

**Propuesta de mejora del programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo
psicosocial en los trabajadores de Centro Internacional de Especialistas**

Consultoría

Andrea Carolina Sánchez Barrera

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

Director

Yesinia Yadith Gámez Mendoza

Psicólogo Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitecturas

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2021

Agradecimientos

Agradecer es devolver energía positiva a quien en un momento brindo la suya; en esta ocasión hago reconocimiento al Centro Internacional de Especialistas en cabeza de su administrador por abrirme las puertas para crecer a nivel profesional y desarrollar esta oportunidad de formación.

De igual forma a la Universidad Santo Tomás por el excelente grupo docente que día a día se esfuerza por brindar educación de calidad a sus estudiantes y un acompañamiento indispensable para el proceso de formación.

Contenido

	Pág.
Introducción	15
1. Identificación de la empresa donde se desarrolló la consultoría.....	17
2. Propuesta de mejora del programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas	17
2.1 Problema identificado para el proceso de consultoría.....	17
2.2 Justificación.....	19
2.3 Objetivos	20
2.3.1 Objetivo general.....	20
2.3.2 Objetivos específicos	20
3. Marco referencial	21
3.1 Marco teórico	24
3.1.1 Condiciones intralaborales	28
3.1.2 Condiciones extralaborales.....	30
3.1.3 Condiciones individuales.....	30
3.2 Marco conceptual	31
3.3 Marco legal.....	35
3.4 Marco normativo.....	37
3.4.1 Las Naciones Unidas (ONU).....	37
3.4.2 La Organización Mundial de la Salud (OMS).....	37
3.4.3 La Organización Panamericana de la Salud (OPS)	38
3.4.4 La Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	38

3.4.5 La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)	38
3.4.6 La Comunidad Andina (CAN)	38
3.4.7 La Organización Internacional de Estandarización (ISO).....	39
3.4.8 La Confederación Sindical de Trabajadores/as de las Américas (CSA)	39
3.4.9 La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontifica Universidad Javeriana de Bogotá	39
4. Diseño metodológico	40
4.1 Fase preparatoria	40
4.2 Fase diagnóstica	41
4.3 Fase de planificación de la acción.....	43
4.4 Fase de aplicación	45
4.5 Fase de terminación.....	45
5. Desarrollo.....	45
5.1 Análisis de los factores de riesgo psicosocial de los resultados obtenidos en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial aplicada en noviembre de 2018	45
5.1.1 Interpretación genérica de los niveles de riesgo.....	46
5.1.2 Resultados generales.....	47
5.1.3 Resultados del cuestionario intralaboral (N:20).....	48
5.1.4 Resultados del cuestionario extralaboral (N:20)	53
5.1.5 Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés	55
5.2 Aplicación de evaluación del clima organizacional en relación con los factores de riesgo psicosocial.....	57

5.3 Riesgos intralaboral y extralaboral motivo de intervención, con base en el estudio de la información obtenida en los procesos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial.....	60
5.3.1 Factores intralaborales	61
5.3.2 Factores extralaborales	61
5.3.3 Factores asociados al clima organizacional.....	62
5.4 Plan de intervención para mejorar el programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo psicosocial identificados en los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas a partir de actividades orientadas a mejorar las condiciones intralaborales proclives a influir de forma negativa en la salud de los trabajadores y a fortalecer los factores personales	63
6. Cronograma.....	63
7. Presupuesto	64
8. Lecciones aprendidas	65
9. Conclusiones.....	66
Referencias.....	68
Apéndices.....	73

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Identificación de la empresa</i>	17
Tabla 2. <i>Distribución demográfica</i>	47
Tabla 3. <i>Nivel ocupacional de los trabajadores</i>	48
Tabla 4. <i>Nivel de riesgo promedio</i>	49
Tabla 5. <i>Resultados del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B</i>	49
Tabla 6. <i>Resultados del dominio control sobre el trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B</i>	50
Tabla 7. <i>Resultados del dominio demandas del trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B</i>	51
Tabla 8. <i>Resultados del dominio recompensas del cuestionario intralaboral formatos A y B</i>	52
Tabla 9. <i>Resultados del cuestionario extralaboral</i>	54
Tabla 10. <i>Interpretación del Nivel de Estrés</i>	56
Tabla 11. <i>Resultados del cuestionario de estrés</i>	56
Tabla 12. <i>Grupo ocupacional</i>	57
Tabla 13. <i>Cargo</i>	58
Tabla 14. <i>Puntuaciones, porcentaje y nivel de la evaluación de clima organizacional</i>	58
Tabla 15. <i>Cronograma de la propuesta</i>	64
Tabla 16. <i>Presupuesto de la propuesta</i>	64

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Los factores psicosociales en el trabajo</i>	27

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. <i>Plan de Intervención</i>	73
Apéndice B. <i>Formulario Clima Organizacional PRAX</i>	74
Apéndice C. <i>Informe Clima Organizacional Centro Internacional de Especialistas</i>	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

De acuerdo con la Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos y el portal Medline Plus, la salud mental afecta al ser humano en su forma de pensar, percibir y sentir, por tanto, gozar de buena salud mental influye positivamente al estado emocional, el bienestar psicológico y social de las personas, aumentando así la probabilidad de alcanzar su máximo potencial, aumentar su productividad, generar relaciones sanas, contribuir positivamente a su comunidad y dar un buen manejo al estrés. Dicho esto, la identificación, evaluación y gestión de los factores de riesgo psicosocial en las empresas influye positivamente en la salud de los trabajadores, aumenta significativamente la productividad en la organización, disminuye la tasa de accidentes y ausentismo laboral, mejora en el clima laboral, entre otros (C.V. Ávila Jerez, J.P. Rojas Tamayo y L.F Santos Naranjo Luisa Fernanda, 2018, pp.39) dejando ver así la indispensabilidad de implementar medidas dirigidas a combatir y prevenir los factores de Riesgo Psicosocial en las organizaciones mediante un Programa de Vigilancia Epidemiológico para la Gestión del Riesgo Psicosocial, enfocado a la promoción de la salud mental y física de los trabajadores.

Palabras Clave: riesgo psicosocial, estrés laboral, salud física y mental, factores de riesgo.

Abstract

According to the National Library of Medicine of the United States and the Medline Plus portal, mental health affects the human being in the way they think, perceive and feel, therefore, enjoying good mental health positively influences the emotional state, well-being psychological and social aspects of people, thus increasing the probability of reaching their maximum potential, increasing their productivity, generating healthy relationships, contributing positively to their community and managing stress well. That said, the identification, evaluation and management of psychosocial risk factors in companies positively influences the health of workers, significantly increases productivity in the organization, decreases the rate of accidents and absenteeism, improves the work environment, among others (CV Ávila Jerez, JP Rojas Tamayo and LF Santos Naranjo Luisa Fernanda, 2018, pp. 39) thus showing the indispensableness of implementing measures aimed at combating and preventing Psychosocial Risk factors in organizations through an Epidemiological Surveillance Program for Psychosocial Risk Management, focused on promoting the mental and physical health of workers.

Key Words: psychosocial risk, work stress, physical and mental health, risk factors.

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 una renuncia de este.

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.

Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas y de auto reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

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.

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

Condiciones individuales: Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Condiciones intralaborales: Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

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.

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

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

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

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

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

Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

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

Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la

prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

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.

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Introducción

La salud de una persona se puede ver afectada por diferentes factores, entre los cuales se incluyen aquellos asociados al trabajo. De acuerdo con la OMS “un entorno de trabajo adverso puede ocasionar problemas físicos y psíquicos” (2019) es así como las organizaciones tienen la responsabilidad de intervenir de forma eficiente los factores de riesgo psicosocial que afectan a sus trabajadores, no sólo por la salud misma de ellos sino también como beneficio propio. Un trabajador que goce de buen estado de salud y calidad de vida será una persona más productiva y menos propensa a accidentarse.

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, “Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo”. Siendo así, un objetivo para las empresas prevenir y combatir dentro de sus Sistemas de Gestión estos factores, que han venido mostrando a través de los años los efectos negativos en la salud de los trabajadores. Desde 1984 cuando la Organización Internacional del Trabajo publicó el documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” se comienza a dar conciencia sobre lo que son los factores psicosociales y su importancia en el trabajo en cuanto a los efectos que produce.

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial obedecen a unas condiciones laborales en las cuales se ve obligado a trabajar una persona y que repercute de forma negativa en su estado de salud, teniendo la ventaja de ser identificables, medibles y evaluables, es decir, sus consecuencias son previsibles, permitiendo así a las organizaciones la oportunidad de adelantar la gestión necesaria para intervenirlos. Por ello, la importancia que tiene el poder adelantar las actividades de identificación y evaluación del riesgo, cuyo objetivo habita en generar estrategias

de intervención dirigidas a combatir los efectos negativos del riesgo psicosocial, incrementando y fortaleciendo entonces los factores psicosociales positivos de la organización.

Según lo anterior y teniendo en cuenta que el Centro Internacional de Especialistas cuenta con un Programa de Vigilancia Epidemiológico para Riesgo Psicosocial que a la fecha no está actualizado y en el cual no se tiene en cuenta las recomendaciones dadas inicialmente en la evaluación del riesgo para las actividades programadas, surge la necesidad de implementar una propuesta de mejora destinada a prevenir y mitigar las consecuencias negativas que genera la exposición a factores de riesgo psicosocial. Por consiguiente, se propone llevar a cabo esta consultoría en miras de intervenir las condiciones intralaborales proclives a influir de forma negativa en la salud de los trabajadores y, a fortalecer los factores personales que perturban la experiencia del trabajador en relación con la ejecución de sus labores en el Centro Internacional de Especialistas.

1. Identificación de la empresa donde se desarrolló la consultoría

Tabla 1. *Identificación de la empresa*

Razón social	Descripción
Nombre representante legal	Luis Rodrigo Rueda Moreno
NIT	901045120-8
Ciudad	Piedecuesta
Departamento	Santander
Dirección	Km7 autopista – Vía Floridablanca - Piedecuesta
Teléfono	6369999
Sucursales o agencias	N/A
Nombre de la A.R.L.	ARL SURA
Clase de riesgo asignado por la A.R.L.	1
Código de la actividad económica SIIU	1919901
Actividad económica	Empresas dedicadas a actividades de otras organizaciones NCP, incluye empresas dedicadas a actividades tales como asociaciones con fines culturales, recreativos y artesanales y servicios de la organización de eventos de capacitación, sociales y/o formación cultural.

Nota. La información aquí contenida se toma del Registro Único Tributario de la empresa y de la Certificación de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales emitida por ARL SURA.

2. Propuesta de mejora del programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas

2.1 Problema identificado para el proceso de consultoría

Según la OMS “Las organizaciones pueden aplicar muchas medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo y aumentar con ello la productividad” (2019), a

partir de la implementación de políticas, procedimientos, protocolos, normas, programas, entre otros. Los aspectos más importantes para tener en cuenta en generar lugares de trabajo saludables son la reducción de los factores de riesgo y la promoción de la salud mental; pero la falta de atención por parte de las empresas y empleadores hacia estos factores deja en evidencia, trabajadores con síntomas de depresión, ansiedad y estrés, generando un impacto negativo en sus vidas a nivel laboral y personal.

Las consecuencias del trabajo afectan negativamente en la productividad y en la salud física, lo que quiere decir que, en parte, las incapacidades o enfermedades de los trabajadores puede estar influenciado por la exposición a factores psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores en el lugar de trabajo, de allí la necesidad de intervenirlos de forma oportuna y eficiente.

En el Centro Internacional de Especialistas, en la previa Evaluación de riesgo psicosocial realizada en noviembre del año 2018 se evidencia que, el dominio *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* el nivel de riesgo es alto aludiendo a dificultades en las relaciones entre los grupos jerárquicos los cuales influyen en la forma de trabajar y en el clima organizacional; adicional, entre otros dominios con resultados altos se encuentra el *Control sobre el trabajo y Recompensas*, los cuales están relacionado con el desarrollo de habilidades, participación, autonomía sobre el trabajo, las retribuciones que recibe el trabajador a cambio de su desempeño y esfuerzo, entre otros que permiten decir que su resultado obedece a baja satisfacción laboral y poco sentido de autorrealización y reconocimiento. Según lo anterior, se hace necesario preguntarse si el Centro Internacional de Especialistas ha generado las estrategias necesarias para fortalecer e intervenir los factores de riesgo psicosocial y especialmente aquellos asociados a los dominios intralaborales, a

partir de actividades de promoción y prevención teniendo en cuenta las características del trabajo y su organización.

2.2 Justificación

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente frente a la salud mental de las personas en el ámbito laboral y reconociendo el recurso humano como el más valioso en las organizaciones, se hace necesaria la implementación de un Programa de Intervención de Factores de Riesgo Psicosocial; por medio del cual se busca a partir del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial, generar un conjunto de acciones de promoción de los factores protectores y de intervención de los factores de riesgo, para mejorar las condiciones de trabajo, generar bienestar laboral y aumentar la productividad misma de la organización teniendo en cuenta la previa identificación de factores estresores en los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas. El recurso humano como el más valioso e importante en la economía y en las organizaciones, representa el deber de las empresas a mejorar las condiciones laborales con el fin de brindar ambientes de trabajo seguros y saludables que no afecten negativamente la salud de las personas, y por el contrario contribuyan a su desarrollo social y emocional toda vez que se reconozca el hombre como un ser que interactúa con su medio desde tres dimensiones: lo Social, lo Psicológico y lo Biológico, en donde de la calidad de su interacción va a depender el estado de su salud y bienestar en general. El Programa de Intervención de Factores de Riesgo Psicosocial del Centro Internacional de Especialistas se define como “el conjunto de estrategias, técnicas y acciones orientadas a la evaluación, intervención y control sistemático de las variables que intervienen en los aspectos de condiciones de trabajo y de salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la empresa”. Con la puesta en marcha de

un programa con estas características, además de beneficiar y mantener la salud y bienestar de los trabajadores de la empresa, se mejora la productividad y calidad del trabajo, y se da respuesta a las exigencias legales.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención con el fin de mejorar el Programa de Vigilancia Epidemiológico para Factores de Riesgo Psicosocial del Centro Internacional de Especialistas.

2.3.2 Objetivos específicos

Hacer un análisis de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas a partir de los resultados obtenidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana aplicada en noviembre de 2018.

Complementar el diagnóstico del riesgo psicosocial mediante la aplicación de herramientas que permitan la evaluación del riesgo en la población actual en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Determinar los riesgos intralaboral y extralaboral motivo de intervención, con base en el estudio de la información obtenida en los procesos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Definir el plan de intervención para mejorar el Programa de Vigilancia Epidemiológico para factores de riesgo psicosocial identificados en los trabajadores del Centro Internacional de

Especialistas a partir de actividades orientadas a mejorar las condiciones intralaborales proclives a influir de forma negativa en la salud de los trabajadores y a fortalecer los factores personales.

3. Marco referencial

La relación entre el trabajo y la salud del trabajador ha sido motivo de estudio durante años, R. Karasek y J. Siegrist lograron determinar la incidencia que a largo plazo tiene las características de la organización y el trabajo sobre las personas, y cómo estas repercuten de forma negativa a nivel psíquico, social y físico (J.C. Neffa, 2015, pp.105). Reconocer la relación que existe entre el trabajo y la salud en el ser humano ha permitido que las empresas se comprometan a intervenir y generar estrategias orientadas a la mitigación de los factores de riesgo psicosocial a partir de la mejora de las condiciones laborales. Es importante mencionar el planteamiento de Leka, Griffiths y Cox en 2004, la intervención de los factores de riesgo psicosocial en las empresas genera de igual forma resultados positivos en cuanto a productividad en la organización, disminución en la tasa de accidentes y ausentismo laboral, el buen clima laboral, entre otros (C.V. Ávila Jerez, J.P. Rojas Tamayo y L.F Santos Naranjo Luisa Fernanda, 2018, pp.39)

El progreso tecnológico, el desarrollo económico y los diferentes cambios culturales constituyen uno de los motivos por los cuales se ha intensificado la presencia de estrés en las personas, generando como resultado afectaciones en el estado de salud tal como enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión exigiendo así la necesidad de generar medidas preventivas y de intervención (J.A. Fernández López, J. Siegrist, A. Rödelb y R. Hernández Mejía, 2003), a pesar que el tiempo que ha transcurrido desde que se logró establecer esta relación, hoy en día son pocas las organizaciones que destinan los recursos necesarios para la ejecución de estas medidas, evidenciando así una disminución en la calidad de vida a nivel psicosocial de los seres humanos.

Según la Organización Mundial del Trabajo (OMS) “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” es decir, no cabe duda en la relación que existe entre las variables relacionadas con el trabajo y la salud del trabajador. Chiang Vega, Gómez Fuentealba y Sigoña Igor (2013) mencionan el modelo demanda – control de Karasek (1979) en el cual se sugiere que, a un mayor control sobre las demandas laborales, menor será el estrés laboral asociado. Esto quiere decir que, ante una carga laboral alta, más allá de la misma demanda de trabajo, lo que influye en el resultado negativo de este factor de exposición es el hecho de contar con las habilidades y destreza necesarias para desarrollar una determinada actividad e incluso recibir a cambio la satisfacción hacer bien una tarea.

Salamanca, S.R., Pérez, J.M., Infante, A.F., Olarte, Y.Y. (2019) presentan una revisión del análisis de los factores de riesgo psicosociales a los que se ve expuesto un trabajador, y que afecta su vida en los diferentes contextos en que ésta se desarrolla basándose en los resultados obtenidos de investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional. Basadas en una recopilación de literatura científica, en relación con el tema de factores de Riesgos psicosociales (RPS), se escogió un total de 40 artículos de países de Latinoamérica y Europa, Colombia (47.5%), Argentina (1.0%), Venezuela (0.25%), Perú, (0.25%), Chile (1.0 %), España (12.5%), Ecuador (0.25%), México (0.75%) y Uruguay (0.25%); en la revisión se encontró que los RPS se consideran como el factor problemático de las organizaciones, debido a que los altos percentiles de exposición a los riesgos psicosociales cada vez son mayores; la falta de programas o evaluación del riesgo psicosocial coacciona la incidencia de problemas en la salud de los trabajadores de carácter físico y mental. Por ende, gran parte de los artículos estudiados definen a los riesgos psicosociales como el factor generador de enfermedades silenciosas, que, no tratadas a tiempo, generan daños irreversibles en

la salud física y psicológica del individuo, y desequilibrio del estado de bienestar físico y mental; por su parte a nivel organizacional también repercute de forma negativa en la eficacia de las competencias de las organizaciones, las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y los procesos de liderazgo sufren un gran impacto negativo afectando la dinámica laboral.

López Barón F. y Carrión García M.A. (2014) realizan una investigación de caso basados en metodología cuanti cualitativa en el diagnóstico. Para el estudio de caso parten del diagnóstico psicosocial como primera etapa y se ejecutó a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial; a partir de allí surge la segunda etapa en donde se realiza el diseño de la estrategia de intervención para la población de estudio de 350 trabajadores de una empresa del sector siderometalúrgico español, de los cuales 323 participaron en el proceso (92% de la empresa).

El objetivo de la metodología aplicada en esta investigación consiste en intervenir para promocionar y mejorar la salud y calidad de vida en el ámbito sociolaboral, esta metodología fue construida a partir de las propuesta y conclusiones realizadas en un foro multidisciplinar de profesionales de la seguridad y salud ocupacional. Se aplicó el protocolo de intervención psicosocial de AEPA, el cual constituye una guía de intervención que se adapta a las necesidades de las empresas, su cultura organizacional y tamaño. Los resultados de esta investigación aportan a la conveniencia de intervenir los factores generadores de estrés en el trabajo, al ser estos intervenidos se logra una reducción de exposición a factores negativos.

Jiménez B.M. y Báez León C. (2010, pp.20) enuncian las principales características de los riesgos psicosociales, de las cuales cabe resaltar “los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador” incluyendo su salud mental y enfermedades asociadas como el estrés, la ansiedad, depresión, entre otros.

En el año 2007 el Ministerio de la Protección Social realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, la cual reveló que dos de cada tres trabajadores se encontraban expuestos a factores de riesgo psicosocial y entre un 20% y 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés, además se estableció que estos factores estaban directamente relacionados con la ocurrencia de accidentes de trabajo. (p.104). Ahora bien, en el Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (II ENCSST) en el año 2013 realizada por el Ministerio del Trabajo se descubrió que en la distribución de las actividades de promoción y prevención, aquellas destinadas a la prevención del riesgo psicosocial sólo se concentraba el 4,2% de las actividades, mientras que en su mayoría por un 40,6% estaban destinadas a la prevención de accidentes; en la información recopilada de las Administradoras de Riesgos Laborales, se encontró un incremento del 43% entre 2009 y 2012 al reconocimiento de eventos derivados de la ansiedad y depresión.

3.1 Marco teórico

Los inicios de la seguridad en el trabajo en Colombia, se podría argumentar remontan desde 1904 a raíz de una conferencia en Bogotá realizada por Rafael Uribe Uribe, quién motivado por el proceso de seguridad desarrollado en Europa decide plantear el tema en Colombia mostrando así la necesidad de instaurar leyes sobre los accidentes de trabajo, entre otros. Es así, que después del asesinato de Rafael Uribe Uribe en Colombia se comienza a hablar de riesgo y salud en el trabajo con la creación de la Ley 57 en 1915 en donde queda clara la responsabilidad del empleador o en su momento “patrono” de lo que le ocurra al trabajador en el ejercicio de sus funciones. (Díaz, F., & Rentería, E., 2017).

A través de los años siguientes se fortaleció este argumento con la implementación de legislación laboral, la creación de la Oficina de Medicina Laboral, los Ministerios de Trabajo, Higiene y Previsión Social, de igual forma se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales y se expide el Código Sustantivo del Trabajo. Es así como a través de un arduo proceso se llega a la Ley 9 en 1979 cuyo objeto radica en la conservación y mejora de la salud de los trabajadores, siendo más claro aún lo mandado en la Resolución 1016 de 1989 la cual reglamentó “la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores” incluyendo para efectos de esta consultoría, la identificación de los agentes de riesgo psicosocial, acto que se amplió mediante la Resolución 2646 de 2008 la cual instituye la obligación y responsabilidad de las empresas en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Dicho lo anterior, se tiene que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo han sido reconocidos como focos importantes de intervención desde hace más de treinta años, proceso en el que las empresas hoy en día se han quedado cortas y se logra evidenciar la falta de atención a estos riesgos, dejando ver con certeza su impacto negativo en la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

Según 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 Monte, 2012) lo cual asegura un gasto económico y social representativo para las organizaciones, administradoras de riesgos laborales y el sistema de salud en general.

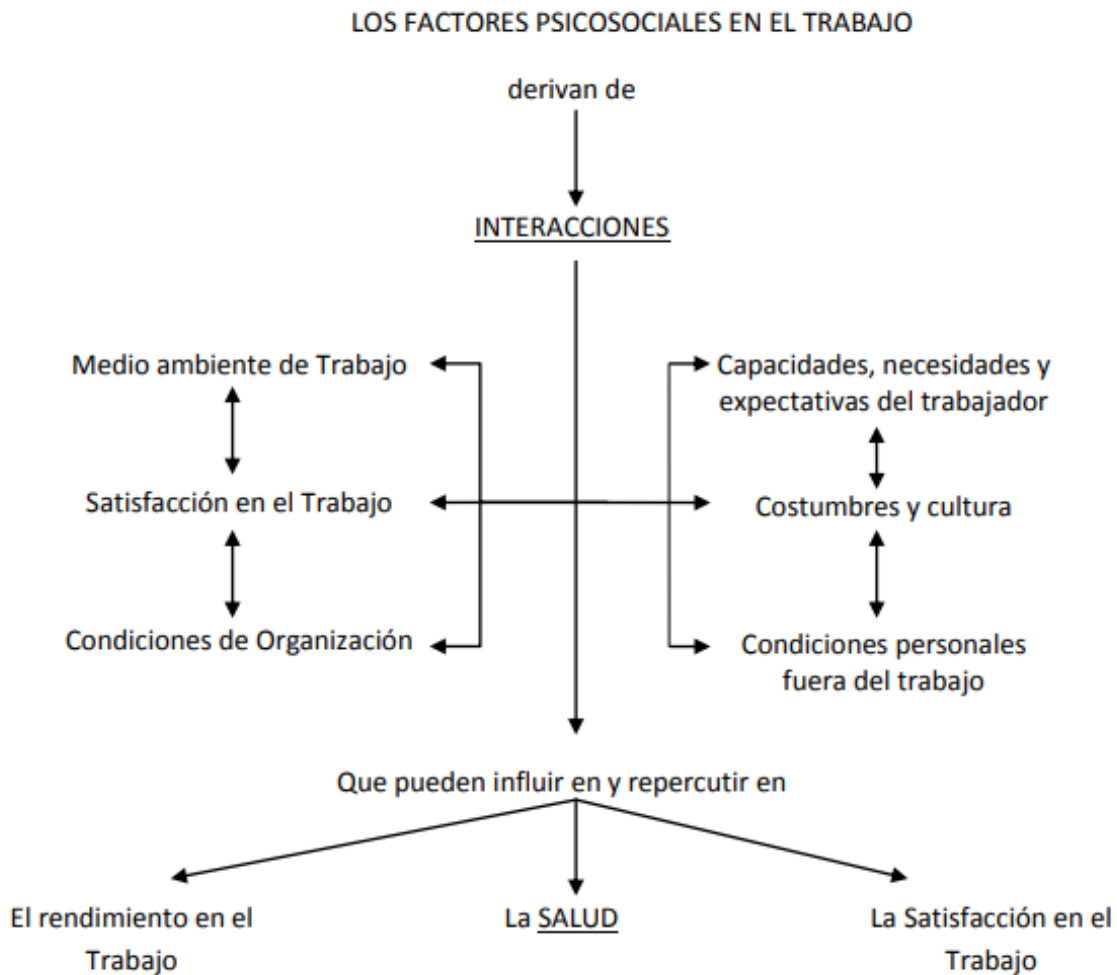
En vista de los cambios que se han generado con el tiempo a nivel laboral, económico, social, cultural y tecnológico que han generado nuevas demandas en esta área, han acaecido de la

misma forma nuevos factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo que afectan la calidad de vida y el estado de salud de las personas (Gil Monte, 2012). Las consecuencias de esta situación se ven reflejadas en una tasa alta de estrés que repercute en enfermedades de tipo cardiovascular, ansiedad y depresión, entre otras (J.A. Fernández López, J. Siegrist, A. Rödelb y R. Hernández Mejía, 2003).

Moreno Jiménez, B. (2011) menciona que, si bien el trabajo ofrece un sentido de autorrealización y excelencia al ser humano, también promete perjudicar significativamente su salud física, psicológica y mental a causa de los riesgos laborales, incluyendo los factores psicosociales. Estos factores de riesgo psicosocial se expresan de innumerables formas y “pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo” (p.7), lo que hace referencia al sin fin de características propias de una organización y a la necesidad de identificarlas para establecer medidas de intervención acordes a las necesidades de la empresa.

El Comité Mixto de la OMS y la OIT sobre Medicina del Trabajo en 1984 plasmaron la definición de los factores psicosociales mediante un gráfico (figura 1) en el cual se deja ver las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y el trabajador, así como el resultado de estas a nivel de la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo.

Figura 1. *Los factores psicosociales en el trabajo*



Tomado del Informe del Comité Mixto de la OIT y la OMS sobre Medicina del Trabajo novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

Establecida la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la salud de los trabajadores, es significativo establecer que desde un nivel organizacional éstos se entienden como aquellas condiciones de trabajo subestándar relacionadas con la forma de organización del trabajo, la cantidad de la tarea, las destrezas del trabajador para enfrentar la demanda laboral, el entorno o clima laboral y muchos otros. Todas las anteriores están directamente relacionadas con la habilidad del trabajador para afrontar de forma positiva y manejar una situación laboral, no obstante, es responsabilidad de las organizaciones asegurar el bienestar de sus trabajadores a través de

estrategias de prevención enmarcadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y los Programas de Vigilancia Epidemiológico para Factores de Riesgo Psicosocial.

Los factores psicosociales, de acuerdo con la definición de la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 5° “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” lo anterior revela que existen tres tipos de condiciones a tener en cuenta para la gestión del riesgo psicosocial en las empresas, las cuales corresponden a los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales toda vez que existe una relación dinámica entre las tres, siendo todas objeto de estudio al ser, el ser humano un ente bio-psico-social en el cual todas sus esferas se conectan.

3.1.1 Condiciones intralaborales

De acuerdo con la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del 2010, las condiciones intralaborales corresponden a los factores relacionados directamente con la organización del trabajo y sus características, y la manera en que éstos afectan la salud y bienestar de los trabajadores.

Esta batería creada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, menciona que “el modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial”.

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

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

3.1.1.2 Control sobre el trabajo. Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

3.1.1.3 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.

3.1.1.4 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.

3.1.2 Condiciones extralaborales

Refiere los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, incluyendo el lugar de vivienda, medio de transporte, relaciones familiares, entre otras que pueden influir en su salud y bienestar.

Dentro de la información que las empresas se obligan a identificar sobre los factores extralaborales, están:

- Utilización del tiempo libre. Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado. Para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- Pertenencia a redes de apoyo social. Familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- Características de la vivienda. Estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.
- Acceso a servicios de salud.

3.1.3 Condiciones individuales

Sugieren todas aquellas características propias del individuo como lo es su información sociodemográfica e información ocupacional. Dentro de los factores individuales que contempla la resolución 2646 de 2008 están:

- Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo con el número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

3.2 Marco conceptual

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 una renuncia de este.

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.

Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas y de auto reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

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.

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

Condiciones individuales: Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Condiciones intralaborales: Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

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.

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

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción

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

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

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

Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo

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

Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

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.

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

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

evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

3.3 Marco legal

Como se mencionó anteriormente, la creación de la Ley 57 de 1915 dio las bases a lo que hoy se conoce como la responsabilidad del empleador frente a lo que acontezca al trabajador como resultado del ejercicio de sus funciones, siendo este el primer reconocimiento de las obligaciones del patrono ante la ocurrencia de accidentes de trabajo, y seguido a esto surge la Ley 10 de 1934 reglamentando la enfermedad laboral. De esta forma y, en consecuencia, se crea la Oficina de Medicina Laboral en 1934 y se crean en 1938 mediante la Ley 96 los Ministerios de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de Economía Nacional, dando fuerza a la legislación laboral en Colombia.

Asimismo, se tiene que en 1979 se crea la Ley 9, la cual establece en su Título III. Salud Ocupacional, las normas tendientes a prevenir y proteger a los trabajadores contra cualquier daño para la salud en sus lugares de trabajo. En continuidad, se crea el Decreto 614 de 1984, el cual determina las bases para la organización y administración de salud ocupacional, incluyendo dentro de las actividades a realizar en las empresas para preservar la salud y calidad de vida de los trabajadores, aquellas que tengan por objeto proteger al trabajador contra los riesgos asociados a los factores psicosociales derivados del trabajo; en este punto ya se habla en cierto modo de la intervención del riesgo psicosocial y por ello, se reglamenta mediante Resolución 1016 de 1989 la identificación y evaluación de los agentes de riesgo psicosocial en las empresas.

Adicional, en Colombia nace el Decreto 1295 de 1994 dispuesto para establecer actividades de prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores incluyendo los riesgos psicosociales; decreto que pasaría a ser modificado con la expedición de la Ley 1562 de 2012 en donde el sistema cambia a ser un Sistema de Riesgos Laborales destinado a la prevención, protección y atención de los trabajadores para efectos de enfermedades y accidentes laborales. En el contexto de la enfermedad laboral, se tiene que en 1994 se adopta mediante el Decreto 1832 la tabla de enfermedades profesionales, la cual vendría a ser modificada posteriormente por medio del Decreto 1477 de 2014 por el cual se adoptó la nueva tabla de enfermedades laborales que incluye aquellas que pueden originarse por agentes psicosociales tales como hipertensión, infarto de miocardio, enfermedades cerebrovasculares, úlceras, episodios depresivos y estados de ansiedad.

Dando continuidad a la normatividad en riesgos laborales se tiene la Ley 1010 de 2006 por el cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, de tal modo surge igualmente la creación de los Comités de Convivencia Laboral reglamentados por las Resoluciones 652 y 1356 de 2012 como medida preventiva y correctiva; de igual forma, la responsabilidad de las empresas 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 la establece la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de la Protección Social, lo anterior teniendo en cuenta que la salud es un derecho determinado por la Ley 1616 de enero 21 de 2013 la cual establece como objeto “la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la

Constitución”. Actuaciones que serán vigiladas con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST por todos los empleadores conforme Decreto 1443 de 2014 y la Ley 1072 de 2015.

Dentro del marco legal y como instrumento de medición empleado para la obtención de la información necesaria para el desarrollo de esta propuesta se cuenta con la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019 que regula el uso y aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). No obstante, mediante Circular 0064 del 07 de octubre de 2020 se suspende la aplicación de la batería y se establecen acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19) en Colombia.

3.4 Marco normativo

3.4.1 Las Naciones Unidas (ONU)

Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible incluye dentro de sus objetivos a las personas, su salud y bienestar, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ONU, 2015).

3.4.2 La Organización Mundial de la Salud (OMS)

Resolución WHA60.26 de la Asamblea Mundial de la Salud titulada “Plan de Acción Global sobre la Salud de los Trabajadores 2008-2017”, destaca la salud de los trabajadores en los procesos de desarrollo económico e incita a la gestión de los riesgos en el lugar de trabajo (OMS, 2007).

Plan de acción sobre salud mental 2013-2020 que busca promover la salud mental en el lugar de trabajo.

3.4.3 La Organización Panamericana de la Salud (OPS)

Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores 2015-2025 busca generar estrategias ante los cambios en el mundo laboral y controlar las condiciones peligrosas que se derivan en el trabajo (OPS, 2017).

3.4.4 La Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Convenio fundamental sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm.155) el cual propone la adopción de una política de seguridad y salud en el trabajo (OIT, 1981).

Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) busca establecer ambientes de trabajo sanos incluyendo los que favorezcan la salud física y mental en los trabajadores (OIT, 1985).

3.4.5 La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)

Estándar OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo: EOSyS 14 Guía para la mejora del estrés laboral (OISS, 2018).

3.4.6 La Comunidad Andina (CAN)

Decisión 584 “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” establece que en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales (Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2004).

3.4.7 La Organización Internacional de Estandarización (ISO)

NORMA ISO 45001 de 2018 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollada por ISO, que sustituye a la norma OHSAS 18001.

3.4.8 La Confederación Sindical de Trabajadores/as de las Américas (CSA)

Según el Anuario sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo de España (2017 – 2018), la CSA plantea “Es imprescindible disponer de herramientas metodológicas comunes para la evaluación de riesgos específicos, con especial atención a los riesgos psicosociales, internacional sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo las alteraciones músculo esqueléticas y el riesgo tóxico...”

3.4.9 La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

- Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

4. Diseño metodológico

Según Kubr “La consultoría de empresas puede enfocarse como un servicio profesional o como un método de prestar asesoramiento y ayuda prácticos” (1997), en este caso para la empresa Centro Internacional de Especialistas se realizará la prestación de un servicio profesional orientado al diseño de una propuesta de mejora para la intervención del riesgo psicosocial definido en cinco fases tal como lo establece Kubr (2008).

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la consultoría, es necesario definir el método que regirá el proceso de análisis de datos e información obtenida; de este modo teniendo en cuenta que aquel que se valga de instrumentos y procedimientos estructurados y estandarizados cuyos criterios de validez y confiabilidad permiten la formulación de generalizaciones nos orienta al enfoque cuantitativo (Sullcaray Bizzarro, 2013), por tanto se opta por éste modelo para el estudio de fenómenos susceptibles de medición y análisis estadístico. El enfoque cuantitativo permite generalizar y encontrar por medio del razonamiento deductivo patrones que permiten predecir el objeto de estudio a partir del análisis de la información con métodos estadísticos (Hernández Sampieri et al., 2014).

A continuación, se describe el proceso sistemático determinado para la ejecución de esta consultoría:

4.1 Fase preparatoria

En esta fase se realiza una primera aproximación a la empresa a intervenir, con el fin de conocer su razón social, actividad económica y demás información necesaria sobre la naturaleza de la organización y sus trabajadores. En esta etapa, se expone el funcionamiento de la dinámica

de la consultoría y se definen los objetivos a alcanzar con la misma, así como los criterios de inclusión de los trabajadores basado en la información brindada por la empresa y, poder dar pie a la aplicación del segundo instrumento de evaluación y diagnóstico suministrado por la plataforma PRAX de la Administradora de Riesgos Laborales SURA. Adicional, se realiza la revisión teórica de la temática a trabajar, previa identificación de necesidades en la organización en donde se realizará la consultoría.

Se tendrá en cuenta para el estudio de exposición a factores de riesgo psicosocial los trabajadores la información recopilada en la última evaluación de riesgo psicosocial y la que se recolecte con el uso del segundo instrumento.

Entre los criterios de exclusión se tendrá en cuenta los trabajadores cuya antigüedad sea menor a tres meses, aquellos que no tengan la disposición a contestar los instrumentos de evaluación o quienes se nieguen a firmar el consentimiento informado; por tanto, los criterios de inclusión son las personas con disposición a contestar los instrumentos de evaluación, antigüedad mayor a tres meses y la firma y aceptación del consentimiento informado.

4.2 Fase diagnóstica

Es importante asegurar que el proceso de consultoría sea de beneficio para la organización, de allí la importancia de la identificación previa de necesidades. Esta segunda fase corresponde a la revisión de documentación física de la empresa, se realiza el análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento de evaluación “Batería de Riesgo Psicosocial” previamente aplicado por la organización a sus trabajadores.

Esta evaluación se realizó en cumplimiento de las condiciones de aplicación como lo es la idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos, Reserva de la información y

consentimiento informado e Integridad de los instrumentos aplicados. De igual forma, este proceso fue llevado a cabo por una profesional en psicología con posgrado y licencia en seguridad y salud en el trabajo, tal como lo establece la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en su numeral 6.1 Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos.

Este Instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, está dividido en 4 partes: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha De Datos Generales (socio demográfico). La estructura de estos comprende una escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Ítems de única respuesta con algunas preguntas de filtro (atención a clientes o usuarios y jefe de otros).

Las fases de aplicación estuvieron comprendidas en:

- Ajuste de proceso de diagnóstico de factores de riesgo psicosocial: Presentación y validación por parte de Recursos Humanos de la empresa. Reuniones de inmersión para conocimiento de la Entidad, levantamiento de necesidades, revisión de documentación o proceso asociados. Definición de etapas y población a intervenir. De igual forma, designación de equipo coordinador y responsable del proceso.
- Ajuste de fechas y grupos para la aplicación: Coordinación de agenda, grupos, logística y alistamiento de material para aplicación de la batería.
- Sensibilización y compromiso con el proceso.
- Aplicación de la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial: De manera grupal, que incluyó un proceso de sensibilización, información, la firma del consentimiento informado que exige la Resolución 2646 y la aplicación de formatos (A o B), extralaborales y estrés.

- En esta encuesta participaron de forma voluntaria de 20 trabajadores Centro Internacional de Especialistas.
- Tabulación de la información según necesidad teniendo en cuenta los parámetros establecidos a nivel nacional para este fin.
- Análisis de la información, elaboración de informe general y priorización de riesgos.

Esta revisión permite determinar las condiciones a intervenir y la oportunidad de mejora ante la exposición de factores de riesgo psicosocial en la empresa. La información será recibida por parte de la persona encargada del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización, con quien se trabajará de la mano y será apoyo en la fase diagnóstica.

Adicional al proceso de análisis previamente descrito, se aplicará otro instrumento de evaluación para recolectar información actualizada y obtener un panorama completo de la exposición a factores de riesgo psicosocial de la organización. En función de los objetivos propuestos se selecciona para los fines de esta consultoría como herramienta adicional para la evaluación del riesgo psicosocial la herramienta suministrada por la plataforma PRAX de la Administradora de Riesgos Laborales SURA.

4.3 Fase de planificación de la acción

Una vez se logró el análisis completo de la información e identificados los factores de riesgo motivo de intervención, se da paso al diseño de la propuesta de mejora del programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo psicosocial de la empresa.

En esta fase se da a conocer el plan de acción propuesto para ser ejecutado por la organización a través de la asignación de recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Para el análisis de los resultados de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial se tendrá en cuenta la interpretación genérica de para cada uno de los posibles niveles de riesgo:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

4.4 Fase de aplicación

La ejecución de esta fase corresponde a la organización. La implementación y aplicación de las medidas propuestas serán parte del plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y deberá ser ejecutado por la persona designada por la empresa y contratado para tal fin, teniendo en cuenta que el proceso de consultoría no se extiende lo suficiente para su aplicación y seguimiento.

4.5 Fase de terminación

El proceso de consultoría finaliza con la entrega final de la propuesta de mejora en el diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológico para Riesgo Psicosocial del Centro Internacional de Especialistas.

5. Desarrollo

5.1 Análisis de los factores de riesgo psicosocial de los resultados obtenidos en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial aplicada en noviembre de 2018

El diagnóstico de factores de riesgo psicosocial realizado a los colaboradores del Centro Internacional de Especialistas mediante:

- El Cuestionario Factores Psicosociales Intralaborales en sus formas A y B, donde la Forma A comprendida por 123 Ítems se aplicó para: directores, jefes, gerentes, que tienen personal a cargo, supervisión de personas y profesionales con alto grado de autonomía; y la Forma B con 97 Ítems: aplicada a los niveles ocupacionales cuyas labores esta guiada por otros,

tales como secretarías, recepcionistas, personal auxiliar y de labor operativa como operarios, servicios generales y obreros.

- El Cuestionario Factores Psicosociales Extralaborales que se divide en 7 dimensiones y comprende 31 ítems.
- El Cuestionario para la Evaluación de Estrés el cual Indaga sobre reacciones negativas ante las situaciones medio ambientales traducidas en signos y síntomas de disconfort emocional, personal y familiar.
- La Ficha de Datos Generales que recopila información Sociodemográfica (Sexo, edad, estado civil, escolaridad, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo vivienda, número de personas a cargo) y Ocupacional (Lugar de trabajo, Antigüedad (empresa y cargo), tipo de cargo, departamento – sección o área donde trabaja, tipo de contrato, horas diarias de trabajo, modalidad de pago).

5.1.1 Interpretación genérica de los niveles de riesgo

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

5.1.2 Resultados generales

Se realiza la distribución demográfica de la siguiente manera:

Tabla 2. *Distribución demográfica*

Personas evaluadas	20
Forma A	7
Forma B	13
Hombres	13
Mujeres	7

Fuente: Informe de resultados de batería para la identificación de factores riesgo psicosocial intralaboral- extralaboral y estrés del Centro Internacional de Especialistas. (CIE, 2019, p.12)

Para la aplicación de las formas A y B de la Batería se tienen en cuenta los niveles ocupacionales de los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas, los cuales están distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 3. *Nivel ocupacional de los trabajadores*

Formas	Perfil	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	Jefes	Comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	Profesionales o técnicos	Personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	Auxiliares	Cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	Operarios	Comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Adaptado de (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010, p.53)

5.1.3 Resultados del cuestionario intralaboral (N:20)

Corresponde a los resultados intralaborales de la organización por zona y área de recursos humanos, a su vez en los 4 dominios y 19 dimensiones que conforman la batería en esta categoría inductiva.

Tabla 4. *Nivel de riesgo promedio*

Formatos	Puntaje Resultado de la batería	Riesgo
Intralaboral formato A	25,68	Bajo
Intralaboral formato B	22,28	Bajo

Adaptado de (CIE, 2019, p. 19)

Tabla 5. *Resultados del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B*

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo
Características del liderazgo	48,1	Muy alto	31,40%	Alto	9,28%	Bajo	4,70%	Bajo
Relaciones Sociales en el trabajo	9,85	Bajo	20,83%	Medio	9,83%	Bajo	8,34%	Bajo
Retroalimentación del desempeño	52,5	Alto	46,66%	Alto	23,33%	Bajo	17,22%	Bajo
Relación con los colaboradores	6,95	Sin riesgo	N/a	N/a	13,43%	Sin riesgo	N/a	N/a
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	26,5	Alto	29,73%	Alto	12,10%	Bajo	8,25%	Sin Riesgo

Adaptado de (CIE, 2019, p. 21)

El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo 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. Se evidencia en la tabla 5. En el área administrativa formato A y B un nivel de riesgo alto, estimando en el manejo de mando dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente para el personal. Como factores protectores en la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el área operativa formato (A y B) puntuó nivel de riesgo sin riesgo y bajo; en este

indicador se evidencia que las relaciones que se establecen entre superiores jerárquicos y colaboradores son de respeto las cuales se debe tener en cuenta ya que influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de trabajo así como el manejo de las exigencias que el trabajo impone al individuo, tanto cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Tabla 6. Resultados del dominio control sobre el trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B

Dimensiones	Administrativa			Operativo				
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo
Claridad de Rol	44,65	Muy alto	33,33	Muy alto	8,31%	Bajo	5,55%	Medio
Capacitación	33,3	Medio	36,13	Alto	19,43%	Medio	13,88%	Bajo
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	31,25	Alto	39,60	Alto	8,35%	Medio	13,90%	Bajo
Participación y manejo del cambio	46,9	Alto	30,53	Bajo	20,86%	Bajo	18,58%	Bajo
Control y autonomía sobre el trabajo	16,85	Bajo	22,23	Sin riesgo	27,76%	Medio	47,22%	Bajo
Control sobre el trabajo	36,9	Alto	32,83	Medio	15,10%	Sin riesgo	17,90%	Bajo

Adaptado de (CIE, 2019, p. 21)

El dominio control sobre el trabajo se entiende como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. En el área administrativa formato A y B puntúa nivel de riesgo alto y medio evidenciando que pueden estar presentando dificultades en la

comunicación por posible información poco clara y suficiente sobre los haceres en su labor o por las exigencias inconsistentes y contradictorias durante el ejercicio de su cargo; lo cual puede generar cierto impacto negativo en el ejercicio de su hacer; posiblemente por el bajo acceso de actividades de capacitación o talleres que no responde a las necesidades de formación para el desempeño efectivo de su labor. También pueden estar presentando dificultades a nivel del margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido por el contenido del trabajo debido a la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Como factores protectores en el área operativa formato A y B; en un nivel de riesgo bajo y sin riesgo este indicador se evidencia que hay buena comunicación clara y suficiente sobre los haceres en su labor o por las diferentes exigencias durante el ejercicio de su cargo permitiéndole al trabajador identificar sus fortalezas , debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño; también se evidencia que se presenta formación para el desempeño efectivo de su labor.

Tabla 7. Resultados del dominio demandas del trabajo del cuestionario intralaboral formatos A y B

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	6,3	Sin Riesgo	22,20	Sin riesgo	31,96%	Alto	22,68%	Sin Riesgo
Exigencias de responsabilidad del cargo	60,45	Medio	N/a	N/a	75,00%	Alto	N/a	N/a
consistencia del rol	42,5	Alto	N/a	N/a	30,83%	Medio	N/a	N/a
Demandas emocionales	13,9	Sin Riesgo	44,43	Alto	21,30%	Bajo	29,31%	Medio
Demandas de la jornada de trabajo	12,5	Bajo	23,60	Sin riesgo	22,20%	Bajo	29,16%	Bajo
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	40,65	Medio	35,43	Alto	34,40%	Medio	20,84%	Bajo

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo
Demandas cuantitativas	16,7	Sin Riesgo	33,33	Bajo	36,81%	Medio	28,70%	Bajo
Demandas de carga mental	77,5	Medio	81,66	Alto	79,16%	Medio	55,00%	Bajo
Demandas del trabajo	29,25	BAJO	37,40	MEDIO	40,00%	MEDIO	29,62%	BAJO

Adaptado de (CIE, 2019, p. 21)

El dominio demandas del trabajo se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. En este dominio se encontró que en formato B del área administrativa y área operativa formato A dio nivel de riesgo medio; se evidencia que las demandas del trabajo y ambientales (ruido, iluminación, temperaturas, ventilación), entre otros factores como químicos y biológicos, están presentando discomfort, así como el posible esfuerzo físico que deben realizar por su ocupación el personal operativo presentando carga física y emocional a nivel de la labor. Como factor protector se evidencia que el área administrativa formato A y operativa formato B nivel de demandas del trabajo puntea nivel de riesgo bajo, generado por las posibles demandas del trabajo las cuales se evidencian que son adecuadas y se han implementado acciones de sensibilización y los tiempos son acordes a los solicitados por la empresa.

Tabla 8. Resultados del dominio recompensas del cuestionario intralaboral formatos A y B

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo
Reconocimiento y compensación	45,8	Muy alto	43,03	Muy alto	21,53%	Medio	10,18%	Bajo

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	35	Muy alto	22,93	Muy alto	2,50%	Bajo	0,00%	Sin riesgo
Recompensas	40,9	Muy alto	35,00	Muy alto	12,86%	Medio	6,11%	Bajo

Adaptado de (CIE, 2019, p. 21)

El último dominio recompensas 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. A nivel del área administrativa formato A y B el nivel de riesgo es muy alto y área operativa formato A un nivel de riesgo medio, lo que implica la percepción de estabilidad laboral que experimenta el trabajador por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

5.1.4 Resultados del cuestionario extralaboral (N:20)

A continuación, se presentan los resultados sobre los dominios y dimensiones que fueron evaluados dentro de los factores extralaborales.

Tabla 9. *Resultados del cuestionario extralaboral*

Dimensiones	Administrativa				Operativo			
	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo
Tiempo fuera del trabajo	15,65	Bajo	54,2	Muy alto	25,01	Medio	29,17	Medio
Relaciones familiares	4,15	Bajo	8,33	Bajo	26,36	Muy alto	20,37	Medio
Comunicación y relaciones interpersonales	2,5	Bajo	23,33	Medio	12,5	Medio	22,22	Medio
Situación económica	12,5	Bajo	61,1	Alto	23,6	Bajo	20,37	Bajo
Características de la vivienda y de su entorno	4,15	Sin riesgo	15,73	Medio	9,25	Bajo	17,57	Alto
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	8,3	Sin riesgo	16,66	Bajo	23,6	Medio	20,35	Medio
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	6,25	Bajo	45,86	Muy alto	18,76	Medio	20,85	Medio
Riesgo extralaboral	6,85	Sin riesgo	29,6	Alto	17,48	Medio	21,05	Medio

Adaptado de (CIE, 2019, p. 27)

Estos factores comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Los grupos para la tabulación de resultados se mantienen clasificados según el cuestionario de factores intralaborales por los formatos a y b. Dicho esto, se evidencia que en la dimensión tiempo fuera del trabajo el personal en su mayoría presenta un nivel de riesgo muy alto y medio lo que indica que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación, así como el tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos, es limitado o insuficiente. Como factores protectores en el dominio extralaboral, se evidencia en la dimensión de relaciones familiares para el área administrativa un indicador de riesgo bajo donde se evidencia la importancia de la familia como factor protector,

permitiéndoles generar relaciones más funcionales a nivel de su núcleo familiar y a contar con el apoyo social que el trabajador necesita por parte de familiares para mejorar el desempeño laboral.

De forma general, en la evaluación del riesgo extra laboral para el área administrativa a quienes se aplicó formato B, presentan un nivel de riesgo alto, como factores protectores en el dominio extra laboral, se evidencia en esta dimensión en área administrativa (formato A) un nivel de riesgo bajo; donde refieren el tiempo que el funcionario dedica a actividades diferentes a las laborales como el compartir en familia , la línea del descanso, atención de responsabilidades personales y familiares, la cual se evidencia un factor protector para las diferentes áreas que puntuaron significativamente.

5.1.5 Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés

El Cuestionario para la evaluación del estrés tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

Este instrumento evalúa la presencia de diferentes reacciones ante el estrés y están divididas en cuatro categorías principales: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y d) psicoemocionales.

Para la interpretación de los niveles de estrés se tendrá en cuenta:

Tabla 10. Interpretación del Nivel de Estrés

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

Adaptado de (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010, p.383)

Los resultados obtenidos en el cuestionario para la evaluación del estrés a los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas son los siguientes:

Tabla 11. Resultados del cuestionario de estrés

Administrativa				Operativo			
Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo	Transformado Formato A	Nivel de Riesgo	Transformado Formato B	Nivel de Riesgo
7,70%	Bajo	13,93%	Medio	7,43%	Bajo	8,26%	Bajo

Se observa la presencia de síntomas moderados como reacción ante el estrés para el personal administrativo formato B, haciendo necesario intervenir el riesgo para prevenir la aparición de posibles efectos negativos en la salud de los trabajadores especialmente en los cargos auxiliares y operarios del área administrativa.

5.2 Aplicación de evaluación del clima organizacional en relación con los factores de riesgo psicosocial

Para complementar el diagnóstico del riesgo psicosocial se realiza la aplicación de la evaluación del Clima Organizacional de la plataforma PRAX de la administradora de riesgos laborales SURA. Su aplicación permite identificar oportunidades de mejora en cuanto al aumento de la satisfacción, motivación y desempeño, así como la mejora de las condiciones laborales. La prueba está comprendida por 194 preguntas y tiene una duración aproximada de 30 minutos por trabajador.

Dentro de los resultados sociodemográficos se identifica que, de las 19 personas evaluadas, 12 son hombres y 7 mujeres. En cuanto al grupo ocupacional esta dividido de la siguiente manera:

Tabla 12. *Grupo ocupacional*

Grupo ocupacional	Cantidad	Porcentaje
Ocupaciones militares	6	31,58%
Profesionales científicos e intelectuales	5	26,32%
Personal de apoyo administrativo	4	21,05%
Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	2	10,53%
Técnicos y profesionales de nivel medio	1	5,26%
Directores y gerentes	1	5,26%

Fuente: PRAX ® 2011 – 2021. Centro Internacional de Especialistas Del Complejo Medico HIC - PH

Se evidencia que la mayoría de los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas corresponden a personal de apoyo, auxiliares y operativos siendo la relación de 13 a 6, siendo estos últimos trabajadores profesionales y/o administrativos.

Tabla 13. *Cargo*

Cargo	Cant.	Porcentaje
Administrador de red y comunicaciones	1	5,26%
Asistente de administración	1	5,26%
Asistente de operaciones	1	5,26%
Auxiliar de nómina y contable	1	5,26%
Auxiliar de recepción	1	5,26%
Controlador de cámaras	1	5,26%
Controlador de piso	4	21,05%
Coordinador de sistemas críticos	1	5,26%
Jefe administrativa y financiera	1	5,26%
Jefe de mercadeo	1	5,26%
Jefe de operaciones	1	5,26%
Líder de seguridad y salud en el trabajo	1	5,26%
Supervisor	1	5,26%
Técnico de electricidad	1	5,26%
Técnico de infraestructura	2	10,53%

Fuente: PRAX ® 2011 – 2021. Centro Internacional de Especialistas Del Complejo Medico HIC - PH

Tabla 14. *Puntuaciones, porcentaje y nivel de la evaluación de clima organizacional*

Variable	Puntuación promedio	Porcentaje	Nivel
Condiciones físicas	76	0	Muy Alto
Organización	92,26	0	Muy Alto
Participación	28,05	0	Alto
Autonomía en el trabajo	12,68	0	Alto
Innovación	28,68	0	Alto

Variable	Puntuación promedio	Porcentaje	Nivel
Beneficios y recompensas	16,32	0	Muy Alto
Balance trabajo - vida	42,16	5,26	Alto
Relaciones sociales	84,95	0	Muy Alto
Unión y apoyo	18,89	0	Alto
Cooperación	61	0	Alto
Consideración de directivos	24,32	0	Muy Alto
Liderazgo de directivos	13,95	0	Alto
Identificación	120,26	5,26	Alto
Motivación	14,16	0	Alto
Satisfacción de los trabajadores	18,58	0	Alto

Fuente: PRAX ® 2011 – 2021. Centro Internacional de Especialistas Del Complejo Medico HIC - PH

Para la interpretación de los resultados de la evaluación de clima organizacional se tiene en cuenta que para la puntuación promedio, cada variable tiene un rango de puntuaciones diferentes. Lo deseable es obtener puntuaciones altas en todas las variables. En el valor del porcentaje, corresponde al porcentaje de personas que perciben la variable evaluada negativamente. Y el nivel es la calificación promedio cualitativa, está representada en "Muy bajo", "Bajo", "Medio", "Alto" y "Muy alto", son deseables los valores "Altos" o "Muy altos" en todos los casos.

Según los resultados anteriores, se obtuvo un nivel cualitativo muy alto para las condiciones físicas del trabajo correspondientes al ambiente físico, temperatura, ruido, iluminación, diseño y distribución del mobiliario; la organización como medida en que se pone el énfasis en reglas y procedimientos y en que los aspectos organizativos del puesto de trabajo resultan claros y transparentes; de igual forma beneficios y recompensas obtuvo calificación muy alto, y hace referencia al grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir

el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incentivos, bonos y demás premios que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.

Por su parte y guardando relación entre sí, se obtuvo resultado altamente favorable para relaciones sociales y consideración de directivos, indicando la percepción positiva por parte de los trabajadores ante la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones, en sentido horizontal (entre compañeros) o en vertical (hacia jefes o superiores), así como la percepción por parte de los trabajadores en el sentido en que su superior les otorga apoyo, se dirige y comunica con respeto y amabilidad.

Las variables que recibieron una evaluación negativa en un 5,26 por ciento, son balance trabajo – vida e identificación, en donde la primera indica el grado de adecuación de las exigencias y horario laboral para cumplir con requerimientos de la vida personal y la segunda hace alusión a los sentimientos de satisfacción, realización y orgullo generados por el desempeño del puesto.

Las demás variables, recibieron una calificación cualitativa alta, según lo anterior se puede deducir que en el centro internacional de especialistas se observa un clima apropiado y no se requiere intervención prioritaria en variables específicas.

5.3 Riesgos intralaboral y extralaboral motivo de intervención, con base en el estudio de la información obtenida en los procesos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Con base en el análisis de la información compilada a través de las herramientas diagnósticas aplicadas, se puede identificar la necesidad de realizar intervención en los siguientes factores de riesgo psicosocial:

5.3.1 Factores intralaborales

- Características del liderazgo: Entendido como la gestión que realizan los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo. Se entiende como un factor de riesgo cuando se presentan dificultades en la comunicación y organización del trabajo por parte de los jefes, así como dificultad en la solución de problemas y relación deficiente con demás colaboradores.
- Claridad de rol: Comprende la falta de conocimiento por parte de los colaboradores frente a los objetivos y funciones que tiene dentro de la organización, generando sentimientos de incertidumbre y falta de seguridad ante las actividades que realiza.
- Recompensas: Todas las dimensiones. Hace referencia al reconocimiento frente al cumplimiento de objetivos que realizan los colaboradores, influye en el sentido de pertenencia hacia la organización, la falta de estabilidad laboral o inconformismo frente a la remuneración económica.

5.3.2 Factores extralaborales

- Tiempo fuera del trabajo: Refiere al uso del tiempo para actividades no relacionadas con el trabajo, tales como descansar, compartir en familia, realizar diligencias personales, deporte y recreación, entre otras. Se considera factor de riesgo cuando el trabajador no tiene el tiempo disponible para ello.
- Relaciones familiares: Apunta directamente a la falta de red de apoyo familiar y social por parte de los miembros de su familia, puede referir en algunos casos a la presencia de relaciones conflictivas o disminuidas.

- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: Indica la dificultad por parte de los trabajadores para tener acceso al servicio de transporte público, la necesidad de hacer pagos adicionales para movilizarse o la lejanía de su hogar hasta el lugar de trabajo.

5.3.3 Factores asociados al clima organizacional

- Balance trabajo – vida: Hace referencia al tiempo libre para cumplir con los requerimientos de la vida personal, al igual que con los factores extralaborales de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial se considera un factor de riesgo y por tanto es considerable una intervención prioritaria a partir de la gestión organizacional que permita flexibilidad de tal manera que el trabajador pueda conciliar mejor su vida laboral con la personal especialmente en los trabajadores operativos y auxiliares.
- Identificación: Esta relacionado con la falta de sentimientos de satisfacción, realización y orgullo generados por el desempeño del puesto.

Según lo anterior, se puede evidenciar la interrelación que existe entre la descripción de las variables asociadas a clima organizacional y los factores intralaborales y extralaborales identificados previamente por la empresa, indicando una alta probabilidad en la deficiencia de la gestión previa o por el contrario inexistencia de controles para la prevención del riesgo psicosocial en estos aspectos identificados y que a su vez se han mantenido en el tiempo durante los últimos dos años. Dicho esto, se puede determinar congruencia entre los resultados obtenidos, ostentando el vínculo entre los factores de riesgo psicosocial previamente reconocidos por la organización y las variables identificadas a través del instrumento aplicado en este proceso de consultoría para la evaluación de clima organizacional.

Se encontró entonces que, existe una clara conexión entre la variable Balance trabajo – vida y el factor Tiempo fuera del trabajo, en donde las dos aluden a una descripción equivalente, de la misma manera se tiene la relación directa entre la variable Identificación y los resultados asociados a los factores intralaborales, permitiendo de esta manera generar un plan de mejora enmarcado en la intervención de estos factores de riesgo psicosocial en el Centro Internacional de Especialistas.

5.4 Plan de intervención para mejorar el programa de vigilancia epidemiológico para factores de riesgo psicosocial identificados en los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas a partir de actividades orientadas a mejorar las condiciones intralaborales proclives a influir de forma negativa en la salud de los trabajadores y a fortalecer los factores personales

En el *apéndice A* se detalla la propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial para los trabajadores del Centro Internacional de Especialistas.

6. Cronograma

Las siguientes actividades y fechas propuestas se encuentran sujetas a cambios según la disponibilidad de la empresa.

Tabla 15. *Cronograma de la propuesta*

Fases	Mes 1-2				Mes 3-4				Mes 5-6				Mes 7-8			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	3	5	7	1	3	5	7	1	3	5	7	1	3	5	7
	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8
Planteamiento de la idea o revisión de la literatura	X	X	X	X												
Acercamiento inicial a la empresa			X	X												
Aceptación por parte de la organización del proceso de consultoría				X												
Revisión documental en la empresa para la identificación de necesidades de intervención en riesgos. Incluye la revisión de la Batería de riesgo psicosocial previamente aplicada (2019)					X	X	X									
Revisión de referentes teóricos en relación con la necesidad identificada.									X	X						
Generación del documento de consultoría										X	X					
Planteamiento de la propuesta de mejora											X	X	X			
Revisión y aprobación del director de Proyecto													X	X		
Entrega y revisión final de la propuesta														X	X	X

Fuente: Propia

7. Presupuesto

Tabla 16. *Presupuesto de la propuesta*

Presupuesto para la ejecución de la propuesta			
Cantidad	Concepto	Valor Unitario	Valor Total
8 meses	Internet	\$ 60.000	\$ 480.000
1	Memoria USB	\$ 30.000	\$ 30.000

Presupuesto para la ejecución de la propuesta			
Cantidad	Concepto	Valor Unitario	Valor Total
3	Lapiceros negros	\$ 2.000	\$ 6.000
20	Fotocopias	\$ 100	\$2.000
50	Impresiones	\$400	\$20.000
9 gal	Transporte/gasolina	\$ 8.250	\$ 74.250
1	Gastos varios	\$ 100.000	\$ 100.000
TOTAL			\$ 712.250

Fuente: Propia

8. Lecciones aprendidas

La Consultoría como servicio profesional especializado es una estrategia clave en el proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta el acercamiento que permite del estudiante ante la ejecución y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos a través del proceso de formación. El desarrollo de esta propuesta además de aportar positivamente en la mejora de las condiciones laborales y en el logro de los objetivos de la organización, contribuye favorablemente en el bienestar, la calidad de vida y la percepción de los trabajadores en relación con la identificación y satisfacción personal y laboral. Por ello, es válido afirmar que este ejercicio de consultoría fue un trabajo satisfactorio que me permitió visualizar desde lo profesional el hecho de que los factores de riesgo psicosocial no reciban la atención que merecen como principales responsables de perturbar las diferentes esferas del ser humano.

Este proceso ha logrado incrementar mi confianza y determinación como profesional para ejercer en este campo laboral e implementar mis conocimientos desde la Psicología, con la intención de brindar a los trabajadores un mejor lugar para trabajar siendo éste el espacio en el cual transcurre la mayor parte de su vida y en dónde cada día se quedan los esfuerzos por alcanzar

la satisfacción y el desarrollo laboral. Asimismo, es claro que a través de la intervención de los factores de riesgo psicosocial desde la Seguridad y Salud en el Trabajo es posible impactar de forma positiva la vida de una persona reflejado en el incremento de los sentimientos de satisfacción y desarrollo personal, todo gracias a lugares de trabajo saludables y en lo posible con la adecuada gestión del riesgo psicosocial.

9. Conclusiones

En el Centro Internacional de Especialistas se evidencia con las herramientas empleadas y el ejercicio de consultoría que dentro de los factores de riesgo psicosocial identificados, es clave para la mejora de las condiciones laborales y la percepción del trabajador intervenir el dominio de recompensas pues éste influye directamente en los sentimientos de identificación y de pertenencia frente a la organización y, tiene como insumo la retribución positiva ante la ejecución del trabajo manteniendo así el interés y la constancia en el esfuerzo por parte de los trabajadores en relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otra parte, se identifica una oportunidad de gestión en la variable asociada a la claridad en los roles y responsabilidades asignadas según los perfiles ocupacionales determinados por la organización, de tal modo que se optimice la energía y aumente la productividad de los equipos de trabajo enfocados en la obtención de logros de acuerdo con los procesos de la empresa, de igual forma es claro que para ello se necesita contar con un grupo de líderes formados y capacitados para dirigir debidamente la planificación y asignación del trabajo, así como la capacidad de mantener la motivación en sus grupos de trabajo a fin de cumplir con las responsabilidades otorgada a cada área o dependencia.

En cuanto a los factores extralaborales, la intervención positiva frente al uso del tiempo fuera del trabajo repercute positivamente en la estrecha relación que existe entre lo laboral y lo personal dentro de la vida de un trabajador. Es así como la gestión del equilibrio y balance adecuado entre las diferentes esperas del ser humano reducen el riesgo de interferencia entre una y otra, especialmente en las que corresponden al entorno fuera del trabajo del individuo.

Para las organizaciones, es ineludible dar la razón al efecto positivo que tiene frente a los resultados la implementación de medidas para la prevención del riesgo psicosocial al interior de sus empresas. El plan de intervención de riesgo psicosocial permite mejorar las condiciones laborales encaminadas a fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y liderazgo, así como la participación activa en los procesos de capacitación y formación por parte de los trabajadores dando mayor alcance al programa asegurando su efectividad; de igual forma el plan de intervención impacta favorablemente a nivel individual incrementando el sentido de pertenencia y aumentando de forma progresiva los sentimientos de satisfacción, realización y orgullo generados por el reconocimiento y recompensa recibida ante la contribución en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, admitiendo así la importancia del rol de cada colaborador al interior de la empresa, generando a su vez aumento en la productividad y eficiencia de la misma.

Referencias

- Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo. *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Consultado el 04 de mayo de 2021. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n>.
- Anuario sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo. (2018). *El tratamiento de las patologías psicosociales como contingencia profesional en los sistemas de seguridad Social*. España. https://www.ugt.es/sites/default/files/anuario_2018_web.pdf
- Ávila Jerez C.V., Rojas Tamayo J.P. y Santos Naranjo L.F. (2018). *Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá*. [Trabajo de grado, Especialista en Salud Ocupacional] Pontificia Universidad Javeriana. Repositorio Pontificia Universidad Javeriana <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39045/RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. *Salud Mental*. Consultado el 03 de mayo de 2021 de <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>
- Centro Internacional de Especialistas. (2019). *Informe de resultados de batería para la identificación de factores riesgo psicosocial intralaboral- extralaboral y estrés*. Centro Internacional de Especialistas.
- Chiang Vega M., Gómez Fuentealba N. y Sigoña Igor M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Revista Salud de los*

- Trabajadores*. Universidad de Carabobo Venezuela, 21(2), 111-128. Redalyc.org
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (1984). *Novena reunión Ginebra*.
<http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Díaz, F., y Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*. 19(2), p.129-155. DOI:
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>
- Fernández López J.A., Siegrist J., Rödel A. y Hernández Mejía R. (mayo 2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Revista Atención Primaria*, 31(8), 524-526 <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047736>
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Perú Med. Exp. Salud Pública*, 29(2), 237-241. Scielosp.org
<http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de trabajo, salud y organizaciones. Who.int
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Leyton Pavez C.E., Valdés Rubilar S.A. y Huerta Riveros P.C. (2016). *Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud*. Scielo.org <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>

López Barón F. y Carrión García M.A. (2014). *Aplicación de la metodología de intervención psicosocial de la Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada – AEPA en una empresa de siderometalúrgica.* Openaccess.

http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/56224/1/L%C3%B3pez-Bar%C3%B3n_InfoAEPA2014_Aplicaci%C3%B3n.pdf

Ministerio de la Protección Social (2008, 17 de julio). Resolución 2646 del 2008. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.* Icbf.gov.co

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales- I ENCST.* Bogotá.

https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf

Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana. Villalobos G.H. y cols. (2010). *Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores Psicosociales.* Bogotá.

Ministerio del Trabajo (2013). *Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales - II ENCSST.* Bogotá. <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 57. Suplemento 1: 1-262.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2018). *Estándar OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo: EOSyS 14 Guía para la mejora del estrés laboral*. Versión 1.

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/7-EOSyS-14estreslaboralv3.doc>

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2004). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (1985). C161 - *Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo*. Núm. 161.

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161

Organización Internacional del Trabajo. (1981). C155 - *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores*. Núm. 155.

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::p12100_instrument_id:312300

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Organización

Mundial de la Salud - OMS

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/#:~:text=Las%20organizaciones%20pueden%20aplicar%20muchas,la%20salud%20y%20la%20productividad.

Organización Mundial de la Salud. (2007). *60ta Asamblea mundial de la salud.*

https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHASSA_WHA60-Rec1/S/WHASS1_WHA60REC1-sp.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Serie protección de la salud No. 3. La organización del trabajo y el estrés.*

http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2017). *Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores 2015-2025.* <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983>

PRAX © 2011 – 2021. *Clima Organizacional del Centro Internacional de Especialistas Del Complejo Medico HIC – PH.* <https://prax-prod.appspot.com/home>

Salamanca, S.R., Pérez, J.M., Infante, A.F., Olarte, Y.Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista TEMAS*, III (13), 39-45. DOI: <https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>.

Sullcaray Bizarro, S. C. (Julio de 2013). *Metodología de la Investigación.* Miraflores, Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Continental. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/003354746e3e5bbd5112f>

Villalobos Fajardo, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.* Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba.

Apéndices

Apéndice A. *Plan de intervención*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice B. *Formulario clima organizacional PRAX*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice C. *Informe clima organizacional Centro Internacional de Especialistas.*

Véase archivo en fuente externa.