

**Propuesta de Intervención psicosocial en la empresa Droguería Victoria CYC de la
ciudad de Villavicencio Consultoría**

María Graciela Jiménez Rozo

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en seguridad y Salud en el Trabajo

Director

Yesinia Gámez Mendoza

Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2022

Contenido

Introducción	14
1. Propuesta de Intervención de los factores de riesgo psicosociales en la empresa Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio	16
1.1. Identificación de la Empresa donde se Desarrollará la Consultoría.....	16
1.2. Problema identificado para el proceso de consultoría.....	17
1.3. Justificación.....	18
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	20
2. Marco referencial.....	20
2.1. Marco teórico	23
2.2. Marco Conceptual	30
2.3. Marco legal.....	32
2.4. Marco normativo	37
3. Diseño metodológico.....	41
4. Desarrollo	44
5. Cronograma	56
6. Presupuesto.....	58
7. Lecciones aprendidas.....	59
8. Conclusiones.....	61
9. Plan de intervención	64
Referencias.....	68

Apéndices.....	71
----------------	----

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Identificación de la empresa</i>	16
Tabla 2. <i>Decretos y resoluciones establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo</i>	33
Tabla 3. <i>Accesos, búsquedas, consultas y descargas en bases de datos</i>	57
Tabla 4. <i>Lecciones aprendidas</i>	59

Lista de figuras

Figura 1. <i>Dominios y dimensiones factores de riesgos intralaboral</i>	28
Figura 2. <i>Dimensiones factores de riesgos extralaboral</i>	29
Figura 3. <i>Resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial es Droguería Victoria CyC ..</i>	48
Figura 4. <i>Nivel de riesgo del factor psicosocial intralaboral, presente en los trabajadores</i>	49
Figura 5. <i>Dominios factor intralaboral según los resultaos del personal administrativo y personal operativo de la empresa droguería Victoria CYC</i>	49
Figura 6. <i>Dimensiones del factor intralaboral, de acuerdo a los resultados del personal administrativo de la empresa droguería Victoria CYC</i>	50
Figura 7. <i>Dimensiones de factor intralaboral, de acuerdo a los resultados del personal operativo de la empresa droguería Victoria CYC</i>	51
Figura 8. <i>Nivel de Riesgo del factor psicosocial extralaboral de la población en general.....</i>	52
Figura 9. <i>Dimensiones del factor psicosocial extralaboral resultados personales de droguería Victoria CYC: por encargo operativo</i>	52
Figura 10. <i>Dimensiones del factor psicosocial extralaboral resultados personales de droguería Victoria CYC: cargos administrativos (jefatura- manejo de personal, profesional)</i>	53
Figura 11. <i>Nivel de estrés personal</i>	54
Figura 12. <i>Nivel de estrés personal operativo vs administrativo</i>	54
Figura 13. <i>Cronograma de actividades</i>	56
Figura 14. <i>Presupuesto</i>	58

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Cuestionario para la evaluación del estrés</i>	71
Apéndice B. <i>Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.....</i>	72
Apéndice C. <i>Cuestionario de factores psicosociales intralaborales.....</i>	77
Apéndice D. <i>Plan de intervención</i>	
Apéndice E. <i>Informe evaluación riesgo psicosocial droguería victoria CYC</i>	

Nota: los apéndices D Y E son archivos medios magnéticos externos

Resumen

El presente proyecto de consultoría propone el diseño de una propuesta de Intervención de los factores de riesgo psicosocial en la empresa Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio, teniendo como objetivo efectuar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y conocer el nivel de estrés de sus trabajadores como consecuencia de las múltiples actividades que desarrollan de acuerdo al nivel organizacional de la droguería. El instrumento utilizando fue la Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales y de Estrés, el cual fue aplicado al personal tanto del área operativa como administrativa a través de los cuestionarios: Intralaboral forma A y B, diseñado para evaluar las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El cuestionario Extralaboral, el cual evalúa los aspectos extralaborales, aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo y, finalmente, el cuestionario que evalúa el nivel de estrés. Una vez aplicado el instrumento se procede a hacer el análisis estadístico de los datos, al igual que de la información sociodemográfica de la Droguería Victoria CyC, obteniéndose la identificación de la presencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral, total general y nivel de estrés.

Posterior al análisis e interpretación de los resultados, se procede a diseñar una propuesta de intervención enfocada a la prevención y control de los principales factores de riesgo y el nivel de estrés detectado dentro y fuera de la droguería.

Palabras Clave: Riesgo psicosocial, diagnóstico, batería de riesgo psicosocial, identificación de riesgos, riesgo intralaboral, riesgo extralaboral, nivel de estrés.

Abstract

The present consulting project proposes the design of an Intervention proposal for psychosocial risk factors in the company Droguería Victoria CYC in the city of Villavicencio, with the objective of evaluating psychosocial risk factors and knowing the level of stress of its workers as a result of the multiple activities they carry out according to the organizational level of the drugstore. The instrument used was the Psychosocial and Stress Risk Assessment Battery, which was operationally applied to both the area and administrative staff through the questionnaires: Intra-labor Form A and B, designed to assess the characteristics of work and its organization that influence the health and well-being of the individual. The Extra-occupational questionnaire, which evaluates the extra-labor aspects, aspects of the family, social and economic environment of the worker, the conditions of the place of residence, which can influence the health and well-being of the individual and, finally, the questionnaire that evaluates the level of stress. Once the instrument is applied, the statistical analysis of the data is carried out, as well as the sociodemographic information of the Victoria CyC Drugstore, obtaining the identification of the presence or absence of intra-labor, extra-labor psychosocial risk factors, general total and stress level.

After the analysis and interpretation of the results, an intervention proposal focused on the prevention and control of the main risk factors and the level of stress detected inside and outside the drugstore is designed.

Keywords: Psychosocial risk, diagnosis, psychosocial risk battery, risk identification, intra-occupational risk, extra-occupational risk, stress level.

Glosario

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Autonomía en el trabajo: Definida como la posibilidad de ser actor, conducir su propia vida profesional y tener la posibilidad de progresar y hacer carrera, de intervenir en la producción de bienes o servicios con capacidad para participar en la adopción de decisiones, para usar y desarrollar sus competencias profesionales y para seguir aprendiendo.

Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

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 la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

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.

Consistencia del rol: El Ministerio de la Protección social (2010) la define como 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.

Control sobre el trabajo: El Ministerio de la Protección Social (2010) define el control sobre el trabajo como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Es decir, es 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 cuantitativas o de sobrecarga laboral: entendidas como un desbalance entre las obligaciones del rol y el tiempo disponible para su realización (Ministerio de la Protección Social, 2010), es decir que significa demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible.

Demandas del trabajo: Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales están categorizadas en cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Demandas emocionales: Definidas como “situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Demanda por carga mental: que se refiere a “las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta” (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Desplazamiento vivienda trabajo vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.

Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

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.

Esfuerzo físico y las demandas por la jornada de trabajo: Son condiciones laborales que conforman el marco exterior en que el trabajador debe dar cumplimiento a sus responsabilidades diarias.

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.

Exigencias de responsabilidad del cargo: Consisten en un “conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

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.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

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.

Mindfulness: es una práctica de meditación que cultiva la conciencia del momento presente, sin realizar juicios de valor. La traducción más frecuente de mindfulness es “conciencia plena” o “atención plena” (Villajos y Barba, 2013). La práctica sistemática de esta técnica permite reeducar la mente, el cerebro y el cuerpo a través de la observación neutral de pensamientos, emociones, sentimientos y sensaciones físicas como elementos dinámicos, con el fin de cambiar su percepción y manejo.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos

organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

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.

Protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

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

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

Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Introducción

Los factores de riesgo psicosociales tienen gran relevancia en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, debido a los múltiples factores de riesgo que pueden afectar la estabilidad emocional del trabajador, es por ello que se hace necesario por parte de la empresa desarrollar la evaluación y el monitoreo permanente de este factor de riesgo.

La importancia de los riesgos psicosociales permite prevenir la manifestación de enfermedades laborales, afectaciones en la salud mental y desarrollo del estrés y sus consecuencias posteriores, por lo que no actuar frente a ello genera en las organizaciones altos índices de accidentes de trabajo, bajo rendimiento en la labor, cambios representativos en los comportamientos. (GIL-MONTE, 2012)

En nuestro país contamos con la resolución 2646 de 2008, la cual establece como principales disposiciones y 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 de generación de estrés (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Dicha Resolución en el Capítulo I, Artículo 3º, define los factores psicosociales como: “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, de igual forma La Guía Técnica General del Ministerio de Trabajo (2015) define que “el abordaje de los factores psicosociales supone el estudio de las condiciones de trabajo y las condiciones individuales de los trabajadores con la finalidad de fomentar el bienestar y la calidad de vida de una población particular y prevenir el desarrollo de enfermedades y de efectos organizacionales adversos” (p.7).

La droguería Victoria CYC, es un establecimiento destinado a la venta al por menor de Productos Farmacéuticos y medicinales, Cosméticos y de artículos de Tocador, ubicada en la

ciudad de Villavicencio, departamento del Meta, Colombia, en donde no se ha llevado a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 2646 de 2008,

Esta propuesta de Intervención, se desarrollará con el fin de gestionar los factores de riesgo psicosociales de la empresa, buscando generar acciones que minimicen su impacto en la población trabajadora y atiendan sus necesidades de motivación y de apoyo laboral y mejoramiento de calidad de vida.

1. Propuesta de Intervención de los factores de riesgo psicosociales en la empresa

Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio

1.1. Identificación de la Empresa donde se Desarrollará la Consultoría

Tabla 1. *Identificación de la empresa*

Razón social Droguería Victoria cyc	Descripción
Nombre representante legal	Clara Cecilia mora rivera
Nit:	20.781-621-7
Ciudad:	Villavicencio
Departamento:	Meta
Dirección:	Calle no. 34-04 quintas de las acacias
Teléfono:	313-791 9499
Sucursales o agencias	2
Nombre de la a.r.l.:	Sura
Clase de riesgo asignado por la a.r.l.	Nivel 1
Código de la actividad económica Ciiu:	G4773
Actividad económica:	Comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y de artículos de tocador en establecimientos especializados

La empresa Droguería Victoria CYC tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Calle No. 34-04, barrio Quintas de las Acacias en la ciudad de VILLAVICENCIO, META. El teléfono de Droguería Victoria CYC es el 313-791 9499. Esta empresa fue constituida como MICRO EMPRESA, desde el 25 de abril de 2013, se dedica al Comercio al por menor de Productos Farmacéuticos y medicinales, Cosméticos y de artículos de Tocador en establecimientos

especializados, cuenta con dos sucursales ubicadas en la Cra 37 i No. 16-28 Barrio Guatiquia, municipio de Villavicencio, y otra en el municipio de Restrepo departamento del Meta.

Su equipo de trabajo está conformado por cuatro (4) Auxiliares de Farmacia, dos (2) Administradoras regentes en Farmacia, un (1) asesor externo de SG_SST y una (1) Gerente, Una (1) sub gerente, una (1) auxiliar de apoyo logístico y un Contador externo tiene implementado el SG_SST y el Programa de Calidad para Droguerías, desde el año 2018, y la administradora de riesgos laborales es SURA.

Misión: Somos una empresa que tiene como objeto social dispensar medicamentos, productos Fito terapéuticos, suplementos dietarios, dispositivos médicos y cosméticos de calidad certificada, a precios justos, prestando un mejor servicio profesional en beneficio de la seguridad y salud del ser humano, que permita el crecimiento de nuestra empresa ofreciendo una mejor calidad de vida para nuestros colaboradores y beneficios para nuestros clientes.

Visión: Nuestra empresa se proyecta para el año 2025, ser reconocida a nivel regional como un establecimiento farmacéutico minorista líder en la prestación de servicio y venta de productos farmacéuticos de alta calidad, eficiencia en los procesos y un excelente servicio al cliente con personal idóneo que cumpla con las expectativas del mercado

1.2.Problema identificado para el proceso de consultoría

Teniendo en cuenta que normativamente es obligatorio que las empresas deben presentar diagnostico evaluación seguimiento de los factores de riesgo psicosociales.

Según la resolución 2646 de 2008 la cual establece las disposiciones y 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 de

generación de estrés (Ministerio de la Protección Social de 2008, y dar cumplimiento a esta norma es responsabilidad de todas las empresas en Colombia, he identificado que la empresa Droguería de Villavicencio, actualmente , no ha llevado a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales, por lo tanto no se está generando una intervención enfocada a ese factor de riesgo.

Según estudios del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo sostiene que en gran medida las causas de accidentes y enfermedades laborales son los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo. (Gómez-Ceballos, Revista Brasileña de Medicina DO TRABALHO, 2016)

Dado lo anterior, se evidencia la necesidad de aplicar la evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social, acorde a la resolución 2764 de 2022, con el fin de diseñar acciones tendientes a intervenir este factor de riesgo, acorde *a los resultados obtenidos* y dar respuesta a la pregunta ¿Cuál es el plan de intervención para los Factores de Riesgo Psicosocial, que se puede plantear para los Trabajadores de la Droguería Victoria CyC de la Ciudad de Villavicencio?

Al Identificar e intervenir los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio, los directivos podrán brindar herramientas que faciliten la toma de decisiones y la implementación de controles que le permitan disminuir la peligrosidad e impacto de los factores de riesgo prioritarios.

1.3. Justificación

Actuar frente al manejo de los riesgos psicosociales permite prevenir la manifestación de enfermedades laborales, afectaciones en la salud mental y desarrollo del estrés y sus

consecuencias posteriores, por lo que no actuar frente a ello genera en las organizaciones altos índices de accidentes de trabajo, bajo rendimiento en la labor, cambios representativos en los comportamientos. (GIL-MONTE, 2012)

La legislación colombiana a través de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 estableció disposiciones y definió 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.

Este proyecto de consultoría pretende ser un aporte significativo para la empresa Droguería Victoria CyC de la Ciudad de Villavicencio, frente a la necesidad de diseñar una propuesta de intervención para el control del riesgo psicosocial y reducir los niveles de estrés identificados en la evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que afectan a sus trabajadores, de tal forma, que al adoptarla, le permita a la alta dirección brindar herramientas que faciliten la toma de decisiones y la implementación de controles, disminuir la peligrosidad e impacto de los factores de riesgo prioritarios

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar a partir del informe consolidado de los resultados obtenidos en el diagnóstico y evaluación de riesgo psicosocial, una propuesta de Intervención que permita, mitigar, controlar y monitorear el nivel de riesgo psicosocial de la Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio

1.4.2. *Objetivos específicos*

Aplicar la batería de evaluación de los factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social, (2008) a los trabajadores de la Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio

Conocer a través del informe de resultados el nivel de riesgo psicosocial, las variables y dimensiones predominantes para la intervención en la Droguería Victoria CYC.

Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la evaluación del riesgo psicosocial, realizada a los trabajadores de la Droguería Victoria CYC.

Definir acorde a los resultados obtenidos, acciones de intervención enfocados a los dominios y dimensiones más significativas.

2. Marco referencial

En el siguiente apartado se hará una conceptualización del tema de consultoría, abordando la aplicación de la batería de riesgos psicosociales y normatividad con el fin de ampliar el conocimiento al respecto para la presente consultoría.

Gil determina riesgo psicosocial como las condiciones que están presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno, los cuales afectan el desarrollo del trabajo, la salud de los trabajadores y por tanto desestabilizan su salud mental. Así mismo los riesgos psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. (GIL-MONTE, 2012)

Según (Jiménez, scielo,2011) en el estudio sobre, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, realizado en España, a partir

de los años noventa, empiezan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema de riesgos psicosociales, vinculando a los efectos negativos que perjudican no solo a los trabajadores sino en sí el rendimiento de la empresa en general. Así, los factores organizacionales, el diseño del trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales se convierten en factores psicosociales, con efectos importantes en la salud de los trabajadores y que por tanto siempre deben estar a disposición de rediseños y replanteamientos. (Jiménez, scielo, 2011)

Con base en lo anteriormente mencionado, la protección de los trabajadores es un elemento esencial, estando entre sus principales funciones la consecución del trabajo seguro. Cuenta con la ventaja, que destaca la Organización de Telecomunicaciones de Iberoamérica (OTI) en el ámbito de los riesgos psicosociales en el trabajo, de la experiencia adquirida para recurrir al diálogo social en lo relativo a la aplicación exitosa de iniciativas. (Forastieri, 2012)

Así mismo, la importancia concedida por la O.I.T. a los riesgos psicosociales evidencia en su intervención activa en relación a los mismos, siendo uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales el publicado por la O.I.T. en el año 1984, titulado, los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control (trabajo, 2019)

De igual forma, el libro, El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo, una visión general; traducido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. en Madrid España. Se destaca las siguientes conclusiones la necesidad de generar acciones para intervenir el riesgo psicosocial al interior de la organización , concluye el libro (véase Leka et al., 2008), la nueva área de gestión del riesgo psicosocial exige a las organizaciones

estar preparadas para el cambio; los principales impulsores o fuerzas del cambio suelen estar estrechamente relacionados (por ejemplo, racionalidad, utilidad económica, orientación a valores y normas, cumplimiento de leyes y normativas, etc.). Sobre esta base, se pueden idear varias estrategias para el cambio, con las que crear un plan integral para evitar y/o gestionar los riesgos psicosociales teniendo en cuenta el contexto más general (situación económica, cultura, relaciones industriales, mercado laboral, etc.) en el que operan las organizaciones.

Para (Black, 2008). En el mismo libro El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo, una visión general, En resumen, hay evidencias científicas sustanciales para indicar que existe una relación clara entre riesgos psicosociales y consecuencias sobre la salud física, mental y social de las personas; esto se ha convertido en una preocupación sanitaria pública clave, dada su clara implicación para la sociedad en general

En el libro Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo se hace referencia a la existencia de amplia lista de factores de riesgos psicosociales tales como: “la mala utilización de las habilidades, sobrecarga del trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad, los problemas en relaciones laborales el trabajo por turnos y el peligro físico”. (Moreno & Báez, 2010)

En el proyecto de grado “Identificación de factores de riesgo psicosociales que influyen en la rotación de personal de Econofarm S.A.” (Andrea Estefanía Bahamonde Chalco.,2015), se destaca la conclusión respecto a que el índice de rotación de personal en la empresa es negativo ya que se encuentra en un 7,59% de desvinculaciones, lo que se encuentra relacionado con la presencia de factores de riesgo psicosociales.

En Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). se realiza bajo la dirección del Ministerio

de la Protección Social , en el año 2007 en empresas constituidas, activas y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP), con dos o más trabajadores, ubicados en las diversas regiones del territorio nacional, y que figuraban en la base de datos de pagos al Fondo de Riesgos Profesionales en el año 2006, como resultado de la Prevalencia de exposición a agentes de riesgo psicosociales según la percepción de los trabajadores encuestados en la última jornada laboral completa, superando incluso a los ergonómicos, es la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en o por encima del 50% de los encuestados. Aspectos de tanta relevancia organizativa en las empresas como la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador no es percibido por el 33% y el 18%, respectivamente.

(Beleño & Ucros, 2014), Realiza el estudio sobre la caracterización de los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, individuales y niveles de estrés de 227 administrativos de la Universidad de la Costa – CUC., concluyendo como resultado que la causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

2.1.Marco teórico

Factores de riesgo psicosociales: La Resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I, Artículo 3º, define los factores psicosociales como: “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. El indagar en los factores psicosociales permite intervenir los diferentes ejes que se dan en la empresa Droguería

Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio, de esta manera se identifican los riesgos a los que está expuesto el trabajador, debido a que los trabajadores pasan la mayoría del tiempo en un entorno laboral. Por ello la importancia que se cree un entorno saludable para que el individuo sea productivo y de esta manera se mitigue el flagelo de ausentismo en la organización, por enfermedades de tipo laboral.

Autores como Muñoz, Orellano & Hernández (2018) afirman que “en la actualidad, los datos suministrados por la OMS evidencian que dos millones de hombres y mujeres mueren actualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo.” (p. 533)

Al identificarse las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (OIT-OMS, 2019, p.53), se puede entonces asociar con los factores de riesgo psicosocial intralaboral específicamente producidos por las condiciones de la tarea.

Osorio argumenta que, hay una mayor relación entre accidente de trabajo y factores de riesgo psicosocial, más que los producidos por la falta de experiencia o de formación, herramientas o maquinarias inadecuadamente protegidas; factores que han sido considerados por los expertos de manera importante. (Osorio, 2011, p 75), lo que significa que tanto Osorio como la OIT-OMS. Guardan una relación muy parecida frente a este tema.

Al identificar las problemáticas y las causas principales de la organización, se pueden generar estrategias de manera oportuna, permitiendo que la salud y el bienestar de los trabajadores se refleje en la calidad de su desempeño laboral, pero en la medida que se desatienda esta

problemática las situaciones de enfermedades laborales, como el estrés, síndrome de burnout, harán que estas condiciones de salud afecten al trabajador en todas sus dimensiones.

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en donde se conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores

(Martínez, 2010 Pg 43).

En las organizaciones del sector salud, las investigaciones han demostrado que los trabajadores se encuentran expuestos a factores psicosociales específicos, que pueden desencadenar respuestas de estrés y situaciones derivadas como el síndrome de burnout, acoso laboral, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, problemas cardiovasculares y osteomusculares (arenas & andrade 2010). Lo anterior se ha convertido en la problemática evidente en las organizaciones, con consecuencias negativas, ya mencionadas anteriormente las cuales causan en la organización problemas de tipo económico, por el nivel de ausentismo que se presenta y la afectación del trabajador reflejando así enfermedades en su salud física y mental, las cuales la droguería Victoria CYC no es ajena a ellas.

Lo anterior visibiliza la necesidad de priorizar y generar estrategias que permitan impactar en prevención y promoción del bienestar del trabajador, por tal motivo es evidente la importancia de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, lo cual permitirá conocer el estado de bienestar en que se encuentran los trabajadores de la droguería Victoria CyC.

La perspectiva anterior evidenciará y evaluará las condiciones del trabajador en su entorno laboral y definirá si es propicia o no, tal como se afirma en las investigaciones científicas que han demostrado que un ambiente laboral saludable reducirá notablemente los costos a una empresa.

Factores de riesgo psicosociales.

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” (moreno 2011 pg 4) A partir de la definición de los factores psicosociales se asocian al entorno laboral, dando la importancia que generan en la conducta y salud de los trabajadores, estas pueden ser positivas o negativas según las condiciones intralaborales o extra laborales, que atañen la salud del individuo desde la perspectiva que se ha ido tomando el tema con el fin de evitar y proteger al trabajador, favoreciendo un entorno saludable,. De esta manera los factores de riesgo psicosocial negativos afectan la salud mental y física, son varias las investigaciones que han evidenciado las repercusiones los factores de riesgo psicosocial que amenazan al trabajador, teniendo unas características particulares agrupando varios factores como son el estrés, acoso laboral, carga laboral, liderazgo, entre otros.

Es así como desde 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo” y a partir de la tercera encuesta 31 incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones.

También la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales. (Moreno 2011 pg 9). Las organizaciones se preocupan cada vez más por el bienestar de sus trabajadores con una visión más objetiva de indagar y evaluar los elementos del individuo en el entorno del trabajador. Esto se debe a la evolución mundial de los cambios en las organizaciones y sus avances de globalización. Todo esto se da o por los cambios y nuevos riesgos a los que está expuesto el individuo. , es decir lo que se ha denominado “riesgos psicosociales emergentes” Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran (Gil ,2012 pg 239).

Es importante destacar que los cambios globales que incluyen avances tecnológicos, nuevas formas de trabajo como es el (teletrabajo) y nuevos de modelos de contratación han cambiado la percepción del entorno laboral los cual han llevado a la prevalencia de ciertos factores de riesgo psicosocial causando un aumento en estrés laboral.

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales (gil ,2012 pg 239). Teniendo en cuenta todo lo anterior y basado en estudios el identificar los riesgos de los factores psicosociales permiten mitigar el impacto de las condiciones negativas laborales en los trabajadores por medio de la intervención partir de la aplicación de los resultados de la batería de riesgo psicosocial estos analizan detalladamente al individuo en todas sus dimensiones.

El modelo de análisis de riesgos psicosociales

Las Condiciones intralaborales y extralaborales las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo y las condiciones extra laborales comprenden aspectos del entorno familiar, social y económico a su vez barca las condiciones de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Villalobos G, 2010, pp. 22-26)

Figura 1. Dominios y dimensiones factores de riesgos intralaboral

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

Adaptado de Batería Riesgo Psicosocial (Villalobos, 2010, p. 22).

Figura 2. Dimensiones factores de riesgos extralaboral

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

Adaptado de Batería Riesgo Psicosocial (Villalobos, 2010, p. 22).

Robert Karasek, formulo el modelo demanda – control, donde afirma que debe existir un balance entre las demandas psicológicas del trabajador y el nivel de control que el trabajador tiene sobre estas, pero en el momento que este balance se rompe automáticamente podremos observar la presencia de factores de riesgo psicosociales influyendo negativamente sobre el capital humano.

Es posible afirmar que la salud humana está determinada no solo por factores individuales como los estilos de vida y las prácticas de autocuidado, sino también por las condiciones sociales y económicas que cada sociedad establece, como el estrato social, la posibilidad de acceder a un sistema de salud, la educación, la seguridad ciudadana, valores culturales en torno a la salud, innovaciones tecnológicas, decisiones políticas, la globalización de la economía, entre otros (Sarsosa et al, 2014, pg. 350).

De esta manera las condiciones del trabajador no solo están dadas por su entorno laboral dentro de la organización sino también repercuten fuera de ella donde se involucra varios factores provocando también respuestas fisiológicas de estrés afectando al trabajador. Por ello también se analizan los factores extralaborales para ofrecer mejoras continuas y diagnóstico de las situaciones o condiciones que generen de estos factores dentro de la organización.

Por tanto, es imprescindible el diagnóstico e intervención para que de esta manera se logren mejoras en las organizaciones mediante estrategias a partir de los resultados del diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial.

2.2. Marco Conceptual

La definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: (Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

El Ministerio de Protección Social (2008), define los factores de riesgo psicosociales como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Por su parte el Comité Mixto OIT-OMS de 1984 los define como “la interacción entre las condiciones de trabajo, el medio ambiente de trabajo y aspectos individuales, los cuales están mediados por percepciones y experiencias que pueden incidir en la salud y bienestar del trabajador”.

El concepto es también abordado por Villalobos (2007) quien define que los factores psicosociales son las condiciones de las personas al relacionarse con el medio, el trabajo y la sociedad que les rodea, viven y experimentan, estos factores no constituyen riesgo sino hasta que se transforman en potencialmente peligrosos para la salud y el bienestar del trabajador, afectando su relación con el trabajo o entorno.

Otros conceptos importantes a tener en este proyecto son: Las condiciones de trabajo la cual es definida en la Resolución 2646 de 2008, como los aspectos intralaborales, extralaborales e

individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Ministerio de la Protección Social, 2008). En la misma resolución se define el estrés como la 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. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Cohen (s.f) citado por Gonzáles (2012, p.195) menciona que el estrés se define como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”

También se encuentran autores que resaltan que el término estrés proviene del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Consiste en la respuesta del organismo de índole física o emocional a toda demanda de cambio real o imaginario que produce adaptación y/o tensión (Mayaca, 2007).

La carga física en la Resolución 2646, es definida como el “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”. (Ministerio de la Protección Social, 2010). Mansilla (2012), trata de establecer la carga física como el “conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física”.

La carga mental es considerada como la 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. Es decir que la carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral Mansilla (2012).

Otro concepto a tener en cuenta en la Resolución 2646 es la carga psíquica o emocional, que expresa las 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. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

2.3.Marco legal

En cuanto al marco legal este se basó en la Resolución 2646 de 2008 que establece disposiciones y define 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. En lo referente al marco teórico e investigativo se exploró el conocimiento a nivel mundial y Nacional respecto al tema

Tabla 2. *Decretos y resoluciones establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*

Norma	Artículo	Descripción	Referencia
Decreto 614 de 1984	literal c de artículo 2	Señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Resolución 1016 de 1989	Numeral 12 del artículo 10	Una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Ley 100 de 1993	Artículo 161°. Deberes de los Empleadores	Como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los empleadores, cualquiera que sea la entidad o empresa en nombre de la cual vinculen a los trabajadores, deberán: Garantizar un medio ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y los empleadores, cualquiera que sea la entidad o empresa en nombre	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Decreto 1832 de 1994	Numeral 42 del artículo 1°	Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo,	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo

Norma	Artículo	Descripción	Referencia
		trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable";	
La Ley 1010 de 2006		A través de la cual se adoptan medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
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	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo

Norma	Artículo	Descripción	Referencia
Decreto 2566 de 2009	Artículo 42°	Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
	Patologías causadas por estrés en el trabajo	péptica severa o colon irritable.	
Resolución 0652 de 2012		Establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo

Norma	Artículo	Descripción	Referencia
Ley 1616 de 2013		Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Establece la atención integral e integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Ley 1616 de 2013	Art 9	“Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, 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”.	Ministerio del Trabajo
Ley 1477 de 2014		Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Modifica el decreto 2566 de 2009. DECRETO 055 DE 2015	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Decreto 1072 de 2015		Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Circular 0064 de 2020		Establece acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención	Ministerio del Trabajo

Norma	Artículo	Descripción	Referencia
		de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (Covid-19) en Colombia	
Resolución 2764 de 2022		por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Deroga la Resolución 2404 de 2019.	Ministerio del Trabajo

2.4.Marco normativo

2.4.1 De la legislación sobre el riesgo psicosocial en el mundo

A nivel mundial, la OIT por su característica de organización presenta propuestas denominadas convenios, con lo que se busca una mayor prevención de los riesgos psicosociales: El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951), introduce el concepto de “trabajo de igual valor” para corregir la discriminación salarial indirecta fruto de las diferentes valoraciones que se hacen de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados. Expresa, además, la necesidad de realizar “valoraciones objetivas de los puestos de trabajo” que permiten, además de equilibrar la remuneración, analizar los componentes y condiciones del trabajo, lo que facilita la prevención de riesgos laborales”.

El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958) tiene como objetivo: “eliminar cualquier tipo de discriminación y establece para ello la obligación de

garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el empleo y en las diversas ocupaciones, así como en las condiciones de trabajo”

El Convenio número 156: “se enmarca en la normativa de la OIT sobre igualdad de oportunidades y de trato”. Reconoce: “ Los problemas y las necesidades particulares que enfrentan quienes tienen responsabilidades hacia los hijos e hijas a su cargo, las responsabilidades que tienen y con otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella, e insta a los Estados a desarrollar servicios comunitarios, públicos y privados de asistencia a la infancia y a las familias” y medidas de apoyo como la reducción de la jornada de trabajo y la flexibilidad de horarios”

Propuesta OIT -Ginebra en 1982, sobre “Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención” horarios de las jornadas laborales diurnas y nocturnas y personas aptas según la edad, abuso laboral, las cuales hacen referencia a los factores de riesgos psicosociales.

3.4.2 De la Legislación sobre el Riesgo Psicosocial en Colombia

La legislación colombiana cuenta con una gran diversidad de normas que regulan el comportamiento existente entre trabajador- empleador.

La Ley 57 de 1915 surge como consecuencia a las condiciones precarias y poco seguras que se presentaban para los trabajadores.

Decreto 2653 de 1950. Formulación del código sustantivo del trabajo, cuya finalidad es establecer un equilibrio en la relación entre patrones y trabajadores, relacionado con lo económico y lo social.

La Resolución 1016 de 1989 da inicio a 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.

La Ley 100 del año 1993 habla de la importancia de conservar y garantizar la salud de los trabajadores y nace el sistema de seguridad social integral, donde el trabajador tendrá acceso a salud desde la perspectiva laboral a través de las administradoras de riesgos laborales. Tomado de Congreso de la República de Colombia. (1993).

El Decreto 1295 de 1994, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.”

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.

La resolución 2646 de 2008, define los diferentes actores sociales para la identificación, prevención, evaluación e intervención además del estudio que determina el origen de patologías causadas por el estrés ocupacional; establece específicamente cada uno de los ámbitos de aplicación, en donde se encuentran explícitamente en el artículo 2º: “Todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, a los trabajadores en misión, a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares”. (Ministerio del Trabajo, 2019).

De igual forma el artículo 3° de la misma resolución establece la periodicidad de la evaluación, allí se discrimina a las empresas de un nivel de alto riesgo como “empresas en las cuales se ha identificado un nivel de factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2019) dichas organizaciones deberán evaluar de forma anual, contrario a aquellas clasificadas como medio o bajo riesgo las cuales deberán implementar la evaluación correspondiente como mínimo cada dos años.

Cabe mencionar que en esta resolución 2646 de 2008, hace claridad frente a la confidencialidad de la información de tal forma que los empleadores o contratantes no podrán tener, conservar o anexar copia de los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la historia clínica ocupacional en la hoja de vida del trabajador, es decir que todos los informes individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial hacen parte de las evaluaciones periódicas ocupacionales y deben reposar en la historia clínica ocupacional de cada trabajador, ya que son aplicables a estos documentos las disposiciones legales establecidas para el manejo, archivo.

El Decreto 2566 de 2009 complementa la resolución 2646 de 2008 al adoptar la tabla de enfermedades laborales para Colombia, donde habla acerca del estrés como enfermedad profesional y hace una breve definición de las diferentes patologías causadas por estrés Presidencia de la República de Colombia. (2009). y reserva de las historias clínicas ocupacionales. (Ministerio del Trabajo, 2019)

Los numerales 9° y 10° del artículo 2°, los numerales 6° y 7° del artículo 6° del Decreto 4108 de 2011, especialmente el numeral 9°, señala a las instituciones Administradoras de riesgos laborales como ente fundamental que garantiza la seguridad de los trabajadores, pues son ellos

quienes deben generar estrategias, planes, acciones y servicios para la promoción de la salud mental y prevención de trastornos mentales asegurando que las organizaciones incluyan dichas actividades en el plan de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El Decreto 1072 de 2015, brinda las directrices de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y deben ser aplicadas por todos los empleadores. Tomado Ministerio de Trabajo (2015).

La Circular 064 de 2020 que establece las acciones mínimas para evaluar e intervenir los factores de riesgo psicosocial y prevención de la salud mental en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID19 en Colombia.

Lo anterior, da cuenta que la legislación sobre temas psicosociales ha ido creciendo, de forma que el riesgo psicosocial se encuentra legislado, por tal razón debe estar identificado, evaluado, intervenido y monitoreado de manera permanente.

La Resolución 2764 de 18 de julio de 2022, expedida por el Ministerio del Trabajo, por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Deroga la Resolución 2404 de 2019.

3. Diseño metodológico

El proyecto de consultaría se desarrolla desde una metodología descriptiva que aporta datos cuantitativos con interpretación cualitativa, en el cual se busca que a partir de los resultados del informe consolidado del diagnóstico de los factores psicosociales en la droguería; analizar los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y estrés y sus efectos en la salud ,para proponer el

diseño de una propuesta de Intervención que favorezca a los trabajadores de la Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio

Este proyecto de consultoría se apoyará en la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales elaborada por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentral de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, la cual tiene una serie de dimensiones que nos permitirán conocer los riesgos actuales de los trabajadores de Droguería Victoria CYC de la ciudad de Villavicencio.

La Resolución 2646 (2008) de carácter Nacional, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamentos científicos y empíricos que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país; bajo esta directriz, se emplea el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A “para profesionales” y Forma B “para tecnólogos, técnicos, empíricos”, desarrollado por la dirección General de Riesgos profesionales del Ministerio de la protección Social, pág. 58 con la pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las baterías de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial. (Ministerio de protección, 2010).

La Resolución 2646 de 2008 indica que “la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional”.

Como condición obligatoria, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería debe ir precedida de la firma de un consentimiento informado por

parte del trabajador (sea uno o sean varios) que tomará parte en la evaluación de factores psicosociales.

El consentimiento informado debe reunir mínimo las siguientes condiciones: ser libre e informado, lo cual fue dispuesto por la Corte Constitucional Colombiana en la sentencia T-1028 de 2003¹². Dicha sentencia aplica para el caso de la evaluación de factores psicosociales en cuanto a los aspectos que debe reunir el consentimiento informado, los cuales son:

- a. El consentimiento debe ser libre; es decir, no puede estar inducido por circunstancias o personas externas a la necesidad y pertinencia de evaluar los factores psicosociales para su oportuna intervención y control.

Como expresión de su libre voluntad, el trabajador debe explicitar si acepta o rehúsa su participación en la evaluación.

- b. El consentimiento debe ser informado. Esto es que el psicólogo está en la obligación de suministrar al trabajador toda la información necesaria sobre la actividad de evaluación que se realizará y sus objetivos, el procedimiento que se llevará a cabo, el tipo de resultados que se obtendrán, el uso que se dará a la información proporcionada, los beneficios y riesgos potenciales que implica esta actividad para el trabajador, así como las condiciones de confidencialidad y seguridad que aplicarán sobre la información proporcionada.
- c. De igual forma, se debe informar al trabajador de la posibilidad que tiene de rehusarse a hacer parte de la evaluación, a fin de que tome de forma libre la decisión de responder los instrumentos de evaluación.

En el consentimiento informado el trabajador debe explicitar su consideración acerca de si la información que le fue suministrada fue completamente comprensible.

La información que se suministre debe ser clara, completa, inteligible y debe darse en forma escrita y previa a la aplicación de los instrumentos de evaluación, y debe establecerse a través de la firma o huella del trabajador, contigua al nombre y número de cédula.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la información proporcionada por los trabajadores para estos efectos, los resultados y la información deberán manejarse con total reserva.

La batería será aplicada por la profesional en psicología Angélica Guzmán Guerrero, especialista en Organizacional y Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma, según la Resolución 2646 de 2008.

Para avalar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, no se modificará su distribución, contenido u orden, se respetarán los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron el cuestionario y su desarrollo se realizara por etapas o momentos así:

4. Desarrollo

Se procedió a conocer y realizar el análisis de la información existente en la Empresa Droguería Victoria CyC con relación a la implementación del SG-SST y se encuentra, que tiene un 90% de avance en la evaluación inicial, a lo cual resalto, que se da cumplimiento con la ejecución de los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódico y retiro y el seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores de la Droguería, en cuanto al riesgo psicosocial identificados en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, se identifica que no se han tomado acciones de control al respecto.

Este proyecto tuvo como propósito proponer un plan de intervención para el manejo

del riesgo psicosocial laboral en la Droguería Victoria CyC de acuerdo a la medición realizada por la Psicóloga (Angélica Guzmán Guerrero) con especialización en seguridad y salud en el trabajo con licencia en seguridad y salud en el trabajo vigente, a todos los trabajadores, los cuales diligenciaron los formularios entregados, posterior a la aplicación se da continuidad con el análisis de la información por la psicóloga, quien presenta un informe consolidado de resultados en términos de niveles de riesgo por cada cuestionario, dominio, dimensión.

Conocer estos resultados permitió definir y diseñar el plan de intervención, a partir de lo sugerido en la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora y el protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de Trabajo.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos y su priorización se planean las acciones correctivas, preventivas y de mejora a través de la propuesta de Intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Droguería Victoria CYC, producto que se entrega a la alta dirección para ser adoptado en la Droguería.

Primer Momento. Aplicación de la Batería de Riesgo psicosocial

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Tendrá una duración así: Forma A: 28 minutos (duración promedio),. Forma B: 33 minutos (duración promedio).

- Sensibilización al personal de la Droguería, en ella se explica los objetivos de la aplicación de la batería, así como el marco legal que la soporta, informando a los colaboradores sobre el manejo de la información enmarcada en los parámetros de la confidencialidad por ser un documento que hace parte de la historia clínica.
- Administración de los Cuestionarios, lo realiza la Psicóloga (Angélica Guzmán Guerrero) con especialización en seguridad y salud en el trabajo con licencia en seguridad y salud en el trabajo vigente, siguiendo el procedimiento Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial así:
- La población que se tomó para este proyecto, corresponde a 8 colaboradores, (se aclara que la muestra inicial correspondía a 10 personas, sin embargo, para el momento de la aplicación 2 trabajadoras renunciaron por traslado a otro país), de la Droguería Victoria CYC, de la ciudad de Villavicencio, a los cuales se les aplico los siguientes instrumentos que conforman la batería:

Secuencia de la aplicación:

- a. Presentación del examinador: La Psicóloga Angélica Guzmán Guerrero que aplica los cuestionarios se presenta con su nombre y profesión.
- b. A continuación, explica su oficio en la aplicación del cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial intralaboral, actividad que se describirá con más detalle con la carta de información y el consentimiento informado.
- c. La carta incluye el texto completo del consentimiento informado que se firma.

La Psicóloga recoge todas las cartas de información diligenciadas y firmadas, antes de continuar con la aplicación de los cuestionarios

- d. Aplicación de los cuestionarios: La Psicóloga entrega a los trabajadores el cuestionario, formas A o B, según el nivel del cargo.

Se realiza a través de la auto aplicación colectiva, se pide a los trabajadores que lean las instrucciones, si se presentan dudas, se responden y cuando se tengan claras las instrucciones, se da inicio para llenar el cuestionario.

La Psicóloga orienta a los trabajadores para diligenciar el formato con la fecha en la que contestan el cuestionario y su número de identificación o ID en los espacios destinados (parte superior derecha).

Durante el diligenciamiento del cuestionario la Psicóloga está atenta a resolver las dudas que surjan en la actividad, y que se desplaza por el lugar verificando que todos los trabajadores contesten correctamente las preguntas, es decir, observa y verifica sutilmente que se consigna una sola respuesta por pregunta y que se sitúe dentro de cada casilla.

Revisión y verificación de los cuestionarios a tener en cuenta:

*Todos los ítems están diligenciados.

*No presentan marcaciones con doble respuesta.

Segundo momento: Análisis de Resultados:

Los riesgos psicosociales tienen la característica que son multicausales por esta razón es necesario analizar la información obtenida, así establecer la relación existente entre las fuentes objetivas (datos estadísticos de ausentismo, capacitaciones, movilidad interna, etc.) y subjetivas (información suministrada por el trabajador por medio de los cuestionarios) donde se reconocen los posibles efectos derivados de los factores de riesgo psicosocial. Bernal 2017.

La tabulación y el análisis de la información la realiza la psicóloga(a), haciendo uso de las herramientas de medición que establece la batería de riesgo.

Esta información se presenta a través del informe consolidado de resultados que presenta los factores de riesgo psicosocial encontrados a partir de la evaluación de ocho¹ trabajadores con antigüedad mínima de 2 meses de labores así:

El 87,5% son mujeres, 25,5% hombres, en cuanto a la edad se encuentran en adultez media, en donde la media son los 36 años, respecto a su estado civil el 50% corresponde a personal soltero el 25% del personal tiene un hogar conformado. El otro 25% corresponde a separados y divorciados. Respecto al nivel de formación: El 75% tiene un nivel educativo de técnico y tecnólogo terminado y un 25% nivel profesional, en cuanto a la Vivienda: El 62,5% vive en arriendo, el 25% en casa propia y el 12,5% vivienda familiar, De acuerdo a la Antigüedad: El 75% lleva más de dos años en la empresa, respecto a la Distribución de los cargos: El 62,5 % corresponde a Jefatura y tiene personal a cargo, respecto a la contratación, 50% del personal cuenta con contrato a término indefinido, horario de trabajo 8 horas el 62,5% y el 37,5% restante del personal horario de 9 horas

Figura 3. Resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial es Droguería Victoria CyC

RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO
ADMINISTRATIVO	Riesgo Medio
OPERATIVO	Riesgo Medio
GENERAL	Riesgo Medio

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

¹ Ochos trabajadores ya que al momento de la aplicación del instrumento 2 Auxiliares de farmacia que llevaban tres años con la empresa renunciaron para trasladarse hacia España. Y el nuevo personal estaba en periodo de prueba por lo cual no se les aplicó el instrumento

- Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral). Tomando como personal Operativo a las Auxiliares de Farmacia y Administradoras de Punto, para la presentación de los resultados debido a que se aplicó a todo el personal la Forma a. Riesgo medio

Figura 4. Nivel de riesgo del factor psicosocial intralaboral, presente en los trabajadores

CUESTIONARIO	NIVEL DE RIESGO
Personal administrativo (profesional)	Riesgo bajo
Personal operativo (Auxiliares de Farmacia y Administradoras de Punto)	Riesgo medio

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Figura 5. Dominios factor intralaboral según los resultados del personal administrativo y personal operativo de la empresa droguería Victoria CYC

DOMINIOS FACTOR INTRALABORAL	NIVEL DE RIESGO	
	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin Riesgo	Riesgo bajo
Control sobre el trabajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo
Demandas del trabajo	Riesgo medio	Riesgo medio
Recompensas	Riesgo bajo	Riesgo medio

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Figura 6. Dimensiones del factor intralaboral, de acuerdo a los resultados del personal administrativo de la empresa droguería Victoria CYC

DIMENSION	PUNTUACIÓN	NIVEL DE RIESGO
Características del liderazgo	2,1	Sin Riesgo
Relaciones sociales en el trabajo	5,4	Sin Riesgo
Retroalimentación del desempeño	6,3	Riesgo bajo
Relación con los colaboradores	0,8	Sin Riesgo
Claridad de rol	0,0	Sin Riesgo
Capacitación	2,5	Riesgo bajo
Participación y manejo del cambio	11,3	Sin Riesgo
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,7	Sin Riesgo
Control y autonomía sobre el trabajo	8,3	Sin Riesgo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	22,9	Riesgo bajo
Demandas emocionales	24,4	Riesgo bajo
Demandas cuantitativas	47,7	Riesgo Alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	33	Riesgo medio
Exigencias de responsabilidad del cargo	78	Riesgo Alto
Demandas de carga mental	6,5	Riesgo Bajo
Consistencia del rol	0,0	Sin Riesgo
Demandas de la jornada de trabajo	26	Riesgo medio
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	Riesgo bajo
Reconocimiento y compensación	Riesgo bajo	Riesgo bajo

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Según la anterior tabla, las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal administrativo con **riesgo alto** corresponden a:

- Exigencias de Responsabilidad del cargo con una puntuación de 78
- Demandas Cuantitativas con una puntuación de 47,7

Las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal administrativo con riesgo medio corresponden a:

- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con una puntuación de 33
- Demandas de la jornada de trabajo con una puntuación de 26

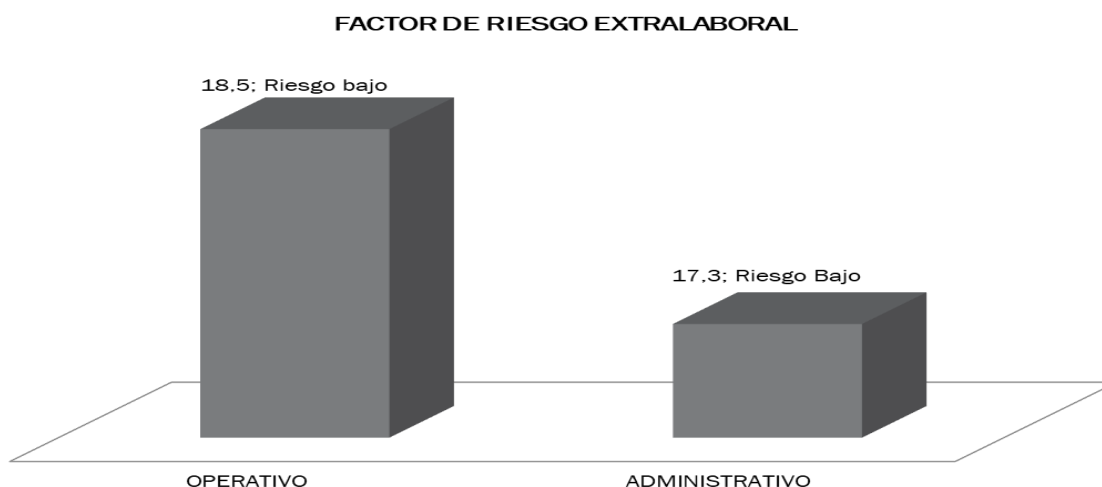
Figura 7. Dimensiones de factor intralaboral, de acuerdo a los resultados del personal operativo de la empresa droguería Victoria CYC

DIMENSIONES	PUNTUACIÓN	NIVEL DE RIESGO
Características del liderazgo	0,0	Sin Riesgo
Relaciones sociales en el trabajo	0,4	Sin Riesgo
Retroalimentación del desempeño	28,8	Riesgo medio
Relación con los colaboradores	N/A	N/A
Claridad de rol	0,0	Sin Riesgo
Capacitación	10,9	Riesgo medio
Participación y manejo del cambio	1,3	Riesgo bajo
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	2,7	Riesgo bajo
Control y autonomía sobre el trabajo	24,9	Riesgo bajo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	29,6	Riesgo medio
Demandas emocionales	48,2	Riesgo Alto
Demandas cuantitativas	26,2	Riesgo bajo
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	19,1	Riesgo bajo
Exigencias de responsabilidad del cargo	N/A	N/A
Demandas de carga mental	82,5	Riesgo Alto
Consistencia del rol	N/A	N/A
Demandas de la jornada de trabajo	8,7	Riesgo bajo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,4	Sin Riesgo
Reconocimiento y compensación	17	Riesgo medio

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Según la anterior tabla, las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal Operativo con riesgo alto corresponden a:

- Demandas de Carga Mental con una puntuación de 82,5
- Demandas Emocionales con una puntuación de 48,2

Figura 8. Nivel de Riesgo del factor psicosocial extralaboral de la población en general

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Área administrativa: 17,3 riesgo bajo

Área operativa: 18,5 riesgo bajo

Figura 9. Dimensiones del factor psicosocial extralaboral resultados personales de droguería Victoria CYC: por encargo operativo

DIMENSIONES FACTOR EXTRALABORAL	PERSONAL OPERATIVO	
	PUNTAJE DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA	0,2	Sin riesgo
CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	10,8	Riesgo bajo
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	32,2	Riesgo medio
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	6,7	Riesgo bajo
RELACIONES FAMILIARES	9,1	Riesgo bajo
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	19,2	Riesgo medio
SITUACIÓN ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR	15,6	Riesgo bajo

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Según la anterior tabla las dimensiones del factor extralaboral en el personal operativo con riesgo medio corresponden a:

- Tiempo fuera del trabajo el cual puntuó 32,2
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que puntuó 19,2

Figura 10. Dimensiones del factor psicosocial extralaboral resultados personales de droguería Victoria CYC: cargos administrativos (jefatura- manejo de personal, profesional)

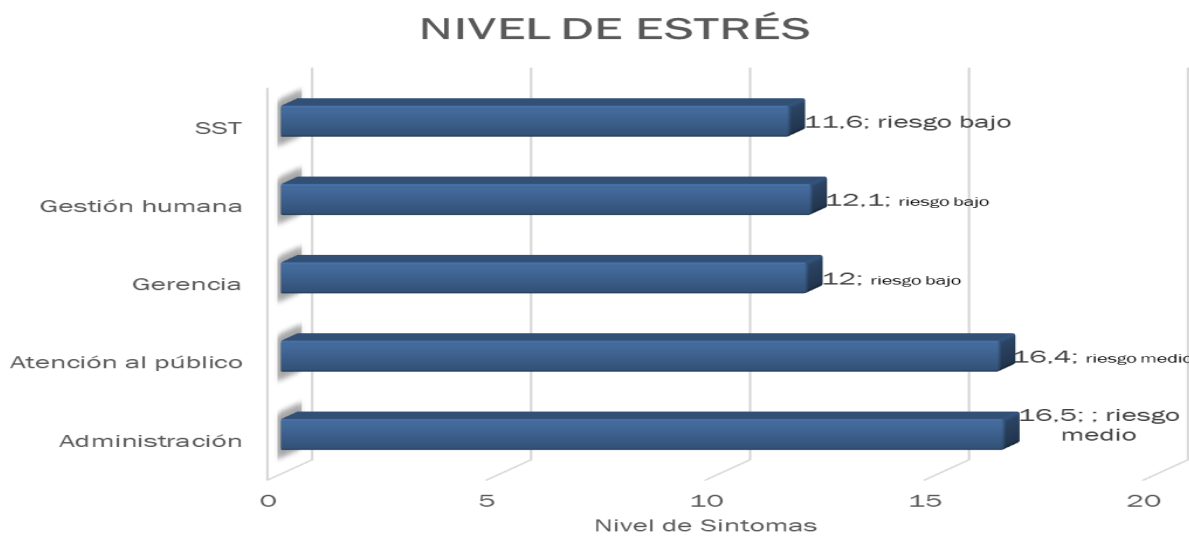
DIMENSIONES FACTOR EXTRALABORAL	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA	8,8	Riesgo bajo
CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	9,3	Riesgo Bajo
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	29,2	Riesgo Medio
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	8,3	Riesgo Bajo
RELACIONES FAMILIARES	5,6	Sin riesgo
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	17,8	Riesgo Medio
SITUACIÓN ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR	2,2	Riesgo Bajo

Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Según la anterior tabla las dimensiones del factor extralaboral en el personal administrativo con riesgo medio corresponden a:

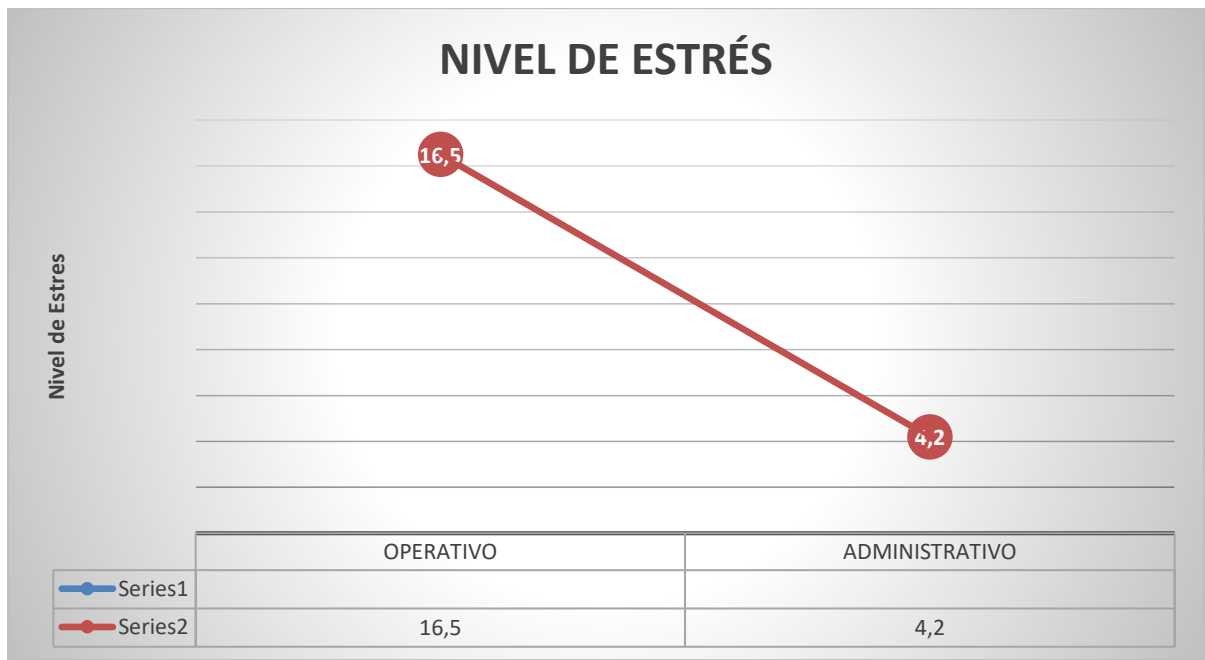
- Tiempo fuera del trabajo el cual puntuó 29,2
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que puntuó 17,8
- Nivel de estrés identificado en el personal de DROGUERIA VICTORIA CYC El resultado general del Cuestionario de estrés evidencia riesgo medio de síntomas para el personal operativo (Auxiliar de Farmacia y Administradoras).

Figura 11. Nivel de estrés personal



Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

Figura 12. Nivel de estrés personal operativo vs administrativo



Adaptado de informe de resultados evaluación Factores de riesgo psicosocial (Droguería Victoria CyC, 2022)

El resultado general del Cuestionario de estrés evidencia riesgo medio de síntomas para el personal operativo (Auxiliar de Farmacia y Administradoras). Según la línea de tendencia muestra que se deben tomar acciones de promoción y prevención para evitar que se convierta en riesgo medio en todo el personal.

Tercer momento Producto entregable

De acuerdo a los resultados obtenidos y su priorización se planean las acciones correctivas, preventivas y de mejora a realizar a través del diseño y elaboración de plan de intervención para los Factores de Riesgo Psicosocial para la Droguería Victoria CyC , el cual se le entregara a la alta Dirección de la empresa , para que sea a través de esta quien se encargue de ejecutar las actividades allí propuestas

Figura 13. *Cronograma de actividades*

A EJECUTAR EN EL MARCO DE LA PROUESTA DE INTERVENCION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL A LA EMPRESA DROGUERIA VICTORIA CYC DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO-META																					
No.	ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Estudio del tema y conceptualización sobre la evaluacion de la batería de riesgos psicosociales y toda su normatividad con el fin de ampliar el conocimiento al respecto para la presente consultoría.																				
2	Revision de la Informacion de la empresa respecto al tema 1.Revision de Matriz de riesgos 2.Documentacion del SG_SST 3. Exámenes ocupacionales																				
3	Administración de los Cuestionarios																				
4	Tabulación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la Bateria de riesgo Psicosocial en la Drogueria Victoria CyC																				
5	Socialización de resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con la alta dirección y los trabajadores																				
6	Diseño y elaboración de un Plan de Intervencion para los Factores de riesgo psicosocial para la Drogueria Victoria CyC de que plantee las acciones correctivas, preventivas y de mejora a realizar																				
7	Entrega a la gerencia de la Drogueria VICTORIA CYC, del producto, , para que sea a través de esta quien se encargue de ejecutar las actividades allí propuestas																				

Tabla 3. *Accesos, búsquedas, consultas y descargas en bases de datos*

Búsqueda	Academic- search premier	E- libro	E-book academic	Sciene direct	Proquest ebook
"calidad de vida laboral" AND "riesgo publico"AND "stress laboral"	772	4.541	28	0	6731
"riesgo publico"AND "stress laboral"	1	1.622	5	152	123636
"Condiciones de trabajo"AND "riesgo publico"	100	5.455	25	4018	156583
"riesgo publico"AND "corresponsal bancario"	0	930	0	1	2143
"demandas de responsabilidad del cargo"AND "riesgo publico"AND Stress laboral"	101	2254	7	14	167924
"riesgo publico"AND farmacia	1	942	0	874	2203
"Riesgo AND psicosocial"	2	1069	331	833	36
Factores intralaborales	22	1	1376	128	41

6. Presupuesto

Figura 14. *Presupuesto*

EN EL MARCO DE LA PROUESTA DE INTERVENCION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL A LA EMPRESA DROGUERIA VICTORIA CYC DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO-META				
RECURSO	TIPO DE RECURSO	VALOR	CANTIDAD TOTAL	DESCRIPCION
Psicologa Especialista en SST	Humano	\$ 500.000	1	Responsable de aplicar la bateria de riesgo psicosocial,tabular y analizar los resultados
Fotocopias	Fisico	\$ 50.000	60	Ficha de datos generales, Consentimiento informado,cuestionario formas AoB, Cuestionario para la evaluación del estrés.
Papeleria	Financiero	\$ 100.000	10	Papel, lapices, material
Transporte	Financiero	\$ 180.000	4	Desplazamientos, a los centros de trabajo,

7. Lecciones aprendidas

Durante el desarrollo de la consultoría realizada sobre La propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosocial a la empresa Droguería Victoria CyC de la ciudad de Villavicencio-meta, se pudo obtener las siguientes lecciones aprendidas expuestas a continuación con su respectiva recomendación

Tabla 4. *Lecciones aprendidas*

Lección Aprendida	Recomendación
De acuerdo al desarrollo de tareas y funciones impuestas, en relación con el tiempo y las características de las mismas se observa que los trabajadores cuentan con el respaldo apropiado y redes de apoyo de sus jefes o compañeros de trabajo	Es importante dar continuidad con la metodología de trabajo que la alta dirección y el nivel administrativo aplica a los trabajadores para contribuir al logro de los objetivos de desempeño esperado, así como mitigar los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos.
Como Factor protector se identifica El empoderamiento de la mujer, ya que la prevalencia del género femenino representa en la empresa un 87,5% de total de los trabajadores	Es importante que este factor protector se fortalezca brindando igual participación al género masculino, especialmente Auxiliares de Farmacia, para contribuir a la inclusión social laboral.
Otro Factor protector se relaciona con El nivel medio técnico de educación de los trabajadores, han adquirido conocimientos que propenden por la formación de seres humanos integrales, con actitudes y aptitudes tanto en el ser como en el hacer. aumenta la competencia del personal.	Dar mayor aprovechamiento a los beneficios que Brinda la Cooperativa Coopidrogas, que, como actividad estatutaria, tiene previsto en su artículo 6°, numeral 8, desarrollar “programas de bienestar, convenios educativos para la formación en Regencia de Farmacia y Auxiliares de Farmacia para los asociados y sus familias” Lo cual ayudará a consolidar las competencias que posee el trabajador y se podrá mantener este factor protector en la empresa
La antigüedad de trabajo en la empresa como Factor protector, lo cual aumenta el sentido de pertenencia por parte del trabajador y ha permitido ascensos pasando de Auxiliares de Farmacia a Administradoras de nuevos centros de trabajo	Dar oportunidad de crecer profesionalmente, a los trabajadores a través de un plan de carrera para que se formen y proyecten su carrera a largo plazo dentro de la Droguería, así fortalecer este factor protector

Lección Aprendida	Recomendación
Las buenas relaciones familiares, propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar, es identificado también como factor protector en el equipo de trabajadores de la Droguería	Mantener y fortalecer este factor protector en todos los centros de trabajo de la empresa
Los tiempos y facilidad en el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, identifica un factor protector, que posibilita el cumplimiento en los horarios de trabajo	Tener en cuenta desde el proceso de selección para la contratación de nuevo personal, la ubicación de la vivienda y el centro de trabajo para que se siga manteniendo este factor protector
Se destaca como factor protector El estilo de Liderazgo orientado hacia el equipo. líderes en donde sus premisas son la organización, la planificación y, sobre todo, el predominio del bienestar humano, lo cual fomenta elementos como la innovación, la creatividad y la cooperación	Dar uso a los beneficios que brinda a la empresa el pertenecer como afiliado a la Cooperativa Nacional de Droguistas Detallistas (COOPIDROGAS), para acceder a los programas de bienestar y liderazgo que ofrecen
Se encuentra como factor protector el Trabajo en equipo de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones, lo cual evidencia beneficios importantes para la empresa y para los trabajadores.	Trabajar en equipo ha demostrado ser una soft skill que cada día cobra más importancia en el desarrollo de las organizaciones, por esta razón debe incentivarse a través de las actividades de evaluación que hace la empresa en los diferentes centros de trabajo
De acuerdo a los resultados, se encontró, que el 37,5% del personal trabajador labora 9 horas diarias	Se debe solicitar al Ministerio de Trabajo la autorización de horas extras dependiendo del tipo de contrato para los que trabajan más de ocho horas y cumplir lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo. La ley 50 de 1990 en su artículo 22. O Reorganizar el cronograma de turnos laborales.
Desde la perspectiva de la SST, orientado a la prevención del riesgo, el factor de riesgo público está presente en todo establecimiento comercial que se encuentre abierto al público, sin embargo, se incrementa el nivel de riesgo al prestarse el servicio de corresponsal bancario en la Droguería	Se hace necesario evaluar, qué controles pueden fortalecerse o robustecerse y qué tanto la empresa cuenta con los recursos necesarios para robustecer estos controles, teniendo en cuenta que la prestación de este servicio de Corresponsal Bancario evidencia una demanda de responsabilidad del cargo como desencadenante de factor de estrés laboral, específicamente la responsabilidad sobre dineros que no son propios, por los que deben responder en caso de pérdida

8. Conclusiones

Se da cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 la cual es responsabilidad de todas las empresas en Colombia; al llevarse a cabo la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en la Droguería Victoria CyC de la ciudad de Villavicencio

Se obtiene a partir del informe de resultados que presenta los factores de riesgo psicosocial encontrados a partir de la evaluación aplicada a ocho trabajadores con antigüedad mínima de 2 meses de labores los siguientes datos

El 87,5% son mujeres, 25,5% hombres, en cuanto a la edad se encuentran en adultez media, en donde la media son los 36 años, respecto a su estado civil el 50% corresponde a personal soltero el 25% del personal tiene un hogar conformado. El otro 25% corresponde a separados y divorciados. Respecto al nivel de formación: El 75% tiene un nivel educativo de técnico y tecnólogo terminado y un 25% nivel profesional, en cuanto a la Vivienda: El 62,5% vive en arriendo, el 25% en casa propia y el 12,5% vivienda familiar, de acuerdo a la Antigüedad, El 75% lleva más de dos años en la empresa, respecto a la Distribución de los cargos: El 62,5 % corresponde a Jefatura y tiene personal a cargo, respecto a la contratación, 50% del personal cuenta con contrato a término indefinido, horario de trabajo 8 horas el 62,5% y el 37,5% restante del personal horario de 9 horas

- Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral). Tomando como personal Operativo a las Auxiliares de Farmacia y Administradoras de Punto, para la presentación de los resultados debido a que se aplicó a todo el personal la Forma A. RIESGO MEDIO
- Se obtiene en el factor intralaboral los siguientes resultados

Se identifico el nivel de *riesgo alto* en las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal administrativo: Exigencias de Responsabilidad del cargo con una puntuación de 78 y Demandas Cuantitativas con una puntuación de 47,7

En las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal Operativo: Demandas de Carga Mental con una puntuación de 82,5 y Demandas Emocionales con una puntuación de 48,2

Se identifico el nivel de riesgo medio en las dimensiones del factor intralaboral identificados en el personal administrativo: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con una puntuación de 33, y Demandas de la jornada de trabajo con una puntuación de 26

- Se obtiene en el Factor de riesgo extralaboral los siguientes resultados

Se identifico el nivel de riesgo medio en las dimensiones del factor extralaboral identificados en el personal administrativo: Tiempo fuera del trabajo el cual puntuó 29,2. e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que puntuó 17,8

Se identifico el nivel de riesgo medio en las dimensiones del factor extralaboral identificados en el personal operativo: Tiempo fuera del trabajo el cual puntuó 32,. e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que puntuó 19,2

- Nivel de estrés identificado en el personal de DROGUERIA VICTORIA CYC El resultado general del Cuestionario de estrés evidencia riesgo medio de síntomas para el personal operativo (Auxiliar de Farmacia y Administradoras).

No requiere elaborar programa de vigilancia epidemiológica para los factores de riesgo psicosocial extralaborales ni intralaborales ni para el estrés laboral, según el informe de resultados consolidado sobre la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales de trabajadores de la empresa DROGUERIA VICTORIA CYC

A partir de los resultados se diseña el plan de intervención, de acuerdo a lo sugerido en la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora y el protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de Trabajo.

Se destacan factores protectores como:

- El empoderamiento de la mujer en la industria farmacéutica, es un factor positivo y que está a la vanguardia de la equidad de género.
- El nivel de formación: medio técnico de educación de los trabajadores, han adquirido conocimientos que propenden por la formación de seres humanos integrales, con actitudes y aptitudes tanto en el ser como en el hacer. aumenta la competencia del personal.
- La antigüedad de trabajo en la empresa, lo cual aumenta el sentido de pertenencia por parte del trabajador.
- Las buenas relaciones familiares, propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- Los tiempos y facilidad en el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.
- Estilo de Liderazgo orientado hacia el equipo: líderes en donde sus premisas son la organización, la planificación y, sobre todo, el predominio del bienestar humano. Fomentan elementos como la innovación, la creatividad y la cooperación.
- Trabajo en equipo, Trabajar en equipo ha demostrado ser una soft skill que cada día cobra más importancia en el desarrollo de las organizaciones, aporta numerosos beneficios tanto a la organización como al trabajador. Estas son algunas de las ventajas del trabajo en equipo

Estos factores protectores según Valdés (1994), son aquellos que reducen la probabilidad de emitir conductas de riesgo o de tener consecuencias negativas cuando se involucran en ellas, estos factores cumplen una función beneficiosa o de protección en el estado de salud del individuo, ayudándolo a su adaptación al entorno laboral

Se debe articular las acciones del SG-SST de la droguería, del programa de mejoramiento continuo y de calidad de la empresa, con las actividades propuestas en el plan de intervención de los factores de riesgo psicosociales al igual que el compromiso de la alta dirección y la participación de todos los trabajadores de la droguería

9. Plan de intervención

Con el fin de diseñar acciones tendientes a intervenir los factores de riesgo psicosocial, acorde a los resultados obtenidos se plantea el siguiente plan de intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial, para la Droguería Victoria CyC de la Ciudad de Villavicencio.

De acuerdo a lo sugerido en la resolución 2646 de 2008, *Art, 13 sobre los criterios de intervención de los factores psicosociales*, la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, diseñada con el abordaje conceptual de la promoción de la salud y de los factores psicosociales protectores; la intervención primaria y secundaria de los factores de riesgo psicosocial y la prevención primaria, secundaria y terciaria de la enfermedad y los efectos adversos causados por factores de riesgo psicosocial.

La implementación de las acciones contenidas en este plan de Intervención de los factores de riesgo psicosociales requiere que sea articulado con el SG-SST de la droguería, del programa

de mejoramiento continuo y de calidad de la empresa, al igual que del compromiso de la alta dirección y la participación de todos los trabajadores.

Se interviene los siguientes Dominios y dimensiones de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, que impacta cada acción así:

Los resultados para el personal administrativo con relación a los factores intralaborales que requieren intervención inmediata por su nivel de riesgo alto son:

- Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
- Y las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.

Dimensiones y dominios que se encuentran en riesgo medio ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud:

- Influencia sobre el trabajo en el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.
- Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

El personal operativo con relación a los factores intralaborales que requieren intervención inmediata por su nivel de riesgo alto es:

- Demandas Emocionales, son Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.
- Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Por otro lado, se deben tener en cuenta los niveles de riesgo medio en el personal operativo, para prevenir efectos perjudiciales en la salud:

- Retroalimentación en el desempeño, la cual describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.
- Capacitación, se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.
- Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.
- Reconocimiento y compensación, es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas

retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

- Dimensiones del factor psicosocial extralaboral de acuerdo a los resultados puntuaron nivel medio, para Administrativos y Operativos son: el tiempo fuera del trabajo, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Cada acción se presenta con la información necesaria respecto de su contenido y los pasos para su desarrollo

Referencias

- A. Rezi and M. Allam,. (1995). Techniques in array processing by means of transformations . In *Control and Dynamic Systems Vol. 69* (pp. 133-180). San Diego: Academic Press.
- American Psychological Association. (n.d.). *Style and Grammar Guidelines*. Retrieved enero 17, 2020, from Apastyle: <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines>
- Bernal, C. (2016). *ebooks* . Retrieved from ebooks : <http://ebooks7-24.com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/stage.aspx?il=4326&pg=&ed=>
- Callejas, J. E. (2017). *biblioteca cij*. Retrieved from biblioteca cij: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Collado, C. f. (2014). *observatorio epacartagena*. Retrieved from observatorio epacartagena: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Forastieri, V. (2012). *Oficina Internacional del Trabajo*. Retrieved from Oficina Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf
- GIL-MONTE, P. R. (2012). *scielo*. Retrieved from scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es

- Gómez-Ceballos, D. A. (2016). *Revista Brasileira de Medicina DO TRABALHO*. Retrieved from
 Revista Brasileira de Medicina DO TRABALHO: <http://www.rbmt.org.br/details/44/pt-BR>
- Hernandez, R. (n.d.). *ebooks*. Retrieved from ebooks: <http://ebooks7-24.com.craiusdigital.usantotomas.edu.co/stage.aspx?il=6443&pg=64&ed=>
- Jiménez, B. M. (2011). *scielo*. Retrieved from scielo:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es.%20%20https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002
- Jiménez, B. M. (2011). *scielo*. Retrieved from scielo:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Kalimo, R. (1988). *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD*. Retrieved from
 ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD:
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=A F54CAEBA092003B78003383B60BC93C?sequence=1
- Miao, L. L. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004*. Seattle, WA, USA,.
- Oficina Internacional del Trabajo*. (2012). Retrieved from Oficina Internacional del Trabajo:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf

- Social, M. d. (2010, Julio). *Ministerio de la Protección Social*. Retrieved from Ministerio de la Protección Social: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Sole, A. C. (2006). *Instrumentación Industrial*. Mexico: Alfaomega.
- Tocasuchil, P. C. (n.d.). *riesgospsicosociales.com*. Retrieved from riesgospsicosociales.com: <https://riesgospsicosociales.com.co/que-es-la-bateria-de-riesgos-psicosociales/>
- trabajo, m. d. (2019, Julio 22). *ministerio de trabajo* . Retrieved from ministerio de trabajo : <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Wigner, E. P. (2005). Theory of traveling wave optical laser . *Phys. Rev.*, 134, A635-A646.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario para la evaluación del estrés



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Apéndice B. *Cuestionario de factores psicosociales extralaborales*

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
EXTRALABORALES**



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

(Javeriana) (Javeriana, Pontifice Universidad Javeriana)



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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice C. *Cuestionario de factores psicosociales intralaborales*

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA A**



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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



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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
MEXICO - COLOMBIA



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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

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

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



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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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



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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Ministerio de la Protección Social
ALBERTO L. GARCÍA



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

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

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

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