

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

### PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA EMPRESA PRESTACIÓN DE SERVICIOS -P&S- YOPAL, CASANARE

*PLATA, Francy\*\**

#### **PALABRAS CLAVE**

Batería riesgo psicosocial, estrés laboral, Resolución 2646 de 2008, factores psicosociales (intra y extralaborales), nivel de riesgo.

#### **DESCRIPCIÓN**

El presente trabajo de investigación aplicada, es de tipo proyectivo, por lo que su alcance fue la elaboración de un programa, el cual se construyó con el concurso activo y participativo del staff directivo y gerencial de la empresa P&S, buscando beneficiar a más de 150 empleados en materia de seguridad y salud en el trabajo. El objetivo de este esfuerzo investigativo fue diseñar el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial de una empresa del sector real dedicada a la prestación de servicios de alimentación, lavandería y aseo, brindados a su vez a importantes entidades hospitalarias en varias ciudades de Colombia. El ejercicio proyectivo se realizó en la ciudad de Yopal, Casanare; donde se encuentra la sede principal de ésta empresa.

Esta investigación proyectiva se basó principalmente en la Normatividad vigente: Resolución 2646 de 2008 que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; igualmente define el riesgo psicosocial en su Artículo 3 Numeral c; como condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

De otra parte, se tuvo como gran referente bibliográfico el diagnóstico de riesgo psicosocial que la compañía realizó en el 2017, cuya fuente secundaria de información identificó las necesidades y características que debía tener el PVE. Atendiendo las recomendaciones de dicho diagnóstico en el marco logístico posible de la entidad, dentro de su realidad organizacional.

En este marco metodológico, los pasos a seguir son: 1. Identificar las necesidades o problemática a solucionar (tomadas del diagnóstico de riesgo

psicosocial 2017) 2. Comprensión de las causas de dichos resultados. 3. Desarrollo de una propuesta en base en la información disponible. Por tanto, se realizaron varias reuniones con el equipo de coordinadores de la organización, revisando los datos y formulando actividades, procesos y acciones que minimizaran y redujeran los riesgos psicosociales de los trabajadores en un plan de trabajo a desarrollar durante la vigencia 2018. La formulación del programa utilizó la metodología PHVA, recomendada para la mejora continua e inscrita en los modelos del sistema de gestión.

Como producto final de éste esfuerzo investigativo surgió una matriz en excel que contiene las fases de planear, hacer, verificar y actuar. Siendo el documento en excel ideal para llevar dicho seguimiento a través de la aplicación de fórmulas que le permitan al documento el monitoreo y cumplimiento de las actividades a través de su alimentación periódica. Los indicadores son la medida a utilizar para establecer el impacto, cobertura y aplicación de los ejercicios proyectados.

El diagnóstico de riesgo psicosocial de P&S indica la necesidad de elaborar un PVE, pues los riesgos encontrados estuvieron en los niveles alto y muy alto para varios de los factores de riesgo intra y extralaboral de sus trabajadores. Se propusieron principalmente procesos sostenidos en el tiempo, e donde todos los meses se realizaran actividades tales como “las tardes saludables de P&S”, en las cuales los trabajadores asisten a una serie de actividades físicas, recreativas, de capacitación y de bienestar social laboral que propendan por el mejoramiento del ambiente y clima laboral, así como el tratamiento del estrés a través de rumba terapia, yoga, relajación mental y muscular que minimice los niveles de estrés, que según el diagnóstico ya mencionado, se encontró que ya existen manifestaciones sintomáticas del estrés entre dichas trabajadoras.

Se diseñó también la actividad de elección del trabajador del mes en la búsqueda del reconocimiento y conformación de un salario emocional, que como se encontró en el diagnóstico, no se evidenciaba en la compañía y por ello la desmotivación, falta de sentido de pertenencia y absentismo laboral.

El PVE esta construido con 13 actividades planificadas en forma de proceso, buscando su continuidad y permanencia en el tiempo. Se construyeron cuatro indicadores enmarcados en el cumplimiento, eficacia, eficiencia y cobertura, monitoreando y evaluando el programa a través de la alimentación de la respectiva matriz.

Se tuvieron en cuenta en la labor proyectiva del presente estudio, los aspectos técnicos/tecnológicos, los recursos humanos y los recursos financieros. Previendo los requerimientos para la implantación de cada uno de los procesos propuestos; solicitando el respectivo presupuesto a la Gerencia y organizando los aspectos relacionados con turnos para garantizar la participación de todo el personal, entendiendo que los horarios son 24x7, ya que se trabaja con Entidades de la Salud que no detienen su operación

El producto de ésta investigación proyectiva es una matriz en excel debidamente formulada y soportada con los indicadores descritos a fin de obtener gráficas, métricas e información pertinente y oportuna en tiempo real para aplicar las mejoras oportunas que puedan presentarse en el transcurso del tiempo. Este reto de sincronizar los aspectos logísticos con los proyectivos serán en últimas los garantes de la implementación del programa, esperando que su gran resultado sea la minimización y reducción de los riesgos psicosociales.

Se espera que para el diagnóstico de riesgo psicosocial del 2018 se evidencien algunos cambios en los resultados obtenidos en confrontación con los datos del 2017, aunque se sabe que los cambios se darán lentamente y requieren de estabilización de las actividades proyectadas: principalmente por los retos operativos de la empresa, el perfil psicosocial de sus trabajadoras y las mismas condiciones de la tarea que no pueden transformarse radicalmente por tratarse de las demandas propias del tipo de objeto misional de esta empresa, donde lograr la participación del 100% del personal será el gran desafío para éste programa.

## FUENTES

Las fuentes consultadas fueron:  
Diagnóstico de riesgo psicosocial 2017  
Cronología de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo (Riesgo Psicosocial)  
Normatividad vigente:  
✓ Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral)  
✓ Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social  
✓ Ley 9 de 1979, Art. 83  
✓ Decreto 614/84, Art. 2 literal C, Presidente de la República de Colombia

- ✓ Resolución 1016/89 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y Salud Art. 10, numeral 12
- ✓ Decreto único reglamentario del sector trabajo 1075 de 2015

## CONTENIDO

Inicialmente se revisaron los aspectos propios de la fuente secundaria consultada: Diagnóstico de riesgo psicosocial P&S 2017, de allí se comprenden y enuncian las demandas del ejercicio proyectivo. Seguidamente se abordan los temas de normatividad, consultando directamente las Leyes, Decretos y Resoluciones en materia de riesgo psicosocial, así como el trabajo de grado de Enciso, López y Domínguez; quienes resumen en su trabajo de grado la cronología de la normatividad nacional e internacional en materia de riesgos psicosociales. Finalmente con base en el diagnóstico y la detección de necesidades, en un trabajo de construcción empresarial, se diseñó el PVE con el concurso y participación del staff directivo de la empresa.

**Objetivo General.** Formular el programa de vigilancia epidemiológica de la empresa P&S, con base en resultados del estudio de riesgo psicosocial (2017) **Objetivos específicos.** 1. Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica que responda a las conclusiones y recomendaciones del diagnóstico de riesgo psicosocial de la empresa. 2. Formular las acciones necesarias para gestionar adecuadamente el riesgo medio, alto y muy alto encontrados en el estudio de riesgo psicosocial. 3. Proponer acciones, planes y programas tendientes al mejoramiento del clima laboral para incidir positivamente en la salud mental de los trabajadores de P&S

## METODOLOGÍA

La metodología indicada para la elaboración de planes, proyectos o programas se denomina *Investigación Proyectiva*, la cual nos plantea que... *“La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes o proyectos...”* Hurtado de Barrera, Jackeline. 2008. Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas, Edición Quirón-Sypal

Así pues, la ecuación metodológica aplicada es  
Propuesta + Proceso causal = Evento a modificar

## CONCLUSIONES

Los factores psicosociales están directamente relacionados con el bienestar, la calidad de vida, el clima laboral y los efectos que éstos aspectos tienen en la vida de los trabajadores. Por tanto, su adecuada gestión nos permitirá tener empleados más sanos, felices y productivos. El concepto de salud mental se ha incluido en la seguridad y salud en el trabajo, entendiendo que el estrés laboral es responsable de buena parte de las patologías en el trabajo, por lo que su abordaje es pertinente y necesario para preservar la vida de los trabajadores.

La Empresa P&S tiene implícitos aspectos complejos frente a su objetivo misional. Llevar a cabo los servicios generales de hospitales implica un gran desafío para las trabajadoras, en cuya labor la contraprestación salarial es la mínima en Colombia y los desafíos y riesgos son inmensos. En el 2017 la compañía emprende por primera vez su diagnóstico de riesgos psicosociales, como importante línea base para la toma de decisiones en su correcta gestión.

Los resultados concluyentes de éste primer diagnóstico indicaron que en la mayoría de dimensiones evaluadas los niveles de riesgo son medio, alto y muy alto; implicando así la exigencia de construir un programa de vigilancia epidemiológica que responda al riesgo psicosocial existe. De allí el presente trabajo de investigación y la formulación de la matriz producto del análisis de la situación actual y las acciones pertinentes a ejecutar para minimizar y reducir el riesgo psicosocial, ya sea de fuente intralaboral o extralaboral.

Las dimensiones intervenidas en el PVE diseñado abordan aspectos como el liderazgo y las relaciones sociales, la situación económica y las finanzas personales de las trabajadoras, así como el estrés y su adecuado gestionamiento a través de la capacitación y fortalecimiento de habilidades blandas. Igualmente se proyectaron acciones individuales y familiares que soportes y complementen las actividades realizadas en el entorno intra y extra laboral, con salidas a espacios abiertos y campestres en el concepto “outdoor” y la integración del PVE de riesgo psicosocial con los de riesgo cardiovascular, riesgos físicos y todo el compilado del programa de entornos saludables para construir una respuesta holística e integral que propenda por el bienestar de los trabajadores de P&S en sus diferentes puntos operativos: Yopal, Villavicencio y Bucaramanga.

## ANEXOS

El informe contiene un anexo con el diagnóstico de riesgo psicosocial (2017) del cual se

extrajeran todos los análisis de contexto, así como las acciones, planes y actividades a desarrollar en el programa de vigilancia epidemiológica.

El PVE de riesgo psicosocial de P&S se condensa en una matriz elaborada en EXCEL con sus respectivos indicadores formulados en dicha matriz, de tal forma que se cumpla el esquema PHVA, el cual alimentado periódicamente dará las mejoras oportunas que puedan suscitarse durante su implementación. Este anexo condensa el ejercicio proyectivo en la formulación del programa como tal.

*\*\*Con la colaboración del cursante de la promoción 2018 de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Unitec: PLATA, Francy.*



**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA P&S  
YOPAL, CASANARE**

**PLATA ÁLVAREZ, FRANCY YASMIN**

**AUTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC, ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN  
EN LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. BOGOTÁ, D.C. JULIO 2018**

**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA P&S  
YOPAL, CASANARE**

**GONZÁLEZ GIL, EDGAR JAVIER  
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC, ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN  
EN LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. BOGOTÁ, D.C. JULIO 2018**

### **Dedicatoria**

A P&S que me permitió desarrollar este valioso aporte para la gestión de los riesgos psicosociales de sus trabajadores: maravillosos hombres y mujeres con quienes he desarrollado el potencial humano, la interacción y la alegría de ser amigos y compañeros en la vida laboral.

## **Agradecimientos**

A Dios que me da todo y mucho más de lo que puedo pensar y entender...

A UNITEC y todo el cuerpo docente que me acompañó en esta importante etapa de la vida...

A mi familia que me motiva a asumir nuevos y grandes retos...

A Andrés García que desde su liderazgo en la Gestión Humana me ha permitido poner mis conocimientos, iniciativas y esfuerzos al servicio de los trabajadores de P&S

**Contenido**

	<b>pág.</b>
Dedicatoria.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimientos .....	4
Glosario .....	6
Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción .....	11
1. Objetivos .....	13
2. Marco Referencial .....	13
3. Método .....	23
4. Resultados .....	25
5. Discusión.....	37
6. Conclusiones .....	38
7. Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas .....	47
Apéndices.....	48

## Glosario<sup>1</sup>

**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 y angustia, a causar perjuicio laboral o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Características de la organización del trabajo:** Contempla 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:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

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

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de las cargas física, mental y emocional.

---

<sup>1</sup> Las definiciones y términos planteadas en el presente glosario se tomaron de las deficiones establecidas en la normatividad vigente: Resolución 2646 de 2008

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

**Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**Gestión organizacional:** Se refiere a los aspectos propios de 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.

**Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad

**Resolución 002646 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.

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**Riesgo Psicosocial:** Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización, el entorno social, el contenido del trabajo, la realización de la tarea y la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

## Resumen

La empresa P&S (Prestación de Servicios) en la vigencia 2017, en cumplimiento de la normatividad vigente y en pro de sus trabajadores; realizó su primer estudio de riesgo psicosocial, conforme con lo reglamentado en el sector trabajo en donde se establece que las empresas deben gestionar los riesgos psicosociales de sus trabajadores, de cuyo ejercicio resultan puntajes que determinan si dichos riesgos son bajos, medios, altos o muy altos. De acuerdo con dicho estándar surge la necesidad de diseñar e implementar un programa de vigilancia epidemiológica en las empresas Colombianas. En consecuencia y de acuerdo con los resultados arrojados por el diagnóstico psicosocial de la empresa, se hace necesario el diseño de dicho programa a fin de gestionar los riesgos psicosociales, minimizando aquellos factores intralaborales tales como la comunicación, el estilo de liderazgo y las relaciones sociales del grupo de trabajo. (Ver anexo: Diagnóstico Psicosocial P&S 2017) y a nivel extralaboral los aspectos relacionados con la educación financiera y la dimensión familiar

El presente trabajo corresponde al diseño de dicho programa, en el cual en un documento en Excel en el cual se proyectan y formulan las actividades, indicadores y acciones a tener en cuenta para el seguimiento y evaluación del plan durante su ejecución.

**Palabras Clave:** Diagnóstico de riesgo psicosocial, Programa de vigilancia epidemiológica, factores internos, factores externos.

### **Abstract**

The company P & S (Provision of Services) in the 2017 period made its first study of psychosocial risk as established by the regulations, complying with the regulations in the work sector where it is established that companies must manage the psychosocial risks of their workers, whose exercise results in scores that determine if these risks are low, medium, high or very high. In accordance with this standard, there is a need to design and implement an epidemiological surveillance program in Colombian companies. Consequently and in accordance with the results of the psychosocial diagnosis of the company, it is necessary to design this program in order to manage psychosocial risks, minimizing internal factors such as communication, leadership style and social relations. of the working group. (See annex: Psychosocial Diagnosis P & S 2017)

The present work corresponds to the design of said program, in which in an Excel document the activities, indicators and actions to be taken into account for the monitoring and evaluation of the plan during its execution are projected and formulated.

**Key Word:** Diagnosis of psychosocial risk, epidemiological surveillance program, internal factors, external factors.

## Introducción

La resolución número 2646 del 2008, establece las disposiciones legales y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; igualmente define el riesgo psicosocial en su Artículo 3 Numeral c: “*Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*”.

El instrumento de recolección de la información utilizado en Colombia es la encuesta diseñada, estructurada y validada por el *Ministerio de la Protección Social*, el cual a través de la *Pontificia Universidad Javeriana* construyó y parametrizó la batería de riesgos psicosociales con sus respectivos instructivos, plantillas de calificación y todo un kit estandarizado en Colombia, dando los lineamientos para un ejercicio serio y riguroso que los psicólogos especialistas en Salud Ocupacional pudieran medir objetivamente los factores de riesgo psicosocial al interior de las empresas.

Dichos instrumentos consideran los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de trabajo y el estado de salud física y mental de sus integrantes tiene repercusiones sobre la organización; por lo anterior es necesario crear acciones tendientes a identificar claramente los aspectos psicosociales que están entorpeciendo el quehacer de sus trabajadores; en donde se muestre el trabajador como un ser integral y funcional que necesita apoyo y motivación por parte de la propia organización; ya que el constituye una pieza de engranaje esencial para el desarrollo y funcionamiento de la misma.

Finalmente, con los resultados obtenidos por el estudio de riesgo psicosocial se analizan los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, así como el nivel de estrés presente en los trabajadores estudiados a fin de establecer las acciones a seguir para la gestión de dichos riesgos, haciéndose necesario el diseño e implantación de un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales cuando los resultados encontrados indiquen valores altos o muy altos.

De allí la importancia del presente planteamiento del problema, formulando un trabajo de investigación serio, pertinente y soluble circunscrito a la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, en cumplimiento de la normatividad vigente y constituyéndose como un ejercicio de investigación aplicada que debe formularse en todas las empresas colombianas. Este ejercicio de investigación plantea una labor cotidiana que deberá realizar cualquier especialista en salud y seguridad en el trabajo, con la exigencia particular de titulación en pre-grado de psicología, por lo que el reto implica adicionalmente tener los conocimientos propios de salud mental, estrés y abordaje clínico de casos para el experto en salud y seguridad en el trabajo. En conclusión, este tipo de estudios son realizados exclusivamente por psicólogos especialistas en gestión de riesgos con su respectiva licencia en salud ocupacional, por lo que este ejercicio representará una formación práctica en el marco de la realización de la presente especialización, siendo una labor que excede el cumplimiento de unos requisitos de grado, constituyéndose en una intervención de investigación aplicada de gran utilidad y de permanente manejo por tratarse de una exigencia legal que el Gobierno Colombiano exige a todas las empresas del país. En el marco de dicha exigencia y apeguándose al cumplimiento legal, se ha gestionado la formulación de un programa de vigilancia epidemiológica a una importante empresa del sector de los servicios que requiere el diseño e implementación de dicho programa, el cual se realizará con base en los resultados del estudio de riesgos psicosociales realizados en el 2017.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Formular el programa de vigilancia epidemiológica de la empresa P&S, con base en los resultados del estudio de riesgo psicosocial elaborado en diciembre del 2017, los cuales indican la necesidad de implantar dicha acción.

### **1.2 Objetivo Específicos**

- Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica que responda a las conclusiones y recomendaciones formuladas en los resultados del estudio de riesgo psicosocial
- Formular las acciones necesarias para gestionar adecuadamente el riesgo medio, alto y muy alto encontrado en los resultados del estudio de riesgo psicosocial 2017
- Sugerir acciones, procesos y programas tendientes al mejoramiento del clima laboral para incidir positivamente en la salud mental de los trabajadores de la empresa P&S

## **2. Marco Referencial**

A continuación se presenta el siguiente marco referencial que incluye todos aquellos aspectos que permiten fundamentar la investigación que realizó, por ello, a continuación se presentarán los aspectos relacionados con los aspectos teóricos, conceptuales y legales.

Para los efectos de analizar los aspectos normativos frente al presente trabajo de investigación se encontró un trabajo de grado presentado por Enciso, López y Dominguez, quienes realizaron una importante cronología de la Ley Colombiana, la cual se presenta a continuación con sus respectivas fuentes bibliográficas citadas por sus autores. En este trabajo los autores presentan un marco histórico en donde se inicia el tema de riesgo y salud en el trabajo en 1915 con la Ley 57 que surge en respuesta a las condiciones precarias e inseguras del entorno laboral de ese entonces. El Gobierno Nacional en respuesta a dichas condiciones buscó un mecanismo de protección para el trabajador a través de la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938. Posteriormente en 1950 emerge el código sustantivo del trabajo, el cual representó una primera bitácora para los empleadores de la época. Posteriormente, en 1989, se comenzó a trabajar por el bienestar físico de los empleados y allí realmente se da el marco para abordar los factores de riesgos psicosociales, no solamente en Colombia, sino como una tendencia mundial que buscaba proteger a los trabajadores de las consecuencias de dichos riesgos. Desde entonces se han venido dando las diferentes leyes y disposiciones legales tendientes a la protección de los factores de riesgos a los cuales están expuestos, previniendo así las enfermedades y accidentes laborales. Este invaluable avance normativo guía a los empleadores en su accionar frente a sus empleados a fin de gestionar un adecuado entorno laboral en donde las personas puedan realizar su ejercicio laboral sin verse afectados por dichos riesgos, los cuales tienen repercusiones en las áreas emocionales y familiares de los trabajadores. La OIT -organización internacional del trabajo- como rector del tema en la agencia mundial, ha venido presentando propuestas que se han denominado “convenios” que se inscriben precisamente en la intención de prevenir dichos riesgos psicosociales. Entre éstos convenios, es importante citar los más relevantes, tales como

- El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951): En esta propuesta se introduce el concepto de “trabajo de igual valor”, con el cual se atiende el problema la discriminación salarial debido a la subjetividad presente en los aspectos de género. Este convenio también

abarcó los conceptos de la valoración subjetiva de los puestos de trabajo, buscando equilibrar los aspectos de remuneración, condiciones laborales, etc.

- El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958): En este convenio los autores de la cronología citada en cuestión, planean que el punto central fue la discriminación, buscando la igualdad en el trato y las oportunidades laborales en las diversas ocupaciones. La OIT propuso entonces unos convenios para los trabajadores con núcleo familiar a través de varios convenios, como lo son: El Convenio número 156: “se enmarca en la normativa de la OIT sobre igualdad de oportunidades y de trato”<sup>2</sup>. En este convenio se reconocen:

- Las situaciones propias de la familia y personas a cargo y su incidencia en la vida del trabajador.
- Las cargas emocionales y familiares que pueden acarrear otros miembros de la familia, los cuales estén a cargo del trabajador (Padres, abuelos, familiares con discapacidades)
- Las cargas financieras que imposibilitan el acceso a la preparación académica y para el trabajo para mejorar sus ingresos.
- Promueve el desarrollo de servicios comunitarios, sociales, públicos y privados asistiendo a las poblaciones vulnerables y a las familias. En éste convenio también se establece en el numeral 165 donde se menciona la reducción de la jornada de trabajo y la flexibilización de los horarios. En 1982 en Ginebra la OIT mencionó las recomendaciones sobre los horarios y las jornadas laborales diurnas y nocturnas según la edad, y las condiciones familiares del trabajador. En estas mismas convenciones también se abordan las recomendaciones sobre el abuso laboral y aspectos propios de los factores de riesgos psicosocial (Ibídem)

---

<sup>2</sup> Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia: Enciso saldarriaga, López Sierra, Domínguez Ramírez. Proyecto de Grado Universidad CES. Medellín 2015

En conclusión, los factores de riesgos psicosociales no son únicos de la vida laboral o de algunas funciones del cargo de trabajo. Cualquier tipo de tarea o función dentro o fuera del trabajo tiene consecuencias en los factores psicosociales de las personas. Por ello, como un primer paso para la protección y el bienestar de los trabajadores, fueron aprobadas diferentes leyes que apuntaban a éstos aspectos. Sin embargo, dichas leyes se enfocaban solamente en los aspectos físicos del trabajador.

Actualmente, la legislación ha trascendido el escenario físico y las lesiones corporales y ha incluido los aspectos relacionados con el bienestar mental, incluyendo la normatividad en Colombia, en donde durante los últimos años se han venido desarrollando leyes que buscan propender por el bienestar mental de los trabajadores. En 1989 se publicó en Colombia la Resolución 1016 y a partir de esta, se denotan importantes cambios en las leyes sobre la identificación de riesgos psicosociales como lo son el Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”. En el año de 1994 publican el Decreto 1295, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” Con la cual se crea en un ente administrativo que velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo. También en este año se aprueba la primera tabla de enfermedades laborales en la cual se comienza a aparecer el estrés laboral como una enfermedad profesional. En la actualidad, esta tabla ha sido remplazada por la que propone el Decreto 1477 de 2014 del Ministerio del trabajo de Colombia donde se describe la nueva tabla de enfermedades laborales para el sistema general de riesgos laborales; En la sección 1 en el numeral 4 se aborda el grupo de agentes psicosociales en el cual se establecen las enfermedades originadas por estos como pueden ser las siguientes: “Estados de ansiedad

y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable” (Ibídem).

Continuando con el recuento de la cronología de la normatividad por Enciso, López y Domínguez, recuentan que en la legislación referente a los riesgos psicosociales, se encuentra el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Como se ve en el Artículo 1: “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.

En el 2008 con la Resolución 2646, tiene un propósito específico en cuanto a la protección de los trabajadores a partir del contexto Colombiano. En la resolución se abordan temas como la identificación, la evaluación y la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. Igualmente trata los temas de patologías consecuentes del estrés laboral. En esta resolución se desarrolla la forma en que deben realizarse las mediciones de los riesgos psicosociales y los roles del Ministerio de la Protección Social a través del direccionamiento en el diseño de instrumentos que permitan realizar dicha medición, donde surge como punto de partida con la Ley 1010 de 2006, los mecanismos para controlar el acoso laboral y se empiezan a gestar los comités de convivencia que son actualmente los responsables y principales gestores de la regulación de los actos de acoso laboral en las empresas colombianas, según lo establecen los decretos 652 y 1356, en cuyos textos se formulan las directrices para la constitución y funcionalidad de dichos comités. En este mismo año, se aprueba la Ley 1562 que define que la seguridad y salud en el trabajo “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

Posteriormente, en el año 2013, el Ministerio de Protección Social publicó la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”.

Al siguiente año, en el 2014, se aprueba la Decreto 1443 por medio del cual se dictan las directrices para la del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST), postulando que la importancia del círculo de la calidad: Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), siendo el sistema garante de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Puntualmente en el programa de vigilancia epidemiológica objeto del presente trabajo de grado, se formula dicho plan con base en el PHVA, por lo que en el documento en excel se encontrará la matriz como tal en donde se formulan las acciones en cada una de las fases de éste proceso, siendo el grueso y el producto más importante del presente trabajo.

Por su parte el Decreto 1443 representa una guía sobre cómo se debe llevar un adecuado sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). En el capítulo 6 de esta norma, donde se habla sobre la planificación del (SG-SST), se retoma el tema de la evaluación que se debe realizar para medir variables psicosociales permitiendo realizar un adecuado programa de prevención y, si es del caso, tomar medidas de control para contener y disminuir estas variables (Ibídem). Esta evaluación de factores de riesgo psicosociales deberá ser realizada por el empleador anualmente.

En conclusión, según pudo observarse en la presente cronología, se evidencian los avances en la normatividad Colombiana durante los últimos años. Este compromiso estatal y jurídico con la salud mental en los trabajadores de Colombia y del mundo, ha sido una tendencia con mejoras continuas que han venido mejorando el ámbito laboral. Este auge en la normatividad en cuanto al tratamiento integral de la salud en el trabajo ha dado cuenta de la importancia de la prevención de las enfermedades laborales originadas por las causas psicosociales.

Tal y como se ha venido exponiendo, existe un requisito legal frente a la gestión de los riesgos psicosociales en Colombia, frente a lo cual la La empresa P&A, emprendió un ejercicio de medición de sus riesgos psicosociales en el 2017, encontrando riesgo medio, alto y muy alto que ameritan el diseño y adopción de un programa de vigilancia epidemiológica que permita la disminución de los riesgos psicosociales, así como la mitigación de los factores intra y extralaborales encontrados. Si bien existen condiciones de la labor que no se pueden cambiar por la naturaleza de la labor, en contraposición se pueden diseñar acciones que mitiguen el impacto del trabajo y sus repercusiones en la salud de los trabajadores. Estas son las bases conceptuales, jurídicas y teóricas del presente trabajo.

La relación entre el estrés y la enfermedad es directa, por lo que la sintomatología asociada al estrés esta ampliamente comprobada en la literatura médica y a su vez hallada en la empresa P&S, en donde el cuestionario de estrés reveló que a la fecha ya existe incidencia del estrés sobre los trabajadores de la empresa P&S, haciendo imperiosa la necesidad de gestionar los riesgos psicosociales efectivamente en este 2018, para lo cual, se requiere con urgencia la elaboración del programa con sus respectivas acciones a seguir. Este plan será a su vez comparado con el estudio de riesgos que deberá ejecutarse nuevamente en el 2018 a fin de comparar y establecer si las acciones formuladas ayudaron a gestionar exitosamente los resultados del 2017. Este ejercicio de comparación e implementación es parte integral de las actividades inmersas en el sistema de gestión de la empresa P&S, así como en cumplimiento a la normatividad vigente.

El Ministerio de la Protección Social, expide la 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” (Enciso, López, Domínguez, 2015. p.3)

La fase inicial de la ideación del presente trabajo tiene como marco cronológico la evolución de la normatividad colombiana en materia de riesgos psicosociales, lo cual da soporte, pertinencia y rigurosidad a la gestión de los riesgos psicosociales según la normatividad Colombiana, para cuyos efectos la tesis de grado realizada por aspirantes al título como especialistas en Salud Pública de la Universidad CES de Medellín aportará una valiosa fuente de consulta en su monografía “Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial en Colombia”, en cuya obra sus autores explican como este aspecto ha cobrado importancia y vigencia en nuestro país, tal y como se expuso en las páginas anteriores.

En 1950, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) de Medicina del Trabajo define que el objetivo de la medicina en el trabajo es: Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (Enciso, López, Domínguez, 2015. p.6)

Por otra parte, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de la Protección Social en el 2010 encargó a la Pontificia Universidad Javeriana la tarea de gestionar una batería de riesgos psicosociales estandarizada a la población laboral colombiana; tarea que lideró Gloria Helena Villalobos Fajardo, Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD. en Ciencias de la Salud.

En la presentación de éste meritorio ejercicio de investigación encontramos la siguiente contextualización que se cita textualmente:

*De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es*

*altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos.*

*La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.*

*Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo. Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, 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. La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.*

*Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden 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 y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.* (Cabrera Videla. Directora General de Riesgos Profesionales Ministerio de la Protección Social)<sup>3</sup>

Así pues, es de crucial interés para el presente marco referencial, comprender que el presente trabajo resulta de la necesidad de la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial para la empresa P&S, con base en los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en dicha vigencia, cuyos resultados obtenidos se demuestra la existencia de riesgos altos y muy altos en la organización que deben intervenir a través de la formulación de un programa de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales para sus trabajadores, para lo cual se presenta el siguiente trabajo de investigación en el marco del proyecto de grado para obtener el título de especialista en Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, desarrollando un ejercicio investigativo aplicado de gran utilidad para dicha organización

Finalmente, dentro del marco referencial del presente estudio, es necesario establecer que la principal fuente de consulta ha de ser el “Estudio de Riesgos Psicosocial 2017”, cuya fuente secundaria es la base de toda la argumentación y construcción del programa. En conclusión, los referentes bibliográficos del presente trabajo de grado son la normatividad vigente, la batería de riesgo psicosocial diseñada por la Universidad Javeriana bajo la directriz del Ministerio de trabajo y los resultados del estudio de riesgo psicosocial, los cuales se anexan como parte integral de éste trabajo.

---

<sup>3</sup> Tomado de la presentación de la Batería de Riesgo Psicosocial (Documento elaborado de la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social)

### 3. Método

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, toda vez se trata de un ejercicio que debe desarrollarse en todas las empresas Colombianas en donde a través de la medición de los factores de riesgo psicosocial, los empleadores con dichos resultados deben gestionar efectivamente tales aspectos, especialmente cuando los factores intra y extralaborales den puntajes de alto y muy alto; como es el caso de los datos obtenidos en P&S, en donde el contenido de la tarea, el entorno y las demandas físicas del cargo influyeron en los resultados, dándose la necesidad de crear un programa de vigilancia epidemiológica para la reducción, control y seguimiento de dichos factores.

A través del insumo presentado en el diagnóstico de riesgo psicosocial de la empresa y con base en el marco referencial expuesto, se procedió a diseñar un plan de trabajo denominado: Programa de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales de la empresa P&S.

A continuación se realiza el análisis pertinente para la elección y descripción del tipo de investigación elegido para el presente estudio. La escogencia se basó en el análisis de los siguientes factores y atendió a la revisión teórica de propuestas metodológicas de la talla de Autores como Sampieri, Tamayo y Mendoza para formular un trabajo de tipo proyectivo, por cuanto el producto final de éste esfuerzo investigativo es la proyección de un PVE

El tipo de investigación proyectiva resulta ideal para este proyecto porque esta consiste en la elaboración de un plan, una propuesta, un programa o un modelo, como una solución a un problema o una necesidad de tipo práctico, como ocurre específicamente en la formulación de programa de vigilancia epidemiológica con base en los resultados del estudio de riesgo psicosocial realizado en el 2017 por la Empresa P&S

*“La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes o proyectos...”* Hurtado de Barrera, Jackeline. 2008. Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas, Edición Quirón-Sypal

Ante la pregunta por qué hacer una investigación proyectiva, la respuesta que define la autora Jackeline Hurtado, máximo exponente de la investigación holística en Latinoamérica, tenemos que, la investigación proyectiva se circunscribe al escenario ideal y por ende se debe implementar cuando se las cosas no están saliendo como debiera o cuando se requiere del ejercicio proyectivo para que salgan como debería. Básicamente el procedimiento a seguir para formular una investigación proyectiva es

1. Diagnosticar un problema o una situación problematizante (evento a modificar)
2. Explica a qué se debe (proceso causal)
3. Desarrolla una propuesta con base en esta información

PROPUESTA  $\longrightarrow$  PROCESO CAUSAL  $\longrightarrow$  EVENTO A MODIFICAR

Una vez analizados y descritos metodológico del tipo de investigación utilizada se describirá el modelo desarrollado en la experiencia concerniente al presente informe. Igualmente se formularán los pasos y procedimientos realizados en el estudio de factibilidad según los modelos descritos en el apartado anterior, los cuales son el referente teórico utilizado como marco metodológico para el presente estudio.

La metodología se baso en la aplicación del ciclo de la calidad con el PHVA que sugiere la normativa y los estándares internacionales. Conceptuando e identificando cada una de las acciones a realizar en el *planear*, en el *hacer*, en el *verificar* y en el *actuar*, se desarrollaron reuniones con el staff directivo de la organización en cuyos encuentros la bitácora fueron los resultados como tal de dicho diagnóstico (Ver anexos).

De acuerdo con las posibilidades, las dinámicas organizacionales, el compromiso gerencial, el trabajo en equipo y los resultados del diagnóstico, se fueron formulando las acciones a desarrollar en el PVE<sup>4</sup> de riesgos psicosociales. Por ello y como resultado final de este trabajo de investigación, surge la matriz debidamente formulada para el seguimiento y evaluación en la fase de implementación del programa en cuestión. (Ver documento en Excel resultante de éste trabajo)

#### **4. Resultados**

Los resultados del presente estudio se plasman en un programa de vigilancia epidemiológica condensados en una matriz en Excel (Ver matriz adjunta) que se presentan a continuación:

---

<sup>4</sup> Programa de Vigilancia Epidemiológica



**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

PG-HSE-010  
 Versión: 001  
 1-Feb-2018

**PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL**

**JUSTIFICACIÓN**

Las diferentes actividades económicas de las empresas de nuestro país traen como consecuencia la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en su población trabajadora. Cada organización tiene unas características específicas que se relacionan con los diferentes factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la salud, la motivación y productividad de sus trabajadores.

Lo anterior, justifica el diseño del presente programa que permite intervenir sistemáticamente en las variables que intervienen en los aspectos de condiciones de trabajo y de salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial hallados en el diagnóstico de riesgo psicosocial efectuado en la vigencia anterior. Igualmente, éste programa facilita el diseño de medidas pertinentes de evaluación y control que disminuyan el efecto de tales factores.

En cumplimiento a la normatividad vigente P&S formula el presente programa de atención, vigilancia y control de los riesgos psicosociales encontrados en el diagnóstico de riesgo psicosocial realizado por la empresa en el 2017. Estos importantes insumos nos muestran la importancia de intervenir los riesgos hallados, así como la obtención de mayor información sobre éstos, a fin de abordarlos adecuadamente con los datos recolectados, los cuales generaron una serie de recomendaciones que son cabalmente atendidas en la planeación del presente sistema de gestión.

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica enfocado hacia el Riesgo Psicosocial para **P&S PRESTACIÓN DE SERVICIOS** se define como “el conjunto de estrategias, técnicas, recomendaciones y acciones orientadas a la evaluación, intervención y control mediante un proceso sistemático de las variables que intervienen en los aspectos de condiciones de trabajo y de salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores en cada centro de trabajo y áreas de producción o administrativas.

Con la puesta en marcha de un programa con estas características, además de beneficiar, mantener la salud y bienestar de los trabajadores de la institución, se mejora la productividad y calidad del trabajo, dando respuesta a las exigencias legales.

**OBJETIVO**

Llevar a cabo un programa integral y sistemático de intervención, control y disminución de los factores de riesgo psicosocial en cada uno de los centros operativos de **P&S PRESTACION DE SERVICIOS** con el fin de mitigar los trastornos de salud asociados, contribuyendo al mejoramiento del clima laboral y bienestar social-laboral de los trabajadores.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar plenamente los Factores de Riesgo Psicosocial intralaborales, extralaborales e individuales con base en los insumos obtenidos en el diagnóstico.

Mitigar los efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial detectados sobre la salud de los trabajadores.

Implementar medidas de prevención y control de los Factores de Riesgo Psicosocial a través de los diferentes planes de acción

Promover la generación de comportamientos de auto cuidado de la salud y de prevención por parte de los trabajadores de la empresa

Desarrollar las actividades y acciones programadas con miras al abordaje cabal e integral de los riesgos encontrados en el diagnóstico

Evaluar el impacto de las actividades implementadas en la salud individual o colectiva de los trabajadores objeto del programa.

### ALCANCE

El SVE para Riesgo Psicosocial tiene como población-objetivo a todos los trabajadores que hacen parte de los procesos misionales, de apoyo y de gestión de la empresa **P&S PRESTACIÓN DE SERVICIOS**.

### NORMATIVIDAD

Ley 9 de 1979, Art. 83

- Decreto 614/84, Art. 2 literal C, Presidente de la República de Colombia
- Resolución 1016/89 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y Salud Art. 10, numeral 12
- Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social

Decreto único reglamentario del sector trabajo 1075 de 2015

### DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

**CARGA PSÍQUICA O EMOCIONAL:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales

que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**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.

**DEMANDAS DEL TRABAJO:** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

**EFECTOS EN LA SALUD:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**EFECTOS EN EL TRABAJO:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**ESTRÉS:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**EVALUACIÓN OBJETIVA:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

**EVALUACIÓN SUBJETIVA:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la

percepción y vivencia del trabajador

**EXPERTO:** Psicólogo(a) con posgrado en Salud Ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en Psicología Ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en Salud Ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

**FACTOR DE RIESGO:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**FACTOR PROTECTOR PSICOSOCIAL:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**FACTORES EXTRALABORALES:** Aspectos relacionados con la situación socio-económica y educativa del grupo familiar, efecto del trabajo en el ámbito familiar y social, y situación política, económica y social del país.

**FACTORES INDIVIDUALES:** Aspectos relacionados con las características individuales del trabajador, como: características socio demográficas, de personalidad y aspectos que hacen referencia a estilos de afrontamiento.

**FACTORES INTRALABORALES:** Aspectos relacionados con el medio ambiente de trabajo (lugar), la tarea (el quehacer cotidiano) y la organización (estructura y políticas).

**LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO:** El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

**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: a. La financiera (compensación económica por el trabajo), b. de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y c. 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.

PARAMETRO A MEDIR	META	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICION	RESPONSABLE
<b>CUMPLIMIENTO.</b>	Un 80% de las actividades del programa en las areas criticas con una medicion mensual de cumplimiento.	$\frac{\text{No de actividades realizadas}}{\text{No total de actividades programadas}} * 100$	Frecuencia Mensual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
<b>EFICIENCIA</b>	Cumplimiento del 90% de las actividades propuestas.	$\frac{\text{Numero de actividades ejecutadas}}{\text{Total de las actividades propuestas}} * 100$	Frecuencia Mensual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
<b>EFICACIA (Impacto)</b>	Disminuir el porcentaje de los niveles del Estrés.	$\frac{\text{No de casos intervenidos con nivel muy alto de estrés}}{\text{No total de casos con nivel muy alto de estrés}} *$	Anual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
<b>COBERTURA</b>	Obtener una Cobertura del 90% del SVE de Riesgo Psicosocial	$\frac{\text{No personas intervenidas en los C.O.}}{\text{No total de personas evaluadas por C.O}} * 100$	Frecuencia Mensual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
<b>ACCION</b>		<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
PLANEAR		1		
HACER		2		
VERIFICAR		3		
ACTUAR		4		







<p>Llevar a cabo programa mensual de comunicación: "El Lenguaje Prudente", lanzado en el mes de mayo en el marco de la celebración de madres, cuya figura evoca el lenguaje maternal, figura que inspirará y guiará el estilo de comunicación a utilizar en P&amp;S</p>																											
<p>Gestionar los cupos, posibilidades y alternativas existentes a través de metodologías de estudio para adultos que permitan al personal la terminación de sus estudios de básica y secundaria; así como las posibilidades de acceso a la formación SENA</p>																											
<p>Desarrollar un proceso educativo de finanzas personales con los 5 temas relevantes que se abordarán mensualmente con su respectivo componente aplicativo (Tipo Taller)</p>																											
<p>Ejecutar calendario de conmemoraciones y celebraciones especiales: Cumpleaños (mensual), día del amor y la amistad (Amigo Fiel P&amp;S), fiesta de fin de año, integraciones en el marco de los días saludables</p>																											
<p>Implementar mensualmente dos jornadas (mañana y tarde), dándole oportunidad a todo el personal de pasar por una sesión integral de estilos de vida saludables: Nutrición, cultura física y recreativa, salud mental, etc.</p>																											
<p>Desarrollar encuentros de diálogo y abordaje de situaciones propias del ciclo vital para los tres turnos a través de metodología de grupo</p>																											





## 5. Discusión

La investigación aplicada responde a las necesidades del mundo real, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida, las soluciones en materia de innovación y tecnología y el desarrollo de las sociedades modernas. Una investigación cuya aplicabilidad escape a la dimensión real y al aporte de la construcción de una mejor sociedad pierde su pertinencia y capacidad de afectación y mejoramiento del entorno.

La vida real de los especialistas en seguridad y salud en el trabajo, para el caso de los psicólogos, exige la realización permanente de este tipo de ejercicios, los cuales anualmente deben realizar las empresas para la correcta y eficiente gestión de los riesgos psicosociales, para lo cual la normatividad vigente establece la metodología y herramientas a través de la batería de riesgo psicosocial, con cuyos resultados, las empresas que obtengan resultados altos y muy altos en sus riesgos y estrés laboral, deberán gestionar sus riesgos a través del diseño e implementación de un programa de vigilancia de riesgo epidemiológico en donde a través de indicadores y la formulación de tareas, acciones y pasos a seguir en el marco del PHVA, deberán dar cuenta del seguimiento, vigilancia y control de tales riesgos.

El marco conceptual se encuentra transversalizado por los aspectos legales, los cuales dan norte y direccionar el accionar del especialista en cuestión. De otra parte, serán los mismos resultados los que lleven la bitácora en la construcción del plan, el cual idealmente debe realizarse como en este caso, con la participación y concurso de todo su staff directivo, en aras del involucramiento, la responsabilidad de todas las partes interesadas y en consecuencia la verdadera aplicación de las acciones formuladas, obteniendo así los indicadores que permitirán la mejora continua a través de la eficiente medición de los resultados que surjan como consecuencia de la implementación.

## 6. Conclusiones

La empresa P&S se dedica a la prestación de servicios generales, lavandería y de alimentación institucional, principalmente en entidades de carácter hospitalario. Actualmente P&S tiene contratos con el Hospital Regional de la Orinoquía, El Hospital de Villavicencio y el Hospital del Norte de Bucaramanga; por lo que sus trabajadores (principalmente mujeres) tienen unas exigencias laborales y una carga física y mental alta debido a la complejidad de trabajar en una Entidad Hospitalaria en donde los residuos peligrosos y los riesgos biológicos se suman a las preocupaciones de sus trabajadoras.

El personal de P&S esta conformado básicamente por mujeres en la base de la pirámide de la productividad, siendo mujeres cabeza de familia, de escasos recursos económicos y con escasa formación académica. Estas situaciones sociales son un caldo de cultivo para problemáticas del orden extralaboral, pero también son una valiosa fuente de oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida de este personal y la gestión eficiente de sus riesgos en un ejercicio de responsabilidad social empresarial.

La caracterización del equipo de trabajo, la confluencia de un grupo numeroso de mujeres desarrollando las labores de limpieza, alimentación y lavandería de centros hospitalarios ya nos deja entender las dinámicas internas que deben controlarse, seguirse y vigilarse para la disminución de los riesgos psicosociales, en donde actualmente ya se encuentran síntomas de estrés manifestados a través de dolencias musculares, problemáticas de salud, absentismo laboral, rotación y problemáticas en la convivencia laboral de éstas trabajadoras. Los retos son innumerables y las acciones a desarrollar deben planificarse disciplinadamente para dar cuenta de un verdadero ejercicio de control y minimización de los riesgos. Es así como a partir de la matriz propuesta y desarrollada con los miembros de la organización, se pretende hacer un seguimiento eficaz de las situaciones encontradas en el estudio.

Principalmente en este programa de vigilancia epidemiológica se manifiesta la importancia de atender los factores intralaborales, siendo los principales a tratar: La comunicación, el estilo de liderazgo y las relaciones sociales entre los miembros del grupo. Para tal fin se formularon procesos de mejoramiento de la comunicación a través de capacitaciones sobre comunicación asertiva, el programa de PRUDENCIA, haciendo referencia a un plan donde se premien e incentiven todas las acciones de tolerancia, asertividad y efectividad en la comunicación.

Por su parte, en los riesgos extralaborales se encuentran principalmente las problemáticas financieras, en donde se observa que dichas trabajadoras viven y sostienen sus familias con un salario mínimo legal vigente, siendo insuficiente para mantener familias numerosas de 3 a 5 hijos principalmente. Por ello se formuló una iniciativa de ahorro programado, un tema de emprendimiento con base en los ahorros recogidos, posibilidades de inscripción en programas sociales y gestión de la empresa frente a políticas y beneficios gubernamentales otorgados a madres cabeza de familia y con las condiciones de vulnerabilidad que particularmente ellas puedan tener frente a hijos con discapacidades, becas y auxilios para sus hijos, programas especiales para víctimas de la violencia intrafamiliar, planes de estudios para adultos, etc. Las posibilidades de gestión son múltiples y dependen del tiempo, trabajo intersectorial y pericia de los líderes organizacionales para gestionar dichos beneficios para las trabajadoras de P&S

Finalmente, es necesario que las acciones sean secuenciales, lógicas, ordenadas, progresivas y permanentes, en forma de programas, a fin de lograr verdaderos cambios e influenciar positivamente el entorno laboral de las trabajadoras. Para tal fin se estipularon varias acciones permanentes que den cuenta de dichos procesos; por ejemplo: Todos los meses se elegirá la trabajadora del mes, cuyo incentivo será un mercado. Igualmente se premiará a la “más prudente”. Una vez al mes se instalará un escenario en el auditorio del hospital donde se puedan realizar relajaciones y actividades que mejoren

el estrés y los síntomas asociados a éste. Este tipo de formulaciones evidenciadas en un cronograma de ejecución serán determinantes para realmente impactar los riesgos psicosociales y minimizarlos.

Los aspectos de implementación exceden el alcance del presente trabajo que es meramente proyectivo y que formula el plan con sus respectivos mecanismos de vigilancia y seguimiento para asegurarse el cumplimiento del círculo virtuoso de la calidad PHVA

Finalmente se expone la importancia de conocer el diagnóstico de riesgo Psicosocial y la matriz resultante que formula el programa de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales. Se espera que el diagnóstico de la vigencia 2018 de cuentas de los avances formulados y ejecutados en el presente programa de vigilancia epidemiológica, pues su finalidad es disminuir los riesgos y así debe evidenciarse con el próximo diagnóstico de anualidad tras anualidad.

La posibilidad de realizar un ejercicio de investigación enmarcado en el sector real y como una tarea de preparación para las actividades propias del especialista en gestión de la seguridad y la salud en el trabajo constituye una valiosa herramienta que va más allá de un cumplimiento de requisitos para un grado, constituyéndose en una experiencia de vida para el investigador, que por las condiciones del contexto organizacional, la ubicación de la empresa en el Departamento de Casanare y las particularidades expuestas, impidió que se realizará de forma grupal con otros compañeros de la especialización; pero grupal por cuanto involucró la participación del staff directivo y la Gerencia de la empresa P&S, a la cual nuevamente se agradece la oportunidad de gestionar este trabajo que de seguro será de gran utilidad y vale la pena comentar, actualmente se encuentra en fase de ejecución, por cuanto se vienen realizando las acciones diseñadas.

Un reto importante a tener en cuenta en la implementación es el número de trabajadoras el cual puntualmente para el contrato del Hospital Regional de la Orinoquía es de 108 personas. Las acciones a registrar en éste programa serán para ésta sede, sin embargo, existen más contratos en la organización que deben impactar positivamente a las trabajadoras en cuestión. En el Hospital de Villavicencio

aproximadamente hay 30 empleadas, el servicio que se brinda en este contrato es solamente de alimentación, por lo que a este personal también se le aplicó la batería y los resultados hasta aquí reflejados impactan también a este personal. Por su parte, en el 2018 la empresa obtuvo otro contrato en la ciudad de Bucaramanga, igualmente adscrito al sector hospitalario, esta vez con el ISABU<sup>5</sup> en el Hospital del Norte, por lo que para el 2018 deberá tenerse en cuenta este nuevo punto operativo para el ejercicio diagnóstico de riesgos psicosociales.

Actualmente la empresa acaba de ganarse otro contrato de servicios, esta vez en la ciudad de Yopal, esta vez en el Hospital ESE Salud Yopal, por lo que ingresará nuevo personal para cubrir los frentes de alimentación y lavandería. Todo el personal, sin importar a qué punto operativo pertenezcan o en que parte de la Geografía Nacional se encuentren, deberán gozar de las actividades formuladas en el programa de vigilancia epidemiológico de riesgos psicosociales para responder eficientemente a los retos en materia de estrés, acoso laboral, así como los factores intra y extralaborales a los que se refiere el presente trabajo.

Si bien este esfuerzo proyectivo se basó en los aspectos de planeación, es importante que la organización diligencie periódicamente la matriz en excel para dar cumplimiento a los indicadores formulados en las fases de **Hacer**, **Verificar** y **Actuar**, puesto que el presente trabajo se inscribe en la **P** de **Planear** del círculo de calidad<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Instituto de Salud de Bucaramanga

<sup>6</sup> PHVA son las siglas con las que se denomina el círculo de la calidad, marco metodológico del presente ejercicio de investigación que atiende a las acciones de PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR.

## 7. Recomendaciones

- El presente documento da cuenta de la normatividad vigente en Colombia y muestra incluso como a nivel mundial la seguridad y la salud en el trabajo han venido progresando al punto de incluir los aspectos psicosociales en la gestión integral de los riesgos de sus trabajadores. Entendiendo el bienestar como un aspecto holístico que las empresas deben gestionar para propiciar el estado de Salud que promueve la OMS<sup>7</sup> cuando formula que: «La **salud** es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades», en cuya definición se incluye la importante dimensión psico-social. Por ello y ajustados a los planteamientos integrales de salud, se formula un trabajo de investigación pertinente, proyectivo y práctico en el marco de la investigación aplicada, que busca promover y gestionar los riesgos psicosociales de la Empresa P&S.

- El Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 indica que TODAS las empresas colombianas anualmente deberán gestionar sus riesgos psicosociales, dando como directrices las herramientas formuladas en la batería de riesgo psicosocial emanadas del Ministerio de la Protección Social, tal y como se evidencian en este trabajo. Vale la pena aclarar que aunque la empresa P&S tiene varios años de funcionamiento, fue solamente hasta el 2017 cuando aplicó por primera vez dichas baterías en donde se obtuvieron importantes alertas a tener en cuenta, dándose como gran resultado la necesidad de implementar un programa de vigilancia epidemiológica, es decir, un plan programado, monitoreado y evaluado que plantee, formule y realice acciones puntuales y específicas que apunten a la minimización y gestión efectiva de los resultados encontrados en dicho diagnóstico. Por ello, el presente trabajo se enmarca en una necesidad de una empresa del sector real, en cumplimiento con la normatividad vigente y en el marco de la atención a los riesgos hallados en la compañía, por tanto las acciones aquí planteadas son específicas, puntuales, exactas y contextualizadas

---

<sup>7</sup> Organización Mundial de la Salud

a la empresa como tal, siendo crucial la formulación de dichas actividades en el marco de las propias capacidades de la organización, así como sus características, necesidades y posibilidades organizativas para llevarlas a cabo

- Se recomienda que la empresa continúe anualmente con este ejercicio de diagnóstico y medición de sus riesgos psicosociales a fin de formular (Cuando los riesgos sean altos o muy altos) un programa de vigilancia epidemiológica, cuya finalidad sea la reducción y control de dichos factores.
- Es necesario que se amplíe la muestra abordada y se “incluyan” todas las trabajadoras, pues en el ejercicio diagnóstico del 2017 pudo observarse que se escogió una muestra muy pequeña (40 trabajadoras). Igualmente, debe solicitarse al psicólogo especialista en salud ocupacional, la gestión de informes segmentados para cada punto operativo, pues cada dinámica es diferente e incluso regionalizada, pues la empresa tienen puntos en diferentes partes del territorio nacional, haciéndose necesario diferenciar e individualizar las problemáticas propias de cada uno.
- Se recomienda que la Gerencia haga más presencia en el ejercicio de implantación del programa de riesgos psicosociales, pues todo lo relacionado con éste apartado lo encabeza el área de gestión humana, y si bien el apoyo gerencial es constante y activo, es necesario vincularse más y visibilizarse frente a su personal de campo, quienes reclaman o demanan un salario emocional basado en la retribución de afectos, reconocimiento y otra serie de aspectos no pecuniarios.
- El presente ejercicio de formulación del plan incluyó al personal administrativo y coordinador de la Entidad, lo cual fue meritorio e importante para la producción del plan como tal, condensando en una matriz de excel construida con el coordinador de HSEQ de la Entidad, sin embargo, no participaron los administrativos y líderes de otros puntos operativos, haciéndose necesario que éste personal se desplace hacia la ciudad de Yopal para incluir sus puntos de vista, dinámicas y particularidades de su población. Sin embargo, en la elaboración del plan se tuvieron en cuenta los aspectos que se conocen de dichos puntos operativos para darle la mayor inclusión posible en el plan

- Es necesario que éstos programas se sigan construyendo y trabajando en equipo, tal y como se realizó el presente ejercicio, en el cual participó la coordinación de gestión humana, HSEQ, Calidad y Operaciones, observándose que hace falta mayor involucramiento por parte del Administrador de la Organización, quien básicamente atiende los temas de facturación y administrativos, escapando a ésta importante dimensión humana de la empresa
- Las dinámicas hospitalarias y los riesgos biológicos deben ser abordados desde los esfuerzos realizados por el psicólogo consultor, pues este tipo de situaciones añade estrés a las labores de las trabajadoras que deben lidiar con fluidos corporales y toda serie de riesgos biológicos y químicos por estar trabajando adscritas a un hospital
- Se sugiere que los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial sea socializado de forma segmentada a trabajadoras y personal administrativo, evitando que los temas abordados se presten para conflictos, inconformidades o justificaciones que en lugar de unir y mejorar, dividan y conflictúen la relación entre administrativos y operativos. La idea es que el personal operativo conozca los resultados con ocasión a su propia dinámica, segmentando la información estratégica que responde a los niveles gerenciales.
- La formulación de actividades del PVE siempre debe realizarse con el personal administrativo de la Entidad, a fin de atender las dinámicas propias de ésta, así como las capacidades y aspectos propios de la operación como lo son los turnos, horarios, escenarios y recursos logísticos/financieros para su desarrollo. Ignorar éstos aspectos llevará el plan a su fracaso o no implementación, pues la complejidad de la organización del personal es alto, así como la operación como tal. Aspectos cruciales que no pueden perderse de vista para lograr la gestión de los riesgos psicosociales
- El liderazgo es uno de los aspectos que pueden tornarse riesgosos o protectores, es decir, un liderazgo bien orientado, humanizado y asertivo, será factor protector para el grupo de trabajadores,

pero de otra parte sí se trata de un liderazgo aprehensivo, autocrata y coercitivo, seguramente su influencia para el grupo será de riesgo e incrementará los niveles de estrés de los trabajadores. Esto hace que el abordaje del liderazgo sea uno de los grandes retos de la implementación del PVE, el cual debe transformar, orientar y llevar al liderazgo de la compañía hacia la disminución de los riesgos psicosociales. Un líder positivo y transformador es sin lugar a dudas un gestor de los riesgos psicosociales en la compañía.

- Las actividades enmarcadas en una línea de tiempo de forma constante, permanente y sostenida dan lugar verdaderamente a un PLAN. Es muy diferente hablar de actividades, que hablar de procesos, los cuales resultan ideales si queremos fomentar cambios comportamentales y si queremos realmente minimizar los riesgos. Muchas compañías fracasan en la reducción de los factores de riesgos precisamente por hacer actividades sueltas, desconectadas y desorganizadas de una matriz, plan o línea de tiempo; por ello y atendiendo a ésta situación, el presente PVE se enmarca en procesos y programas, por lo que las actividades mensuales responden a una dinámica o plan sostenible a realizar durante el segundo semestre del año.

- Los aspectos de planeación y proyección toman mucho tiempo y en este caso, necesitaron del primer semestre del año, por lo que se sugiere que para el 2019 se construya el PVE en el primer trimestre del año, para que a más tardar en el mes abril ya se inicien las actividades del programa de vigilancia epidemiológica.

- Pese a que la proyección del PVE se surtió durante el primer semestre del año, es importante aclarar que realizaron salidas, encuentros deportivos y capacitaciones en temas de comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos y otros aspectos que ya se había leído de acuerdo con el diagnóstico obtenido en el 2017, por lo que aunque no se contó con el PVE en el primer semestre, se hicieron actividades de contención en el marco del plan, brindando la atención psicosocial a las trabajadoras durante la fase de construcción del PVE. Se sugiere que cuando el ejercicio

proyectivo tome más tiempo del indicado, se continúe con la realización de actividades de bienestar y capacitación para no desproteger al personal en materia de estrés y aspectos psico/sociales

- En P&S la operatividad no descansa, por ello el personal tiene turnos durante las 24 horas del día, haciéndose necesario realizar cronogramas que aborden todos los turnos y así el mayor número de personas tengan acceso a las actividades planeadas. Sin embargo, quedará siempre un faltante de personal por abordar, correspondiente al personal que se encuentra en descanso o incapacitado, haciéndose necesario llevar dicho seguimiento e involucrar a dichas personas en las actividades programadas, pues se ha observado que hay personas que nunca han asistido a eventos, encuentros, integraciones o capacitaciones. Este personal que no participa en las actividades demuestra que la estadística no puede dejarse al azar, es decir, se puede pensar que una persona que descansa en este turno, en el siguiente se encontrará con la actividad de prevención o mitigación del riesgo psicosocial, pero se ha encontrado que en la realidad puede una persona durante toda una anualidad escapar a dicha programación.

- La formulación del PVE en una matriz en excel ofrece importantes ventajas para el seguimiento, control y evaluación de las actividades diseñadas, pues a partir de la formulación de indicadores es posible obtener un resultado medible, observable y cuantitativo a través de una matriz en excel. Por ello, como gran producto de éste ejercicio de investigación surge un documento en excel que se adjunta a éste documento, pero cuya formulación realmente sintetiza y plasma el esfuerzo proyectivo llevado a cabo con el personal de la organización

- Actualmente se vienen realizando exitosamente las actividades formuladas en el PVE de riesgos psicosociales en la empresa P&S, dando cuenta del acierto en la formulación del presente programa, el cual fue diseñado, pensado y proyectado puntualmente con base en las necesidades de la población trabajadora, de allí su importancia y efectividad.

### Referencias Bibliográficas

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Autor Institucional: Ministerio de la Protección Social, Bogotá 2010 (<http://fondoriesgoslaborales.gov.co>)

ENCISO, LÓPEZ, DOMINGUEZ. (2015) Trabajo de grado: Cronología de la Normatividad de los factores de riesgos psicosociales en Colombia. Medellín, 2015

HERNANDEZ, Roberto S. (2006) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Resultados del estudio de riesgo psicosocial de la empresa P&S aplicados en el 2017

## **Apéndices**

Diagnóstico de Riesgo Psicosocial Empresa P&S 2017

Matriz Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgos Psicosociales (Producto del presente ejercicio proyectivo)



### JUSTIFICACIÓN

Las diferentes actividades económicas de las empresas de nuestro país traen como consecuencia la incidencia de los trabajadores. Cada organización tiene unas características específicas que se relacionan con los diferentes factores de la motivación y productividad de sus trabajadores.

Lo anterior, justifica el diseño del presente programa que permite intervenir sistemáticamente en las variables que inter y de salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial hallados en el diagnóstico de riesgo psicosocial efectua programa facilita el diseño de medidas pertinentes de evaluación y control que disminuyan el efecto de tales factores.

En cumplimiento a la normatividad vigente P&S formula el presente programa de atención, vigilancia y control de los rie de riesgo psicosocial realizado por la empresa en el 2017. Estos importantes insumos nos muestran la importancia de obtención de mayor información sobre éstos, a fin de abordarlos adecuadamente con los datos recolectados, los cuales son cabalmente atendidas en la planeación del presente sistema de gestión.

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica enfocado hacia el Riesgo Psicosocial para **P&S PRESTACIÓN DE SERVICIOS** técnicas, recomendaciones y acciones orientadas a la evaluación, intervención y control mediante un proceso sistemá aspectos de condiciones de trabajo y de salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial a los que están exp áreas de producción o administrativas.

Con la puesta en marcha de un programa con estas características, además de beneficiar, mantener la salud y bienes la productividad y calidad del trabajo, dando respuesta a las exigencias legales.

### OBJETIVO

Llevar a cabo un programa integral y sistemático de intervención, control y disminución de los factores de riesgo psico **P&S PRESTACION DE SERVICIOS** con el fin de mitigar los trastornos de salud asociados, contribuyendo al mejorami los trabajadores.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar plenamente los Factores de Riesgo Psicosocial intralaborales, extralaborales e individuales con base en los

Mitigar los efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial detectados sobre la salud de los trabajadores.

Implementar medidas de prevención y control de los Factores de Riesgo Psicosocial a través de los diferentes planes

Promover la generación de comportamientos de auto cuidado de la salud y de prevención por parte de los trabajadores

Desarrollar las actividades y acciones programadas con miras al abordaje cabal e integral de los riesgos encontrados

Evaluar el impacto de las actividades implementadas en la salud individual o colectiva de los trabajadores objeto del pro

### ALCANCE

El SVE para Riesgo Psicosocial tiene como población-objetivo a todos los trabajadores que hacen parte de los proces empresa **P&S PRESTACIÓN DE SERVICIOS**.

### NORMATIVIDAD

Ley 9 de 1979, Art. 83

▣ Decreto 614/84, Art. 2 literal C, Presidente de la República de Colombia

▣ Resolución 1016/89 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y Salud Art. 10, numeral 12

▣ Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social

Decreto único reglamentario del sector trabajo 1075 de 2015

## DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

**CARGA PSÍQUICA O EMOCIONAL:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que des condiciones en que debe realizarlo.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes a bienes, servicios y/o conocimientos.

**CONTROL SOBRE EL TRABAJO:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre la realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo de aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

**DEMANDAS DEL TRABAJO:** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

**EFFECTOS EN LA SALUD:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma de diagnóstico clínico.

**EFFECTOS EN EL TRABAJO:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el aus obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**ESTRÉS:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**EVALUACIÓN OBJETIVA:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios

**EVALUACIÓN SUBJETIVA:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del tr

**EXPERTO:** Psicólogo(a) con posgrado en Salud Ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en Psicología expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, r

**FACTOR DE RIESGO:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efecto en el trabajo.

**FACTOR PROTECTOR PSICOSOCIAL:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**FACTORES EXTRALABORALES:** Aspectos relacionados con la situación socio-económica y educativa del grupo familiar, y situación política, económica y social del país.

**FACTORES INDIVIDUALES:** Aspectos relacionados con las características individuales del trabajador, como: características personales y aspectos que hacen referencia a estilos de afrontamiento.

**FACTORES INTRALABORALES:** Aspectos relacionados con el medio ambiente de trabajo (lugar), la tarea (el quehacer diario) y políticas.

**LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO:** El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece con sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El liderazgo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de tener interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y aspectos emocionales, como la cohesión.

**RECOMPENSA:** Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos. Tipos de retribución: a. La financiera (compensación económica por el trabajo), b. de estima (compensación psicológica por el trato social y el trato justo en el trabajo) y c. de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

PARAMETRO A MEDIR	META	INDICADOR	FRECUENCIA
<b>CUMPLIMIENTO.</b>	Un 80% de las actividades del programa en las áreas críticas con una medición mensual de cumplimiento.	No de actividades realizadas	Frecuencia
		$\frac{\text{No total de actividades programadas}}{\text{Total de actividades programadas}} * 100$	
<b>EFICIENCIA</b>	Cumplimiento del 90% de las actividades propuestas.	Numero de actividades ejecutadas/ Total de las actividades propuestas x 100	Frecuencia
<b>EFICACIA (Impacto)</b>	Disminuir el porcentaje de los niveles del Estrés.	No de casos intervenidos con nivel muy alto de estrés	Frecuencia
		$\frac{\text{No total de casos con nivel muy alto de estrés}}{\text{Total de casos}} *$	
		No personas intervenidas en los C.O.	

<b>COBERTURA</b>	Obtener una Cobertura del 90% del SVE de Riesgo Psicosocial	No total de personas evaluadas por C.O * 100	Frec
	<b>ACCION</b>	<b>PRIORIDAD</b>	
	PLANEAR	1	
	HACER	2	
	VERIFICAR	3	
	ACTUAR	4	

RECURSOS NECESARIOS	RIESGO / IMPACTO CONTROLADO	
<p>Para el desarrollo del PVE de P&amp;S PRESTACIÓN DE SERVICIOS se requiere de los siguientes recursos:</p> <p><b>Humanos:</b> Profesional en Recursos Humanos, Psicología, personal que tienen a cargo el desarrollo del sistema gestión, asesores de la ARL. Respectiva en riesgos laborales.</p> <p><b>Técnicos y tecnológicos:</b> Herramientas del protocolo de prevención de ARL y P&amp;S PRESTACION DE SERVICIOS.</p> <p><b>Financieros:</b> Propios de la entidad destinados desde el presupuesto a las actividades del sistema gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, los cuales están representados en los rubros destinados al pago de profesionales contratistas y los profesionales de seguridad y salud en el trabajo, adicional a ello se cuenta con las actividades concertadas y aprobadas para realizar por reinversión de la Administradora de Riesgos Laborales.</p>	Riesgo Psicosocial	<p>A continuación se refiere el res psicosocial realizado en el 201 presente programa de vigilancia ilustración de los resultados co</p> <p><b>RESULTADOS FACTORES D</b></p> <p>En relación con los factores de encuestados se ubican en un n en igual proporción los niveles en un nivel de Riesgo un 16%, Alto. Los anteriores resultados relacionado con aspectos intr</p> <p><b>RESULTADOS FACTORES D</b></p> <p>Los factores de riesgo psicosoc situaciones o condiciones exter entorno social, familiar y econó circunstancias especiales pued</p> <p>Respecto a los factores de ries (38) personas encuestadas; 37 nivel de Riesgo Muy Alto con u Bajo un 11% y el 10% restante resultados indican que actualm negativamente en parte del per</p>

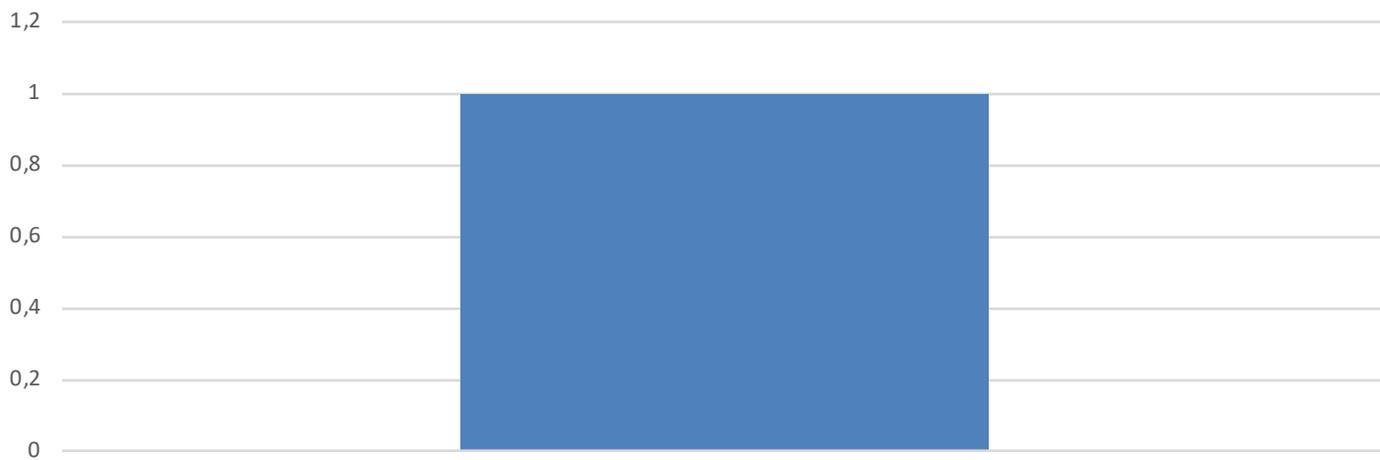
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JU
		P E	P E	P E	P E	P E	P E	P
Programa de entrenamiento del liderazgo (pruebas psicotécnicas). SEGUNDO VIERNES DE CADA MES DE 2 A 6 PM. (SEPTIEMBRE Y DICIEMBRE CON LOS ADMINISTRADORES DE ISABU Y	Francy Plata (Consultora)							
Diseñar modelo, agenda y metodologías de reuniones gerenciales que promuevan el liderazgo efectivo	Francy Plata (Consultora)							
Implantar programa de comunicación efectiva a través de estrategias lúdico-pedagógicas que fomenten las relaciones interpersonales cordiales en el marco del respeto y la asertividad	Francy Plata y Luis Lizarazo							
Promover la terminación de estudios, así como opciones de formación que permitan la autorealización y la motivación del personal que no ha podido culminar sus estudios	Francy Plata y Luis Lizarazo							
Diseñar e implementar un programa de educación financiera (Finanzas personales) que mitigue el impacto extralaboral de las tensiones económicas	Francy Plata y Luis Lizarazo							





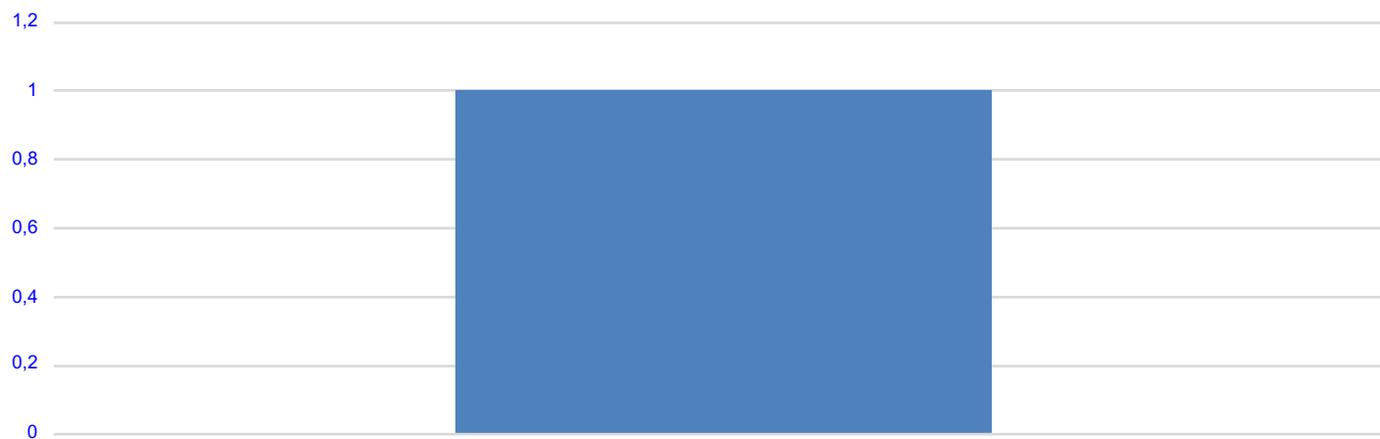


### INDICADOR DE EFICACIA (Impacto)



INDICADOR DE COBERTURA	META	90%	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JU
No. De Personas para Intervención			14	8					
No. Trabajadores Intervenido			11	5					
Porcentaje Cumplimiento MES			71%	56%					

### INDICADOR DE COBERTURA



ELABORÓ	REVISÓ
Francy Yasmin Plata Alvarez	

### ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO




<b>TRABAJO</b>	PG-HSE-010 Versión: 001 1-Feb-2018
L	

Los factores de riesgo psicosocial en su población  
de riesgo psicosocial que pueden influir en la salud,

viene en los aspectos de condiciones de trabajo  
de la vigencia anterior. Igualmente, éste

Riesgos psicosociales encontrados en el diagnóstico  
de intervenir los riesgos hallados, así como la  
que generaron una serie de recomendaciones que

**DS** se define como “el conjunto de estrategias,  
diagnóstico de las variables que intervienen en los  
de estos los trabajadores en cada centro de trabajo y

el bienestar de los trabajadores de la institución, se mejora

psicosocial en cada uno de los centros operativos de  
mejoramiento del clima laboral y bienestar social-laboral de

los insumos obtenidos en el diagnóstico.

de acción

de la empresa

en el diagnóstico

programa.

de los misionales, de apoyo y de gestión de la

sempaña el trabajador en su labor y/o de las

al realizar una labor encaminada a la producción de

s diversos aspectos que intervienen en su cambio, la claridad de rol y la capacitación son

turalidad, como cuantitativas, cognitivas o mentales,

orma aislada o formando parte de un cuadro o

entismo, la accidentalidad, la rotación de mano de

o a las demandas resultantes de la interacción de

is técnicos y metodologías validadas en el país.

abajador.

ología Ocupacional. Cuando según certificación autorización en Salud Ocupacional y licencia vigente, mientras subsista dicha situación.

tos negativos en la salud de los trabajadores o en

iliar, efecto del trabajo en el ámbito familiar y

arísticas socio demográficas, de personalidad y

er cotidiano) y la organización (estructura y

ue se establece entre los superiores jerárquicos y

El concepto de relaciones sociales en el trabajo

l de contactos, las características de las

quipo y el apoyo social, y los aspectos

zos laborales. Este dominio comprende diversos

ia, que comprende el reconocimiento del grupo

ucción que se consideran en este dominio

FRECUENCIA MEDICION	RESPONSABLE
Frecuencia Mensual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
Frecuencia Mensual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
Anual	Proceso Gestión Humana Proceso HSE Gerencia Proceso de Gestión Administrativa
	Proceso Gestión Humana









JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL

**ANÁLISIS DE DATOS**

<i>APROBÓ</i>




**DIAGNOSTICO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

**DIAGNOSTICO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO DEL  
PERSONAL DE P & S PRESTACION DE SERVICIOS**

**Elaborado por  
ROCIO DEL PILAR NARANJO ALVARADO  
Psicologa Especialista en Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales  
Licencia 11258 de 18/11/2009**

**OCTUBRE DE 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
1. ALCANCE.....	4
2. LEGISLACION .....	4
3. MARCO DE REFERENCIA.....	4
4.1 FACTORES LABORALES .....	4
4.1.1 Organización del trabajo .....	4
4.1.2 Factores del contenido.....	5
4.2 FACTORES MEDIOAMBIENTALES .....	5
4.3 FACTORES EXTRALABORALES.....	5
4.4 FACTORES PERSONALES .....	6
4.5 FACTORES PROTECTORES.....	6
5. CONSECUENCIAS .....	7
5.1 CLASES DE EFECTOS ORIGINADOS POR EL ESTRÉS .....	7
6. ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION .....	12
6.1 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS .....	12
7. RESULTADOS .....	14
7.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA .....	14
7.1.1. Distribución por sexos de los trabajadores.....	14
7.1.2. Estado civil de los trabajadores .....	14
7.1.3. Nivel de escolaridad de los trabajadores .....	15
7.1.4. Tipo de vivienda .....	15
7.2. RESULTADOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL .....	16
7.2.1. Características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	17
7.2.2. Demandas de trabajo.....	19
7.2.3. Recompensas .....	20
7.3. RESULTADOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL.....	20
7.3.1. Tiempo Fuera del Trabajo .....	21
7.3.1. Relaciones Familiares.....	22
7.3.3. Situación económica del Grupo Familiar.....	23
7.4. RESULTADOS EVALUACION NIVELES DE ESTRÉS.....	26
8. RECOMENDACIONES .....	28
Anexos .....	28

## INTRODUCCION

La resolución número 2646 del 2008, establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; igualmente define el riesgo psicosocial en su Artículo 3 Numeral c; como condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

El instrumento de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta diseñada, estructurada y validada por el MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL y la UNIVERSIDAD JAVERIANA que además hace parte de la batería de pruebas para medir factores de riesgo psicosocial al interior de las empresas; el grupo de empleados(as) a los cuales se les aplicó el instrumento estuvo conformado por Treinta y Ocho personas de acuerdo a su antigüedad y serán tomadas como el 100% de la población para los casos de interpretación del informe.

De igual forma resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de trabajo y el estado de salud física y mental de sus integrantes tiene repercusiones sobre la organización; por lo anterior es necesario crear acciones tendientes a identificar claramente los aspectos psicosociales que están entorpeciendo el quehacer de sus trabajadores; en donde se muestre el trabajador como un ser integral y funcional que necesita apoyo y motivación por parte de la propia organización; ya que el constituye una pieza de engranaje esencial para el desarrollo y funcionamiento de la misma.

## 1. ALCANCE

Aplica a todo el personal contratado operativo y administrativo de la empresa P & S PRESTACION DE SERVICIOS; ubicado en diversas áreas: Administrativa, Talento Humano, Contabilidad, Operativa (Auxiliares de Lactario, Cocina, Dietas, Mantenimiento, Servicios Generales, Jardineros, Supervisores) y HSEQ.

## 2. LEGISLACION

El presente documento se basa especialmente en la Ley 1010 de 2006 – acoso laboral y el Decreto 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.

## 3. MARCO DE REFERENCIA

El concepto de factores psicosociales hace referencia a las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en que se desarrolla y las condiciones de organización, por una parte y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Comité Mixto: Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud)

Los efectos mayores de las condiciones de trabajo desfavorables son los ATEL, ausentismo, rotación de personal y mal clima organizacional que se traducen en una disminución de la productividad de la empresa y en un deterioro de la calidad de vida de los trabajadores.

### 4.1 FACTORES LABORALES

#### 4.1.1 Organización del trabajo

La organización del trabajo incluye los siguientes factores:

- **Estructura jerárquica:** El lugar que ocupa cada persona dentro de la organización, forma en que se haya distribuido el poder y la toma de decisiones.
- **Estilo de mando:** Hace referencia al estilo imperante en la empresa, puede ser:
  - **Democrático.** Las decisiones se toman de forma conjunta, la función del jefe se centra en la coordinación, se valora tanto la tarea como al individuo, el grupo consigue sus objetivos en un clima de compañerismo y de crítica constructiva. Este tipo de dirección da lugar a un mayor grado de creatividad, responsabilidad y satisfacción. Por el contrario, un estilo autoritario suele crear tensiones, competitividad y falta de motivación.

- **Estilo Paternalista.** Origina un buen clima laboral pero una baja productividad.
- **Comunicación:** El diseño de la organización debe propiciar los flujos de comunicación, desde los niveles altos, (jefes), así como entre los trabajadores, es decir favorecer las relaciones interpersonales, que la información llegue a todos.
- **Definición de competencias:** El trabajador debe conocer los objetivos y funciones de su puesto de trabajo, cuál es su papel en la organización, que se espera de él/ella.
- **Formación y promoción:** Son las posibilidades de formación y promoción profesional: si ambos factores van unidos se eleva la motivación del trabajador.
- **Características del empleo:** Salario, estabilidad laboral, tipo y duración de la jornada, trabajo a turnos, nocturno.

#### 4.1.2 Factores del contenido

Estos factores se refieren a las características de la tarea:

- **Tareas monótonas, rutinarias:** Repetición constante de secuencias muy cortas, de contenido muy pobre que pueden llegar a producir fatiga mental y física.
- **Ritmo de trabajo:** Puede ser impuesto si el trabajador no tiene posibilidad de autorregulación, ó libre si puede imponer su propio ritmo.
- **Autonomía:** Posibilidad de tomar decisiones y de manifestar iniciativa y responsabilidad.
- **Carga de trabajo:** Hace referencia a los mecanismos físicos y mentales que el trabajador debe poner en juego para realizar la tarea. La carga de trabajo tanto física o mental puede ser perjudicial por exceso (sobrecarga) o por defecto (subcarga), dando lugar a fatiga e insatisfacción.

#### 4.2 FACTORES MEDIOAMBIENTALES

Hacen referencia a factores del puesto de trabajo: ruido, iluminación, temperatura, humedad, diseño del puesto...etc.

#### 4.3 FACTORES EXTRALABORALES

- Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades por empleados fuera del trabajo.
- Tiempo de desplazamiento y tipo de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- Características de la vivienda, estrato, propia, o en arriendo.
- Acceso a servicios de salud.
- Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

#### 4.4 FACTORES PERSONALES

Las diferentes reacciones de las personas ante una misma situación laboral, la vivencia que de ella se tenga, así como la capacidad de tolerancia ó adaptación, dependen en gran medida de las diferencias individuales. Estas diferencias vienen marcadas por:

- **Personalidad:** hace referencia a la forma de ser de cada uno, los rasgos que caracterizan a las personas; su historia personal, sus vivencias, sus comportamientos aprendidos que influyen sobre el modo en que el individuo actúa en situaciones cotidianas de la vida.
- **Percepción:** es un proceso mental que utilizamos para organizar la información del entorno y que llegue a tener sentido. Está muy influenciada por la experiencia, la personalidad, la formación y explica las diferencias individuales que determinan como una persona percibe las condiciones de trabajo y los riesgos laborales.
- **Motivación:** marca la pauta de la conducta del individuo cuando éste quiere lograr un objetivo: por ejemplo, si un trabajador presenta unas expectativas altas en cuanto a promocionar profesionalmente y en su empresa tiene posibilidades de hacerlo, realizará su tarea, mejor y se encontrará más satisfecho con su trabajo. Por el contrario: Ausencia de incentivos = Desmotivación.
- **Edad:** A mayor edad se tienen más recursos para afrontar las situaciones estresantes del trabajo porque se tiene más experiencia. También las expectativas con la edad cambian y se priorizan otras cosas “cambio de valores”...etc.
- **Género:** La vulnerabilidad de la mujer a padecer en mayor medida los efectos de los riesgos psicosociales, puede deberse más que a fenómenos fisiológicos a la situación social de la mujer: desigualdad y precariedad laboral, dificultades para acceder a puestos de responsabilidad y por tanto no poder alcanzar sus metas profesionales. Profesiones de asistencia a los demás, que presentan mayor vulnerabilidad al estrés. Por último el fenómeno de la doble presencia: sobrecarga de trabajo.

#### 4.5 FACTORES PROTECTORES

Factores Psicosociales Positivos: Son aquellos aspectos de la organización de la empresa presentes en el ambiente laboral que contribuyen a propiciar el bienestar de los trabajadores, provocando satisfacción personal y por consiguiente aumento de la eficiencia. Como ejemplo están las pautas de descanso, salarios justos, estabilidad laboral, participación de los trabajadores en la toma de decisiones y ascenso por méritos entre otros.

- Áreas de descanso y esparcimiento en la empresa
- Pausas activas en la jornada laboral
- Participación activa del trabajador
- Inducción y capacitación previa de la tarea antes de la ejecución

- Estabilidad laboral
- Programas de bienestar (vivienda, recreación y educación extensiva a la familia)
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)
- Selección, inducción y re-inducción con enfoque de SST

## 5. CONSECUENCIAS

Unas condiciones psicosociales desfavorables, pueden estar en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

### 5.1 CLASES DE EFECTOS ORIGINADOS POR EL ESTRÉS

CLASES DE EFECTOS	MANIFESTACIONES
<b>SUBJETIVOS</b>	Ansiedad, agresión, aburrimiento, depresión, frustración, fatiga, nerviosismo y soledad
<b>CONDUCTUALES</b>	Propensión a sufrir accidentes, aumento o pérdida del apetito, tabaquismo, alcoholismo, inquietud y temblor.
<b>FISIOLOGICOS</b>	Dificultad para respirar, incremento del ritmo cardiaco, entumecimiento de las extremidades
<b>ORGANIZACIONALES</b>	Ausentismo, insatisfacción en el trabajo, baja productividad

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo:

DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
<b>Demandas Cuantitativas</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
<b>Demandas de carga mental</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.  La información es excesiva,

	<p>de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
<b>Demandas Emocionales</b>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular,</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del</p>

	<p>esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
<b>DIMENSION</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Consistencia de rol</b>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.</p> <p>Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de</li> </ul>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</p> <p>Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un</p>

<p>la actividad laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>• El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>
---	--

Clasificación del Nivel de Riesgo Psicosocial:

NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
RIESGO BAJO	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
RIESGO MEDIO	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
RIESGO ALTO	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta

	categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
<b>RIESGO MUY ALTO</b>	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla de Interpretación para Nivel de Estrés

<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

## 6. ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

El proceso de ordenamiento y procesamiento de la información es una fase fundamental para el presente diagnóstico, debido a que permiten analizar organizadamente la información de acuerdo a las categorías y subcategorías de análisis establecidas.

Para este caso, el software de la Batería de Riesgo Psicosocial permite identificar los datos generales con los que se obtuvo la caracterización de la población y también resultados correspondientes a las categorías de contenido de la tarea, relaciones humanas, calidad de vida y calidad de vida laboral, que contribuyeron a enriquecer la lectura de análisis de resultados.

### 6.1 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Categoría	Subcategorías	Dimensiones	Sub-dimensiones
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	CONTENIDO DE LA TAREA	CARGA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejidad de la tarea (Simple y compleja)</li> <li>• Tiempo destinado para el desarrollo de las funciones</li> <li>• Cantidad de trabajo. (Infracarga y sobrecarga)</li> </ul>
		AUTONOMIA Y CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Autonomía temporal</li> <li>• Autonomía ocupacional</li> </ul>
		RITMO DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencia de resultados</li> <li>• Distribución de funciones</li> </ul>
		MONOTONIA Y REPETITIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de veces que realiza la tarea</li> <li>• Diversidad de tareas</li> </ul>
	RELACIONES HUMANAS	TIPOS DE LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de liderazgo (jefe inmediato)</li> <li>• Tipos de liderazgo (coordinadora de grupo)</li> </ul>
		COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de comunicación</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>
		RELACIONES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Relaciones con terceros</li> <li>• Relaciones con el jefe</li> </ul>

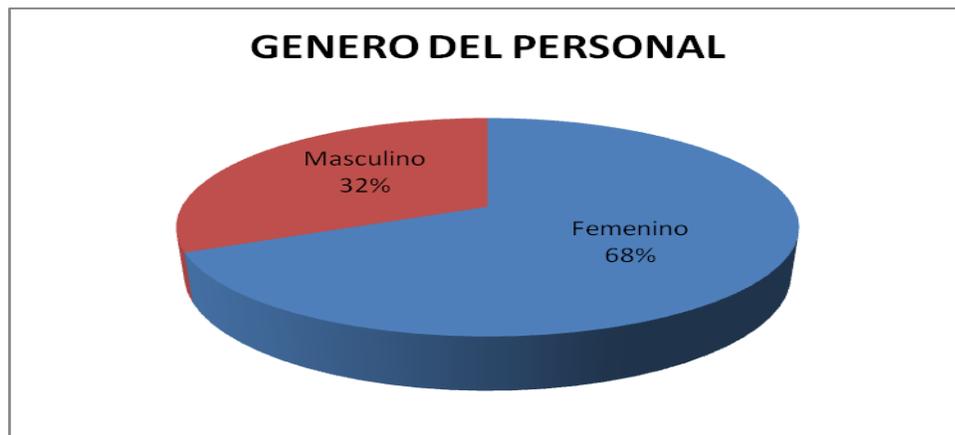
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con el grupo de trabajo</li> </ul>
CALIDAD DE VIDA	CALIDAD DE VIDA	NECESIDADES	Axiológicas Contextos de satisfacción de necesidades ( Subsistencia Ambiente físico Grupo social)
		CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de satisfacción</li> <li>• Cubrimiento y satisfacción de necesidades</li> </ul>
	CALIDAD DE VIDA LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Actitud frente al trabajo</li> <li>• Reto del trabajo</li> <li>• Sistemas de recompensa</li> <li>• Condiciones favorables</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Necesidades de logro</li> <li>• Necesidades de afiliación</li> <li>• La retribución</li> </ul>

## 7. RESULTADOS

La presentación de los resultados del diagnóstico se realizó en dos momentos, el primero referido a la caracterización socio demográfica de la población, el segundo orientado a los resultados por categorías.

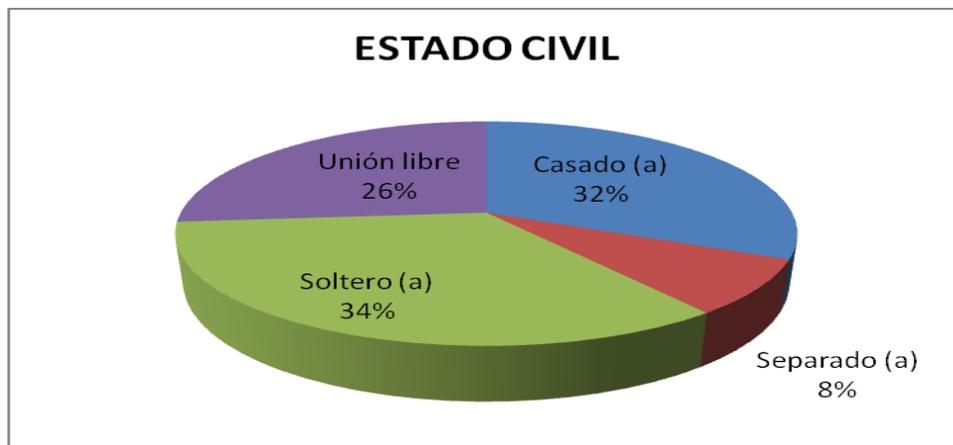
### 7.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

#### 7.1.1. Distribución por sexos de los trabajadores



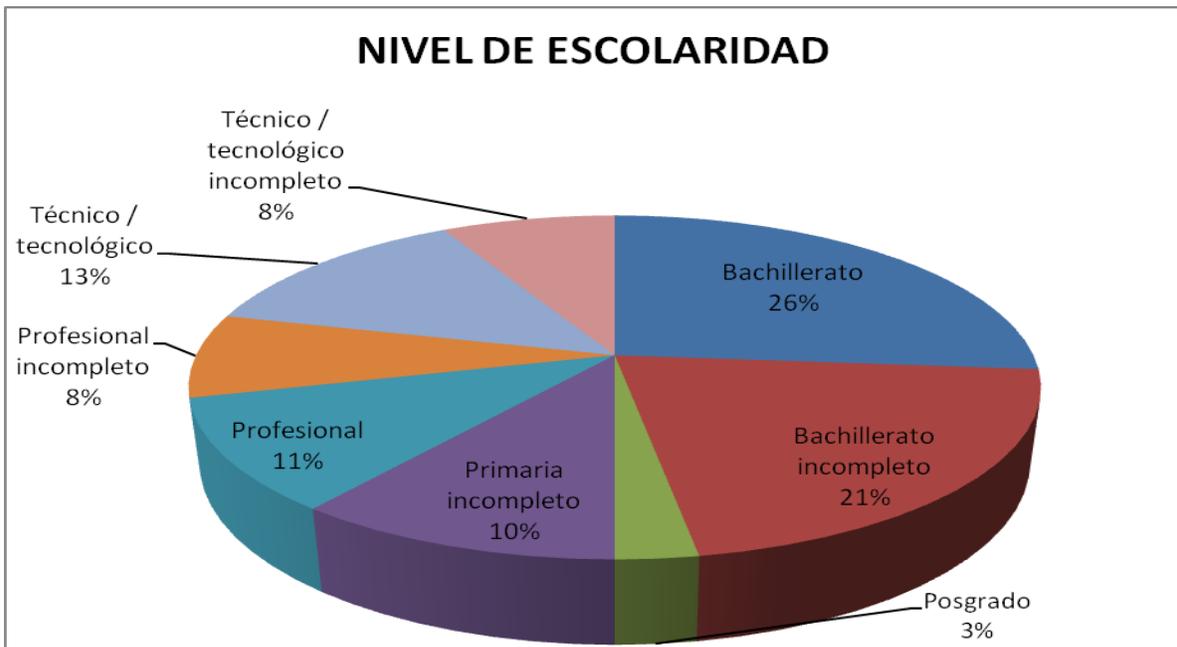
Como se puede apreciar en el gráfico N° 1, de los(as) Treinta y ocho (38) empleados(as) entrevistados(as) 68% son mujeres y el 32% restante son de género masculino.

#### 7.1.2. Estado civil de los trabajadores



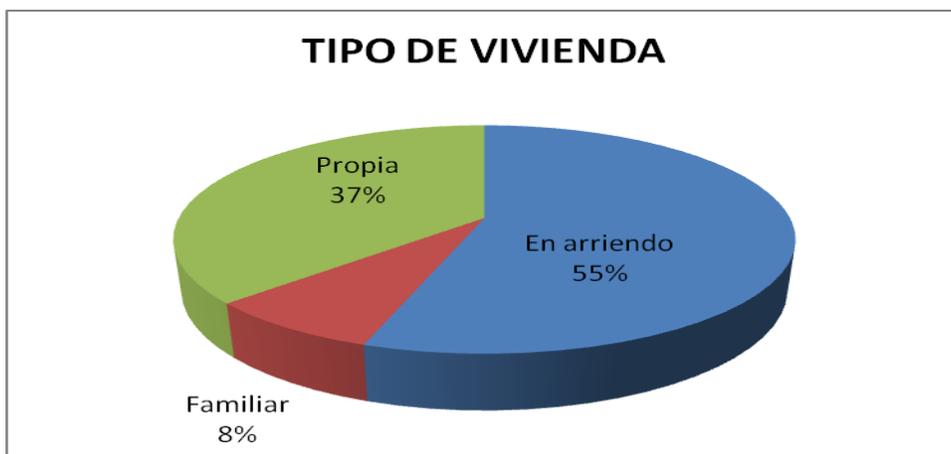
Con respecto al estado civil en el gráfico N° 2, se observa que un 34% de la población encuestada es soltero(a), casado(a) un 32%, 26% viven en unión libre y el 8% restante están separados(as).

### 7.1.3. Nivel de escolaridad de los trabajadores



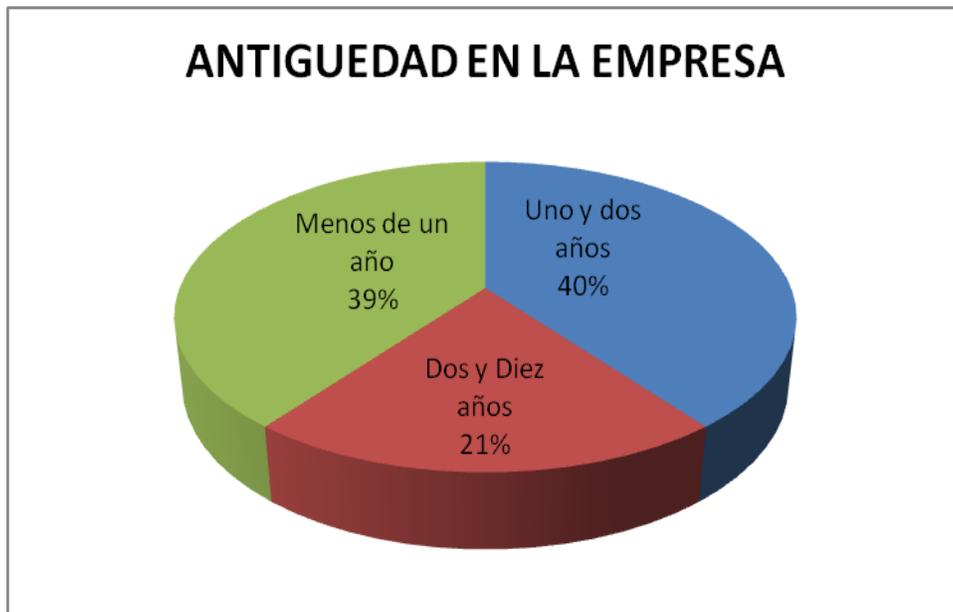
Con relación al nivel de escolaridad en el gráfico N° 3 se evidencia que los empleados de P & S PRESTACION DE SERVICIOS; cuentan con diferentes niveles de formación; Bachillerato en un 26%, bachillerato incompleto un 21%, Técnico/Tecnólogo 13%, Profesional 11%, Primaria incompleta un 10%, seguido de los estudios técnicos/Tecnológicos incompletos o profesionales incompletos con un 8% en cada caso; el 3% restante cuenta con posgrado.

### 7.1.4. Tipo de vivienda



Como se puede apreciar en el gráfico N° 4, de las Treinta y ocho (38) personas entrevistadas de P & S PRESTACION DE SERVICIOS; 55% viven en arriendo, 37% cuenta con vivienda propia y el 8% restante reside en vivienda de tipo familiar.

### 7.1.5. Antigüedad en la Empresa

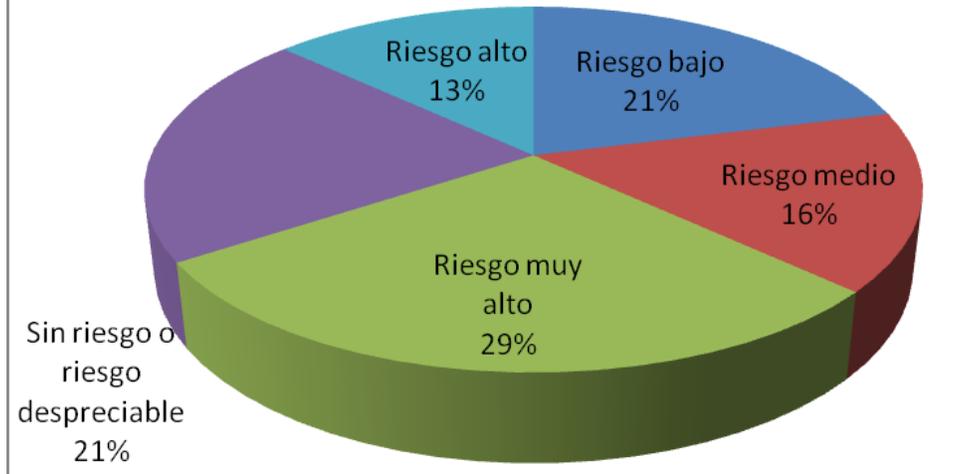


De acuerdo a la gráfica No. 5, respecto a la antigüedad en la Empresa, 40% cuenta entre uno y dos años de labores con la empresa; 39% lleva menos de un año; el 21% restante entre dos y diez años de pertenecer a la empresa..

### 7.2. RESULTADOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento que evalúa las condiciones propias del ambiente de trabajo tales como la organización, el tiempo de trabajo, la cantidad de trabajo, tipos de liderazgo, etc. Todas estas dimensiones bajo ciertas circunstancias especiales pueden convertirse en fuentes potenciales de riesgo que afectarían el bienestar y la salud de los trabajadores.

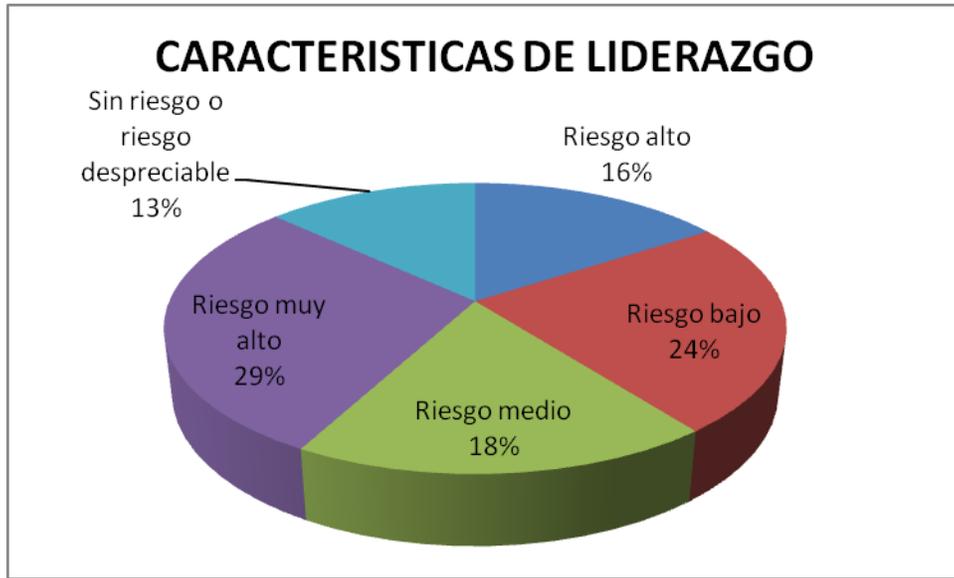
## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL



En relación con los factores de riesgo psicosocial intralaboral; 29% de los encuestados se ubican en un nivel de Riesgo Muy Alto, de igual forma encontramos en igual proporción los niveles de Riesgo Bajo y Sin Riesgo con un 21%, así como en un nivel de Riesgo un 16%, el 13% restante se encuentra en un nivel de Riesgo Alto. Los anteriores resultados señalan diferentes percepciones en el personal en lo relacionado con aspectos intralaborales de la organización.

### 7.2.1. Características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

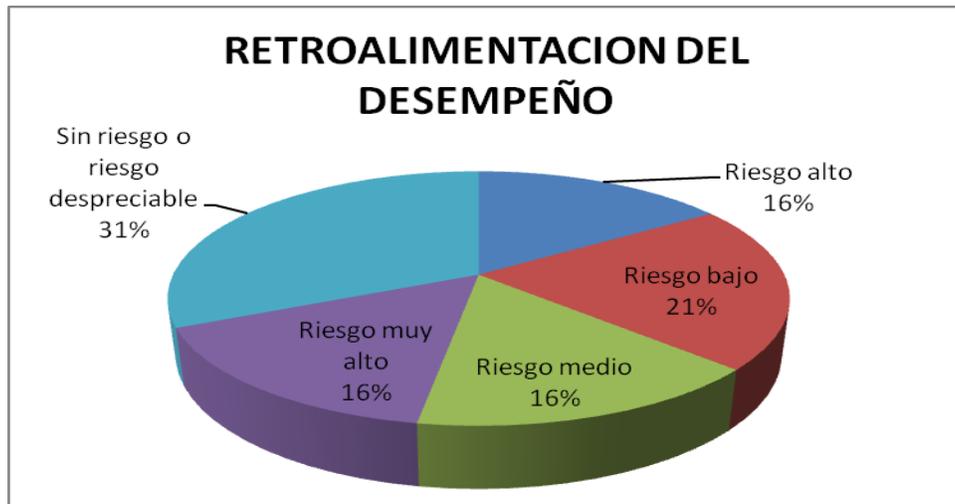
Se refiere a los vínculos existentes tanto entre los superiores jerárquicos y sus empleados, se incluyen en esta variable condiciones como las características del liderazgo, la retroalimentación del desempeño y la interacción entre todos los miembros de la organización.



Respecto a Características de Liderazgo, se evidencia un Nivel de Riesgo Muy Alto con un 29%, en Riesgo Bajo un 24%, Riesgo Medio un 18%, Riesgo Alto un 16% y el 13% restante un nivel Sin Riesgo; estos resultados demuestran una baja percepción en el personal sobre aspectos referentes al direccionamiento y mecanismos de liderazgo que actualmente desarrolla la empresa con cada uno de sus empleados.



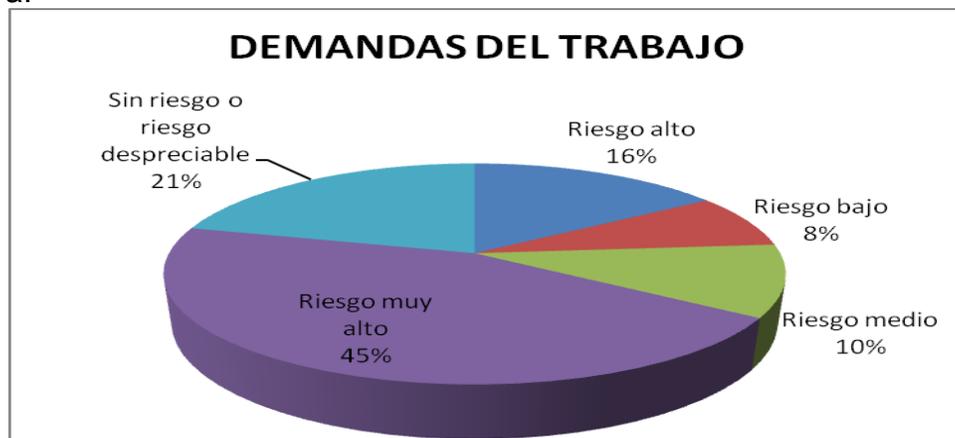
En lo referente a Relaciones Sociales en el Trabajo; 29% se encuentran en un Nivel Sin Riesgo, 26% en Riesgo Muy Alto, Riesgo Alto un 19%, el personal restante se ubica en los niveles de Riesgo Bajo y Medio con un 13% en cada caso; estos resultados señalan diferentes percepciones en el personal en lo referente a las relaciones interpersonales dentro de la empresa.



Respecto a la variable de Retroalimentación del Desempeño, se evidencia en un 31% un nivel Sin Riesgo, en Riesgo Bajo un 21%, el personal restante se encuentra en los niveles de Riesgo Muy Alto, Alto y Medio con un 16% en cada caso, respectivamente. Estos resultados señalan una buena percepción en parte del personal sobre los mecanismos de comunicación internos existentes en la empresa, en lo referente a la retroalimentación del desempeño de cada uno de sus empleados.

#### 7.2.2. Demandas de trabajo

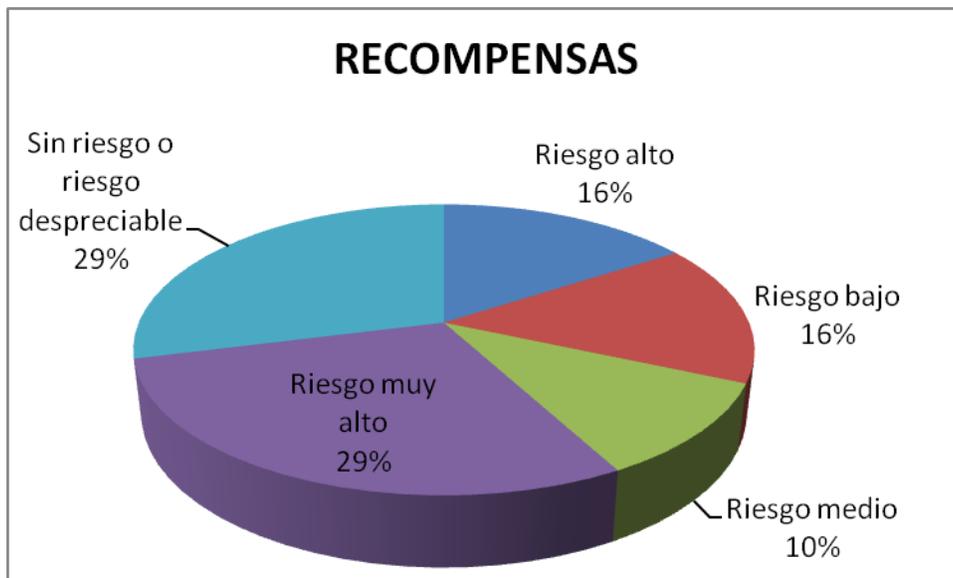
Corresponden al nivel de complejidad y exigencia que emanan las tareas encomendadas al empleado, estas pueden ser de índole cognitiva, cualitativa o cuantitativa.



Respecto a la variable Demandas de Trabajo, en Riesgo Muy Alto se encuentra un 45% de los(as) encuestados, seguido de un 21% en un nivel Sin Riesgo, en Riesgo Alto un 16%, Riesgo Medio un 10% y el 8% restante en un nivel de Riesgo Bajo. Los anteriores resultados indican en parte del personal una inadecuada percepción en lo referente a las tareas, responsabilidades, horarios y funciones asignadas a cada uno.

### 7.2.3. Recompensas

Las recompensas se describen como la retribución que obtiene el trabajador por la labor desempeñada, esta puede ser de tipo económico, psicológico o de posibilidades de crecimiento a nivel profesional.



Respecto a la variable Recompensas, encontramos los niveles de Riesgo Muy Alto y Sin Riesgo con un 29% respectivamente, seguido de los niveles de Riesgo Bajo y Alto con un 16% en cada caso, el 10% restante en un nivel de Riesgo Medio. Resultados que señalan diferentes percepciones en el personal en lo referente a las actividades de bienestar dirigidas al personal, así como los incentivos que generan motivación entre los empleados.

### 7.3. RESULTADOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

Los factores de riesgo psicosocial extralaboral comprenden todas aquellas situaciones o condiciones externas al medio laboral que están relacionadas con el entorno social, familiar y económico del trabajador, estas condiciones bajo circunstancias especiales pueden incidir en el bienestar y la salud del trabajador.



Respecto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral, de las Treinta y ocho (38) personas encuestadas; 37% se ubican un nivel Sin Riesgo, seguido de un nivel de Riesgo Muy Alto con un 24%, en Riesgo Medio un 18%, en Riesgo Bajo un 11% y el 10% restante se encuentra en un nivel de Riesgo Alto. Estos resultados indican que actualmente los factores extralaborales influyen negativamente en parte del personal.

#### 7.3.1. Tiempo Fuera del Trabajo

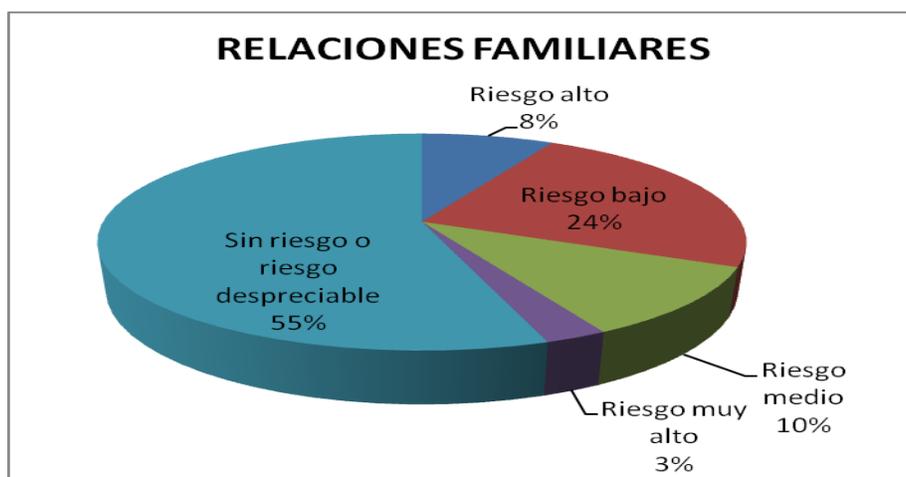
El tiempo fuera se refiere a todas aquellas actividades que el trabajador realiza una vez finaliza su jornada laboral, dentro de estas encontramos actividades recreativas, estudiantiles, domésticas, etc. Estas actividades son importantes puesto que hacen parte de la interacción tanto familiar como con el resto de la sociedad, el no tener tiempo suficiente para estas actividades puede generar malestar en cualquier persona.



Respecto a esta dimensión; 34% se encuentran en un nivel de Riesgo Bajo, en un nivel Sin Riesgo un 29%, seguido de los niveles de Riesgo Alto y Muy Alto con un 16%, el 5% restante se encuentra en un nivel de Riesgo Medio. Resultados que señalan diferentes percepciones en el personal sobre el uso y tiempo adecuado a actividades distintas a las laborales.

### 7.3.1. Relaciones Familiares

Las relaciones familiares hacen referencia a todos los tipos de interacción y relación que existe entre el trabajador y cada uno de los componentes de su núcleo familiar, estas relaciones causan malestar cuando finalizan en conflictos difíciles de afrontar.



Respecto al aspecto de Relaciones Familiares, 55% de los encuestados se ubica en un nivel sin Riesgo, 24% en Riesgo Bajo, Riesgo Medio un 10%, en Riesgo Alto un 8% y

el 3% restante se ubica en un nivel Muy Alto. Los anteriores resultados señalan la variable Relaciones Familiares como factor protector (positivo) en gran parte del personal entrevistado.

### 7.3.2. Comunicación y Relaciones Familiares

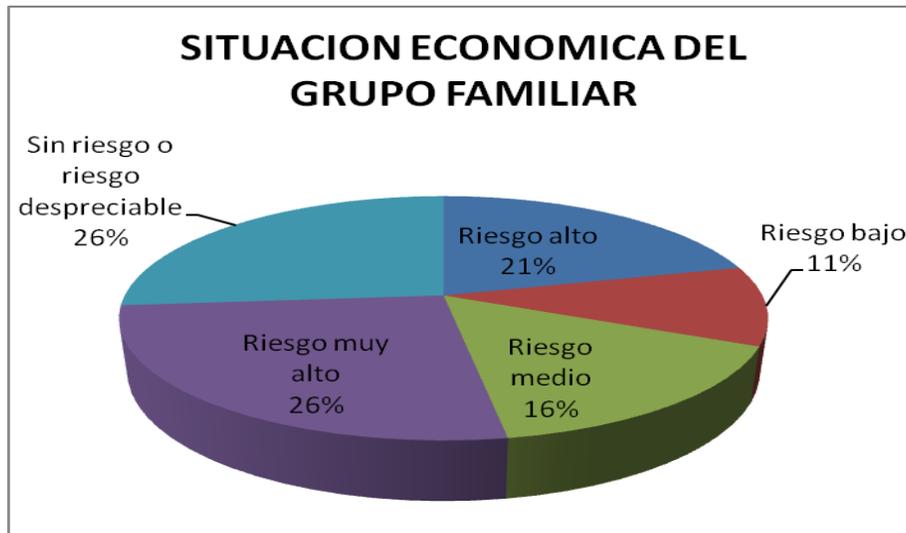
Las cualidades y formas de comunicación o el intercambio de información entre los trabajadores y sus allegados, vecinos, amigos y demás personas que los rodean pueden generar un riesgo cuando son deficientes o escasas.



En comunicación y Relaciones Interpersonales; 32% se encuentra en un nivel Sin Riesgo, seguido del nivel de Riesgo Muy Alto con un 24%, en Riesgo Bajo un 21%, en Riesgo Alto un 13% y el 10% restante en Riesgo Medio; resultados que señalan en el personal diferentes percepciones en lo referente a comunicación e interacción con otras personas diferentes a sus compañeros de trabajo.

### 7.3.3. Situación económica del Grupo Familiar

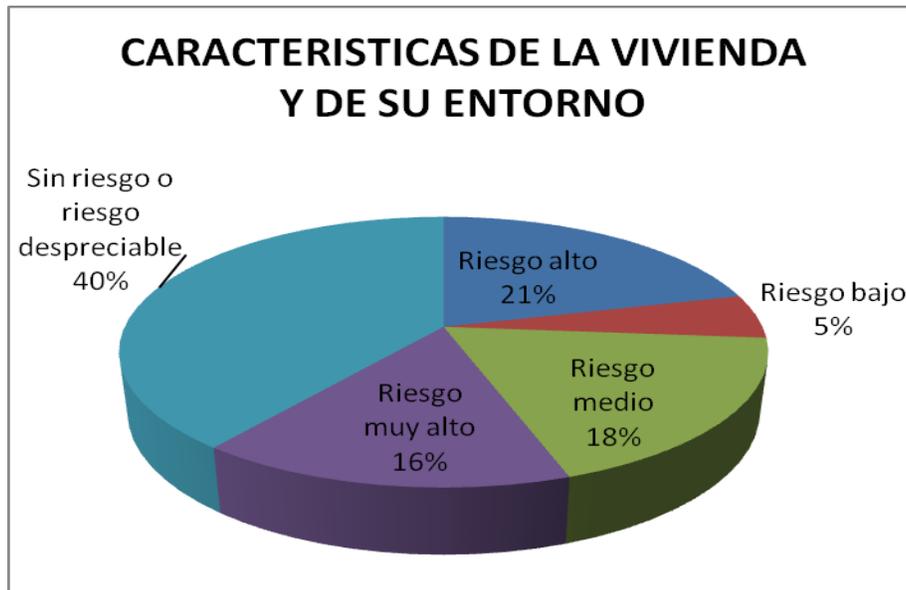
Esta variable hace referencia a la disponibilidad de medios económicos que tiene el trabajador para atender de manera satisfactoria sus gastos básicos; puede generar un riesgo cuando los ingresos son insuficientes o las deudas presentes son difíciles de resolver.



Respecto a esta variable, encontramos los niveles de Riesgo Muy Alto y Sin Riesgo con un 26% en cada caso, en Riesgo Alto un 21%, en Riesgo Medio un 16%, el 11% restante se encuentra en un nivel de Riesgo Bajo. Resultados que indican en parte del personal un manejo inadecuado respecto a las finanzas personales y los compromisos económicos.

#### **7.3.4. Características de la Vivienda y de su entorno**

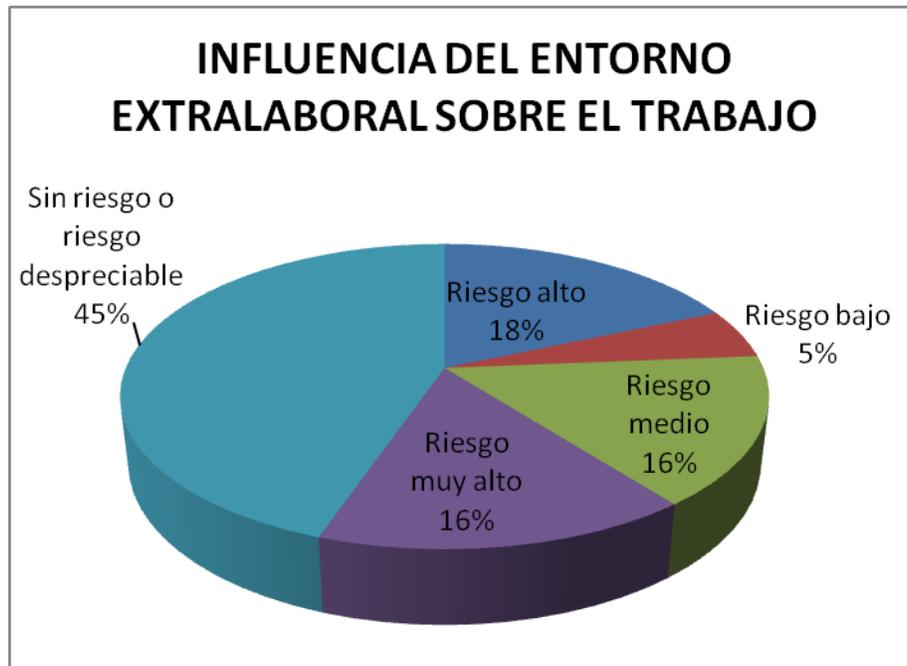
La infraestructura física, la ubicación, las instalaciones y demás características del domicilio del trabajador pueden ser un riesgo cuando se presentan condiciones precarias, o que no son del todo amenas para el trabajador y su grupo familiar.



Respecto a esta variable se evidencia en un 40% del personal encuestado un nivel Sin Riesgo, en Riesgo Alto con un 21%, Riesgo Medio un 18%, en Riesgo Muy Alto un 16%, el 5% restante en un nivel de Riesgo Bajo. Resultados que señalan diferentes percepciones en el personal una baja percepción referente a su vivienda y entorno.

#### **7.3.5. Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajo**

Esta variable corresponde a la incidencia de los problemas familiares, condiciones personales del trabajador y bienestar extralaboral que pueden llegar a incidir en el desempeño laboral del individuo, generando así un riesgo.

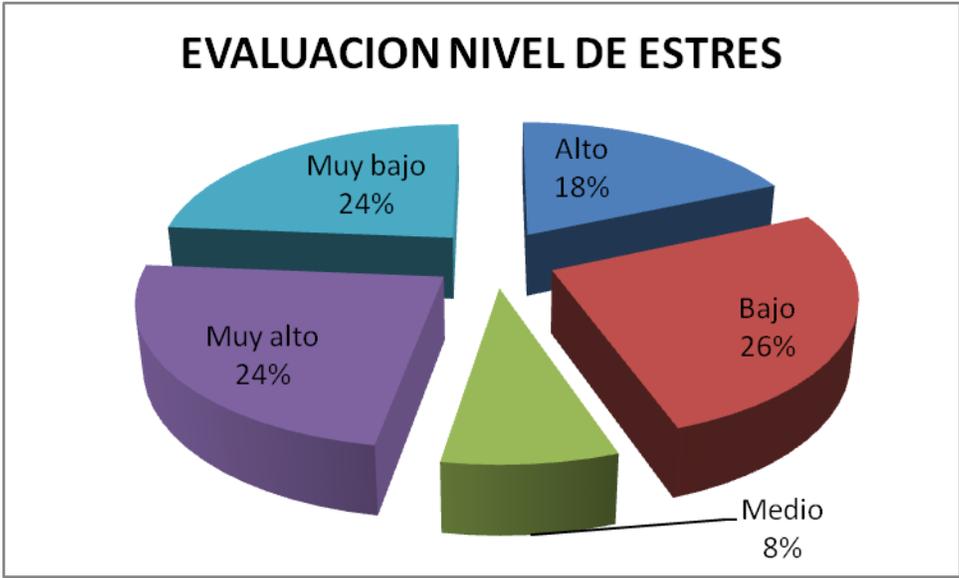


Respecto a la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo; 45% del personal se ubica en un nivel Sin Riesgo, en Riesgo Alto un 18%, seguido de los niveles de Riesgo Medio y Muy Alto con un 16%, el 5% restante se encuentra en un nivel de Riesgo Bajo. Estos resultados señalan en el personal diferentes percepciones sobre la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

#### 7.4. RESULTADOS EVALUACION NIVELES DE ESTRÉS

Partiendo de la postulación que emite al estrés como una enfermedad de origen laboral, la batería para medición de riesgo psicosocial incluye un cuestionario para medir los niveles de estrés en los trabajadores, evaluando así las diferentes manifestaciones tanto de tipo fisiológico como cognitivo que determinan un estado patológico que afecta de manera directa la salud y por ende el desempeño de cualquier persona.

*Estrés:* Es la manifestación final como consecuencia de cada una de las alteraciones en las dimensiones evaluadas, estas condiciones son percibidas y afrontadas por cada individuo de acuerdo a sus esquemas de manejo y control de las situaciones cotidianas. La evaluación de estrés efectuada en los empleados del P & S PRESTACION DE SERVICIOS, arrojó los siguientes resultados:



Respecto a los resultados de evaluación de estrés encontramos con un 26% un nivel de Riesgo Bajo, seguido de los niveles de Riesgo Muy Bajo y Muy Alto con un 24% en cada caso, 18% en Riesgo Alto y el 8% en Riesgo Medio. Los anteriores resultados señalan que actualmente parte del personal de P & S PRESTACION DE SERVICIOS; presenta síntomas a nivel físico, emocional, psicológico y social asociado a estrés laboral.

REALIZADO POR:	<p><i>Rocio Naranjo Alvarado</i>  <b>ROCIO DEL PILAR NARANJO ALVARADO</b>          LICENCIA S.O. RES. 11258/18/11/2009          PSIC. SOCIAL ESP. SALUD OCUPACIONAL</p>
----------------	---

## 8. RECOMENDACIONES

En coherencia con los resultados se estima provechoso efectuar las siguientes recomendaciones:

A la empresa:

-  Implementar un Programa de Vigilancia Epidemiológico de Riesgo Psicosocial dirigido a todo el personal (Operativo y Administrativo) de la Empresa.
-  Reforzar los estilos de liderazgo que actualmente mantiene la Empresa en lo relacionado con estrategias de comunicación, y demás aspectos relacionados con un buen desarrollo intralaboral.
-  Realizar actividades referentes a reforzamiento en Relaciones Sociales en el Trabajo.
-  Desarrollar capacitaciones al personal referentes al manejo de las finanzas personales y compromisos económicos; evitando así la influencia extralaboral en el trabajo.
-  Motivar a los trabajadores a que participen en eventos y/o actividades que permitan establecer y/o reforzar mecanismos de auto-regulación emocional, para minimizar el desgaste emocional asociado al desempeño de las funciones del cargo (hacer deporte, salir a un parque, entre otros).
-  Establecer un programa de pausas activas durante el turno de trabajo, ya que de esta forma se beneficia la salud, el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad dentro de la organización.
-  Capacitar al personal en el Manejo adecuado del estrés y técnicas de afrontamiento del mismo.
-  Ejecutar campañas de prevención nivel de estrés
-  Realizar un trabajo conjunto con el Comité de Convivencia Laboral para desarrollar estrategias de prevención de Riesgo Psicosocial en beneficio de la Salud de los integrantes de la empresa.
-  Hacer seguimiento anual de factores de riesgo psicosocial, después de realizadas las actividades de intervención recomendadas.

A los empleados:

- ✎ Participar en las actividades desarrolladas por la empresa en atención a la prevención del riesgo psicosocial
- ✎ Atender cada una de las recomendaciones relacionadas con el mejoramiento de factores psicosociales.

## Anexos

### Licencia de Prestación de Servicios de Salud Ocupacional



*Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud  
Vigilancia y Control de la Oferta*

**RESOLUCION No 11258 de 18/11/2009**

***"Por la cual se concede Licencia de Prestación de Servicios en Salud Ocupacional"***

**EL DIRECTOR DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD**

En uso de sus facultades legales conferidas en el artículo primero de la Resolución 002318 de 1996 del Ministerio de Salud y en especial por las que le confiere la Resolución 001429 del 19 de Marzo de 1997 y

#### CONSIDERANDO:

Que el(la) señor(a) ROCIO DEL PILAR NARANJO ALVARADO, identificado(a) con CC No. 47.439.482 de YOPAL, ha solicitado Licencia para la Prestación de Servicios en Salud Ocupacional;

Que el peticionario ha presentado la documentación necesaria, exigida por el Artículo Tercero de la Resolución No 02318/96 del Ministerio de Salud,

Que en mérito a lo expuesto y de conformidad con la resolución No 02318/96 expedida por el Ministerio de Salud, en sus artículos 6, 7, 8 y 9;

#### RESUELVE :

**ARTICULO PRIMERO:** Conceder Licencia de Prestación de Servicios en Salud Ocupacional a ROCIO DEL PILAR NARANJO ALVARADO identificado(a) con CC No. 47.439.482 de YOPAL como PSICOLOGO SOCIAL COMUNITARIO ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL Y PREVENCION DE RIESGOS LABORALES.

**ARTICULO SEGUNDO:** La prestación de servicios en Salud Ocupacional será en las siguientes áreas:

1. PSICOLOGIA OCUPACIONAL.
2. INVESTIGACION.
3. CAPACITACION Y EDUCACION.
4. DISEÑO, ADMINISTRACION Y EJECUCION DE PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL.



Carrera 32 N° 12-81 Tel: 364 90 90

[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)

Información Línea: 195



Continuación de la Resolución No 11258 del 18/11/2009 por la cual se concede Licencia de Prestación de Servicios en Salud Ocupacional.

**ARTICULO TERCERO:** La presente Licencia se concede por término de diez (10) años contados a partir de la fecha de la expedición de la presente Resolución, es de carácter personal e intransferible y tendrá validez en todo el territorio nacional.

**ARTICULO CUARTO:** Cuando la persona natural o Jurídica modifique alguna de las condiciones presentadas en el momento de obtener la licencia, deberá informar en el término de un mes, ante Vigilancia y Control de la Oferta sobre los cambios o modificaciones realizadas, para hacer los ajustes necesarios. En caso contrario incurrirá en las sanciones previstas en las normas legales vigentes.

**ARTICULO QUINTO:** El interesado deberá dar estricto cumplimiento a las normas que regulan la materia contenida en la Resolución Ministerial 002318/96.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar personalmente a ROCIO DEL PILAR NARANJO ALVARADO, e informarle que contra la misma proceden los recursos de reposición y apelación, éste último para el Ministerio de la Protección Social, de los cuales podrá hacer uso, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

**ARTICULO SEPTIMO:** Esta Resolución rige a partir de la fecha de su ejecutoria.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**  
Dada en Bogotá, D.C. a los 18/11/2009

**HERMAN REDONDO GOMEZ**  
Director Desarrollo de Servicios de Salud

Elaboró: MARÍA EUGENIA LADINO/MT  
Revisó: SANDRA PATRICIA CHARRY  
Aprobó: ISABEL CRISTINA ARTUNDUAGA

Bogotá, DC <u>18/11/2009</u>
A la fecha notifiqué personalmente al señor (a) <u>Rocio Naranjo Alvarado</u>
CC. # <u>47434182 Yopal</u>
Res # <u>11258</u> fecha: <u>18/11/2009</u>
Firma <u>Rocio Naranjo Alvarado</u>



Carrera 32 N° 12-81 Tel: 364 90 90

[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)

Información Línea: 195

Yo, FRANCY YASMIN PLATA ALVAREZ, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982<sup>1</sup>, de la investigación titulada:

TITULO: PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA P&S. YOPAL, CASANARE

Producto de mi actividad académica, para optar por el título de ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.



FRANCY Y. PLATA A.  
Nombre

Firma

63488021  
Cédula

---

<sup>1</sup>Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer" (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)