciones intralaborales</i> .....	29
5.3.2.2 <i>Condiciones extralaborales</i> . ....	41
5.3.2.3 <i>Condiciones Individuales</i> .....	44
5.4 Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social .....	46
Demandas psicológicas.....	46
Control. ....	47
Apoyo social. ....	47
5.4.1 Tensión en el trabajo.....	48
5.4.2 Aprendizaje activo. ....	49
5.5 Guías técnicas para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial y sus efectos en la población trabajadora. ....	50
5.5.1 Objetivo.....	51
5.5.2 Alcance. ....	52
5.5.3 Modelo de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial y sus efectos en la población trabajadora.....	52
5.5.4 Detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.....	53
5.5.4.1 <i>Detección de necesidades de intervención</i> . ....	53
5.5.5 Acciones y protocolos de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.....	55
5.5.5.1 <i>Estructura general</i> . ....	55
6. Metodología .....	58
6.1 Enfoque y alcance de la investigación .....	58
6.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos utilizados y población.....	59
6.3 Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos ..	61
6.3.1 Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto. 61	

6.3.2 Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.	61
6.3.3 Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial. ....	62
7. Resultados .....	63
7.1 Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.....	63
7.2 Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización. ....	69
7.3 Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción, prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial. ....	70
8. Presupuesto .....	70
9. Conclusiones .....	71
10. Recomendaciones .....	72
Anexos. ....	77

## Tablas

Tabla 1 Marco legal .....	21
Tabla 2 Dominios y Dimensiones Intralaborales. ....	31
Tabla 3 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo. ..	32
Tabla 4 Dimensiones Extralaborales.....	42
Tabla 5 Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo... 42	
Tabla 6 Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.....	45
Tabla 7 Resumen de objetivos, actividades, instrumentos utilizados y población. ....	59
Tabla 8 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Administrativa .....	63
Tabla 9 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Mercadeo y Ventas .....	65
Tabla 10 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Técnica .....	66

## Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol del Problema.....	13
Ilustración 2 Modelo demanda-control-apoyo social. ....	48
Ilustración 3 Modelo de exigencias psicológicas-control.....	50
Ilustración 4 Modelo de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.....	53
Ilustración 5 Vías para detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos. ....	54
Ilustración 6 Resumen de fuentes de información para iniciar la intervención de los factores psicosociales y sus efectos. ....	55
Ilustración 7 Estructura general de las acciones y estrategias de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora .....	57



## Resumen

Este trabajo de grado se realizó en el año 2018 y estuvo encaminada a la temática de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial, adoptando medidas preventivas y actividades de formación que fortalezcan el funcionamiento organizacional, los hábitos, el comportamiento y métodos de trabajo en el personal que labora en el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL). Para esto se realizó el diagnóstico de riesgo psicosocial por medio del contratista Eliana Maldonado Posada, quien aplicó los cuestionarios para evaluar el riesgo y determinó la presencia de factores de riesgo psicosocial, los cuales aumentan la posibilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo, la aparición de enfermedades laborales, el incremento del ausentismo laboral y el bajo rendimiento productivo.

Una vez que se obtuvo la información de esta metodología, se procedió a analizar cada uno de los resultados que al ser identificados se proyectaron en el diseño de un plan de trabajo, a su vez se presenta como herramienta de mejoramiento en los procesos de CINTEL y en sus colaboradores. Los criterios incluidos en el plan de trabajo tienen como objetivo principal promover, prevenir e intervenir los factores de riesgo psicosocial. Por lo tanto, se cree que por medio de este documento y el contenido del plan de trabajo, se fortalecen los controles y actividades de formación para que no existan o se controlen condiciones de riesgo en la población trabajadora. Además, el plan de trabajo se comporta como un programa de gestión para la prevención.

Palabras Clave: Plan de trabajo, factores de riesgo, riesgo psicosocial, promoción, prevención, intervención

## Introducción

Los factores de riesgo psicosociales están relacionados con las condiciones de concepción, organización y gestión del trabajo. Actualmente el riesgo psicosocial es considerado como causante de efectos psicológicos y físicos que afectan principalmente las condiciones de salud y la productividad de los trabajadores. De acuerdo con la última encuesta de condiciones de salud, entre los años 2007 y 2013, en Colombia, los factores de riesgo psicosocial y ergonómico están identificados como riesgos prioritarios (Ministerio de la Protección Social, 2007 & Ministerio de Trabajo, 2013).

De acuerdo con lo anterior, los empleadores en Colombia deben implementar en las organizaciones programas de prevención y planes de trabajo encaminados a controlar los factores de riesgo psicosociales, de tal forma que se minimicen los efectos en la salud y en la productividad, así mismo, generar espacios para la promoción de una sana convivencia laboral en la población trabajadora.

En la segunda encuesta de condiciones del 2013 se observó que solo 55.9% de las organizaciones implementa un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), mientras que 39,7% y del 4,4% de las empresas encuestadas, no tenían o no sabían de las responsabilidades de su implementación, lo que evidencia un significativo incumplimiento de la normatividad colombiana. En asignación de recursos para ejecución y mantenimiento del SG-SST, 37,5% manifiesta definir un presupuesto para el desarrollo del sistema, es decir, dos de

cada tres empresas no dedican recursos para los programas de seguridad y salud en el trabajo (Ministerio de Trabajo , 2013).

El plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la organización, se desarrolla con base en los resultados arrojados por la batería de instrumentos para la evaluación de este factor de riesgo llevado a cabo en el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), en el año 2017, para dar cumplimiento a los requisitos legales en materia de riesgos laborales y aportar al control y prevención de las condiciones generadas por este factor de riesgo (Ministerio de la Protección Social , 2008).

Inicialmente se diseña un plan de trabajo que contemple las medidas de intervención necesarias y específicas para cada una de las dimensiones incluidas en la batería de riesgo psicosocial independientemente de su nivel de riesgo, con el propósito de controlar los niveles prioritarios “Alto y Muy Alto” y generar prevención en los niveles “Medio y Bajo”, estas medidas están acompañadas por actividades de capacitación que fortalezcan al trabajador en el desarrollo de sus habilidades y control de su trabajo.

El compromiso y liderazgo por parte del empleador es fundamental para el desarrollo de este trabajo de grado, pues es necesario realizar la asignación de recursos, como locaciones de trabajo y salas de capacitación, asignar responsable para la ejecución del plan de trabajo y

participación por parte de los colaboradores, equipos de cómputo, pago de promotores de capacitación, comunicaciones entre otros.

Como resultado final se contará con el diseño de un plan de trabajo que contemple actividades de prevención específicas para cada una de las dimensiones evaluadas en la batería, la cual se convierte en la herramienta principal de empleador para definir controles jerárquicamente, evitando que el riesgo se materialice y llegue a causar accidentes de trabajo o a presentar enfermedades laborales.

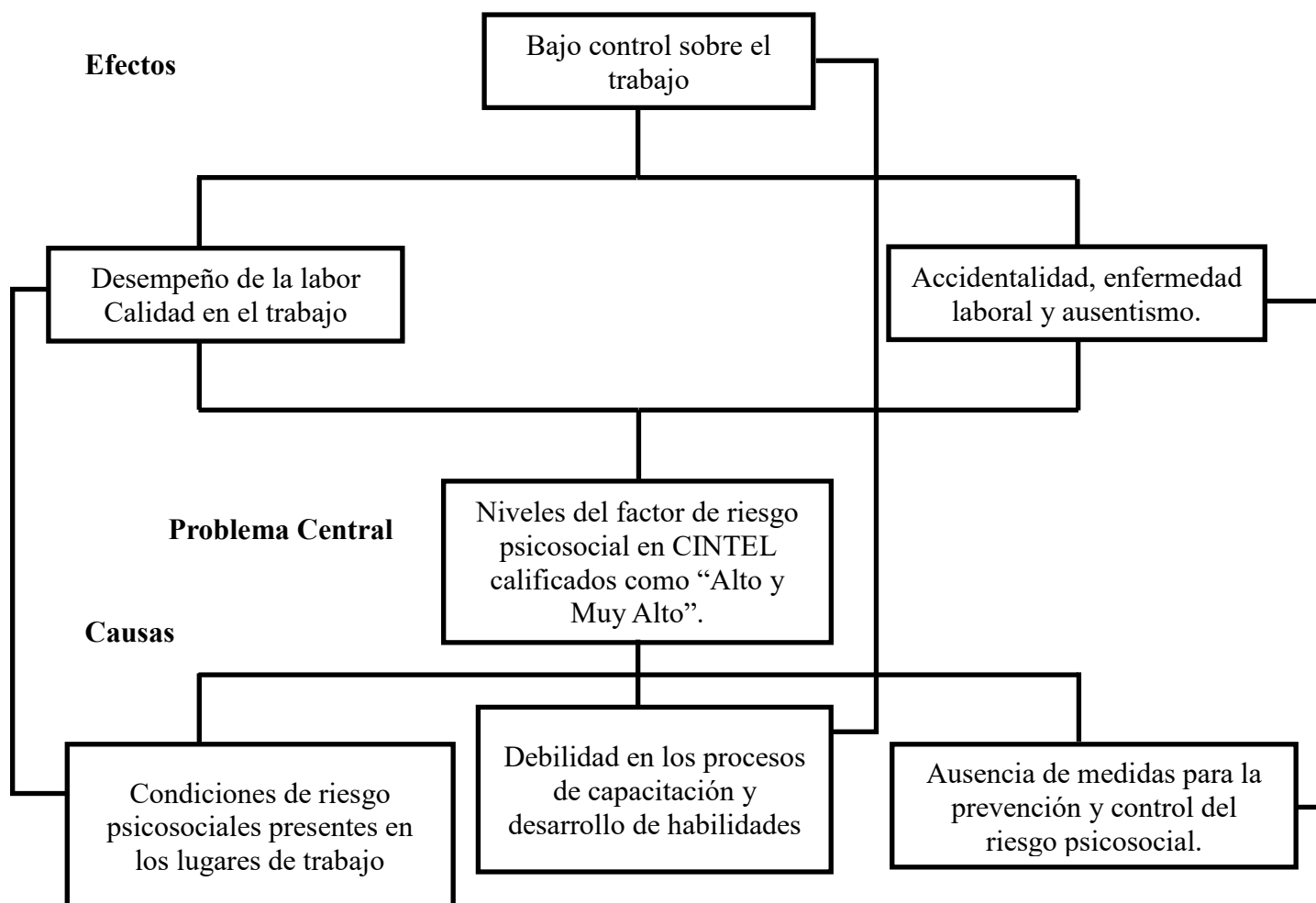
Este plan de trabajo se basa inicialmente en la metodología usada por Karasek y Jonhson en su modelo de demanda – control y apoyo social, el cual básicamente plantea que las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y apoyo social son potenciales estresores y que al combinarse de cierta forma aumentan su efecto perjudicial sobre nuestra salud (Karasek, Theorell & Jonhson, 1990).

El plan de trabajo propuesto tiene la finalidad de fortalecer los programas de bienestar, clima organizacional y el SG-SST, convirtiéndose en la principal entrada para la intervención del riesgo psicosocial, mejorando la calidad de vida y mitigando así la presencia de efectos que alteren la salud y productividad en el trabajo.

## 1. Problema

### 1.1 Árbol del Problema

Ilustración 1 Árbol del Problema



Fuente: Elaboración propia, 2018

### 1.2 Descripción del Problema

Colombia cuenta con una herramienta para la evaluación del factor de riesgo psicosocial, el Ministerio de la Protección Social de Colombia, diseñó una batería de instrumentos con el fin de identificar las condiciones intralaborales, las cuales están relacionadas con las características

del trabajo y de su organización. Las extralaborales, que comprenden los aspectos socio-familiares y económicos, así como las condiciones y lugar de vivienda. Por último, la evaluación del estrés o condiciones individuales, que hacen referencia a características propias del trabajador (Ministerio de la Protección Social , 2010).

Para ello, cada uno de los instrumentos cuenta con unos dominios que desprenden una serie de dimensiones, que buscan aclarar específicamente cada una de las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales, permitiendo así la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosociales que pueden influir en el bienestar, el trabajo y salud del individuo (Ministerio de la Protección Social , 2010).

El centro de investigación y desarrollo en tecnologías de la información y de las comunicaciones (CINTEL), ha evidenciado por medio del diagnóstico de riesgo psicosocial realizado en el año 2017 que los niveles para este factor de riesgo están calificados como “Alto y Muy Alto” (Posada, 2017). Por lo que la organización debe tomar medidas y acciones que permitan controlar y minimizar las consecuencias que este pueda traer a los trabajadores y a CINTEL.

Dentro de las dimensiones para tener en cuenta en el diagnóstico de riesgo psicosocial, la organización debe establecer necesidades para la formación y capacitación de los trabajadores, de tal forma que se aumenten las condiciones del control sobre el trabajo con el fin de desarrollar

y fortalecer sus conocimientos, habilidades y aumento del nivel de aprendizaje como lo menciona Karasek y Jonhson en su método de demanda – control y apoyo social.

Por otra parte, se identifica que algunas de las actividades desarrolladas en CINTEL mantiene un nivel alto de exigencias como: responsabilidad del cargo y demande de la carga mental, estas actividades son de detalle y en algunas temporadas la carga laboral tiende a incrementar, afectando considerablemente el desempeño de la labor y la calidad del trabajo (Posada, 2017).

Es decir que los efectos que genera el trabajo en la salud y en el comportamiento del trabajador son la combinación de las demandas psicológicas del trabajo (volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas) y las características estructurales del trabajo (posibilidades de tomar decisiones y usar sus propias capacidades).

En cuanto al funcionamiento del modelo se observar como la tensión del trabajo muestra los efectos en la salud, en otras palabras, si el trabajo tiene un alto nivel de demanda y el trabajador posee una baja capacidad de control tiene la probabilidad de riesgo de tensión psicológica y enfermedad física. Una de las hipótesis que ha descrito este modelo es si el trabajador presenta baja tensión y tiene una alta capacidad de control lo conlleva a un estado de relajación (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Por último, cabe resaltar la importancia del apoyo social, si este es adecuado atenúa el riesgo de enfermedad para los trabajadores que presentan altas demandas y bajo control. Pero si por el contrario hay bajo apoyo social se presentan condiciones de discriminación e intimidación lo que conlleva a generar un nuevo factor de riesgo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

El modelo de Karasek y Jonhson también muestra las consecuencias de las condiciones psicosociales en el comportamiento, si a un trabajador activo se le suma una elevada capacidad de decisión trae como consecuencia el llamado “estrés positivo” aumentando la motivación y el aprendizaje. Para el caso de los trabajadores pasivos son aquellos que no requieren mucha energía y provocan un entorno de trabajo poco atractivo generando en el trabajador aprendizaje negativo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001, págs. 2,3). Este modelo predice el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y la relación que tiene con el comportamiento pasivo/activo. Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

Finalmente se observa la ausencia de medidas de intervención para el control del riesgo psicosocial, según el modelo de demanda-control-apoyo social estas medidas deben ser diseñadas para factores específicos y no teniendo en cuenta las condiciones individuales como causantes del estrés, por lo que muchos de los programas de prevención siguen basándose en



modificar la personalidad, la actitud y la conducta de los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Al mismo tiempo para el desarrollo de medidas de intervención los empleadores deberán tener en cuenta la jerarquía de control para los riesgos, esto quiere decir que se debe trabajar inicialmente en la modificación de los estresores a nivel organizacional y su entorno en el trabajo. Las medidas preventivas de este modelo buscan incrementar la autonomía y el uso de las capacidades propias. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

### **1.3 Formulación o pregunta problema.**

¿Cómo prevenir e intervenir las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales generadoras de factores de riesgo psicosocial en la empresa CINTEL?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general.**

Diseñar un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL).

### **2.2 Objetivos específicos.**

- a) Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.
- b) Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.

- c) Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción, prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.

### **3. Justificación**

El Centro de investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CINTEL se encuentra ubicada en el barrio chico norte en la ciudad de Bogotá, el cual hace parte de la localidad número 02 de Chapinero. Está ubicada en un área de tipo comercial y hotelera. En CINTEL, se realizan procesos de desarrollo tecnológico orientado a la investigación aplicada, generación de conocimiento e innovación a través de proyectos de tecnología información y comunicaciones (TIC).

Con el ánimo de prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo, aparición de enfermedades laborales y dar cumplimiento a los requisitos legales en temas de SST, las organizaciones deben atender los riesgos prioritarios definidos en la Matriz de Identificación de Peligros, Valoración y Control de los Riesgos (Ministerio de Trabajo, 2012 & Ministerio de Trabajo, 2015). Para el caso de CINTEL el factor de riesgo psicosocial se encuentra enmarcado dentro de los riesgos importantes evidenciando la necesidad de crear medidas de promoción, prevención e intervención prioritarias (Posada, 2017).

CINTEL no cuenta con una medida de intervención específica enfocada al mejoramiento de las condiciones del riesgo psicosocial. Basados en los resultados del diagnóstico psicosocial,

realizado por un consultor psicólogo especialista en salud ocupacional, se concluye que estas condiciones afectan la salud física y mental en algunos de los centros de trabajo. Para ello el desarrollo del plan de trabajo propuesto cumple con las necesidades propias de la organización y las obligaciones legales de seguridad y salud en Colombia.

La elaboración de un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del riesgo psicosocial es una herramienta para la planeación de actividades preventivas específicas para el control de las condiciones de riesgo; permite ejecutar cronológicamente cada una de las actividades, verificar su respectivo cumplimiento de tal modo que se pueda hacer seguimiento, medición y tomar las acciones correctivas según se plantee la necesidad.

Otro de los beneficios de este plan de trabajo, es el mejoramiento del plan de capacitaciones de CINTEL, pues la herramienta está diseñada para brindarle al colaborador una serie de temáticas que sirven para desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades aumentando el control sobre el trabajo (Posada, 2017).

Para los colaboradores de CINTEL el plan de trabajo contribuye al mejoramiento de las condiciones del puesto de trabajo, así como en las condiciones de salud, el aumento de la productividad y la apropiación por parte de los trabajadores con la empresa. Estas acciones de intervención generan en la población trabajadora incentivos para que estos permanezcan más tiempo activos (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Finalmente, la herramienta plan de trabajo para la prevención del factor de riesgo psicosocial puede ser utilizada en cualquier organización, si bien está diseñada para suplir la necesidad identificada en CINTEL esta permite adaptarse a cualquier resultado de un diagnóstico de riesgo psicosocial, pues en Colombia la aplicación de este diagnóstico es obligatorio y evalúan las mismas dimensiones independientemente la organización (Ministerio de la Protección Social , 2010).

#### **4. Hipótesis**

Para el caso de este trabajo de grado no se requiere la elaboración de una hipótesis, pues este trabajo se basa principalmente en el diagnóstico de riesgo psicosocial realizado en la empresa (CINTEL) en el año 2017. Por lo tanto, el resultado es la elaboración de plan de trabajo para la prevención y control del riesgo psicosocial en esta misma organización (Posada, 2017).

Por otra parte, el tipo de investigación utilizada en este diagnóstico fue de tipo descriptivo, en el cual se identificaron características, cualidades o atributos de la población objeto de estudio. Este diagnóstico fue elaborado aplicando la batería de instrumentos para la identificación de los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social , 2010).

Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio (Bernal, 2010, pág. 136).

## 5. Marco de referencia

### 5.1 Marco Legal.

Tabla 1 Marco legal

Norma	Institución Normalizadora	Descripción	Año	Aporte al proyecto
<b>Ley 1010</b>	Ministerio de la Protección Social	Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	2006	Soporta el concepto de apoyo social e identifican los efectos positivo y negativos que este trae en las relaciones del trabajo.
<b>Resolución 2646</b>	Ministerio de la Protección Social	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.	2008	Documento legal que define las responsabilidades y obligaciones que tienen los empleadores en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
<b>Ley 1562</b>	Ministerio del Trabajo	Se modifica el sistema de Riesgo Laborales y se dictan otras disposiciones en materias de Salud Ocupacional.	2012	Define enfermedad laboral y accidente de trabajo.
<b>Decreto 1477</b>	Ministerio del Trabajo	Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.  Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores. Literal 8.	2014	Categoriza los agentes psicosociales generadores de enfermedades laborales entre ellas el estrés.
<b>Decreto 1072 (Capítulo 6)</b>	Ministerio del Trabajo	Prevención y Promoción de Riesgos Laborales: El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de conformidad con la normatividad vigente.	2015	Justifica la necesidad y obligación para la implementación de medidas de intervención para el factor de riesgo psicosocial.

Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

**PARÁGRAFO 2.**

De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros.

Soporta la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la cual prioriza los factores de riesgo identificados y se describen el diagnóstico entregado a la organización.

Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control.

Las medidas de prevención y control deben adoptarse con base en el análisis de pertinencia, teniendo en cuenta el siguiente esquema de jerarquización: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y equipos y elementos de protección personal y colectivo

Indica el esquema de jerarquización para la implementación de las medidas de intervención.

---

**Documento Técnico**

---

**Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (FRP).**

Ministerio de la Protección Social

Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de FRP y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control

2010

Clasificación de los FRP en los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador.

---

Fuente: Elaboración propia, 2018

## 5.2 Marco Investigativo

Durante el desarrollo del trabajo de investigación se ha observado que existen varias condiciones del factor de riesgo psicosocial, entre ellas se encuentran la demanda de trabajo, el control que tiene el trabajador sobre el mismo y el apoyo social en su entorno laboral, estas condiciones pueden generar en los trabajadores estrés y asimismo desprender diversas patologías causantes de enfermedad y accidentes laborales. Para ello tanto en Colombia como en otros países del mundo se han desarrollado métodos para la prevención y control del riesgo.

### **A nivel internacional**

En el año 2015, en Madrid España, en el hotel Colón S.A., conformó un grupo de trabajo con representantes de los trabajadores, delegados de prevención y miembros del comité de la empresa. Y en representación de la organización el responsable de recursos humanos apoyado por personal técnico de prevención. El objetivo fue intervenir en los métodos de trabajo del hotel realizando como medida de prevención “*Reuniones Departamentales*”. Las cuales consisten en informar, discutir y decidir los temas propuestos por los trabajadores obteniendo respuesta oral inmediata de la dirección de la empresa, mejorando así la condición del control sobre el trabajo. Como resultado, se han reducido las exposiciones nocivas a los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo y se ha mejorado la influencia de los trabajadores en su actividad laboral, su reconocimiento y el apoyo de superiores y compañeros en la realización del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT, 2015).

(Schaufeli, 1999), en su artículo publicado en la revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en Holanda (1999), comenta sobre la evaluación del riesgo psicosocial y prevención del estrés. Inicialmente menciona que Holanda, es uno de los países de Europa que presenta los más altos niveles de estrés y presión laboral y para ello las organizaciones gubernamentales han propuesto aplicar varios modelos de evaluación y prevención a este factor de riesgo, entre los que se menciona el modelo de demanda - control y apoyo social formulado por Robert Karasek, es un modelo bastante sencillo y directo, igualmente resulta muy fácil de explicar y se basa explícitamente en diseñar intervenciones que mejoren los factores psicosociales, reducción de la tensión, incremento de la productividad, motivación y potencia de aprendizaje.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las diferentes pruebas, se procedió a diseñar un manual que contiene orientación detallada de cómo poner en marcha programas para prevenir el estrés laboral. Este manual se desarrolló por fases mediante un ciclo que contiene los siguientes cinco pasos: Preparación e introducción, identificación de problemas y evaluación de los riesgos, elección de medidas y planificación de la intervención, implantación y ejecución de las intervenciones y finalmente evaluación de las intervenciones (Schaufeli, 1999).

Este programa fue puesto en marcha en una empresa de construcción aplicando cinco métodos de intervención entre ellos esta: formación en tareas específicas de la labor, promoción de estilos de vida y trabajo saludable, mejorando las políticas de ausencia por enfermedad, mejorando las comunicaciones internas - reuniones de grupos de trabajo y formación en la gestión del estrés para mandos medios.



Según este mismo autor, dos años después se realiza la evaluación del riesgo, evidenciando mejoras significativas en las siguientes áreas; organización del trabajo, gestión de proyectos, demandas del puesto, ambigüedad de la tarea, preparación activa del trabajo, relaciones con la dirección y los compañeros, estructura de consulta y asesoramiento para el absentismo (Schaufeli, 1999).

### **A nivel Nacional**

Montilla Vinasco & Kaiser Cornwall, 2016, desarrollaron un programa de intervención en el riesgo psicosocial intralaboral en una institución de salud tercer nivel durante el año 2016, en Cali – Colombia, el cual está compuesto por cuatro módulos que hacen referencia al factor demandas del trabajo y contempla las dimensiones de: demandas cuantitativas y demandas de la jornada laboral, demandas de carga mental, demandas emocionales e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Cada uno de los módulos está compuesto por secciones, objetivos, actividades a desarrollar, recursos e indicadores esperados. Las sesiones están diseñadas bajo el esquema de Guecha, Rodríguez y Sierra (2009), algunas de las sesiones manejan niveles de atención primario (prevención y reducción de factores del ambiente laboral), mientras que otras apuntan a un nivel de atención secundario (formación y educación en habilidades para mejorar el afrontamiento adaptabilidad al medio laboral).

la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) de la ciudad de Tunja, en el año 2013, desarrolló e implementó un programa de gestión de riesgo psicosocial, el cual tiene como objetivo prevenir y disminuir niveles de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral entre

medio, alto y muy alto, para los servidores públicos de la UPTC. Para la elaboración del programa de gestión de riesgo psicosocial se realizó un análisis contextual de las variables internas y externas, como: reclutamiento, selección y vinculación de personal, formación y capacitaciones, programa de incentivos, movilidad interna, ausentismo, programa de gestión de carrera y resolución de conflictos (UPTC, 2016).

Alexandra Puerto Acosta en 2015, elaboró en su proyecto de sistematización de la práctica profesional, la identificación de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores del área de oncología en un hospital de IV nivel en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de identificar los riesgos más comunes que afectan la salud de los trabajadores del área de oncología. Una vez analizada esta información, se plantea una propuesta para la intervención primaria de los factores de riesgos identificados, entre ellos la carga psíquica y emocional, carga mental y el estrés. Brindando así un factor protector y una mejor calidad de vida para los trabajadores (Acosta, 2015).

Claudia Diaz Amaya en 2015, diseño una estrategia de intervención primaria de prevención del factor de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta la identificación de las condiciones intralaborales y extralaborales en los cogestores de Fundamil. Este proyecto contribuyendo a mejorar el clima y bienestar laboral de los trabajadores ya que a través de él se realizan talleres y capacitaciones de autocuidado que permiten esclarecer situaciones que generan tensión en el trabajo diario, así como los sentimientos derivados de dicha tensión. (Amaya, 2015).

Carvajal Paz & Ramírez Botero (2011), realizaron en la Corporación Sirviendo con Amor Pereira - Colombia, un estudio para analizar los factores de riesgo psicosociales, el cual se aplicó bajo un enfoque de gestión de riesgo ocupacional, la investigación consistió en tomar los elementos de la teoría y proponer un modelo metodológico de prevención e intervención, teniendo en cuenta los riesgos intolerables, importantes las situaciones intermedias y bajas arrojadas en el análisis. El instrumento utilizado fue el manual del método CoPsoQ-istas21 versión 1.5 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores. Para este análisis se tuvieron en cuenta las variables de: factores intralaborales, extralaborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de Salud, estrés y satisfacción; necesarias para la identificación de riesgos psicosociales en la organización. (Carvajal Paz & Ramirez Botero , 2011).

### **5.3 Marco Teórico**

A continuación, se da a conocer el marco teórico que fundamenta el diseño del plan de trabajo para la intervención del riesgo psicosocial de la empresa CINTEL, que consiste en realizar la descripción de los FRP y proponer medidas de prevención y control para las condiciones que pueden generar accidentes o enfermedades de tipo laboral.

**5.3.1 Encuestas Condiciones de Salud Colombia Años 2007 y 2013.** De acuerdo con los resultados de la última encuesta de condiciones de seguridad y salud en el trabajo realizada en el país en el año 2013 por el Ministerio de Trabajo en cooperación con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). Arroja como resultados la prevalencia de

exposición al factor de riesgo psicosocial en conjunto con los biomecánicos, además se observa un aumento del reporte de acoso laboral en todos los niveles (Ministerio de Trabajo, 2013).

En términos de consecuencias para el año 2007, en la primera Encuesta de condiciones de salud se reportó un total de 196 casos y en la segunda un total de 23.879 casos de Enfermedad Laboral, demostrando un aumento significativo del reporte por parte de los trabajadores y las consecuencias que el trabajo trae para la salud de la población trabajadora (Ministerio de la Protección Social, 2007).

Por lo tanto la ausencia de programas de promoción y prevención para los diferentes factores de riesgo, pueden ser la principal causa de ocurrencia de accidentes de trabajo y el diagnóstico de enfermedades laborales; en el año 2007, los empleadores comunican no contar con un plan de trabajo de igual manera no asignan recursos para el Programa de Salud Ocupacional, al contrario en el año 2013 se observó que el 43.1% de los empleadores contaban con un plan de trabajo y un 57% no tienen o no sabían si tenían un plan de trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2007 & Ministerio de Trabajo , 2013).

Existen diferentes estudios para la identificación de las condiciones de riesgo psicosocial la mayoría de ellos están compuestos por dominios y dimensiones que interactúan entre sí, y buscan explicar e identificar las condiciones que pueden poner en riesgo a los trabajadores. En Colombia se abordan diferentes modelos los cuales son utilizados actualmente en la batería de instrumentos para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, entre ellos el modelo de

demanda control y apoyo social creado por Karasek, Theorell y Jonhson, (1990) (Ministerio de la Protección Social , 2008).

Karasek, Theorell y Jonhson, (1990), en su modelo de demanda – control y apoyo social busca describir y analizar las diferentes situaciones laborales donde los estresores son crónicos y relacionan las características psicosociales en el entorno del trabajo. Este modelo es uno de los métodos de investigación con mayor influencia en la psicología el estrés y la enfermedad, y cuenta con un alto nivel de evidencia científica a la hora de explicar los efectos en la salud.

### **5.3.2 Batería de Instrumentos para la Evaluación del Factor de Riesgo Psicosocial.**

De acuerdo con la batería de instrumentos para la evaluación de los FRP, que comprenden de los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**5.3.2.1 Condiciones intralaborales.** Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Teniendo en cuenta los modelos de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, Siegrist (1996 y 2008) y Villalobos (2005). Se definen cuatro dominios, los cuales desprenden una serie de dimensiones quienes dan explicación a las condiciones intralaborales, estas dimensiones actúan como posibles fuentes de riesgo Villalobos (2005) y son utilizadas para realizar la

identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social , 2010).

Los dominios determinados en la batería son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Explicados a continuación.

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones del área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo

indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- d. **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (Ministerio de la Protección Social , 2010).

Las dimensiones que se desprenden de los dominios definidos anteriormente son presentadas en la siguiente tabla (Tabla 2).

Tabla 2 Dominios y Dimensiones Intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIO	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 y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
	CONTROL	Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	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.

Fuente: Batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, pág. 22)

Es importante entonces definir cada una de las dimensiones expuestas anteriormente, esto con el fin de aclarar cómo pueden llegar a ser condiciones o fuentes generadoras del factor de riesgo psicosocial, y se muestran en la siguiente tabla (Tabla 3).

Tabla 3 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.



DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>Demandas cuantitativas</b>	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</li> </ul>
<b>Demandas de carga mental</b>	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</li> <li>• La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</li> </ul>

### **Demandas emocionales**

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor

**Exigencias de  
responsabilidad  
del cargo**

Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:

- El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<p><b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b></p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</li> </ul>
<p><b>Demandas de la jornada de trabajo</b></p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</li> </ul>
<p><b>Consistencia de rol</b></p>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</li> </ul>

<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</li> </ul>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</li> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</li> </ul>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</li> <li>• Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</li> </ul>

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</li> <li>• En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</li> <li>• Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</li> </ul>

<b>Claridad de rol</b>	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</li> </ul>
<b>Capacitación</b>	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</li> <li>• Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</li> </ul>
<b>Características del liderazgo</b>	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</li> <li>• El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</li> </ul>

**Relación con los colaboradores (subordinados)**

Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.

- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p> <p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</li> </ul>

### **Relaciones sociales en el trabajo**

Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
- Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.
- Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Existen deficiencias o dificultad es para desarrollar trabajo en equipo.
- El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

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

Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.
- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.



### Reconocimiento y compensación

Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario es tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial

(Ministerio de la Protección Social , 2010 págs. 23-26)

**5.3.2.2 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. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la siguiente tabla (Tabla 4).

Tabla 4 Dimensiones Extralaborales.

<b>CONSTRUCTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	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

Fuente: Batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial

(Ministerio de la Protección Social , 2010 pág. 27)

Las definiciones de cada una de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales se presentan en la siguiente Tabla (Tabla 5).

Tabla 5 Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

<b>Relaciones familiares</b>	<p>Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con familiares es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> </ul>
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	<p>Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.</p> <p>Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <p>La relación con amigos o allegados es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</p>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	<p>Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.</p> <p>Se convierte en factor de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>• Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>• Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</li> <li>• La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</li> </ul>

<b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p> <p>La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>
<b>Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda</b>	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y vice-versa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>• La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>

Fuente: Batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial

(Ministerio de la Protección Social , 2010 págs. 27,28)

**5.3.2.3 Condiciones Individuales.** Las 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 (Tabla 6). Estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Al igual que las características sociodemográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales y se pueden observar en la siguiente tabla (Tabla 6) (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Tabla 6 Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

CONSTRUCTO	VARIABLES
<b>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</b>	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).
<b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	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

Fuente: Batería de instrumentos para la identificación de factores de riesgo psicosocial  
(Ministerio de la Protección Social , 2010 pág. 29)

#### **5.4 Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social**

Este modelo se basa en la descripción y análisis de circunstancias laborales donde los estresores son crónicos y se caracteriza por la presencia de condiciones psicosociales en el entorno del trabajo. Este modelo presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar los efectos en la salud. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Dentro del modelo se observa que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento son el resultado de las demandas psicológicas laborales, así como la estructura del trabajo y su relación con la posibilidad de tomar decisiones teniendo en cuenta sus conocimientos, capacidades y habilidades para desarrollo de su labor. El modelo presenta tres dimensiones explicadas a continuación:

**Demandas psicológicas.** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

**Control.** Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

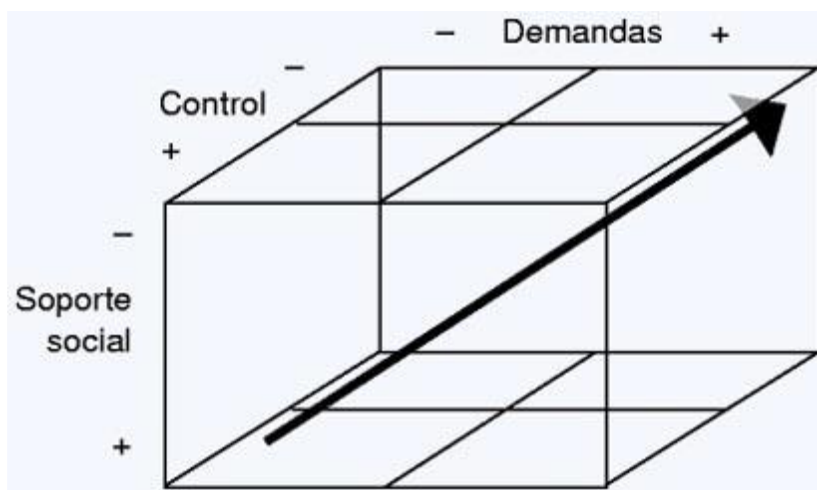
Según Karasek (1990), se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

**Apoyo social.** Jeffrey V. Johnson, en 1986, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser, que dicha función es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Ilustración 2 Modelo demanda-control-apoyo social.



Fuente: Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.

**5.4.1 Tensión en el trabajo.** La diagonal A de la ilustración 3 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y

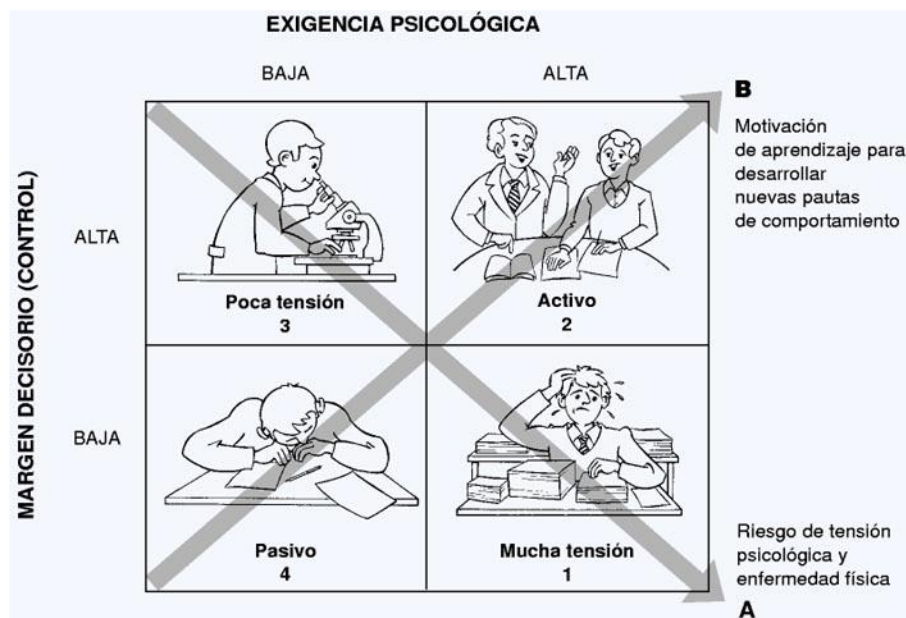


puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España, 2001).

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

**5.4.2 Aprendizaje activo.** La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. El trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Ilustración 3 Modelo de exigencias psicológicas-control



Fuente: Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.

### 5.5 Guías técnicas para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial y sus efectos en la población trabajadora.

(Ministerio de Trabajo, 2015), diseñado una serie de guías técnicas utilizadas para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en Colombia, inicialmente se desarrolló una guía técnica, la cual busca contextualizar y orientar la intervención psicosocial en el ámbito laboral. Adicionalmente a esta guía existen otros documentos que la complementan y se mencionan a continuación:

- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral (34 acciones).

- Protocolos de estrategias de intervención de factores psicosociales por sector económico (administración pública, defensa, educación, financiero, transporte, y salud y asistencia social).
- Protocolos de estrategias de actuación ante los principales efectos de los factores de riesgo psicosocial (acoso laboral, burnout, depresión, trastorno de estrés postraumático, estrés agudo y duelo).

Tanto la guía como los protocolos requieren que las organizaciones y los profesionales den su juicio para el contexto específico y la adaptación real en cada centro de trabajo. Por otra parte, la alta variedad de alternativas que se ofrecen están sujetas a la necesidad de cada organización y grupos de trabajo a intervenir. Las acciones de intervención que se reseñan en los protocolos específicos se describen siguiendo las fases del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) (Ministerio de Trabajo, 2015).

**5.5.1 Objetivo.** El objetivo general de esta guía es orientar a los empleadores, trabajadores, instituciones de la seguridad social y prestadores de servicios en seguridad y salud en el trabajo, en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones (Ministerio de Trabajo, 2015).

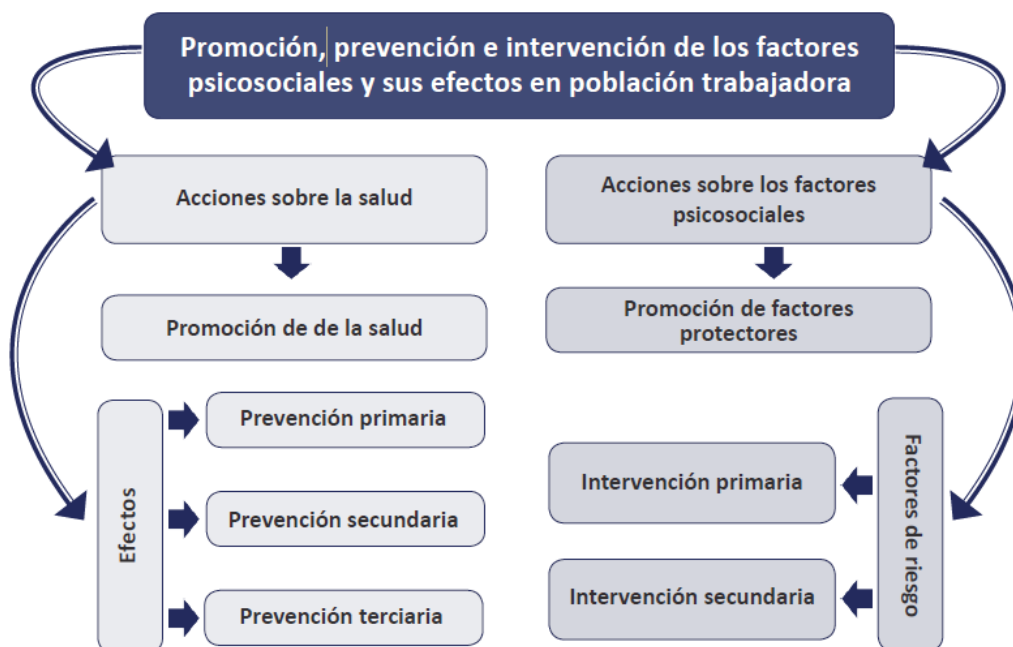
**5.5.2 Alcance.** El componente principal de la guía es la presentación de acciones como protocolos de promoción y prevención, que se presentan bajo tres enfoques teniendo en cuenta para el uso que se requiera los cuales son:

- Como herramienta de promoción de la salud y prevención y atención de los efectos que este trae para los trabajadores.
- Como componente del Sistema de Gestión De Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Como mecanismos de intervención de las dimensiones que se contemplan en la de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

### **5.5.3 Modelo de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial y sus efectos en la población trabajadora.**

En conclusión, la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora fue diseñada con el abordaje conceptual de la promoción de la salud y de los factores psicosociales protectores; la intervención primaria y secundaria de los factores de riesgo psicosocial y la prevención primaria, secundaria y terciaria de la enfermedad y los efectos adversos causados por factores de riesgo psicosocial (Ilustración 4) (Ministerio de Trabajo, 2015).

Ilustración 4 Modelo de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.



Fuente: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general pág, 23.

(Ministerio de Trabajo, 2015).

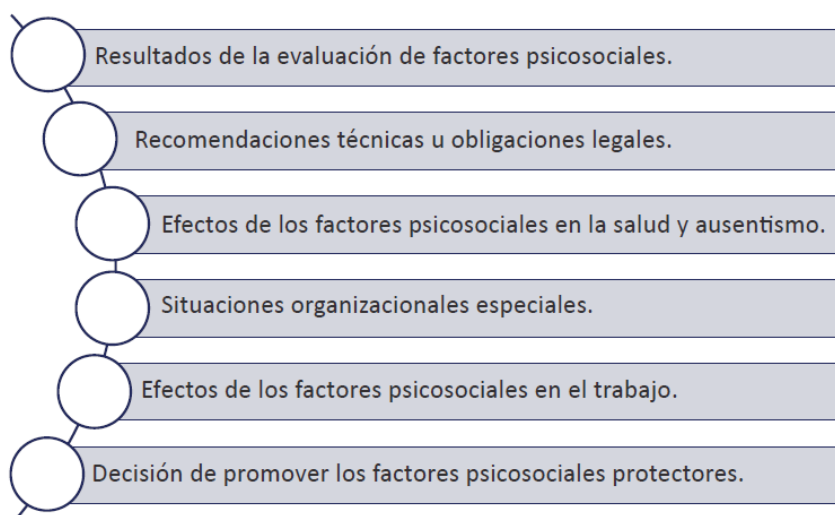
#### 5.5.4 Detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.

**5.5.4.1 Detección de necesidades de intervención.** La detección de las necesidades para la atención de los factores psicosociales ocurre a través de seis posibles vías (ver ilustraciones 5 y 6). Entre ellas se encuentra los resultados de las evaluaciones psicosociales.

Resultados de la evaluación de factores psicosociales. Para que la evaluación de los factores psicosociales sea una fuente útil de información que permita activar mecanismos de

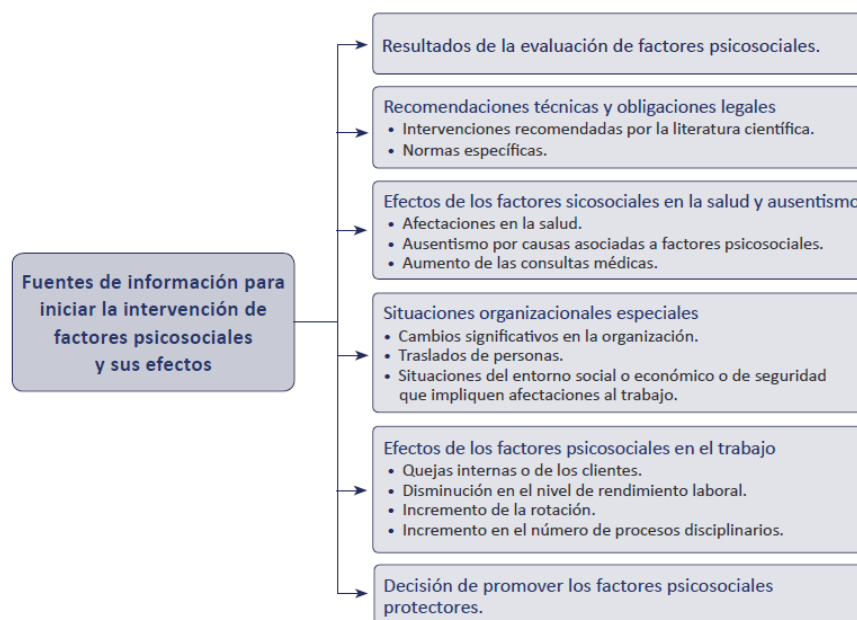
promoción de los factores protectores o de intervención de los factores de riesgo, esta debe realizarse mediante herramientas confiables, validadas en el país y que permitan adelantar una evaluación objetiva y subjetiva; además el análisis de los resultados debe ser realizado por expertos (Resolución 2646 de 2008), e idealmente retroalimentados con grupos de interés (jefes y trabajadores), a fin de ajustar y clarificar el alcance real de las necesidades (Ministerio de Trabajo, 2015).

Ilustración 5 Vías para detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.



Fuente: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general Pag, 41. (Ministerio de Trabajo, 2015).

Ilustración 6 Resumen de fuentes de información para iniciar la intervención de los factores psicosociales y sus efectos.



Fuente: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general pág, 44.

(Ministerio de Trabajo, 2015).

### 5.5.5 Acciones y protocolos de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.

**5.5.5.1 Estructura general.** La Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales (FP) y sus efectos en población trabajadora contiene un primer grupo de acciones y estrategias de intervención sobre los factores psicosociales y un segundo grupo de acciones y estrategias de intervención sobre la salud y la enfermedad (Ministerio de Trabajo, 2015).

Las acciones y estrategias que actúan sobre los factores psicosociales distinguen las centradas en la promoción de los factores psicosociales protectores y las de intervención primaria

o secundaria de los factores de riesgo psicosocial. De otra parte, las acciones y estrategias de intervención sobre la salud y la enfermedad tienen el enfoque de promoción de la salud, prevención primaria, secundaria y terciaria como tradicionalmente se utiliza en salud (Ministerio de Trabajo, 2015).

La estructura general de las acciones y estrategias se presentan en la ilustración 7. En total son tres grandes grupos de protocolos: el primero es un compendio constituido por 34 acciones generales, algunas orientadas a la promoción de la salud o de los factores psicosociales protectores y otras encaminadas a la intervención de FRP o la prevención de sus efectos más relevantes (Ministerio de Trabajo, 2015).

El segundo grupo lo constituyen estrategias de intervención de FP para cada uno de los seis (6) sectores económicos seleccionados, dadas las exposiciones psicosociales que se registran tanto en la literatura técnica específica, como en las estadísticas nacionales de casos calificados con alteraciones en la salud causadas por los factores de riesgo psicosocial. Los sectores seleccionados fueron Administración Pública, Defensa, Educación, Financiero, Servicios de Salud Humana y de Asistencia Social y Transporte (Ministerio de Trabajo, 2015).

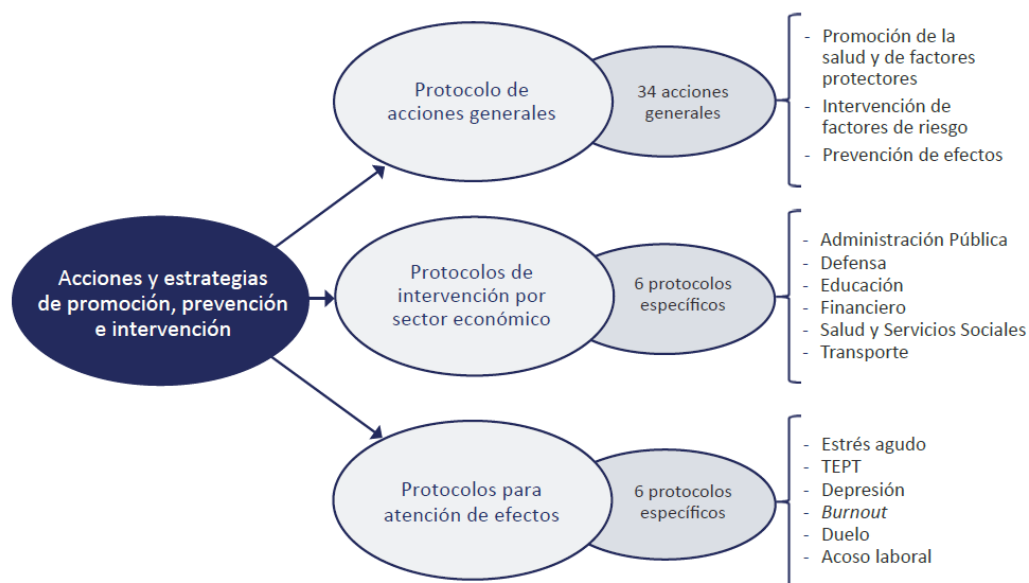
El tercer grupo, conformado por seis (6) protocolos, se estructuró para las cuatro enfermedades más relevantes asociadas a los factores de riesgo psicosocial: estrés agudo, trastorno de estrés postraumático (TEPT), depresión y síndrome de burnout, y para dos



condiciones críticas por el impacto que causan en las personas, como son las situaciones de duelo y de acoso psicológico en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2015).

Las acciones de intervención se diferencian de las estrategias, en cuanto que las segundas están constituidas por varias acciones.

Ilustración 7 Estructura general de las acciones y estrategias de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora



Fuente: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales

y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general pág, 50.

(Ministerio de Trabajo, 2015).

De las treinta y cuatro (34) acciones generales pueden seleccionarse la(s) que se requiera(n) en cada organización y grupo según sean las necesidades de intervención. Las seis estrategias de intervención por sector económico y por efecto pueden también utilizarse de forma específica para los fines que fueron construidas, pero también pueden combinarse con la(s) acción(es) que resulten pertinentes a los fines de atender los requerimientos particulares de cada organización (Ministerio de Trabajo, 2015).

Con lo anterior, el usuario de los protocolos encontrará en su contenido una amplia variedad de opciones y de combinaciones posibles, que, unidas a iniciativas particulares y propias de cada organización, ofrecen soluciones para avanzar hacia la meta de construir entornos de trabajo más saludables y trabajadores también más satisfechos y saludables.

## **6. Metodología**

### **6.1 Enfoque y alcance de la investigación**

El informe diagnóstico factores de riesgo psicosocial realizado en el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las comunicaciones (CINTEL) por el consultor Eliana Maldonado Posada, Psicóloga Psicoanalista, Especialista en Salud Ocupacional, es un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque mixto.

De acuerdo con lo anterior se desarrolla este trabajo de grado, el cual es de tipo descriptivo con enfoque mixto, la cual se caracteriza por buscar: reseña rasgos, características, cualidades o atributos de la población objeto de estudio. Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto (Bernal, 2010).

La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, entrevista, la observación y la revisión documental (Bernal, 2010), Para el caso de este trabajo de investigación se usó la herramienta batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, la cual se basa principalmente en la aplicación de cuestionarios y análisis de estos con el fin de determinar las condiciones de riesgo psicosocial de los trabajadores.

## 6.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos utilizados y población.

Tabla 7 Resumen de objetivos, actividades, instrumentos utilizados y población.

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Población o Muestra</b>
Diseñar un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTE).	Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.	Realizar el acompañamiento en todo el proceso de aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo Psicosocial en CINTEL.	Cuestionarios	Informe diagnóstico riesgo psicosocial CINTEL
		Examinar los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial de la empresa CINTEL.	Revisión documental	
		Triangular la información para identificar las condiciones intralaborales,	Revisión documental	

	extralaborales y de estrés presentes en la empresa CINTEL.		
Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa CINTEL, de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.	Consultar en el marco de referencia las medidas de intervención que ayuden a prevenir y controlar el factor de riesgo psicosocial en CINTEL, teniendo en cuenta su nivel de riesgo.  Definir las medidas de intervención que ayudan a prevenir y controlar el factor de riesgo psicosocial dentro del plan de trabajo.	Revisión documental	Marco de referencia.
	Diseñar por medio de la herramienta de Microsoft Excel el plan de trabajo que funcione de manera dinámica y permita al usuario final definir medidas de promoción prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.	Revisión documental	Marco de referencia.
Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción, prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.	Parametrizar la herramienta, de tal modo que esta funcione también como un programa de gestión y permita al usuario final ejecutar cronológicamente cada una de las actividades, verificar su respectivo cumplimiento de tal modo que se pueda hacer seguimiento, medición y tomar las acciones correctivas según se plantee la necesidad.	Revisión documental	Marco de referencia.

Fuente: Estructura documento trabajo de grado UNIMINUTO, 2018

### **6.3 Descripción detallada del diseño metodológico realizado para el logro de los objetivos**

El desarrollo de este trabajo de grado se basa en proponer un plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial, fundamentado en los resultados del informe diagnóstico de riesgo psicosocial realizado en la empresa CINTEL por el consultor Eliana Maldonado Posada (Posada, 2017).

#### **6.3.1 Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.**

Una vez se obtuvieron los resultados de dicho diagnóstico, se procedió a realizar el análisis de la información con el propósito de triangular la información e identificar la presencia de condiciones de riesgo psicosocial: intralaborales, extralaborales y de estrés. De igual manera conocer su nivel de riesgo y las consecuencias que estos pueden traer para la salud de los trabajadores de CINTEL.

#### **6.3.2 Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.**

De acuerdo con la información captada en el marco de referencia se da inicio a la definición de medidas de intervención en cada una de las dimensiones evaluadas, las cuales son acordes al factor de riesgo identificado y buscan prevenir y controlar las consecuencias que traen para los trabajadores de CINTEL.

### **6.3.3 Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.**

La construcción del plan de trabajo inicia con la estructuración del formato el cual se diseña mediante una hoja de cálculo de Microsoft Excel por medio del ciclo PHVA y contiene:

El objetivo de plan, breve descripción de la clasificación de las medidas de intervención, convenciones para orientar al usuario final, las dimensiones, población y nivel de riesgo evaluado, el tiempo de ejecución, las vías para la detección de necesidades y la clasificación de estas, los responsables y recursos necesarios para la ejecución y una columna para las observaciones.

Para los procesos de medición se incluye el indicador de cubrimiento, haciendo referencia al número de trabajadores programados por actividad / sobre el número de trabajadores cubiertos por actividad. Evidenciando el porcentaje de cubrimiento, el cual se visualiza por medio de graficas para cada una de las dimensiones. Seguido a esto el usuario final podrá programar

cronológicamente la medida de intervención, teniendo en cuenta el nivel de riesgo y tiempo de ejecución.

Finalmente, para la evaluación general del plan de trabajo se determina el indicador de cumplimiento del programa, el cual consiste en medir el número de actividades programadas en el mes / sobre el número de actividades ejecutadas en el mes. Mostrando gráficamente el porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo.

## **7. Resultados**

### **7.1 Identificar los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo Alto y Muy Alto.**

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial el cual fue aplicado en CINTEL a 32 trabajadores distribuidos en tres áreas de la empresa (administrativa, mercadeo y ventas y técnica), donde se evidencia la necesidad de intervenir el riesgo psicosocial para evitar las consecuencias que éste trae en la accidentalidad, la enfermedad laboral, el ausentismo laboral, el desempeño de la labor y la calidad en el trabajo (Posada, 2017).

Tabla 8 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Administrativa

**Intralaboral**

<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del Liderazgo	A	MEDIO
		B	MEDIO
	Relaciones Sociales en el trabajo	A	BAJO
		B	MEDIO
	Retroalimentación del Desempeño	A	BAJO
		B	BAJO
<b>Control sobre el trabajo</b>	Relación con los colaboradores	A	MEDIO
		B	N/A
	Claridad de rol	A	MEDIO
		B	MEDIO
	Capacitación	A	BAJO
		B	MEDIO
	Participación y manejo del cambio	A	BAJO
		B	BAJO
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	A	MEDIO
		B	BAJO
	Control y autonomía sobre el trabajo	A	BAJO
		B	BAJO
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	A	BAJO
		B	BAJO
	Demandas emocionales	A	BAJO
		B	BAJO
	Demandas cuantitativas	A	BAJO
		B	MEDIO
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	A	MEDIO
		B	BAJO
	Exigencias de Responsabilidad del cargo	A	ALTO
		B	N/A
	Demandas de carga mental	A	BAJO
		B	ALTO
<b>Recompensas</b>	Consistencia del rol	A	MEDIO
		B	N/A
	Demandas de jornada laboral	A	BAJO
		B	BAJO
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	A	ALTO
		B	BAJO
	Reconocimiento y compensación	A	BAJO
		B	MEDIO



<b>Extralaborales y Estrés</b>		
<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Extralaboral</b>	A	MEDIO
	B	MEDIO
<b>Nivel de estrés</b>	A	MEDIO
	B	MEDIO

Fuente: Informe Diagnostico Riesgo Psicosocial CINTEL, 2017.

Tabla 9 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Mercadeo y Ventas

<b>Intralaboral</b>			
<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del Liderazgo	A	BAJO
		B	MEDIO
	Relaciones Sociales en el trabajo	A	BAJO
		B	MEDIO
	Retroalimentación del Desempeño	A	BAJO
		B	MEDIO
	Relación con los colaboradores	A	BAJO
		B	N/A
	Claridad de rol	A	MEDIO
		B	ALTO
Capacitación	A	BAJO	
	B	ALTO	
<b>Control sobre el trabajo</b>	Participación y manejo del cambio	A	BAJO
		B	MEDIO
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	A	MEDIO
		B	MEDIO
<b>Demandas del trabajo</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	A	BAJO
		B	BAJO
		A	BAJO

<b>Recompensas</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	B	BAJO
	Demandas emocionales	A	BAJO
		B	BAJO
	Demandas cuantitativas	A	BAJO
		B	BAJO
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	A	BAJO
		B	BAJO
	Exigencias de Responsabilidad del cargo	A	BAJO
		B	N/A
	Demandas de carga mental	A	BAJO
		B	BAJO
	Consistencia del rol	A	BAJO
		B	N/A
	Demandas de jornada laboral	A	BAJO
		B	BAJO
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	A	BAJO
B		MEDIO	
A		BAJO	
B		MEDIO	
Reconocimiento y compensación	A	BAJO	
	B	MEDIO	

<b>Extralaborales y Estrés</b>		
<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Extralaboral</b>	A	BAJO
	B	MEDIO
<b>Nivel de estrés</b>	A	BAJO
	B	MEDIO

Tabla 10 Resultados Diagnostico Riesgo Psicosocial Área Técnica

<b>Intralaboral</b>			
<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del Liderazgo	A	MEDIO
		B	ALTO

<b>Control sobre el trabajo</b>	Relaciones Sociales en el trabajo	A	BAJO
		B	ALTO
	Retroalimentación del Desempeño	A	ALTO
		B	ALTO
	Relación con los colaboradores	A	BAJO
		B	N/A
	Claridad de rol	A	MEDIO
		B	MEDIO
	Capacitación	A	MEDIO
		B	BAJO
	Participación y manejo del cambio	A	MEDIO
		B	BAJO
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	A	ALTO
		B	MEDIO
	Control y autonomía sobre el trabajo	A	MEDIO
		B	BAJO
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	A	BAJO
		B	BAJO
	Demandas emocionales	A	BAJO
		B	MEDIO
	Demandas cuantitativas	A	BAJO
		B	BAJO
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	A	MEDIO
		B	ALTO
	Exigencias de Responsabilidad del cargo	A	BAJO
		B	N/A
	Demandas de carga mental	A	BAJO
		B	MEDIO
	Consistencia del rol	A	BAJO
		B	N/A
	Demandas de jornada laboral	A	MEDIO
		B	BAJO
<b>Recompensas</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	A	MEDIO
		B	ALTO
	Reconocimiento y compensación	A	MEDIO
		B	ALTO

<b>Extralaborales y Estrés</b>		
<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Población</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Extralaboral</b>	A	MEDIO
	B	ALTO
<b>Nivel de estrés</b>	A	MEDIO
	B	ALTO

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia la necesidad de intervenir el factor de riesgo psicosocial en CINTEL, por lo tanto, el diseño de un plan de trabajo se convierte en el instrumento principal de prevención y control sobre las condiciones psicosociales que afecten la salud y seguridad de la población trabajadora.

De manera prioritaria se debe realizar de manera general intervención en las siguientes dimensiones:

### **Intralaboral**

- Características del liderazgo.
- Relaciones sociales en el trabajo.
- Retroalimentación del desempeño.
- Claridad del rol.
- Capacitación.
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.

- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
- Exigencias de responsabilidad del cargo.
- Demanda de carga mental.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.
- Reconocimiento y compensación.

### **Extralaboral**

- Tiempo fuera del trabajo.
- Situación económica del grupo familiar.
- Características de la vivienda y de su entorno.
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

## **7.2 Plantear las medidas de promoción, prevención e intervención del factor de riesgo psicosocial en la empresa (CINTEL), de acuerdo con el nivel de riesgo y su priorización.**

Teniendo en cuenta lo observado y a partir de las consultas en las diferentes fuentes se procede a clasificar las medidas de intervención para cada una de las dimensiones identificadas en el informe, para ello se tiene en cuenta el nivel de riesgo y su priorización, como resultado de este proceso se obtiene la distribución de las medidas de intervención que buscan prevenir y

control las consecuencias que genera el factor de riesgo psicosocial en la salud y productividad de los trabajadores. Una vez incluidas estas medidas de intervención en el plan de trabajo deberán ejecutarse de acuerdo con el tiempo definido en dicho plan, estas pueden ser a corto, medio o largo plazo.

### **7.3 Estructurar el plan de trabajo con las medidas de promoción, prevención e intervención para el factor de riesgo psicosocial.**

Anexo 1 Plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del riesgo psicosocial. Se encuentran establecidas las medidas que buscan disminuir y controlar las consecuencias del factor de riesgo psicosocial en CINTEL.

## **8. Presupuesto**

Para el desarrollo de este trabajo de grado se ha requerido de recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros. Los cuales se encuentran descritos en el Anexo 2 Presupuesto.

## 9. Conclusiones

Como resultado del trabajo de grado se logró reforzar mis habilidades en los procesos de investigación, de igual manera se ampliaron mis conocimientos en relación con la seguridad y salud en el trabajo especialmente con el factor de riesgo psicosocial su identificación, evaluación y debido proceso para determinar controles.

Se evidenció que en el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - CINTEL existe la presencia de condiciones de riesgo psicosocial, por lo que se presenta la necesidad de intervenir estos factores de riesgo que sin adecuados mecanismos de control tienen la probabilidad potencial de causar daño a la población trabajadora.

De acuerdo con la consulta del marco investigativo, teórico y legal se logró determinar que los factores de riesgo psicosociales en Colombia están identificados como importantes, así mismo se evidencia en las áreas administrativa, mercadeo - ventas y técnica de CINTEL.

Por esta razón, la intervención de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse teniendo en cuenta los resultados de cada dimensión y por cada área evaluada, de este modo se garantiza la cobertura total de las condiciones identificadas sin importar su nivel de riesgo.

Por lo tanto, el plan de trabajo se convierte en una herramienta de apoyo fundamental para los empleadores, los profesionales de seguridad y salud en el trabajo y los psicólogos especialistas en salud ocupacional. Quienes son los principales responsables de la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en las empresas.

De este modo la elaboración de el plan de trabajo para la prevención y control del factor de riesgo psicosocial da cumplimiento al objetivo del proyecto de grado, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial, además de la consulta de fuentes relacionadas a este proyecto, se seleccionan las medidas de intervención y las actividades de capacitación que se incluyen dentro del plan de trabajo, las cuales se basan en las necesidades identificadas como claves dentro del sistema de control del riesgo a nivel de seguridad y salud.

## **10. Recomendaciones**

Comunicar a los trabajadores de CINTEL el objetivo y cronograma del plan de trabajo, su estructura, las medidas de intervención que buscan prevenir y controlar el factor de riesgo psicosocial.

Ejecutar cronológicamente cada una de las medidas de intervención y actividades de capacitación descritas en el plan de trabajo, con el propósito de disminuir inicialmente los niveles de riesgo para las dimensiones que puntaron “Alto y Muy Alto”.



Asimismo, implementar las medidas de intervención para la población que registro niveles de riesgo “Medio y Bajo”, con el fin de controlar posibles fuentes de riesgo.

La asignación de los recursos para la ejecución del plan de trabajo gestionarlos por medio de la Administradora de riesgos laborales ARL, quienes tiene la responsabilidad de proporcionar a las empresas la capacitación y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de las acciones de seguridad y salud en el trabajo.

Realizar la actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, incluyendo el valor global del riesgo y los controles aplicados actualmente.

Una vez ejecutado el plan de trabajo el cual fue diseñado para prevenir y controlar las condiciones de riesgo en CINTEL, se recomienda aplicar nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial de acuerdo con los tiempos estipulados en la ley.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, A. A. (2015). Propuesta de intervencion primaria en factores de riesgo psicosocial identificados en el personal de salud del àrea de oncologia en un hospital de IV nivel en Bogota D.C. Bogota, Bogota, Colombia.
- Amaya, C. J. (2015). Estrategias de intervencion primaria en riesgo psicosocial para los Cogestores de Fundamil. Bogota, Bogota, Colombia.
- Bernal, C. A. (2010). Metodologia de la Investigacion. Bogotá: Pearson.
- Carvajal Paz , M., & Ramirez Botero , V. A. (Septiembre de 2011). repositorio.utp.edu.co Web. site. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2577/6136286132C331.pdf?sequence=1>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT. (Diciembre de 2015). Buenas Practicas en Getion del Estres y los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Obtenido de [www.insht.es](http://www.insht.es)
- Ministerio de la Proteccion Social. (23 de Julio de 2008). Régimen Legal de Bogotá D.C. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de la Protección Social. (Diciembre de 2007). OISS. Obtenido de Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales:

[http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). Fondo de Riesgos Laborales. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Trabajo. (Diciembre de 2013). Consejo Colombiano de Seguridad . Obtenido de [http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME\\_EJECUTIVO\\_II%20ENCUESTA.pdf](http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCUESTA.pdf)

Ministerio de Trabajo. (11 de Julio de 2012). Régimen legal de Bogotá D.C. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365>

Ministerio de Trabajo. (Diciembre de 2015). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Guía Técnica General. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Trabajo. (26 de Mayo de 2015). Régimen legal de Bogotá D.C. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España. (2001). insht. Obtenido de NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - España. (2001). insht. Obtenido de NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_604.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf)

Montilla Vinasco , C. A., & Kaiser Cornwall, A. M. (2016). vitela.javerianacali.edu.co. Obtenido de

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/7594/Diseno\\_programa\\_intervencion\\_riesgos.pdf?sequence=1](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/7594/Diseno_programa_intervencion_riesgos.pdf?sequence=1)

Posada, E. M. (2017). Informe Diagnóstico Factores de Riesgo Psicosocial - CINTEL. Bogotá.

Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones , 147-171.

UPTC, U. P. (2016). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC. Obtenido de

[http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca\\_de/rendicion\\_cuentas/2017/doc/anexo6\\_informe.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2017/doc/anexo6_informe.pdf)

**Anexos.**

Anexo 1 Plan de trabajo para la promoción, prevención e intervención del riesgo psicosocial...	70
Anexo 2 Presupuesto.....	70