

**GESTIÓN DEL RIESGO PSICOLABORAL PARA LA PREVENCIÓN Y  
MANEJO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES EN  
SEGURIDAD Y SALUD S.A.S.**

**BIBIANA CATHERINE VARGAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.**

**2020**

**GESTIÓN DEL RIESGO PSICOLABORAL PARA LA PREVENCIÓN Y  
MANEJO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES EN  
SEGURIDAD Y SALUD S.A.S.**

**BIBIANA CATHERINE VARGAS**

Monografía para optar por el título de  
Especialista en Gerencia del Talento Humano

Orientador(a):

**MARÍA EUGENIA VILLA CAMACHO**

Psicóloga, PHD.

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO.  
BOGOTÁ D.C.**

2020

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Firma Director Especialización

---

Firma del calificador

Bogotá D.C., agosto de 2020,

**Directivas de la Universidad.**

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. María Claudia Aponte González

Vicerrector Administrativo y Financiero

Sr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretaria General

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Marcel Hofstetter Gascón

Director Especialización en Gerencia del Talento Humano.

Dr. Florentino Moreno.

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

**Dedicatorio.**

Este nuevo proyecto está dedicado a mi Abuelito quien ya no me acompaña, pero me dejó y enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. Dejó en mí valores forjados para ser la persona que soy hoy en día y no desfallecer al primer tropiezo.

### **Agradecimientos.**

A Dios por guiarme y permitirme cumplir otra meta en mi vida. Por los tropiezos y dificultades que he tenido, porque sin ellos no me hubiera sido posible comprender el valor de la vida.

A mi familia quienes me han brindado su apoyo incondicional y por creer en mí, así mismo por el buen ejemplo y por inculcarme valores y principios, que me han permitido crecer y formarme como persona y profesional.

A mi compañero de vida por su apoyo y compañía en este tiempo que hemos recorrido juntos la vida. También por haberme enseñado que los logros no son fáciles, que si se aspira a uno se debe esforzar, perseverar y luchar cada día por ese propósito, que nada es fácil y que la satisfacción es más grande mientras más duro es el esfuerzo.

A mi Asesora de Proyecto la Dra. María Eugenia Villa Camacho, quien estuvo guiándome durante cada procedimiento para poder realizar el presente trabajo, gracias por su entereza y sus enseñanzas.

## Contenido.

	pág.
<b>Introducción.</b>	<b>12</b>
<b>1. Objetivos.</b>	<b>13</b>
<i>1.1. Objetivo General</i>	<i>13</i>
<i>1.2. Objetivos Específicos</i>	<i>13</i>
<b>2. Planteamiento Del Problema.</b>	<b>14</b>
<b>3. Justificación</b>	<b>15</b>
<b>4. Antecedentes</b>	<b>16</b>
<b>5. Delimitación.</b>	<b>17</b>
<b>6. Marco Legal.</b>	<b>18</b>
<b>7. Marco Teórico.</b>	<b>23</b>
<i>7.1. ¿Qué es el Riesgo Psicosocial?</i>	<i>23</i>
<i>7.2. Riesgo Psicolaboral y Estrés</i>	<i>23</i>
<i>7.3. Concepto de Estrés y Estrés Laboral</i>	<i>24</i>
<i>7.4. Causas del Estrés Laboral</i>	<i>25</i>
<i>7.5. Fisiopatología del Estrés</i>	<i>25</i>
<i>7.6. Consecuencias</i>	<i>26</i>
<i>7.7. Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales (Resolución 2646 De 2008)</i>	<i>27</i>
<i>7.8. Batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial</i>	<i>28</i>
<i>7.9. Condiciones intralaborales</i>	<i>28</i>
<i>7.10. Condiciones extralaborales</i>	<i>30</i>
<b>8. Descripción De La Empresa</b>	<b>32</b>
<i>8.1. Descripción de la ocupación</i>	<i>33</i>
<i>8.2. Principales Servicios</i>	<i>34</i>
<i>8.3. Organigrama</i>	<i>35</i>
<b>9. Diseño Metodológico</b>	<b>36</b>
<i>9.1. Identificación de los factores de riesgo</i>	<i>36</i>
<i>9.2. Análisis de resultados</i>	<i>38</i>
<b>10. Análisis y discusión de datos.</b>	<b>39</b>
<i>10.1. Condiciones intralaborales</i>	<i>40</i>

<i>10.2. Condiciones Extralaborales</i>	48
<b>11. Evaluación de estrés.</b>	<b>54</b>
<b>12. Conclusiones.</b>	<b>55</b>
<b>13. Recomendaciones.</b>	<b>56</b>
<b>Bibliografía.</b>	<b>58</b>

## Lista de Figuras

	<b>pág.</b>
Figura 1 distribución del nivel de riesgo en el total de factores psicosociales	39
Figura 2 distribución del nivel de riesgo crítico en los dominios intralaborales	40
Figura 3 distribución de los niveles de riesgo para el dominio demandas del trabajo en el nivel ocupacional de consultor y asistente	42
Figura 4 distribución de los niveles de riesgo para el liderazgo y relaciones sociales en el nivel ocupacional de gerentes y consultor/asistente	45
Figura 5 distribución de los niveles de riesgo para el dominio de control en el nivel ocupacional de gerentes y consulto/asistente	47
Figura 6 distribución de los niveles de riesgo de factores de riesgo psicosocial extralaboral en general	49
Figura 7 distribución de los niveles de riesgo para cada dimensión extralaboral en el nivel ocupacional de gerentes	50
Figura 8 distribución de los niveles de riesgo para cada dimensión extralaboral en el nivel ocupacional de consultor y asistente	52

## Lista de tablas.

	<b>pág.</b>
Tabla 1 Afectaciones Del Estrés. En: Impacto Psicológico. El Estrés, Causas, Consecuencias Y Soluciones. Universidad De Alcalá. Junio De 2017.	25
Tabla 2 Dominios Y Dimensiones Intralaborales. En: Ministerio De Protección Social, Universidad Javeriana. Batería De Instrumentos Para Evaluación De Factores De Riesgo Psicosocial. Bogotá: 2010.	30
Tabla 3 Dimensiones Extralaborales. En: Ministerio De Protección Social, Universidad Javeriana. Batería De Instrumentos Para Evaluación De Factores De Riesgo Psicosocial. Bogotá: 2010.	31
Tabla 4 Nivel Del Riesgo De Acuerdo A Batería De Riesgo Psicosocial. En: Ministerio De Protección Social, Universidad Javeriana. Batería De Instrumentos Para Evaluación De Factores De Riesgo Psicosocial. Bogotá: 2010.	31
Tabla 5 Actividad Económica De La Empresa Servicios Integrales En Seguridad Y Salud S.A.S., Así Como Su Clasificación De Riesgo. Con Esto Podemos Determinar Qué Otros Riesgos Están Asociados A Las Labores De Los Trabajadores Y Si Estos Influyen En Lo Psicolaboral. Vargas, Bibiana. Bogotá D.C. 2020	32
Tabla 6 Distribución De La Ocupación De La Empresa Servicios Integrales En Seguridad Y Salud S.A.S. Vargas, Bibiana. Bogotá D.C. 2020	34
Tabla 7 Jornada Laboral En De La Empresa Servicios Integrales En Seguridad Y Salud S.A.S.	34

## **Introducción.**

El Riesgo Psicosocial y su gestión dentro de los ambientes laborales ha cobrado fuerza en los últimos años debido a que se han hecho presentes las enfermedades relacionadas con el estrés, tales como: trastornos de ansiedad, depresión, trastornos de adaptación, reacciones a estrés grave, hipertensión arterial secundaria, infarto agudo de miocardio, úlceras, entre otras.

El presente trabajo busca establecer estrategias de Gestión del Riesgo Psicolaboral para la prevención y el manejo del estrés de los trabajadores que laboran en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., para lo cual se indagó en la historia del estrés en Colombia y cómo interfiere en las personas a nivel laboral. Asimismo, se investigó la sintomatología que presenta o desencadena el estrés en los trabajadores, el manejo adecuado del mismo y el impacto en sus condiciones de salud.

Para comprender la relevancia de estos aspectos y su influencia en la salud y bienestar de los trabajadores, así como el impacto en la productividad y las interacciones laborales, fue pertinente realizar un diagnóstico a fin de evaluar las variables que desencadenan el estrés laboral en la empresa. Al analizar los datos resultantes de encuestas psicolaborales, estudio de puestos de trabajo y batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se diseñó y estableció un Plan de Intervención para la minimización del nivel del Riesgo Psicolaboral orientado al estrés laboral en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S. Con lo anterior, se dio respuesta a los cuatro objetivos específicos propuestos en esta investigación.

## **1. Objetivos.**

### **1.1. Objetivo General**

Reconocer y diagnosticar los factores de riesgo psicolaboral en los trabajadores que laboran en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., con el fin de mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas en la búsqueda de prevención de la aparición de patologías derivadas del estrés ocupacional en los trabajadores, logrando un mejor desempeño y mejorando las relaciones sociales.

### **1.2. Objetivos Específicos**

Identificar los principales factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral, extralaboral y niveles percibidos de estrés en los trabajadores de la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S.

Evaluar las variables que desencadenan el estrés laboral en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., por medio de la aplicación la Batería para el Diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicolaboral a nivel Intralaboral, Extralaboral y niveles de Estrés, elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana.

Analizar los resultados obtenidos a partir de la valoración realizada, teniendo en cuenta los datos sociodemográficos suministrados por los trabajadores. Con los cuales se determinará si la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., debe diseñar y establecer un Plan de Intervención para la minimización del nivel del Riesgo Psicolaboral orientado al estrés laboral.

## **2. Planteamiento Del Problema.**

De acuerdo con el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019) en la Centésima Octava Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en Ginebra, Suiza, a finales del año 2019, se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos, unos de los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores. Por tanto, el interés de esta investigación radica en la necesidad de identificar y diseñar estrategias para mitigar el riesgo Psicolaboral en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., siendo el estrés laboral uno de los problemas de salud más frecuentes en las actividades económicas administrativas.

### 3. Justificación

El compromiso de las empresas colombianas por identificar y minimizar los factores de riesgo a los cuales están expuestos sus trabajadores, ha venido aumentando en los últimos años, en parte por la normatividad legal, pero también por la responsabilidad y solidaridad de los empleadores en brindar condiciones de trabajo que no permitan efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo; uno de estos factores de riesgo que ha desencadenado enfermedades derivadas del estrés, es el Psicolaboral.

Por tanto, es menester establecer programas de gestión enfocados en la prevención, minimización y control de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, ya que estas condiciones constituyen el eje central en la interacción y comunicación entre los trabajadores, su salud mental, emocional y física y su desempeño laboral

Actuar frente al manejo de los riesgos psicolaborales permite prevenir la manifestación y desarrollo del estrés y sus consecuencias posteriores, por lo que no actuar frente a ello genera en altos índices de accidentes de trabajo, bajo rendimiento en la labor, cambios representativos en los comportamientos y la posible generación de una patología.

La legislación colombiana a través de la resolución 2404 de julio de 2019 estableció los mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los riesgos psicosociales, así como los instrumentos de evaluación e intervención. Es por esto que esta investigación desea contribuir con la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., frente a la necesidad de promoción, prevención y control del riesgo Psicolaboral y reducir los niveles de estrés identificados en la evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que afectan a sus trabajadores.

Finalmente, esta investigación busca brindar respuesta, a los estudiantes y profesionales de los proyectos curriculares de Psicología, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y demás programas académicos, y ampliar los conocimientos sobre los factores de riesgos psicolaborales y su importancia en la seguridad y la salud de los trabajadores.

#### 4. Antecedentes

En Colombia, a partir del Decreto 614 de 1984, comienza a aparecer el sufijo psi- o la referencia a lo psicológico a nivel de los riesgos y, con esto, se abre paso el aspecto del riesgo psicológico dos décadas después a la Resolución 2646 de 2008 cuando se define el riesgo y esto va acompañado de la noción de factores de riesgo psicosocial en la cual no queda especificado qué es lo psicosocial. Actualmente se presenta el Decreto 1477 de 2014 en el cual ya se tiene dentro de la tabla de enfermedades de origen laboral un apartado para los trastornos mentales y del comportamiento con diecisiete posibles patologías entre las cuales se encuentran el estrés y el *burnout*.

En disonancia con ello desde la Resolución 2646 se define como experto en riesgo psicosociales al “*Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional*” (Moreno B., Báez C. 2011), lo cual ha dado un nuevo campo laboral y de estudio de postgrado a los psicólogos en Colombia.

Este contexto, el conocimiento psicológico, conllevó a la consolidación de la psicología de la salud ocupacional, en coherencia con la idea de Illich (1981) sobre una “*era de las profesiones inhabilitantes*” la cual implica que las personas tienen “problemas”, los expertos tienen “soluciones” ya que “hoy los doctores y los asistentes sociales —como antes sólo lo hacían los sacerdotes y los juristas— consiguen poder legal para crear la necesidad que, por ley, únicamente ellos están autorizados a satisfacer” (Illich, 1981, pág. 10). De esta forma, estos profesionales promulgan tener un conocimiento que solo ellos tendrán derecho a administrar.

En este sentido en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., se plantea la identificación de los riesgos psicolaborales. Sin embargo, a la fecha no hay precedentes en los trabajadores de accidentes de trabajo, accidentes de origen común, enfermedades laborales y enfermedades de origen común relacionadas con el estrés.

## **5. Delimitación.**

El presente estudio se realizará en empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., donde con el análisis se determinará si la empresa debe diseñar y establecer un Plan de Intervención para la minimización del nivel del Riesgo Psicolaboral orientado al estrés laboral.

## 6. Marco Legal.

La legislación colombiana en su legislación ha emitido normas que rigen el tema de la Salud Ocupacional como sigue:

Decreto 614 de 1984 El literal c) de artículo 2° señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. (Decreto-614-1984 | Secretaría Jurídica Distrital, 1984)

Resolución 1016 de 1989 y Resolución 1075 de 1992 Los empleadores públicos y privados, incluirán dentro de las actividades del Subprograma de medicina preventiva, campañas específicas, tendientes a fomentar la prevención y el control sustancias psicoactivas, el alcoholismo y el tabaquismo, dirigidas a sus trabajadores. Numeral 12 del artículo 10, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales. (Decreto-614-1984 | Secretaría Jurídica Distrital, 1984)

Ley 1562 de 2012. Artículo 1. Definición. Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de instituciones públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (Ley 1562 de 2012 | Secretaría General, 2012)

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

Decreto 1477 de 2014. Agentes etiológicos y factores de riesgo ocupacional.

Gestión organizacional: (Deficiencias en la administración del recurso humano, Que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros). (Decreto-614-1984 | Secretaría Jurídica Distrital, 1984)

Características de la organización del trabajo: (Deficiencia en las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

Características del grupo social de trabajo: (Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo, acoso psicológico).

Condiciones de la tarea: (Demandas de carga mental (velocidad, Complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

Carga física: (Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Condiciones del medioambiente de trabajo: (Deficiencia en: aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

Interfase persona-tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

Jornada de trabajo: (Horarios y jornadas laborales extenuantes) Deficiencia sobre la organización y duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno, trabajo por turnos; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales. Accidentes de trabajo severos (amputaciones y atrapamientos, quemaduras, descargas eléctricas de alta tensión, accidentes de tránsito, caídas de gran altura, explosiones, ahogamientos y otros); asaltos, agresiones/ataque a la integridad física/violaciones.

Algunas de las enfermedades Laborales establecidas son:

Depresión. (F32)

Episodios depresivos (F32.8)

Trastorno de pánico (F41.0)

Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1)

Trastorno mixto ansioso depresivo (F41.2)

Reacciones a estrés grave.

Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo', con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2)

*Ley 1010 De 2006* Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Ley-1010-2006 | Secretaría Jurídica Distrital, 2006)

*Resolución 2646 de 2008* Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Resolución 2646 de 2008 |Alcaldía Bogotá, 2008)

*Resolución 1956 de 2008* Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo de tabaco. (Resolución 1956 de 2008 |Alcaldía Bogotá, 2008)

*Resolución 652 De 2012 Comité De Convivencia Laboral:* El Ministerio de Trabajo por medio de la Resolución 652 de 2012, establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, el cual pretende prevenir la aparición de acoso laboral (el cual se encuentra claramente definido en la Ley 1010 de 2006). Que el artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del 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, adopta la definición de Acoso Laboral así: Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (...)"'. (Resolución 652 de 2012 |Ministerio de Trabajo, 2012)

*Artículo 1º. Objeto.* El objeto de la presente resolución es definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de RIESGOS LABORALES frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008. (Resolución 652 de 2012 |Ministerio de Trabajo, 2012)

*Ley 1562 de 2012* Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. (Ley 1562 de 2012 | Secretaría General, 2012)

*Artículo 1º. Definiciones: Sistema General de Riesgos Laborales:* Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (Ley 1562 de 2012 | Secretaría General, 2012)

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

*Artículo 4º. Enfermedad laboral.* Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (Resolución 1956 de 2008 |Alcaldía Bogotá, 2008)

*Decreto 1443 del 2014* Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)" (Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital: Régimen Legal de Bogotá, 2014)

Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y

lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Dicha vigilancia comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

**Prevención y Promoción de Riesgos Laborales:** El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con la normatividad vigente.

*Artículo 13.* Conservación de los documentos. El empleador debe conservar los registros y documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida. 'El responsable del SG-SST tendrá acceso a todos los documentos y registros exceptuando el acceso a las historias clínicas ocupacionales de los trabajadores cuando no tenga perfil de médico especialista en seguridad y salud en el trabajo. La conservación puede hacerse de forma electrónica de conformidad con lo establecido en el presente decreto siempre y cuando se garantice la preservación de la información. Entre ellos se encuentran resultados C de mediciones y monitoreo a los ambientes de trabajo, como resultado de los programas de vigilancia y control de los peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo. (Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital: Régimen Legal de Bogotá, 2014)

*Decreto 472 de 2015.* Por el cual se reglamenta los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. (Resolución 472 de 2015 |Ministerio de Trabajo, 2015)

*Resolución 2851 de 2015.* Parágrafo 1o. El informe de accidente de trabajo o enfermedad laboral deberá ser diligenciado por el empleador o contratante, o por sus delegados o representantes y no requiere autorización alguna por parte de las entidades administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral para su diligenciamiento. (ARL SURA - Riesgos Laborales - ARL - Resolución 2851 de 2015)

## 7. Marco Teórico.

*La Resolución 2646 de 2008* define los Factores Psicosociales desde los aspectos intralaborales (internos a la organización), hasta los extralaborales (externos a la organización) y las características intrínsecas o individuales del trabajador, las cuales interactúan en forma dinámica e influyen en la salud y el desempeño de las personas a través de sus percepciones y experiencias. . (Resolución 2646 de 2008 |Alcaldía Bogotá, 2008)

A su vez, el Comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (O.I.T. – O.M.S.) en 1984 los define como: *“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

### 7.1. ¿Qué es el Riesgo Psicosocial?

El riesgo psicosocial comprende los aspectos intralaborales, extralaborales y los factores individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Además, las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.

### 7.2. Riesgo Picolaboral y Estrés

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- a) Cargas de trabajo excesivas;
- b) exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- c) falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- d) gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- e) comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- f) acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para las empresas, los efectos negativos se traducen en un menor rendimiento, aumento del ausentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

### **7.3. Concepto de Estrés y Estrés Laboral**

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades

del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

#### **7.4. Causas del Estrés Laboral**

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Sin embargo, si se tienen en cuentas algunas variables de personalidad, sociodemográficas, individuales o del entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del síndrome. El origen del estrés laboral se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los alumnos del centro. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del estrés laboral.

Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo. En las investigaciones se han evidenciado múltiples causas del síndrome. Estos desencadenantes son aquellas demandas nocivas, cualitativa o cuantitativamente, que impactan sobre el trabajador, independientemente de las características individuales de la persona.

Estas características personales de ningún modo pueden ser la causa del riesgo, sino que, en todo caso, son factores a tener en cuenta a la hora de adaptar el trabajo a la persona. De no corregir o proteger al sujeto de la exposición a las condiciones de trabajo de riesgo, éstas pueden determinar un estrés laboral, si no lo remedia la resistencia o recursos personales o sociales de la propia persona.

#### **7.5. Fisiopatología del Estrés**

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema

nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos. (Valdés; 1990)

## **7.6. Consecuencias**

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- a) Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- b) Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental.
- c) Trastornos músculo - esqueléticos.
- d) Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc.).
- e) Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).
- f) Ausentismo laboral.

Los síntomas de estrés pueden afectar el cuerpo, pensamientos, sentimientos, y comportamientos de las personas. El estrés que no se controla puede contribuir al incremento de enfermedades catastróficas e impactos en la salud que requieren intervención especializada y oportuna. Tanto de manera fisiológica como del sistema emocional, afectivo y psicológico. Entre los síntomas físicos se encuentran la presión arterial alta, las enfermedades cardíacas, la obesidad y la diabetes. Entre los síntomas emocionales, se encuentran los ataques de ansiedad, la depresión, la angustia permanente.

**Tabla1.**

*Afectaciones del estrés. En: Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Universidad de Alcalá. Junio de 2017.*

<b>En el cuerpo</b>	<b>En el estado de animo</b>	<b>En el comportamiento</b>
<i>Dolor de cabeza</i>	Ansiedad	Consumo de comida en exceso o por debajo de lo normal.
<i>Tensión o dolor muscular</i>	Inquietud	Arrebatos de ira.
<i>Dolor en el pecho</i>	Falta de motivación o enfoque	Drogadicción o alcoholismo.
<i>Fatiga y Problemas de sueño</i>	Sentimiento de abrumación	Consumo de tabaco.
<i>Cambio en el deseo sexual</i>	Irritabilidad o enojo	Aislamiento social.
<i>Malestar estomacal</i>	Tristeza o depresión	Práctica de ejercicio con menos frecuencia.

Nota: Anteriormente se expusieron las causas, consecuencias y soluciones ante el estrés.

### **7.7. Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales (Resolución 2646 De 2008)**

Esta situación demuestra la necesidad de implementar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo psicosocial, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente 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. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

### **7.8. Batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial**

En la actualidad, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos, como la Batería de instrumentos de evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial, creada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Laborales en julio de 2010, los cuales son confiables y validados para la población colombiana, pudiendo ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial a la prevención y control.

La batería se ajusta a la definición de la resolución y permite medir los siguientes tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

### **7.9. 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.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa. Los dominios y el cómo fueron concebidos en los instrumentos de la Batería se definen a continuación:

Demandas del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone sobre el individuo. Puede ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

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.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyan en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

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.

Para la aplicación de este cuestionario es necesario tener presente la formación académica y el cargo que desempeña el trabajador ya que presenta dos variaciones de cuestionario. El primer tipo se denomina Forma A, el cual se encuentra dirigido para el grupo ocupacional de trabajadores con cargos de jefatura, o formación académica profesional o técnica y cuenta con un total de 123 ítems. El segundo tipo de formato se denomina Forma B y se construyó para trabajadores con cargos de auxiliares u operarios cuya formación académica sea de bachiller completo, incompleto, básica primaria o analfabeta y presenta un total de 97 ítems.

**Tabla 2.**

*Dominios y dimensiones intralaborales. En: Ministerio de Protección Social, Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: 2010.*

Constructo	Dominios	Dimensiones
<b>Condiciones Intralaborales</b>	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 Extra laboral.
	Control.	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación.
	Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo.	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados).
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Nota: Anteriormente se expusieron Dominios y dimensiones intralaborales, avaladas por el Ministerio de trabajo en Colombia.

### 7.10. Condiciones extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de la vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. A diferencia del Cuestionario que evalúa Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, este cuestionario tiene una única presentación para todos los cargos que puedan encontrarse en la empresa y cuenta con un total de 31 ítems; sin embargo, al realizar el análisis estadístico se trabajan diferentes tipos de baremos dependiendo del nivel ocupacional de la población.

Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Dimensiones extralaborales. En: Ministerio de Protección Social, Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: 2010.*

<b>Constructo</b>	<b>Dimensión</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 su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda – trabajo –vivienda

Nota: Anteriormente se expusieron las Dimensiones extralaborales, avaladas por el Ministerio de trabajo en Colombia.

**Tabla 4.**

*Nivel del riesgo de acuerdo con la batería de riesgo psicosocial. En: Ministerio de Protección Social, Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: 2010.*

<b>Nivel de riesgo.</b>	<b>Dimensión.</b>
Critico.	Factor con amplia posibilidad de asociarse con respuestas muy altas de estrés. Requieren intervención inmediata
Medio	Factor de riesgo que puede generar respuesta de estrés moderada. Requieren realizar observación del factor y realizar acciones sistemáticas de Intervención.
Bajo	No se espera que estos factores de riesgo este relacionados con respuestas de estrés significativas. Requieren realizar programas de prevención.

Nota: Anteriormente se expusieron la escala de riesgo que se maneja para calificar las respuestas de la Batería de Riesgo Psicosocial.

## 8. Descripción De La Empresa

Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., es una empresa colombiana prestadora de servicios de consultoría, asesoría, auditoría, capacitación y formación en seguridad y salud en el trabajo, ambiental y calidad, ofreciendo productos y servicios estandarizados y/o desarrollados a la medida de cada compañía.

Su misión está centrada en el asesoramiento y formación integral del talento humano, garantizando el cumplimiento de las Normas ISO y requisitos legales en términos de seguridad y salud en el trabajo, ambiental y calidad.

**Tabla 5.**

*Actividad económica de la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., así como su clasificación de riesgo. Con esto podemos determinar qué otros riesgos están asociados a las labores de los trabajadores y si estos influyen en lo psicolaboral. VARGAS, BIBIANA. Bogotá D.C. 2020.*

<b>SERVICIOS INTEGRALES EN SEGURIDAD Y SALUD S.A.S.</b>			
<b>NIT. 900503165-0</b>			
<i>Actividad Económica</i>			
<i>Clase Riesgo</i>	I (Uno)	<i>ARL</i>	Positiva S.A.
<i>Representante Legal</i>	Miguel Enrique Jiménez López		
<i>Correo Electrónico</i>	<a href="mailto:miguel.jimenez@siss.com.co">miguel.jimenez@siss.com.co</a>	<i>Teléfono</i>	+571 7495245
<i>Dirección</i>	Calle 64 D N° 81 A 85 Bogotá D.C., Colombia		

Nota: Anteriormente de describe la organización donde se realizó este trabajo.

## 8.1. Descripción de la ocupación

Los trabajadores administrativos y de campo se encuentran distribuidos en la sede principal y en las instalaciones de las empresas clientes, así:

**Tabla 1.**

*Distribución de la Ocupación de la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S*

<b>Sede / Empresa</b>	<b>Personal Fijo</b>	<b>Personal Temporal</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Administrativa (Bogotá D.C.)</i>	1	0	1
<i>Empresas clientes</i>	3	0	3
<b>TOTAL</b>	4	0	4

Nota: Anteriormente se explica la distribución de la ocupación de la empresa.

Los cargos son:

- a) Gerente General
- b) Gerente Talento Humano
- c) Consultor Junior HSEQ
- d) Asistente SST

Horarios de trabajo

Los horarios de trabajo están dispuestos en turnos de ocho (8) horas de lunes a viernes y eventualmente algunos sábados. Se presenta ampliamente la distribución de los horarios:

**Tabla 7.**

*Jornada Laboral en de la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S. VARGAS, BIBIANA. Bogotá D.C. 2020.*

Sede / Proyecto	Jornada Laboral	
<i>Administrativa (Bogotá D.C.)</i>	Turno de lunes a viernes. (Eventualmente, algunos trabajadores asisten los sábados)	De 07:00 a 12:30 horas De 13:30 a 17:00 horas
<i>Empresas clientes</i>	Horario estipulado según cliente, necesidades y condiciones del lugar.	

Nota: Anteriormente se describe la jornada laboral, que se maneja dentro de la organización.

## 8.2. Principales Servicios

Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., cuenta con dos modelos de servicio:

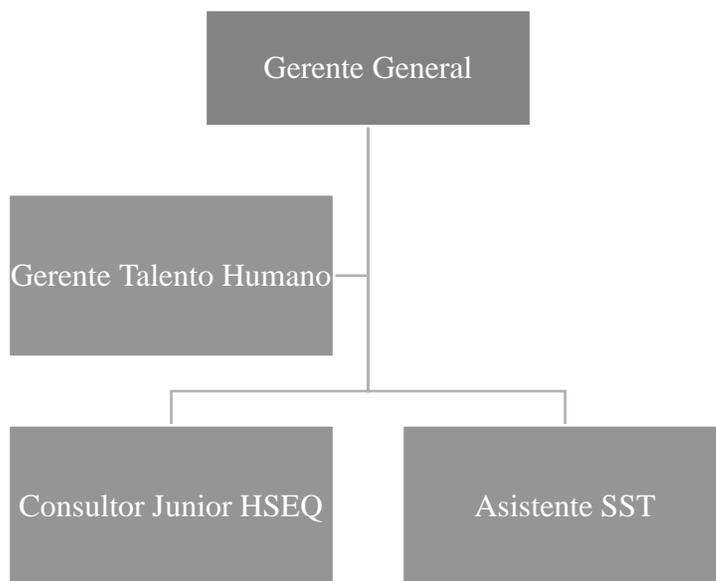
**CONSULTORÍA:** Es un modelo de negocio en el cual proporciona recomendaciones y soporte de diseño e implementación de los Sistemas de Gestión HSEQ para a mejorar su estructura.

**OUTSOURCING:** Es un modelo de negocio en el cual se gestiona el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo o HSEQ de las empresas. Con esto, se tercerizan las responsabilidades del proceso.

- a) Dentro de estos modelos se prestan los siguientes servicios:
- b) Consultoría y outsourcing en Sistemas de Gestión
- c) Consultoría Organizacional MiPymes
- d) Consultoría Jurídica
- e) Auditorías
- f) Promoción y prevención SST
- g) Capacitación y formación
- h) Planes de emergencia
- i) Mediciones higiénicas
- j) Plan Estratégico de Seguridad Vial
- k) Protocolos de Bioseguridad

### 8.3. Organigrama

Organigrama de la empresa SERVICIOS INTEGRALES EN SEGURIDAD Y SALUD S.A.S.



## 9. Diseño Metodológico

El objetivo principal de la evaluación de riesgos psicolaborales es identificar, evaluar y valorar los riesgos presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas, sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

A priori, ningún método, procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor. En muchos casos, la utilización combinada de varios métodos puede resultar la mejor opción para suplir carencias de un método u otro. La evaluación de los factores psicolaborales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas:

### 9.1. Identificación de los factores de riesgo

Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.

- a) Planificación y realización del trabajo de campo.
- b) Análisis de los resultados y elaboración de informe.
- c) Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención
- d) Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Conforme a la naturaleza del problema es posible seguir distintos procedimientos, según convenga, con la particularidad de que todos ellos se basan en el contacto con los trabajadores. Estos procedimientos constituyen los fundamentos de cualquier método de evaluación y hasta incluso podrían combinarse, si se requiere:

- Encuesta

Consiste en la utilización de cuestionarios con preguntas (abiertas o cerradas) con el fin de obtener información a través de lo manifestado por las personas encuestadas de forma anónima. Presenta la ventaja de resultar una técnica económica de fácil aplicación que permite obtener un

gran volumen de información al poderse aplicar a todo un colectivo, pero presenta el inconveniente de no adaptarse a las individualidades y precisar de la colaboración de los encuestados.

- Entrevista

Consiste en la utilización de la conversación (directa, metódica y planificada), entre dos o más personas, en la que el entrevistador intenta obtener información de la persona entrevistada. Presenta la ventaja de que el entrevistador puede observar las reacciones del entrevistado, permite aclaraciones, hay mayor espontaneidad en las respuestas y se consigue más información. Por el contrario, presenta el inconveniente que supone la falta de anonimato.

- Observación

Consiste en obtener información escuchando y viendo los fenómenos que queremos analizar. Comprende la selección previa de los que nos interesa observar y recogida de datos. Presenta la ventaja de que los hechos son directamente estudiados por el evaluador y en el momento en que suceden y requiere menos cooperación de los trabajadores investigados. Resulta muy adecuada para un determinado puesto de trabajo o tarea, presentando el inconveniente de la imposibilidad de observar determinados fenómenos, como las relaciones sociales.

- Metodología

El diagnóstico se obtuvo con la participación de 4 trabajadores que hacen parte de empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S. Estas personas cumplen con los criterios de inclusión para evaluación de riesgo psicosocial, los cuáles son: tener mínimo seis meses en la empresa y aceptar participar de manera voluntaria en el diagnóstico.

La fase diagnóstica del programa de riesgo psicosocial se llevó acabo de la siguiente forma.

Sensibilización: en esta fase se explica a los trabajadores el objetivo del diagnóstico, uso de la información, cumplimiento de la normatividad vigente para evaluación de factores de riesgo psicosocial en Colombia, y se resuelven inquietudes.

Aplicación de cuestionarios de evaluación para factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Gerentes) y forma B (Consultores/Asistentes) según el tipo de cargo que desempeña el trabajador, extralaboral, estrés, ficha de datos sociodemográficos y consentimiento informado. Estos cuestionarios hacen parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la protección Social.

Tabulación de cuestionarios aplicados y análisis de la información.

Elaboración de informe y socialización de resultados.

## **9.2. Análisis de resultados**

A continuación, se presentan los resultados del Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicolaboral discriminadas por cargos en el siguiente orden:

- a) Resultados generales de los factores psicosociales (Condiciones Intralaborales y Extralaborales).
- b) Resultados de las condiciones intralaborales, discriminados en dominios y dimensiones.
- c) Resultados para las condiciones extralaborales.
- d) Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés.
- e) Caracterización de la Población: Variables sociodemográficas y ocupacionales identificadas en la población de trabajadores.

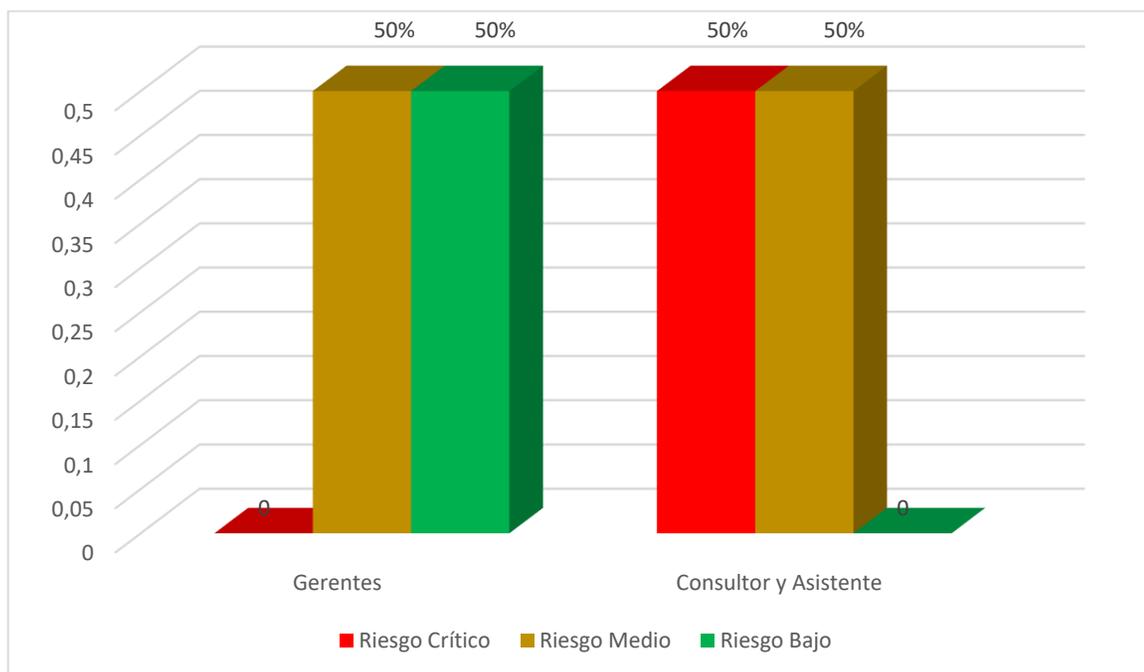
Para efectos de valoración de la información, serán descritos los resultados de los trabajadores que respondieron los cuestionarios de evaluación psicosocial forma A (2 personas con tipo de cargo Gerente) y los trabajadores que respondieron los cuestionarios de evaluación psicosocial B (2 personas con tipo de cargo Consultor y Asistente). Para dar cumplimiento a lo establecido con los participantes acerca de la confidencialidad de los datos, se reitera que la información contenida en este documento debe ser manejada por el responsable de seguridad y salud en el trabajo y únicamente con fines de diagnósticos e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

## 10. Análisis y discusión de datos.

Se presentan los resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial a nivel general obtenidos de acuerdo con el tipo de cargo Gerente/Consultor y Asistente.

**Figure 1**

*Distribución del nivel de riesgo en el total de factores psicosociales*



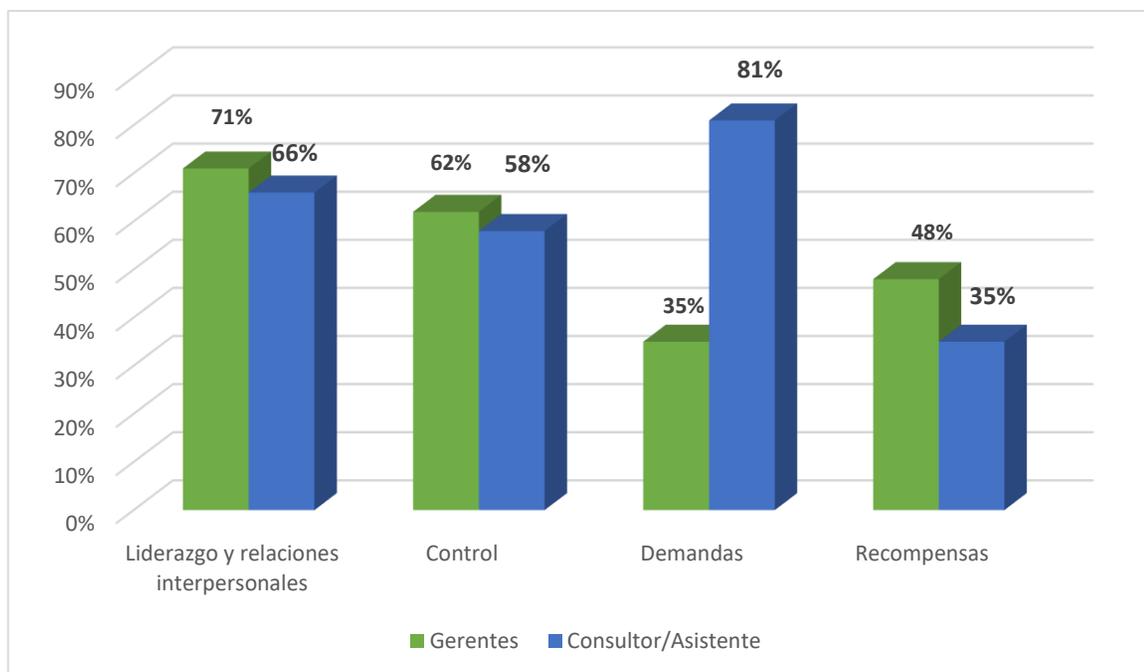
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el 25% de los trabajadores se encuentran ubicados en nivel de riesgo crítico y están ubicados en el cargo de Consultor o Asistente; el 50% de los trabajadores se encuentran ubicados en nivel de riesgo medio y están ubicados en cargos de Gerencia, Consultores y Asistentes; y el 25% de los trabajadores se encuentran ubicados en nivel de riesgo bajo y están ubicados en el cargo de Gerentes, frente a la totalidad de factores de riesgo psicosocial; es decir, existe una mediana posibilidad de generar respuestas comportamentales, emocionales y/o psicológicas altamente relacionadas con el estrés.

## 10.1. Condiciones intralaborales

Se presenta la distribución de los cuatro dominios intralaborales evaluados respecto al nivel de riesgo crítico (alto y muy alto) para perfil de Gerente y Consultor/Asistente.

**Figure 2**

*Distribución del nivel de riesgo crítico en los dominios intralaborales.*



A continuación, se describen los cuatro dominios de condiciones intralaborales que evalúa la Batería de Instrumentos aplicada, evidenciando los resultados tanto para cargos de Gerencia como para Consultor y Asistente.

El primer dominio considerado como factor de riesgo psicosocial, corresponde al de Liderazgo y Relaciones Interpersonales que valora las dimensiones correspondientes a las características del liderazgo, la oportunidad y el tipo de relaciones sociales que se establecen y priman en la empresa, las características de la retroalimentación del desempeño que reciben los trabajadores, así como el apoyo y la relación que los estos tienen para con sus superiores. Se evidencia nivel de riesgo medio en los cargos de Gerentes y Consultor/Asistente.

El segundo dominio corresponde al Control, este evalúa las dimensiones relacionadas con las funciones que el colaborador desempeña en cuanto a su claridad, las oportunidades que tienen de desarrollar habilidades y conocimientos por medio de su trabajo, la capacitación adecuada y

oportuna para su ejecución, el nivel de control y la autonomía que manejan para realizar sus labores, así como el nivel de participación que ellos perciben tener para manejar los cambios relacionados con su trabajo. Se evidencia nivel de riesgo medio en los cargos de Gerentes y Consultor/Asistente.

El tercer dominio corresponde a las Demandas de Trabajo, que establece las exigencias a las cuales el colaborador debe responder al realizar sus funciones en términos de jornada laboral, carga emocional, carga mental, nivel de responsabilidad del cargo, trabajo bajo presión, condiciones ambientales y de esfuerzo físico, así como la claridad del rol que desempeña en la institución. Se evidencia nivel de riesgo crítico en los cargos de Consultor y Asistente.

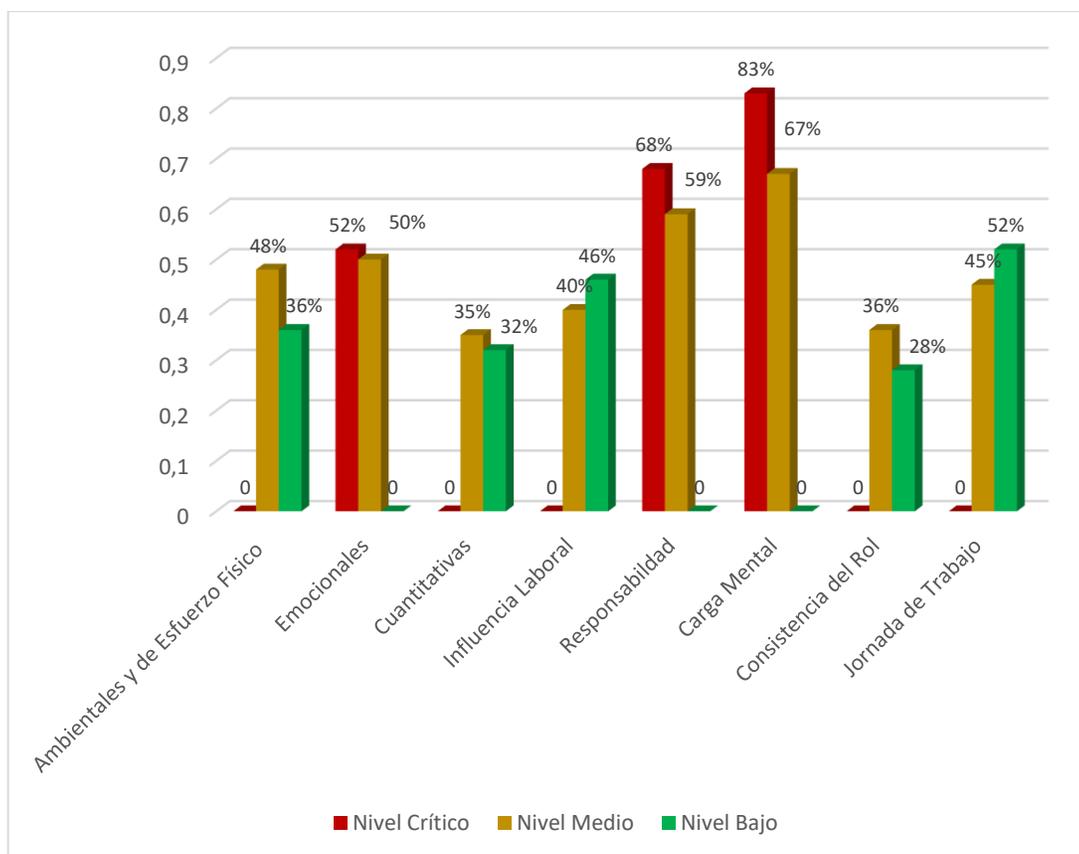
El último dominio que puntuó como factor de riesgo psicosocial, fue el relacionado con las Recompensas, en donde se evalúa el sentimiento de orgullo, autorrealización y la percepción de estabilidad que puede tener el funcionario por estar vinculado con la institución, así como el conjunto de retribuciones que la institución le brinda al funcionario en contraprestación por la labor realizada. Se evidencia nivel de riesgo bajo en los cargos de Consultor y Asistente.

### **Demandas del trabajo**

Debido a que el ítem de Demandas presenta un nivel de riesgo crítico para los cargos Consultor y Asistente, se presentan los resultados sobre el nivel de riesgo para las ocho dimensiones que conforman el dominio de demandas del trabajo. Los aspectos por evaluar son demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia de rol e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

**Figure 3**

*Distribución de los niveles de riesgo para el dominio demandas del trabajo en el nivel ocupacional de Consultor y Asistente*



De acuerdo con los datos recolectados se identifican las demandas del trabajo que puntúan como factor de riesgo psicosocial para la población que se desempeña en cargos de Consultor y Asistente. A continuación, se relacionan de mayor a menor grado de criticidad.

La primera demanda es la relacionada con las exigencias Ambientales y de Esfuerzo Físico que implica la tarea; estas exigencias pueden ser de tipo físico (ruido, ventilación, iluminación, temperatura), de tipo biológico (contacto con virus, hongos, bacterias, animales) de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), entre otros. Se presenta como factor de riesgo cuando dichas condiciones generan temor en el colaborador a enfermarse o accidentarse, molestia o incomodidad al realizar las funciones, así como la afectación en su desempeño laboral. Se evidencia nivel de riesgo medio.

La segunda demanda corresponde a la carga Emocional, en la cual se valoran las situaciones afectivas o emocionales a las que se encuentra expuesto el trabajador durante la

realización de sus funciones, ya sea porque la labor exige la habilidad para entender y manejar los sentimientos o situaciones de otras personas o porque el colaborador debe ejercer autocontrol de sus emociones y sentimientos para no afectar el desempeño de su labor. Se percibe como factor de riesgo psicosocial cuando el funcionario se expone a emociones o trato negativo de otras personas (incrementando la probabilidad de transferencia de estados emocionales negativos en el individuo), cuando el funcionario tiene contacto con situaciones emocionalmente devastadoras (violencia, contacto con muertos o heridos, pobreza extrema, entre otras) o cuando el servidor debe ocultar sus emociones para llevar a cabo sus funciones. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

La tercera dimensión es la relacionada con las Demandas Cuantitativas, la cual se refiere a las exigencias que la labor presenta con respecto a la cantidad de trabajo que el colaborador maneja en relación con el tiempo disponible que tiene para ejecutarlo; cuanto menor es el tiempo con el que el trabajador cuenta para realizar la tarea y mayor es el volumen de trabajo, se presenta la necesidad de ejecutar las funciones bajo presión y ritmos acelerados de trabajo. Se evidencia nivel de riesgo medio.

La cuarta demanda está relacionada con la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, esta dimensión hace referencia a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen al individuo en su trabajo, impactan en su vida extralaboral. Lo anterior se convierte en un riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo intervienen negativamente en la vida personal y familiar del trabajador. Se evidencia nivel de riesgo medio.

La quinta dimensión hace alusión a las exigencias de Responsabilidad, la cual hace alusión a las obligaciones implícitas que las funciones del cargo le otorgan al trabajador y que no pueden ser transferidas a terceras personas. Como elemento adicional, se identifica que los resultados provenientes de tales responsabilidades se determinan por diversos factores y circunstancias, algunas ajenas al control del funcionario, situación que exige mayores competencias en el manejo del estrés y de la incertidumbre. Esta demanda se convierte en factor de riesgo psicosocial porque el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad por la vida, salud o seguridad de sus colaboradores, por el resultado y la estabilidad económica de la institución, por ejercer supervisión de personal, por la preservación de bienes de elevada cuantía o por el manejo de información confidencial de manera constante, que exigen un esfuerzo importante para mantener el control, prever el impacto de esas condiciones, de los diversos factores que las determinan y cuyo rango

de afectación puede incluir entre otras cosas, la estabilidad laboral de sus funcionarios y viabilidad de la institución. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

La sexta demanda es la correspondiente a la Carga Mental, que evalúa el requerimiento en la utilización de procesos mentales de atención, análisis y concentración para llevar a cabo la toma de decisiones y resolución de problemas durante gran parte de la jornada laboral; ésta demanda está determinada por las características de la información que el trabajador debe manejar (cantidad, complejidad y detalle) así como los tiempos con los que cuenta para procesarla (trabajo bajo presión). Se evidencia nivel de riesgo crítico.

La séptima hace alusión a la Demanda Consistencia de Rol, que se refiere a la compatibilidad entre las diferentes exigencias que el trabajador recibe con respecto a los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios para el desempeño de su cargo. Ésta demanda se presenta como factor de riesgo psicosocial cuando, durante el ejercicio de sus funciones, el trabajador recibe requerimientos que presentan inconsistencias, incompatibilidades, que no representan alguna utilidad o que son contradictorias con otros lineamientos. Se evidencia nivel de riesgo medio.

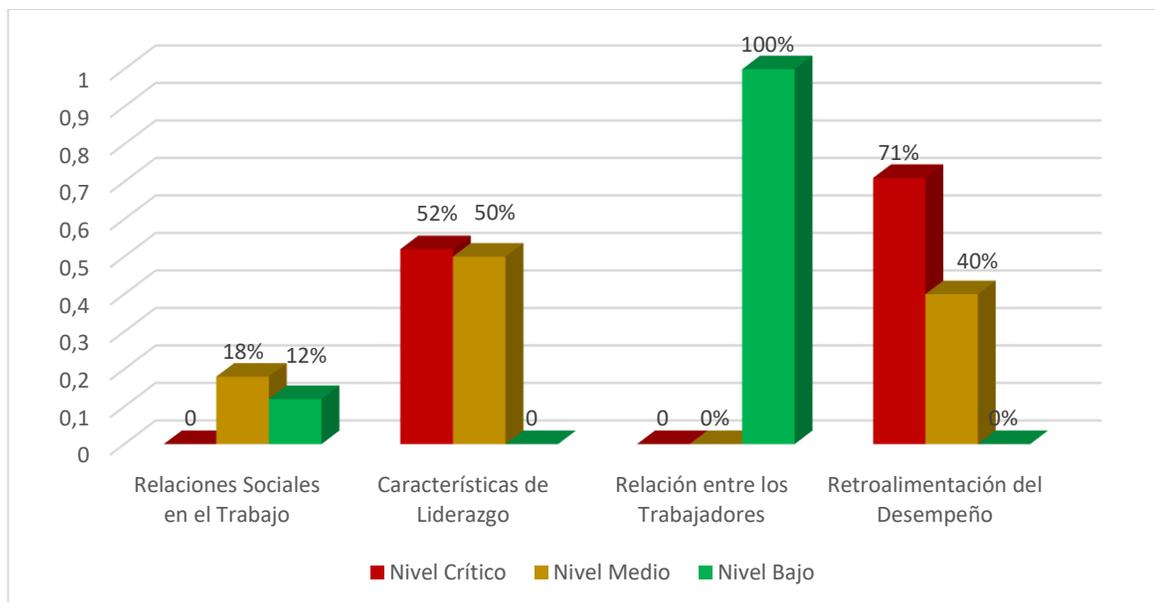
La octava y última dimensión hace referencia a la Jornada de Trabajo en la cual se evalúan las exigencias que se le hacen al trabajador en relación al tiempo de trabajo (horarios de la jornada laboral, días de descanso y tiempos destinados a pausas o descansos periódicos); ésta demanda se percibe como factor de riesgo psicosocial cuando se debe destinar tiempo adicional a la jornada de trabajo, el empleo de días adicionales a los formalmente establecidos para el puesto de trabajo en la realización de sus funciones o la acumulación de días de trabajo consecutivos sin descanso. Se evidencia nivel de riesgo medio.

### **Liderazgo y Relaciones Sociales**

Debido a que el ítem de Liderazgo y Relaciones Sociales presenta un nivel de riesgo medio para los cargos de Gerentes y Consultor/Asistente, se presentan los hallazgos referidos al dominio de liderazgo y las relaciones sociales en cuanto a características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación entre trabajadores

**Figure 4**

*Distribución de los niveles de riesgo para el liderazgo y relaciones sociales en el nivel ocupacional de Gerentes y Consultor/Asistente*



Este dominio puntuó como factor de riesgo psicosocial; al observar las dimensiones que lo componen se evidencia en ellas una proporción importante de los trabajadores evaluados de la empresa que presenta niveles altos en factor de riesgo para la generación de respuestas de estrés.

La primera dimensión se denomina Relaciones Sociales en el Trabajo, en la cual se valora la posibilidad, calidad y características de las interacciones que se pueden establecer en el ambiente laboral; el apoyo social que se recibe de los compañeros, al igual que el trabajo en equipo y la cohesión que se presenta en el grupo para lograr la consecución de objetivos comunes. Se percibe como factor de riesgo cuando en el ejercicio de las labores 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 las relaciones y las probabilidades de recibir apoyo social son limitadas, así mismo existen deficiencias para desarrollar trabajo en equipo entre otras variables. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La segunda dimensión hace referencia a las Características de Liderazgo, a través de este factor se evalúan las cualidades de la gestión de los jefes inmediatos relacionadas con la planificación, asignación de trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus trabajadores. Se convierte

en factor de riesgo cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, consecución de resultados o la solución de problemas, así mismo se describe en situaciones en las cuales el jefe tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente o para estimular y permitir la participación de los trabajadores, por ejemplo, el apoyo social que proporciona el jefe a sus funcionarios es deficiente o escaso. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

La tercera dimensión es la referente a la Relación con los Colaboradores, esta valora las características de la gestión de los subordinados en la ejecución del trabajo asignado, participación en la consecución de objetivos trazados, aporte en la resolución de conflictos y formas de comunicación e interacción con la jefatura. Se concibe como factor de riesgo cuando el jefe percibe que el apoyo social que le brindan sus colaboradores al presentarse problemas laborales es pobre e inexistente o cuando la comunicación que tienen los subordinados hacia la jefatura se caracteriza por ser irrespetuosa e ineficiente afectándose la ejecución del trabajo, así como la consecución de resultados o la solución de conflictos. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

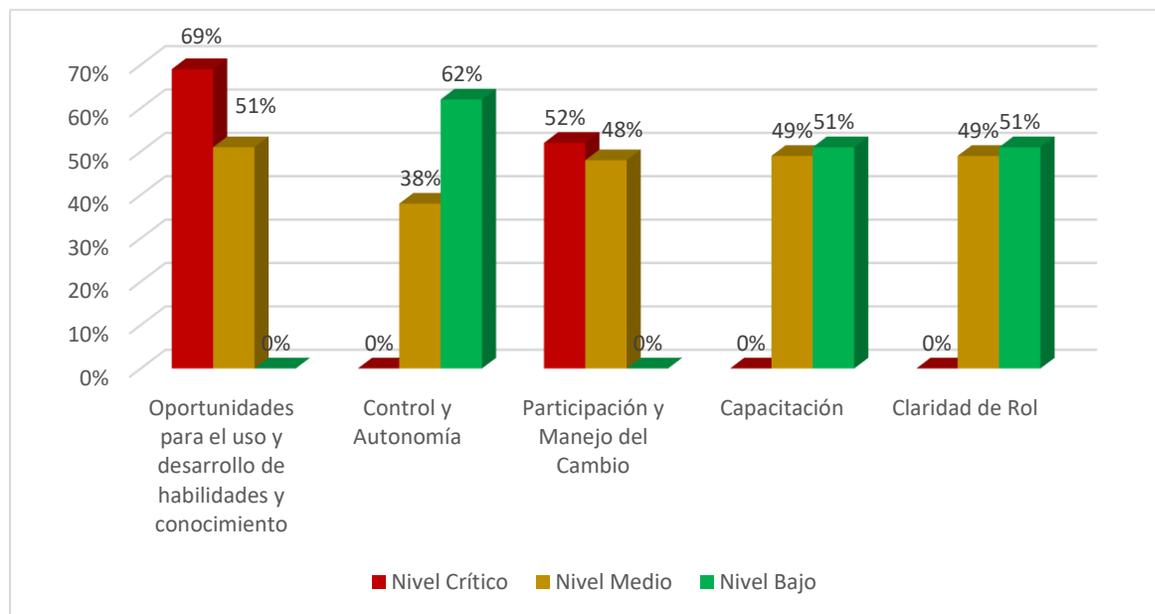
En último lugar se ubica la dimensión correspondiente a la Retroalimentación del Desempeño, que evalúa la descripción de la información que el trabajador recibe sobre la forma en la que realiza sus funciones y a través de la cual se empiezan a establecer fortalezas y aspectos por mejorar, así como la toma de decisiones para mantener o mejorar sus niveles de desempeño laboral. Se convierte en factor de riesgo cuando no se genera una retroalimentación clara, oportuna o útil para el desarrollo o mejoramiento del trabajo y del funcionario. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

### **Control sobre el Trabajo**

Debido a que el ítem de Control sobre el trabajo presenta un nivel de riesgo medio para los cargos de Gerentes y Consultor/Asistente, se presenta la distribución de los niveles de riesgo para el dominio de control.

**Figure 5**

*Distribución de los niveles de riesgo para el dominio de control en el nivel ocupacional de Gerentes y Consulto/Asistente*



En primer lugar, se halla la dimensión correspondiente a Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimiento, que evalúa la posibilidad que el trabajo le permita al trabajador aplicar, desarrollar y generar nuevos aprendizajes de la materia en la que es conocedor, a través de las labores diarias que realiza en su puesto de trabajo. Esta dimensión se percibe como factor de riesgo cuando se mantienen las siguientes condiciones intralaborales: el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades o se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

En segundo lugar, se ubica la dimensión de Control y Autonomía, que evalúa la capacidad de decisión que tiene el trabajador frente a aspectos relacionados con su trabajo como el orden para realizar sus actividades, la cantidad de trabajo que realiza en el día y como serán las pausas de su jornada laboral y los tiempos de descanso, esta dimensión se convierte en fuente de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o nulo. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La tercera dimensión hace alusión a la Participación y Manejo del Cambio, la cual trabaja los diferentes mecanismos que la empresa utiliza para lograr la adaptación de sus trabajadores a

los diferentes cambios que el contexto laboral presenta; se considera como factor de riesgo cuando la información brindada al trabajador es insuficiente, ambigua o tardía, cuando se ignoran las opiniones o aportes de los sujetos o cuando los cambios implementados afectan negativamente la realización de las funciones. Se evidencia nivel de riesgo crítico.

En cuarto lugar, se encuentra la dimensión de Capacitación, que evalúa las acciones que la empresa dispone para desarrollar los conocimientos y habilidades que el trabajador requiere para realizar su trabajo de forma efectiva; entre las cuales están las actividades de inducción, entrenamiento y formación. Se considera como factor de riesgo cuando el acceso a las actividades de capacitación es limitado, inexistente o cuando las actividades que se realizan no corresponden a las necesidades reales de formación que el ejercicio de las funciones requiere. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

En último lugar se encuentra la dimensión referente a la Claridad de Rol, la cual valora la definición y comunicación del papel que el trabajador va a desempeñar en la empresa, específicamente en relación con los objetivos del trabajo, las funciones, resultados a obtener, margen de autonomía e impacto en la empresa; se convierte en factor de riesgo cuando dicha información es ambigua, insuficiente o inexistente. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

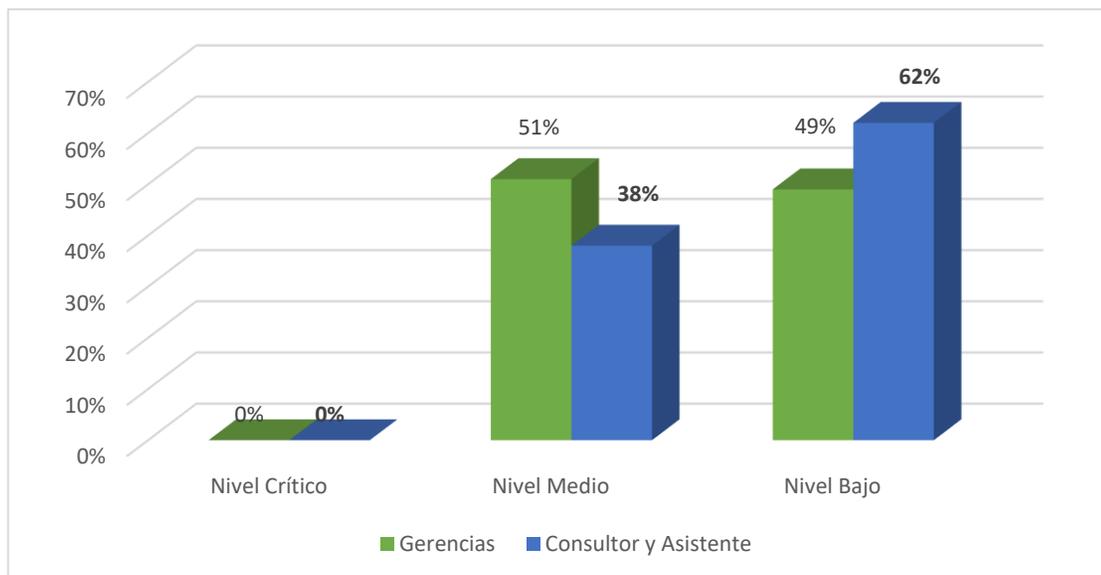
## **10.2. Condiciones Extralaborales**

Estas condiciones establecen los resultados obtenidos en la evaluación de las condiciones externas al medio laboral, referidas al entorno familiar, social, económico y lugar de vivienda de los trabajadores. Los hallazgos se muestran discriminando por nivel de riesgo las siete dimensiones que conforman el instrumento.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis de cuatro (4) formatos diligenciados por los trabajadores, dos (2) correspondientes a nivel ocupacional de Gerentes y dos (2) diligenciados por los trabajadores con nivel ocupacional de Consultor y Asistente.

**Figure 6**

*Distribución de los niveles de riesgo de factores de riesgo psicosocial extralaboral en general*



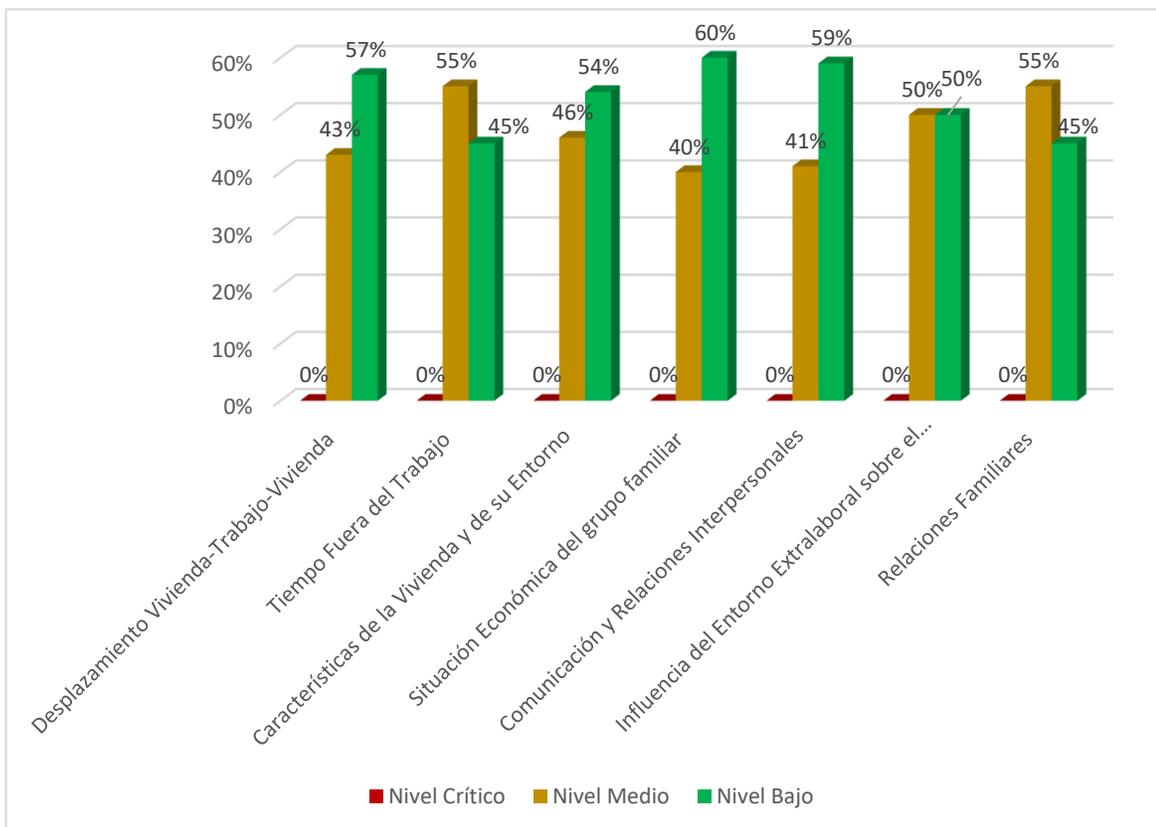
Los resultados muestran que el 51% de la población evaluada en el nivel ocupacional de Gerentes y el 49% de los funcionarios evaluados en el nivel ocupacional de Consultor y Asistente presentan niveles medios en factores de riesgo psicosocial extralaboral. Es decir, los trabajadores evaluados no se encuentran expuestos en su entorno familiar, social y económico a situaciones que pueden estar influyendo en sus niveles de salud y bienestar al favorecer la presentación de respuestas comportamentales, emocionales y/o psicológicas altamente relacionadas con el estrés.

### **Dimensiones de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

Se muestran los hallazgos para las dimensiones de tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, según el nivel de riesgo para el nivel ocupacional de Gerentes.

**Figure 7**

*Distribución de los niveles de riesgo para cada dimensión extralaboral en el nivel ocupacional de Gerentes*



La primera dimensión como factor de riesgo psicosocial es la de Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda, que evalúa las condiciones en las cuales el Gerente realiza su traslado desde su vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Se considera como factor de riesgo psicosocial cuando el medio de transporte que utiliza es difícil para tomarlo, cuando las condiciones del traslado son incómodas o cuando la duración del desplazamiento es prolongada. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

En segundo lugar se ubica la dimensión referente al Tiempo Fuera del Trabajo, que valora el tiempo que el Gerente dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y/o amigos, atender compromisos personales o domésticos, realizar actividades de ocio y recreación, entre otros; se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando el tiempo para cubrir dichas actividades es pobre o inexistente a causa de la demanda de tiempo adicional a la jornada laboral que el colaborador debe asignar para cumplir con sus funciones laborales. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La tercera dimensión es la referente a las Características de la Vivienda y de su Entorno, busca determinar las condiciones de infraestructura, ubicación, accesibilidad y entorno de las instalaciones físicas del lugar de residencia del Gerente; así como las condiciones que influyen en el descanso y comodidad del individuo y su grupo familiar. Se convierte en factor de riesgo cuando las condiciones de la vivienda del colaborador son precarias o cuando su entorno no favorece el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, también tienen influencia la ubicación de la vivienda, el acceso de vías transitables, a medios de transporte o servicios de salud. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La cuarta dimensión, es la referente a la Situación Económica del grupo familiar, consiste en la disponibilidad y suficiencia de los medios económicos con los que el Gerente y su familia cuenta para atender sus gastos básicos; se constituye en factor de riesgo psicosocial cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear sus necesidades básicas familiares o cuando las deudas económicas son difíciles de resolver. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

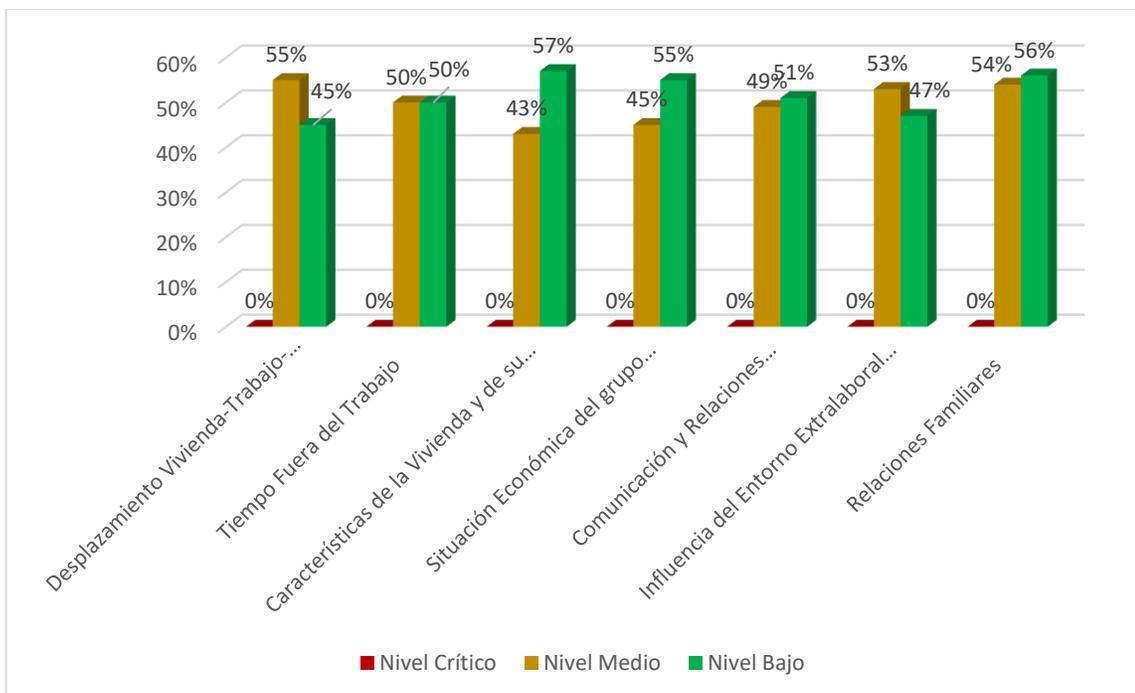
En quinto lugar, se encuentra la dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales, que evalúa las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del Gerente con su entorno social (allegados y amigos); se considera como factor de riesgo psicosocial cuando dicha comunicación es inexistente, escasa o conflictiva. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La sexta dimensión es la relacionada a la Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo, que corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar, rendimiento, relaciones sociales y en la actividad laboral del Gerente. Se convierte en factor de riesgo cuando las situaciones de la vida familiar y personal afectan su bienestar, rendimiento o el establecimiento de relaciones con otras personas en el trabajo. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

Por último, se encuentra la dimensión correspondiente a las Relaciones Familiares, que evalúa los atributos que caracterizan las interacciones del Gerente con su núcleo familiar. Se considera como factor de riesgo cuando las relaciones familiares son conflictivas o cuando la percepción que tiene el Gerente acerca del apoyo social que recibe de sus familiares es pobre o inexistente. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

**Figure 8**

*Distribución de los niveles de riesgo para cada dimensión extralaboral en el nivel ocupacional de Consultor y Asistente*



En primer lugar, se encuentra la dimensión Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda, que comprende las condiciones en relación con la facilidad, comodidad del transporte y duración del recorrido bajo las cuales el Consultor/Asistente realiza el traslado entre su lugar de vivienda al trabajo y viceversa. Se concibe como factor de riesgo cuando el transporte a utilizar es difícil de tomar, cuando presenta condiciones incómodas o cuando la duración del desplazamiento es prolongada. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

En segundo lugar, se encuentra la dimensión que hace referencia a las Características de la Vivienda y de su Entorno, se hace mención que puede existir percepción de riesgo cuando las condiciones de la vivienda son precarias, la ubicación de la estructura dificulta el acceso al transporte público, vías transitables o servicios de salud o también cuando posiblemente las condiciones de la vivienda desfavorecen al descanso. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

En tercer lugar, se ubica la dimensión referente al Tiempo Fuera del trabajo, se hace mención que hay exposición al riesgo cuando la cantidad de tiempo destinada para la recreación o descanso son limitados o escasos, al igual que el tiempo para compartir a nivel social y familiar

debido a las exigencias que el trabajo realiza en el Consultor/Asistente. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La dimensión que se sitúa en cuarto lugar es la Situación Económica del Grupo Familiar, que hace referencia a la disponibilidad de recursos monetarios para que el Consultor/Asistente y su familia puedan solventar sus gastos económicos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando los ingresos familiares combinados no son suficientes para poder disfrutar de un estilo de vida saludable o cuando las deudas de la familia son muy difíciles de manejar o no se puede hacerlo. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La quinta dimensión considerada como factor de riesgo psicosocial es la relacionada con la Comunicación y Relaciones Interpersonales, que evalúa las cualidades que definen la comunicación e interacciones del Consultor/Asistente con sus amigos y allegados, se convierte en factor de riesgo cuando la comunicación con los integrantes de su entorno social se caracteriza por ser escasa, deficiente, conflictiva o cuando el funcionario percibe que el apoyo social que recibe de sus familiares, amigos o allegados es pobre o inexistente. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

En sexto lugar se ubica la dimensión Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo, que corresponde al influjo que las exigencias generadas por los roles familiares o personales ejercen en el bienestar y desempeño de la actividad laboral del Consultor/Asistente. Se considera factor de riesgo cuando las situaciones de la vida familiar, personal o social del funcionario afectan su calidad de vida, rendimiento laboral o sus relaciones con el personal de la institución. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

La última dimensión que puntúa como factor de riesgo psicosocial se refiere a las Relaciones Familiares, que busca indagar sobre la manera como el Consultor/Asistente maneja las diferentes interacciones con el núcleo familiar. Se considera como factor de riesgo cuando las relaciones familiares son conflictivas o cuando la percepción que tiene el funcionario acerca del apoyo social que recibe de sus familiares es pobre o inexistente. Se evidencia nivel de riesgo bajo.

## **11. Evaluación de estrés.**

El cuestionario para la evaluación del estrés permite evaluar sintomatología que evidencia la presencia de reacciones al estrés; establece hallazgos totales sobre la ocurrencia de síntomas de tipo fisiológico, comportamentales, intelectuales, laborales y psicoemocionales, sin discriminar cada uno de estos.

Los resultados obtenidos del análisis a cuatro (4) trabajadores con nivel ocupacional de Gerentes y Consultor/Asistente, arrojan que el 25% de los trabajadores evaluados en el nivel ocupacional de Consultor/Asistente constituyen un indicativo de una posible respuesta de estrés media y perjudicial para la salud,

Adicionalmente, se encuentra que el 75% de los individuos con cargos de Gerencia y Consultor/Asistente, se encuentran en un nivel de riesgo medio, lo que amerita estar en observación para no permitir la potencialización de los síntomas y por ende el aumento en el nivel de riesgo para la población general.

## 12. Conclusiones.

Se realizó el diagnóstico los factores de riesgo psicolaboral en los trabajadores que laboran en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., con el fin de mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas en la búsqueda de prevención de la aparición de patologías derivadas del estrés ocupacional en los trabajadores, logrando un mejor desempeño y mejorando las relaciones sociales.

En este se identificaron los principales factores de riesgo psicosocial cuales fueron a nivel intralaboral: Demandas del trabajo (nivel de riesgo crítico) y Liderazgo y Relaciones Interpersonales (nivel de riesgo medio); y, a nivel extralaboral no se evidenciaron factores de riesgo críticos ni medios.

Al evaluar las variables que desencadenan el estrés laboral por medio de la aplicación la Batería para el Diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicolaboral a nivel Intralaboral, Extralaboral y niveles de Estrés, se determinó que el 25% de la población cuenta con un índice de estrés significativo, por tanto, se debe intervenir de forma prioritaria en el nivel ocupacional de Consultor/Asistente. Asimismo, teniendo en cuenta los datos sociodemográficos suministrados por los trabajadores, se debe diseñar y establecer un Plan de Intervención para la minimización del nivel del Riesgo Psicolaboral orientado al estrés laboral.

En el Dominio de Demandas del Trabajo se establecen como dimensiones a intervenir de manera inmediata por su nivel de criticidad en el nivel ocupacional de Consultor/Asistente. Este panorama indica que al interior de la empresa se presentan falencias a nivel de las demandas del trabajo en la asignación de tiempos y esfuerzos que pueden estar teniendo una incidencia significativa en la vida personal y familiar de los trabajadores. Asimismo, permite observar que los trabajadores perciben la carga mental al realizar actividades de complejidad sumada a trabajo bajo presión, cumplir turnos nocturnos, tener jornadas de trabajo prolongadas o sin pausas de descanso claramente establecidas en ambientes exigentes o realizando tareas que exigen esfuerzo físico como factores sobre demandantes.

### 13. Recomendaciones.

De acuerdo con la caracterización del riesgo psicosocial obtenido, tras la aplicación de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicolaboral y partiendo del compromiso que tiene la empresa, es fundamental generar acciones que busquen minimizar, controlar y monitorear cualquier situación de este corte. Esto implica que el área de Gerentes comprenda el grado de responsabilidad que tienen y encaminen todos los esfuerzos desde los diferentes actores, para que se puedan generar acciones específicas y unificadas al mismo objetivo:

a) A nivel organizacional

Construir y socializar el documento del Sistema de Gestión para la Intervención del Factor de Riesgo Psicosocial.

Fortalecer y visualizar la labor del Comité de Convivencia dentro de los trabajadores de la empresa.

Ampliar el diagnóstico evidenciado en este informe, utilizando análisis de puesto de trabajo con el fin de obtener más soporte en los programas de intervención que se adelanten.

Establecer reuniones periódicas con los grupos de trabajo para retroalimentación de avances y dificultades en la gestión de su trabajo.

Realizar actualización de los manuales de funciones de los diferentes cargos existentes en la empresa; en aquellos cargos en los cuales los funcionarios se encuentran con la posibilidad de presentar inconsistencias entre requerimientos éticos o de calidad de acuerdo con determinados lineamientos, se sugiere realizar la estandarización de dichos procedimientos con el objetivo de evitar al máximo la presentación de contradicciones en la realización de sus labores. Al finalizar este proceso se debe socializar el producto final con los respectivos colaboradores.

Revisar la distribución de las funciones, tiempos para su realización y personal asignado por cada cargo, de acuerdo con la Gerencia de Talento Humano.

Establecer un programa en conjunto, entre bienestar laboral de talento humano y la caja de compensación de la empresa, que tenga como objetivo mejorar el clima laboral dentro de la organización y las relaciones entre pares.

b) Nivel de los trabajadores

Es necesario fortalecer las habilidades de liderazgo respecto a la retroalimentación del desempeño, teniendo en cuenta que no solo es importante realizarla cuando lo establece la empresa, sino que también es pertinente realizarla de manera permanente y oportuna.

Implementar un programa de capacitaciones que le brinden al trabajador herramientas para afrontar de manera adecuada algunos factores de riesgo psicosocial que implica la realización de sus funciones y el estar vinculado a la empresa, se sugieren incluir temas como:

c) Manejo de las relaciones sociales en el trabajo

- Comunicación Efectiva y Asertiva.
- Resolución de conflictos / Inteligencia Emocional.
- Actitud hacia el cambio.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Hábitos saludables (Que impacten principalmente a la higiene del sueño, alimentación y procesos cognitivos de atención, memoria, concentración).
- Economía Familiar y Proyecto de vida.

## Bibliografía.

Comisión Europea. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Empleo y Asuntos Sociales. Seguridad y Salud en el Trabajo.

Congreso de la República LEY 1562 DE 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; Legislación de Riesgos Profesionales. Bogotá 1.994.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Universidad Javeriana. Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá. Julio de 2010

Moreno B., Báez C. (2011): *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Universidad Autónoma de Madrid.

OIT Organización Internacional del Trabajo (1986). Psychosocial Factors at Works: Recognition and Control. Ocupacional Safety and Health Series n 56. OIT: Geneva.

Organización Internacional del Trabajo. 1988. Prevención de accidentes. México: OIT.

Unión General de Trabajadores de Navarra (2011). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Compilado de Actas (2019). CO

Oficina Internacional del Trabajo. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*.

Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de

<https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/who-we-are/international-labour-office/lang-es/index.htm#:~:text=La%20Oficina%20Internacional%20del%20Trabajo,la%20direcci%C3%B3n%20del%20Director%20General%20>

Organizacion Internacional del Trabajo - OIT -. (21 de Junio de 2019). *Informe de la Comisión de Aplicación de Normas - Segunda parte. [Archivo en pdf]*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_713984.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_713984.pdf)

*REFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO*. Revista Internacional del Trabajo, 5B Parte II/260.

Oficina Internacional del Trabajo. La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013.

LABADMIN/OSH. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra: OIT, 2016. 62.

VALDÉS, M., FLORES, T. Psicobiología del estrés Ed. Martínez Roca S.A., 1990.

Secretariajuridica.gov.co. 1989. Resolución 1016 De 1989 | Secretaría Jurídica Distrital. [online] Available at: <<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-1016-1989>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Secretariajuridica.gov.co. 2006. Ley-1010-2006 | Secretaría Jurídica Distrital. [Online] Available at: <<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-1010-2006>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Secretariageneral.gov.co. 2012. Ley 1562 De 2012 | Secretaría General. [Online] Available at: <<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-1562-2012>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Secretariajuridica.gov.co. 1984. Decreto-614-1984 | Secretaría Jurídica Distrital. [Online] Available at: <<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-614-1984>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Alcaldiabogota.gov.co. 2014. Compilación De La Legislación Aplicable Al Distrito Capital :: Régimen Legal De Bogotá. [Online] Available at: <<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58841>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Arlsura.com. 2015. ARL SURA - Riesgos Laborales - ARL - Resolución 2851 De 2015:. [Online] Available at: <<https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2377-2-resolucion-2851-de-2015>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Mintrabajo.gov.co. 2015. [Online] Available at: <<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36468/DECRETO+472+DEL+17+DE+MARZO+DE+2015-2.pdf/16ace149-94c5-e2e2-efca-a15899b88f85>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Mintrabajo.gov.co. 2014. [Online] Available at: <[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)> [Acceso 15 Octubre 2020].

Mintrabajo.gov.co. 2012. [Online] Available at: <[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)> [Acceso 15 Octubre 2020].

Alcaldiabogota.gov.co. 2008. [Online] Available at: <<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=27217>> [Acceso 15 Octubre 2020].

Alcaldiabogota.gov.co. 2008. [Online] Available at: <<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=19919>> [Acceso 15 Octubre 2020].

2012. [online] Available at: <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)> [Acceso 15 Octubre 2020].