

ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES, UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Presentado por:

LORENA VALENCIA BUITRAGO
LEIDY HERRERA CUARTAS
BEATRIZ ELENA RAMÍREZ GÓMEZ

Asesora:

LUNEY ROCÍO SERNA GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

PSICÓLOGA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA PSICOLOGÍA
ENVIGADO
2015

Algunos lineamientos de Intervención Factores de Riesgos Psicosociales

Nota de Aceptación

Jurado:

Asesora: Luney Roció Serna González

Envigado, 09 de Febrero de 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi esposo Alejandro por ser ese gran apoyo y mi mayor fuente de motivación para emprender cada nuevo reto. A mis padres Irene y Jhon Jairo quienes con su amor, entrega y comprensión me impulsaron cada día para alcanzar éste mi mayor objetivo, y a mi hermano Juan David por inspirarme a ser mejor cada día.

LEIDY HERRERA CUARTAS

A mis hijos David y Andrea por su apoyo incondicional, a mi familia y compañeros de estudio por brindarme la fuerza necesaria para alcanzar la meta, a mi asesora de grado Luney y coordinadora de práctica Adriana, por su dedicación y entrega durante todo este proceso de la carrera.

BEATRIZ ELENA RAMÍREZ GÓMEZ

A mis padres Dora Elsy Buitrago y Gabriel Ángel Valencia por sus enseñanzas, desvelos y apoyo incondicional durante este proceso, para hacer de mí una mujer profesional, a mi hermano Yeyfer y mis abuelos Carlota Orozco e Israel Buitrago de quienes he recibido grandes lecciones para pasar las adversidades y a mi novio Juan por su paciencia y acompañamiento en cada paso que he emprendido en mi vida.

LORENA VALENCIA BUITRAGO

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar damos gracias a Dios por darnos tanta fortaleza para alcanzar nuestros sueños con alegría, atravesando toda clase de obstáculos sin rendirnos, por habernos permitido construir nuevos caminos para lograr nuestros objetivos.

A nuestra mentora y asesora Luney Rocío Serna González por su disposición, entrega, esfuerzo, paciencia, acompañamiento, orientación y enseñanza durante el desarrollo de este trabajo, sin su apoyo nada de esto hubiera sido posible.

A nuestra coordinadora de prácticas Edith Adriana Orozco y a la docente Olena Klimenco por sus consejos, apoyo y por compartir con nosotras todos sus conocimientos.

A todas aquellas personas, amigos(as), familiares y demás que de una u otra forma estuvieron vinculados con la realización de este trabajo.

A la Institución Universitaria de Envigado, por permitirnos ser parte de la comunidad estudiantil y obtener nuestra formación académica.

CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACIÓN	17
3. OBJETIVOS.....	20
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
4. MARCO REFERENCIAL	21
4.1 MARCO CONCEPTUAL:	21
4.2 ANTECEDENTES	28
4.3 MARCO TEÓRICO.....	38
4.3.1 Factores de riesgos psicosociales:.....	38
4.3.2 Evaluación de los riesgos psicosociales:.....	40
4.3.3 Condiciones que aumentan los riesgos psicosociales:.....	45
4.3.4 Intervención:.....	48
4.3.5 Seguridad laboral:.....	50
4.3.6 Sistema de vigilancia:.....	51
4.4 MARCO LEGAL.....	53
5. DISEÑO METODOLÓGICO	57
5.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO: CUALITATIVO	57
5.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO	58
5.3 DISEÑO INVESTIGATIVO.....	58
5.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y CRITERIOS DE INCLUSIÓN O SELECCIÓN.....	59
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	60

5.6 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	65
6. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS.....	69
7. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	71
8. RESPONSABILIDAD ÉTICA.....	73
9. RESULTADOS.....	75
9.1 DESCRIPCION DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.....	75
9.2 CONCLUSION ANALISIS DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA Y EL RASTREO BIBLIOGRAFICO	123
9.3 DISEÑO DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES: CONTEXTUALIZACIÓN.....	130
9.4 OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES:.....	131
9.5 DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION:	131
9.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	132
9.7 ACCIONES PRELIMINARES A LA IMPLEMENTACIÓN DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN.....	134
9.7.1 Sensibilización al personal antes de implementar el diseño de algunos lineamientos de intervención.....	134
9.7.2 Socialización a directivos.....	135
9.7.3 Establecimiento de grupos focales.....	135
9.7.4 Implementación del sistema de vigilancia epidemiológica de seguridad y salud en el trabajo (SVE).....	135
9.8 TABLA CONSTITUTIVA DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION.....	137
9.9 RECOMENDACIONES PARA ABORDAR LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES (FRPS).....	138
9.9.1 Recomendaciones para abordar los FRPS intralaborales evaluados en la batería de instrumentos del ministerio de salud y protección social.....	138

9.9.2 Recomendaciones para abordar los FRPS extralaborales desde las dimensiones que evalúa la batería de instrumentos.....	147
9.9.3 Recomendaciones para abordar el estrés	150
9.9.4 Recomendaciones para abordar las condiciones individuales.....	150
9.9.5 Recomendaciones para abordar los FRPS intralaborales desde algunos de los procesos esenciales del talento humano en la organización	151
9.9.5.1 Reclutamiento:.....	151
9.9.5.2 Selección:.....	152
9.9.5.3 Capacitación:.....	153
9.9.5.4 Entrenamientos en el puesto de trabajo:.....	154
9.9.5.5 Características del direccionamiento estratégico de la organización:	155
9.9.5.6 Evaluación del desempeño:	155
9.9.5.7 Competencias:.....	156
9.9.5.8 Clima organizacional:	157
9.9.5.9 Cultura:	159
9.9.5.10 Plan de beneficios:	159
9.9.5.10.1 Estímulos e incentivos:.....	160
9.9.5.10.2 Bienestar laboral:.....	160
9.9.5.11 Retiro laboral asistido:.....	162
9.9.6 Recomendaciones para abordar las condiciones individuales desde los procesos de talento humano en la organización.....	163
10. CONCLUSIONES	165
11. RECOMENDACIONES	168
REFERENCIAS.....	170
ANEXO 1: FICHAS BIBLIOGRAFICAS	184
ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DISEÑO DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	1
ANEXO 3: MATRIZ D.O.F.A.....	4

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito presentar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, permitiendo su implementación en cualquier empresa dentro del territorio Nacional. Para lograrlo, se tuvo presente diversas entrevistas semiestructuradas realizadas a expertos en el tema de los riesgos psicosociales, quienes generaron ideas para la construcción de estos lineamientos de intervención.

Para la implementación de los lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, es importante aclarar que únicamente aplican las organizaciones en las que los riesgos psicosociales ya han sido evaluados. Estos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales se realizan a través de diversas recomendaciones para la efectiva intervención, partiendo de las dimensiones evaluadas en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social. Además se tiene en consideración algunos de los principales procesos de talento humano tales como reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, clima laboral, cultura organizacional, seguridad y salud en el trabajo, bienestar laboral, retiro laboral asistido; y determinar cómo desde su accionar al interior de la organización se pueden tomar medidas preventivas y generar un control para los factores de riesgos psicosociales.

Palabras clave: *Riesgo psicosocial, seguridad y salud en el trabajo, algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, bienestar laboral.*

ABSTRACT

This research aims to present some guidelines of intervention for psychosocial risk factors, allowing deployment in any company within the national territory. To achieve this, an analysis of bibliographic tracking and various semi-structured interviews with experts in the field of psychosocial risk was present, generating ideas for building these guidelines intervention, using descriptive techniques to observe, organize, concentrate, view, compare and present information.

To implement the guidelines of intervention in psychosocial risk factors, it is important to clarify that only apply the organizations that psychosocial risks have been assessed. These guidelines intervention for psychosocial risk factors are conducted through various recommendations for effective intervention based on the dimensions evaluated on the bank of the Ministry of Health and Social Protection. Also take into consideration some of the major human talent processes such as recruitment, selection, induction, training, performance evaluation, work environment, organizational culture, health and safety at work, labor welfare, labor assisted retirement are taken in to consideration and to how their actions from within the organization can take preventive measures and generate a control for psychosocial risk factors.

Keywords: *Psychosocial Risk, safety and health at work, some design guidelines intervention risk factors, labor welfare.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los factores de riesgos psicosociales han tenido protagonismo en las organizaciones, razón por la que se ha implementado la evaluación desde la batería de instrumentos que propone el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, sin embargo, conforme a lo referenciado por diversas ARL, muchas organizaciones han considerado solamente la evaluación de estos riesgos y la intervención oportuna se ha visto limitada.

Siendo el empleado el motor de la organización y quien posibilita el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, esta última debe velar por la salud física y mental de sus empleados, permitiendo así una mayor productividad y satisfacción, además de evitar la manifestación de los riesgos psicosociales y más aún, cuando resulta tan necesaria su evaluación y un debido proceso de intervención para ellos, monitoreando permanente la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo y determinando el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Por tal motivo se estima la implementación de la resolución 2646 del 2008 quien menciona las principales consideraciones acerca de los riesgos psicosociales.

Lo anterior permite obtener una mirada integral desde la psicología organizacional a los factores de riesgos psicosociales, teniendo presente que visualizar al ser humano, más allá del rol desempeñado en la organización, es lo que conduce con éxito el desarrollo del presente trabajo. Teniendo en cuenta que la psicología organizacional centra su atención en el bienestar del empleado con base a los objetivos de la empresa, estos lineamientos de intervención de los FRPS serán de gran utilidad para estos objetivos.

La presente investigación está dirigida al diseño de una serie de técnicas, recomendaciones y un análisis de algunos procesos del talento humano que permitan a los empleados prevenir y controlar los riesgos psicosociales que se encuentran inmersos dentro de la organización, principalmente los que tengan una puntuación alta y muy alta después de aplicar la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia en todas sus dimensiones, principalmente los riesgos intralaborales y extralaborales que allí se encuentran.

Se resalta de la elaboración de los lineamientos de intervención, la importancia de prevenir y controlar los factores de riesgos psicosociales además de generar un impacto positivo en los empleados de la organización, incentivándolos para que comiencen a cambiar sus habituales comportamientos y puedan implementar nuevas medidas de prevención.

Para el diseño de los lineamientos de intervención se hizo una triangulación con dos ARL, una entidad pública y una privada quienes permitieron tener un mayor acercamiento frente a las posibles recomendaciones para la construcción de los lineamientos de intervención y ya han realizado una pertinente evaluación de estos riesgos. Éstas son la ARL Colmena específicamente la psicóloga y docente Claudia Lopera, y la psicóloga María Eugenia Ruiz en representación de la ARL Bolívar; la psicóloga Laura Montoya y el ingeniero de Salud Ocupacional Roberto Hernández de la Gobernación de Antioquia; y el profesional en salud ocupacional del grupo Antioqueño de Apuestas GANA Diego Alexander Bedoya.

La metodología utilizada en el presente trabajo de grado se basa en un enfoque cualitativo en que se retoman dos etapas: La primera consiste en la realización de una revisión bibliográfica, intra y extra textual donde se utilizó la ficha bibliográfica. La segunda etapa consiste en un trabajo de campo donde se desarrollan entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema de los riesgos psicosociales entre ellos las dos ARL Colmena y Bolívar en la ciudad de Medellín, las cuales fueron validadas por dos docentes especialistas en investigación de la institución universitaria de envigado.

Finalmente se definió cuáles son las áreas de intervención constitutivas de los lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales a partir de la información recolectada en fuentes de investigación utilizadas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos años se ha visto cómo la tarea de salud ocupacional ha sido redireccionada, puesto que anteriormente no se encontraba encaminada en darle prioridad a los factores de riesgos psicosociales, aunque había centrado su atención en la carga de la tarea y los horarios extensos de los empleados. Con el surgimiento de la Ley 100 en el año 1993, se menciona la seguridad social integral, haciendo referencia a las reglas y técnicas que debe tener la persona para mejorar su calidad de vida, además el Congreso de la República de Colombia refiere que “El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten” (Ley No. 100, 1993).

Se añade también que esta ley propone garantizar las prestaciones económicas y de salud en las personas que realizan funciones laborales y avala además la ampliación de cobertura sin ninguna distinción. Sin embargo, se quedó corta en el abordaje integral de la salud, especialmente en los factores psicosociales, debido a que no se retomaban aspectos como los factores de riesgo extralaboral e intralaboral, los cuales permiten un mejoramiento en la productividad y motivación laboral en los empleados para la seguridad y salud en el trabajo, ya que no era un aspecto importante y no se habían adoptado todas las precauciones para el buen desempeño de ellos.

Por esta misma ruta, los autores Lizarazo, Fajardo, Berrio, & Quintana (2010) afirman que:

Los conceptos ligados a la protección del trabajador frente a los peligros y riesgos laborales y la legislación correspondiente, fueron aspectos prácticamente desconocidos en Colombia hasta el inicio del siglo XX. En 1904, Rafael Uribe Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “Ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país. (p.2)

Esto evidencia que los empleados anteriormente no recibían el salario adecuado conforme a su cargo y no se tenían en cuenta las condiciones en las cuales se laboraba, pero luego de implementarse esta la Ley 57 de 1915, se siguieron publicando otras leyes con el objetivo de cuidar sus deberes y derechos. Estas leyes, como lo mencionan Lizarazo et al. (2010) son: “Una Mecanización de los procesos, y esto unido a una visión política restringida acerca del papel de los trabajadores, sus derechos y deberes” (P.39).

Después de esta ley siguieron otras que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgos de su trabajo y que tuvieron trascendencia en el futuro de la salud ocupacional en Colombia: la Ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, la Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral, la Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, la Ley 44 de 1939, creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el Decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en su trabajo. (p.2)

El autor en mención afirma que posteriormente llega un gran movimiento en el área de salud ocupacional en donde “en 1948, mediante el Acto Legislativo No.77, se crea la Oficina Nacional de Medicina e Higiene Industrial y posteriormente establecen las políticas de seguridad industrial e higiene para los es establecimientos de trabajo en el año 1949”. (p.3)

Al hacer referencia a estas leyes conviene subrayar el crecimiento que se logró dentro de las organizaciones, al ser tomados en cuenta aspectos tan fundamentales para el desarrollo del personal, y resaltándose la importancia de temas como la seguridad social y laboral. Sin embargo, al hacer mención de la salud en el ambiente laboral, no se había implementado una ley que lograra abarcar la integridad del ser humano, en donde se retomara la salud física y mental del empleado cuando realiza sus funciones en la organización.

Con el surgimiento de la Ley N°1010 de 2006 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (Alcaldía de Bogotá, 2006). Es posible observar cómo se le dio prioridad a estos riesgos, aunque sin retomar aun los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta el avance que se pudo dar al tema de la salud y la seguridad del trabajador en Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social desarrolla en el año 2008 la Resolución 2646 “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 riesgos psicosociales en el trabajo y para la

determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (Resolución No. 2646, 2008),y en el 2010 elabora una batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones a nivel nacional.

Teniendo en cuenta la necesidad latente de evaluar e intervenir los riesgos psicosociales, es necesario conocer de antemano qué son específicamente. Por ejemplo, La Organización Internacional del Trabajo (1986) los define de la siguiente manera:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones o experiencias. (p.343)

A partir de esto, la Resolución 2646 de 2008, pretendiendo dar una respuesta a las contingencias presentadas en los empleados en referencia a los riesgos psicosociales, permitió tomar medidas para evitar nuevas alteraciones de la salud y de esta manera mejorar las condiciones labores en las cuales éstos realizaban sus funciones. Por ello el progreso de la salud ocupacional ha tenido gran importancia en el desarrollo humano de éstos. Es aquí donde se crea un gran impacto en las organizaciones desde que el abordaje de los riesgos psicosociales se volvió necesario para ellas. Las áreas que se fortalecen al retomar este aspecto son la productividad, el adecuado clima laboral, la disminución del ausentismo laboral y de la rotación de personal, el bienestar laboral (motivación), además de la promoción de la seguridad y salud en el trabajo.

Cabe agregar lo mencionado por Lizarazo et al. (2010): “Desafortunadamente, en nuestro país, a pesar de disponer de una de las legislaciones más avanzadas sobre el tema, se siguen presentando críticas a la aplicación del sistema por su ineficiencia y falta de mayor trabajo en prevención” (p.2). Esto se evidencia en que aún muchas empresas no conocen la Resolución 2646 de 2008 donde se abarca todo lo relacionado con los riesgos psicosociales y por esto no lo han comenzado a implementar, por consiguiente, no tienen claridad sobre la prevención de dichos factores.

Específicamente la revista indexada de la Pontificia Universidad Javeriana (2012) refiere que en Colombia “los resultados de la primera encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en el 2007 a 737 afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, evidenciaron elevados niveles de exposición a factores de riesgos psicosociales en los trabajadores colombianos” (p 4.). Con base a esto la revista indica que la Pontificia Universidad Javeriana de Cali realizó la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales en cinco clínicas de nivel III pertenecientes a Cali, se comenta además que dicha investigación permitió valorar la necesidad de aplicar la evaluación de riesgo psicosocial en las organizaciones.

Así mismo, la Pontificia Universidad Javeriana (2012) menciona que:

Se considera que es fundamental que las organizaciones colombianas públicas, privadas, Pymes de todos los sectores productivos, inicien este proceso de identificar y evaluar los factores psicosociales a la luz de la resolución 2646 de 2008, no solo por dar cumplimiento a la misma, sino por un compromiso genuino con la salud y el bienestar de sus trabajadores (p.4)

Es importante mencionar que el Ministerio de Salud y Protección Social construyó la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales y algunas empresas han comenzado a aplicarla, pero todavía existen empresas en las que no se ha implementado un modelo de intervención en el cual, una vez identificado el riesgo, se permita prevenirlo y/o controlarlo.

Al conocer la historia de cómo se comenzó a darle importancia a los riesgos psicosociales existentes en las organizaciones, se evidencia la manera en que nace el interés de evaluarlos. Es precisamente en este punto donde cobra una especial relevancia no solo el tema de la salud física sino también la salud mental dentro de éstas y la mirada integral que dan las áreas de talento humano a los empleados, donde priman sus condiciones en el trabajo, la salud, la realización de sus funciones, el desarrollo de un buen clima laboral, entre otros.

Se considera fundamental retomar al hombre como un ser humano integral que se enfoca en cumplir una tarea y objetivo establecido por una organización, pero en la actualidad no se ha inculcado en todas las empresas sobre las consecuencias que pueden traer al empleado las condiciones de la tarea (carga de trabajo) y más aún en la carga mental, la carga física y el contenido de la tarea. Esto se debe a los esfuerzos realizados en las funciones correspondientes a cada cargo y el nivel de responsabilidades que les son delegadas.

Conforme a lo anterior, la ARL Colseguros (1998) establece que: “La sobrecarga de trabajo cuantitativa (demasiado trabajo para hacer) y/o cualitativa (dificultad para realizarlo) influyen directamente en la presentación de síntomas de tendencias psicológicas como insatisfacción en el

trabajo, baja autoestima, sensación de amenaza y malestar continuo” (p.10). Es por ello que los factores de riesgos psicosociales están influyendo en la salud de los empleados tanto física como mental, y debido a esto nace la idea de construir algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales dentro de una organización, puesto que existen algunas empresas que ya han identificado cuáles son los riesgos psicosociales por medio de la evaluación, y aún no han diseñado su estrategia de intervención.

Las autoras Gallego, Montoya, Muñoz, & Urrego, (2006) afirman que “el estrés laboral, la insatisfacción laboral, las dificultades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, se perciben como los riesgos psicosociales más presentes y comunes en el abordaje que desarrollan las ARP en las empresas” (p.87). Lo anterior da cuenta de cómo el empleado puede llegar a presentar cansancio físico y mental, baja productividad y desmotivación, disminuyendo su interés de pertenencia por la empresa y todo se ve influenciado por la clase de trabajo y el medio en el cual se desenvuelve laboralmente, además de los riesgos con los cuales corre el empleado y a los cuales se ve expuesto según la Resolución 2646 del 2008.

Conforme a esto, los autores Escobar, Silva, Bolívar, & Londoño, (2011) afirman que:

Todas la grandes y medianas empresas den cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008 que tiene como objetivo la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que es catalogado como un problema de salud en los trabajadores y que deterioran sus áreas de desempeño (p.8).

La problemática mencionada se está evidenciando en varias organizaciones en Latinoamérica. Además de esto, las exigencias y reglamentación del Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 2646 del 2008 dada en Bogotá, dejan clara la necesidad de que cada organización realice un análisis de riesgo ocupacional y de los factores psicosociales, en pro de analizar la salud física y mental de los empleados, a través de la identificación de ellos y el fortalecimiento para prevenir las posibles causas de los factores de riesgos psicosociales dentro de una organización. Una vez se rastreen o sean detectados, se permita determinar la forma de promocionar la salud física y mental en sus factores intra y extralaborales, ya que este proceso es relevante tanto para el progreso individual como colectivo en el área laboral, los empleados podrían estar en un estado de bienestar físico y mental durante el desarrollo de sus actividades dentro de las organizaciones.

Es precisamente en este momento donde toma relevancia el presente trabajo, ya que se pretende construir algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones, ya que antes de que surgiera la Resolución 2646 no se tenía una mirada completamente integral del ser humano dentro de éstas, y especialmente en los riesgos psicosociales a los cuales se encontraban expuestos los empleados tanto en el área intralaboral como extralaboral. Fue entonces a partir del surgimiento de esta resolución y en compañía de la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección Social, que se retomó la necesidad de diseñar algunos lineamientos de intervención basada en mencionada batería.

El autor Betancourt, D. (2008) comenta, en referencia al aspecto de la gestión de la organización lo siguiente:

Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros (p.1)

Por lo anteriormente mencionado, es que se ha decidido proceder a construir algunos lineamientos de intervención en los factores de riesgos psicosociales, a partir del análisis y la recolección de la información, desde un seguimiento cuidadoso de diferentes fuentes bibliográficas para identificar qué lineamientos de intervención se puede implementar, teniendo en cuenta que es necesario que la empresa ya haya hecho una evaluación de los factores de riesgos psicosociales existentes en la misma y basados en la Resolución 2646 del 2008, que tiene en consideración lo mencionado por Betancourt (2008):

Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral. (p.1)

Como lo retoma Carvajal, M. & Ramírez, V. (2011)

La organización requiere de este estudio para fortalecer los procesos internos y externos, además servir de soporte para la certificación de la ISO 9000:2000 (sistema de gestión de calidad), la cual contribuye a implantar la calidad que conlleva unos requisitos previos relativos al estilo de mando, liderazgo, motivación, comunicación e interacción del talento humano. (p.21)

El hombre ha retomado las funciones dentro del cargo como un medio que puede ayudar a cubrir tanto las necesidades intrínsecas como extrínsecas, por ello se ve obligado a realizar sus funciones laborales buscando garantizar su supervivencia sin importar las consecuencias y/o las condiciones para desempeñarse en su cargo, pero estos factores de riesgos psicosociales se comienzan a notar durante el transcurso de sus funciones.

Los autores Escobar, et al. (2011) Retoman la investigación de Romero, A. (2011) en donde plantea que “la afectividad positiva en la gestión empresarial (disposición positiva y entusiasta para percibir las situaciones) se relaciona con un óptimo control de su entorno, cosa que contribuye a disminuir las tasas de accidentes laborales” (p.9). Esto permite mejorar la productividad del empleado evitando además los riesgos laborales.

Conforme a lo enunciado hasta el momento, queda clara la finalidad del presente trabajo, y es precisamente poder diseñar algunos lineamientos que permitan intervenir esos factores de riesgos psicosociales que ya han sido evaluados en las empresas y que han afectado la productividad y la eficiencia del trabajador, teniendo en cuenta al empleado desde el área intralaboral y extralaboral además de las condiciones individuales y el estrés.

Se tiene previsto además, solucionar la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo diseñar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones, a partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?

2. JUSTIFICACIÓN

Está visto como los factores de riesgos psicosociales han tenido gran importancia debido a su incidencia dentro del campo ocupacional. Solo hasta ahora se ha diseñado un modelo de evaluación y es precisamente por la implementación de la Resolución 2646 de 2008 que menciona todo lo referente a los riesgos psicosociales. De acuerdo al contenido de la resolución, queda clara la necesidad e inmediatez de verse implementado en las organizaciones el cumplimiento de ésta con miras a realizar una posterior intervención.

Añádase a esto, lo mencionado por las autoras Gil, A. & Mesa, M. (2012) en referencia a los efectos, cada vez más trascendentes que conllevan consigo los riesgos psicosociales:

La problemática generada por los factores de riesgos psicosociales que afectan a la población trabajadora es cada día más significativa, los efectos en la disminución de la calidad de vida y el impacto negativo en sus condiciones de salud, así como los costos que implican para el sistema de seguridad social y para la productividad de las personas y de las organizaciones, *justifican* la necesidad de responder a esta responsabilidad social.
(p.3)

Cabe agregar que, debido a la incidencia que tienen en el empleado aspectos tales como un clima laboral deteriorado o factores estresantes dentro de su área de trabajo, queda en evidencia la necesidad de construir algunos lineamientos de intervención para los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones porque esto permitirá desarrollar empleados con buenas

condiciones de trabajo y mejorar la productividad para cumplir con los objetivos de la organización.

Bajo esta perspectiva, y de acuerdo a las investigaciones rastreadas previamente a la realización de este trabajo, se ha podido observar que en muchas de ellas se ha dejado como recomendación, implementar estrategias que permitan la prevención de estos riesgos psicosociales al interior de la compañía, entre ellos Escobar, et al. (2011) mencionan aspectos puntuales tales como lograr una gestión del cambio asignando un espacio dentro de la organización en el que se ubiquen carteleras con información básica y muy puntual sobre cómo prevenir dichos riesgos, ya que esto podría estar minimizando en gran medida la detonación de los mismos dentro de la organización. Indica también la importancia de implementar espacios lúdicos para los empleados con miras a que lo dediquen a compartir con sus seres queridos.

Escobar, et al. (2011) Agrega además que es importante:

Realizar la Evaluación de clima y cultura organizacional, donde se incluya la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, según la resolución 26-46 del 2008, implementando un programa de seguimiento, el cual está encabezado por el líder del programa, quien calificará y realizará los compromisos con aquellos empleados que lo requieran, con el objetivo de prevenir o intervenir los riesgos a los que están expuestos de forma individual. (p.72)

Así mismo, Rodríguez, F. (2005) menciona que “es indispensable hacer un cubrimiento total de toda la población en la implementación de campañas de tipo educativo que generen actitudes preventivas y de intervención afectivas frente a los accidentes de trabajo”. (p.155)

En el presente trabajo se estima la importancia de las recomendaciones planteadas anteriormente, pero no se pretende solamente llegar a la prevención de los riesgos psicosociales, a través de capacitaciones o informaciones concisas de las definiciones de los mismos, sino que se tiene la intención de dejar el diseño de algunos lineamientos para la intervención de éstos que pueda servir de manera general a cualquier compañía que desee implementarlo en el territorio nacional, ya que se considera que con esta medida no sólo se podrá llegar a la prevención sino también al control de los mismos dentro de la organización, lo cual puede tener una mayor perdurabilidad, puesto que su implementación permitirá generar conciencia en sus empleados, a tal punto que éstos puedan adoptar estas medidas preventivas como un hábito, transformando de esta manera uno de los aspectos que podrían generar un cambio en la cultura organizacional.

Es pertinente agregar que el abordaje de los factores de riesgos psicosociales se pretende realizar a partir del diseño de algunos lineamientos de intervención que posibilite una prevención y control de estos riesgos, basándose en un análisis de la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección social (2010), que posibilite tener un acercamiento a un mayor grado de bienestar y clima laboral en las organizaciones.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones, a partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de riesgo psicosocial para abordar en algunos lineamientos de intervención propuestos por este estudio.
- Analizar la información recolectada por medio de un rastreo bibliográfico y entrevista semiestructurada a expertos con el fin de obtener planteamientos relevantes que aporten a la construcción de algunos lineamientos de intervención.
- Construir la estrategia de abordaje de los factores de riesgos psicosociales para los lineamientos de intervención propuestos por este estudio.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONCEPTUAL:

- **Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo:**

Según Mansilla, I. (2008) la evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse.

- **El trabajo emocional:**

El autor Martínez, D. (2001) refiere que se ha definido cómo el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales.

- **La inseguridad laboral:**

Greenhalgh y Rosenblatt (citado por Sora, Caballer & Peiró, 2014) afirman que la inseguridad laboral es “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (p.438)

- **Riesgo psicosocial laboral:**

El autor Mansilla, F. (2004) refiere que el riesgo psicosocial es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser significativas. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los empleados de forma importante.

- **Los factores psicosociales:**

Los autores Schaufeli & Salanova, y Gil-Montes, (citado por Parra, N. & Pulido, N., 2013) definen los factores psicosociales como:

el conjunto de circunstancias presentes en el contexto laboral y externo a la organización, estos factores influyen en el trabajador y en la organización, influencia que para el trabajador y su calidad de vida puede ser positiva, estimulando el crecimiento y el desarrollo personal, y la consecución de las metas organizacionales; y/o negativa, como se anotaba anteriormente, transformándose en factores de riesgo, generando agotamiento, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, así como convirtiéndose en fuente de estrés laboral causando daño a nivel físico, psíquico y social en el trabajador.

(p.60)

Los autores Parra, N. & Pulido, N. (2013) afirma lo siguiente:

precedente de la definición de factores psicosociales en el trabajo fue planteado por el comité mixto OIT-OMS, como la interacción entre las condiciones de trabajo, el medioambiente de trabajo y aspectos individuales, los cuales están mediados por percepciones y experiencias que pueden incidir en la salud y bienestar del trabajador. (p.60).

- **Vigilancia de la salud:**

Calatayud, S., Laborda, R. & Recalde, D. (2006) definen la vigilancia de la salud como la recogida, análisis e interpretación de forma periódica y sistemática, de datos sobre los daños a la salud que pudieran originarse por la exposición a los distintos factores de riesgo derivados del trabajo. Se lleva a cabo mediante un proceso de seguimiento del estado de salud, colectivo e individual, de la población trabajadora, valorando la posible relación con la exposición a uno o más factores de riesgo laboral, para lo cual utiliza técnicas muy diversas como encuestas, exploraciones físicas y biológicas, pruebas complementarias, etc.

- **Extralaborales:**

El Ministerio de Salud y Protección Social (2010) define dentro de su batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales, cuáles son los riesgos extralaborales. En este campo se consideran las siguientes dimensiones: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda.

- **Intralaborales :**

El Ministerio de Salud y Protección social (2010) forma las dimensiones que se incluyen dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales de tipo intralaborales forma A, se tienen presentes para empleados de la organización que tienen personal a cargo.

- **Bienestar laboral:**

Administración de personal II(2012) define el bienestar laboral como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Está orientado hacia la protección de los derechos o intereses sociales de los empleados, la función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma.

- **La salud y el trabajo:**

Salazar, A. (1997), considera que la salud es una fuerza que capacita a los individuos para enfrentarse a las contingencias de la vida con un mínimo de sufrimiento y desajuste, y si se piensa por otra parte que el trabajo es un componente esencial de la vida del hombre, que así como se puede ofrecerle condiciones propicias de adaptabilidad y oportunidades para la realización de sus potencialidades creativas, también puede depararle obstáculos para su adaptación y las más graves amenazas contra su salud y contra su propia existencia.

- **La medicina de la empresa:**

El autor Salazar, A. (1997), refiere que se comprenden todas aquellas acciones que tienden a la promoción de la salud integral de los empleados, incorporándose a la estructura misma de la empresa como parte de las funciones administrativas de ésta y contribuyendo sustancialmente a la ejecución de los programas de salud ocupacional, que deben ser la piedra angular de todo plan de productividad.

- **Trabajo:**

La Resolución No. 2646 (2008) hace referencia a este término como toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción y comercialización.

- **Factor de riesgo:**

La Resolución No. 2646 (2008) menciona que el factor de riesgo es posible retomarse como causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

- **Factores de riesgos psicosociales:**

La Resolución No. 2646 (2008) se refiere a este término como unas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los empleados o en el trabajo.

- **Condiciones de trabajo:**

La Resolución No. 2646 (2008) menciona que las condiciones de trabajo son todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

- **Estrés:**

La Resolución No. 2646 (2008) refiere que el estrés es una 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.

- **Carga física:**

La Resolución No. 2646 (2008) menciona que es el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

- **Carga mental:**

La Resolución No. 2646 (2008) hace referencia a la carga mental como una 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:**

La Resolución No. 2646 (2008) toma la carga psicológica o emocional como una exigencia psicoafectiva de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

- **Carga de trabajo:**

La Resolución No. 2646 (2008) menciona que son las tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

- **Acoso laboral:**

La Resolución No. 2646 (2008) se refiere al acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

- **Efectos en la salud:**

La Resolución No. 2646 (2008) menciona que son las alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

- **Efectos en el trabajo:**

La Resolución No. 2646, en el Capítulo I, Artículo 3° (2008) menciona que son consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

4.2 ANTECEDENTES

Durante la investigación y con el objetivo de identificar información teórica para la construcción del presente trabajo resultó necesario realizar un rastreo bibliográfico en las siguientes universidades: San Buenaventura, Universidad Pontificia Bolivariana, Eafit, Institución Universitaria de Envigado y Cooperativa de Colombia. Otra fuente utilizada consistió en la realización de una entrevista semiestructurada a expertos en riesgos psicosociales, entre ellos dos ARL (Colmena específicamente la psicóloga y docente Claudia Patricia Lopera, y la psicóloga María Eugenia Ruiz en representación de ARL Bolívar) la psicóloga Laura Montoya y el ingeniero de Salud Ocupacional Roberto Hernández de la Gobernación de Antioquia (quien facilitó algunos artículos sobre salud ocupacional en Colombia); y el profesional en salud ocupacional del grupo Antioqueño de Apuestas GANA Diego Alexander Bedoya. Así mismo se investigó en algunas revistas indexadas de la universidad Xaveriana y la Eafit.

A continuación se presenta un reporte de los antecedentes de investigación en orden cronológico:

Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S. & Quintana, L. (2010). *Breve historia de la salud ocupacional en Colombia*. Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia.

Cuando se elaboró la ley 1010 del acoso laboral se comenzaron a hacer más importante los riesgos, relacionándolos tanto en el área intralaboral y extralaboral. Por ello el Ministerio de Salud y Protección Social desarrolla en el 2008 la Resolución 2646, y en el 2010 elabora una batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones.

Este artículo explica como desafortunadamente, en Colombia no se ha acogido esta ley por falta de conocimiento y por carencia de reflexión e importancia que se le debe dar a ese tema. Lizarazo, et al. Menciona que en el siglo XX se comenzó a tener en cuenta la salud, la protección y los riesgos laborales del trabajador, y que en 1904 se crea la primera ley relacionada con la salud ocupacional en Colombia, la cual fue creada por Rafael Uribe, convirtiéndolo en la Ley 57 de 1915 refiriéndose a la accidentalidad laboral y la importancia de sus derechos y deberes. Luego de implementarse esta ley, se siguieron desarrollando más leyes como la Ley 46 de 1918, la cual habla sobre la higiene y sanidad para los empleados, o la Ley 10 de 1934, diseñadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, donde se reglamenta la enfermedad profesional, todos ellos con el fin de buscar preservar la salud de éste mientras realiza sus funciones.

Earle, S., & Hannaford, P. (1981). *Relaciones humanas en prevención de accidentes; consejo interamericano de seguridad*. Estados Unidos de América.

Este libro da muestra de la importancia de concebir no solo soluciones para la tecnología si no para el hombre que es el elemento clave para que las organizaciones logren sus objetivos. Se proponen unas responsabilidades del supervisor, técnicas para dirigir el desempeño de los empleados, causas de la insatisfacción laboral y la influencia de la personalidad en los accidentes dentro del trabajo. Así mismo se menciona cómo una buena actitud puede ayudar a controlar los riesgos en una organización, se enuncian algunas causas y por último, el control y prevención de diferentes riesgos que causan la insatisfacción laboral.

Además de identificar los peligros o accidentes, se hace referencia a la importancia de encontrar soluciones para la eliminación y/o control de los peligros. Para esto la evaluación permitió identificar los causantes de dichos riesgos, por ello esto ayudará a establecer los métodos para eliminar los riesgos o peligros que corren los empleados.

Igualmente se mencionan cuatro métodos para el avance que prosigue. Estos son: identificar nuevas maneras de realizar las funciones del trabajo, cambiar los requisitos físicos que conducen al peligro, analizar las técnicas de trabajo y minimizar la necesidad de realizar un trabajo en relación con el tiempo en el que se debe ejecutar.

Esta revisión tiene como conclusión que la personalidad está muy relacionada a la conducta y la manera en cómo se comporta el ser humano en diferentes situaciones. La conducta se

relaciona dentro del área laboral como un aspecto que permite la prevención de accidentes y de esta manera se genera la necesidad de cambiar de “conductas inseguras a conductas seguras”.

Rodellar, A (1988). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Marcombo: Barcelona España.

La seguridad y la higiene en el trabajo son incondicionales y más aún su regulación y aplicación basado en enfoque técnico científico. El libro describe algunas técnicas para saber qué hacer en caso de que suceda algún riesgo laboral, entre estas técnicas se menciona cómo realizarlo, cómo conseguir que los demás lo hagan, y lograr que se realice de forma positiva.

Por tal motivo se describe que se debe plantear la solución una vez identificado el problema, desde cuatro métodos que lo sustentan con su administración: El primero consiste en eliminar el riesgo, tolerar o hacer consiente el riesgo, transferir el riesgo a través del contrato de seguro, tratar el cual conlleva a prevenir los riesgos y reducir las pérdidas, todo ello administrando los riesgos para examinarlos.

Se mencionan además, algunos factores personales y del trabajo que pueden influir a que existan estos riesgos psicosociales en las organizaciones, como algunos actos inseguros y condiciones inseguras que posibilitan que en el trabajador sea afectado su bienestar y salud laboral. Se mencionan algunas técnicas para ser aplicadas antes o después de que ocurra el accidente laboral, y todo ello con la finalidad de prevenirlos. La técnica más pertinente mencionada por Rodellar es la observación, donde se menciona la naturaleza de las lesiones y el grado de peligro que éste tiene.

El autor refiere que la promoción y la motivación, además de la información de la seguridad dentro de las empresas son útiles, porque permite el reconocimiento y la aportación a la mejora. Todo ello argumenta que el control de la seguridad e higiene permite organizar el trabajo.

Calatayud, S., Laborda, R. & Recalde, D. (2006). *Evaluación y control de riesgos laborales.*

Tirant Lo Blanch: Valencia.

Más que identificar el riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, también resulta indispensable la prevención de dicho riesgos laborales, cumpliendo de esta manera el objetivo de proteger que estos afecten la salud de los empleados y promocionar las buenas condiciones en las cuales deben cumplir sus funciones.

Este libro apunta al abordaje de tres etapas esenciales en el momento de implementar los riesgos psicosociales dentro de una organización: como primera etapa se nombra la evaluación de estos, en donde los autores Calatayud, S., Laborda, R. & Recalde, D. (2006) se permiten retomar la evaluación como “planificar la acción preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos” (p.21). Como segunda etapa se nombra el análisis del riesgo, mediante el cual se reconoce el peligro en relación con los aspectos laborales. Finalmente, la tercera etapa habla acerca de la valoración, donde se realiza un análisis de la situación y los pasos a seguir según las determinadas conclusiones.

Calatayud, S. et al. (2006) manifiesta que también se deben realizar algunas técnicas después de identificar el accidente. Es importante realizar la investigación de accidentes, la selección del accidente, la planificación, los requisitos de la investigación, la metodología a emplear, la investigación de accidentes por medio del árbol de causas, diseño e implementación de medidas correctoras, informe interno de investigación y los tipos de investigación de accidentes.

Este libro explica cuáles son las técnicas y pasos que se deben realizar para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones, reuniendo una serie de estudios e instrucciones de algunos factores de riesgos psicosociales. Es ahí precisamente donde entra a ocupar un lugar de relevancia la promoción y prevención de la salud laboral.

Enríquez, A. & Sánchez, J. (2007) *OHSAS 18001: 2007. Interpretación, aplicación y equivalencias legales*; Fundación Confemetal: Madrid, España.

En esta revisión, la investigación indica que es necesaria para las organizaciones la evaluación e intervención de los riesgos psicosociales, debido a que, como lo mencionan los autores Enríquez y Sánchez, toda tarea laboral lleva consigo un riesgo para el empleado.

En el libro se mencionan varios ejemplos en los cuales los empleados se han visto afectados gravemente por las condiciones en las cuales realizan sus funciones. Para ello el Ministerio de Salud y Protección Social, desde ya hace algunos años manifestaron reglamentar los requisitos de seguridad y salud de la actividad del rendimiento laboral. El impacto de esta ley ha permitido que las organizaciones demuestren más interés por la dirección de los riesgos. De igual forma se

menciona la ley 54 de 2003, la cual habla sobre la *prevención de los riesgos psicosociales*, de esta manera las empresas retoman la necesidad de implementar una estrategia de prevención ante esta temática mencionada.

Este libro apunta a presentar la norma OHSAS 18001 como publicada por British Standards Institute, cuyo objetivo es brindar a las organizaciones un modelo para la seguridad y salud en el trabajo. Para reconocer y evaluar dichos riesgos, la revisión nombra las ventajas competitivas de la prevención de los riesgos psicosociales, como la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos. Se evidencian además, los requisitos legales donde se rescata la implementación de esos requisitos legales, permitir la evaluación y establecer la necesidad de acoger la evaluación de dichos riesgos.

Moreno, B. & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma: Madrid, España.

Se hace énfasis en este artículo a la importancia de los riesgos psicosociales, haciendo necesaria su identificación, evaluación y control para lograr la evitación de dichos riesgos en el lugar de trabajo, donde se plantean éstos desde la OIT como la interacción en el trabajo, y donde se conjugan su medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de las organizaciones, las habilidades del trabajador, sus capacidades, la cultura y la situación personal extra laboral.

Todo esto influye en gran medida en la salud, el rendimiento y la productividad de los empleados en relación con la empresa. De igual manera, Moreno y Báez explican cuáles son los

riesgos psicosociales más importantes, entre ellos el atascamiento de autoridad, el incremento de trabajo, la mala aplicación de las destrezas de los empleados, carecer de control, diferencias en los pagos, privación en la seguridad del trabajo, dificultad en las correlaciones labores, las labores por turnos y las amenazas físicas.

En este texto se abarcan las consecuencias que recaen en la salud de los empleados en 1988, donde se aborda que estos factores se basan en sus percepciones y experiencias y que dichos factores pueden afectar tanto la salud física como psicológica y social. En este sentido las condiciones del trabajador pueden causar respuestas de riesgo.

Garrido, J. & Uribe, A. (2011). *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral*. Revista de la facultad de psicología, Volumen. 14, (2), 27-53. Universidad Católica de Colombia: Bogotá, Colombia

Este artículo tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales enfocándolo a un bienestar y condición de vida dentro del ambiente laboral, debido a que son condiciones en las que se desenvuelve la persona, pero se transforman en un riesgo cuando se afecta la salud y el bienestar del empleado. Se hace necesario un diseño de propuestas o sondeo, debido a que estos se refleja más en algunos tipos de empleados que en otros.

Los autores citan una investigación de unos doscientos veintiún empleados de la institución Santandereana, estas personas se presentan para realizar un estudio sobre los diferentes factores que pueden estar afectando en la empresa a la cual pertenecen. Los factores que se analizan son:

“condiciones del trabajo, clima social del trabajo, política organizativa, satisfacción con la organización, adaptación a la organización, ideología gerencialista, bienestar laboral, valores personales, evolución laboral, afrontamiento, sueños, identidad, violencia y efectos colaterales del trabajo”. Estas personas presentaron una gran influencia de los requisitos laborales y sus resultados para el bienestar de los empleados.

Arnold, B. & Rodríguez, A. (2012). *Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva*. Universidad complutense: Madrid, España.

El artículo conlleva a una sección monográfica sobre la salud ocupacional desde una mirada más positiva, en la cual se describen ocho trabajos teóricos y empíricos relacionados al desgaste de la salud de los empleados, a propósito de ello, se realiza a través de un análisis de las razones por las cuales es considerable realizar la tarea de los riesgos psicosociales en el interior de las organizaciones. Sin embargo, se menciona que no sólo los psicólogos se deben centrar en el estrés. Se abordan tanto los aspectos positivos como negativos de la salud ocupacional estudiando el bienestar en el trabajo.

Houdmont y Leka (2010) refieren que dentro de las investigaciones de la salud ocupacional solo se centran en el lado negativo, por ejemplo, *la inseguridad en el trabajo, el estrés o el acoso laboral*. Los autores Arnold, B. et al. (2012) refieren que existe una temática llamada PSOP la cual nace de manera positiva en la psicología y la conducta organizacional. Esta perspectiva consiste en el empleo de las condiciones y procesos que permiten realizar de manera eficiente las funciones que se realizan en el lugar de trabajo, incentivando el bienestar y la salud dentro del

trabajo, y destacando los aspectos positivos de la organización como las “fortalezas, virtudes, recursos personales” que pueden ser ejercidos como seguridad y apoyo ante los riesgos laborales, lo cual permitirá mejorar la productividad de los empleados.

Estos investigadores se interesaron por las fortalezas y habilidades que permiten el rendimiento del empleado, ayudando de esta manera a disminuir o prevenir los riesgos en el trabajo, protegiendo la salud física y psicológica. En esta perspectiva según el autor, es importante resaltar los medios laborales que se puedan destacar de la empresa, como el soporte social de los mismos compañeros, las buenas interacciones con los supervisores y una buena devolución de la ejecución de los cargos, los cuales están muy por encima de las perspectivas negativas.

Castillo, H., Castrillón E. & Espinal, L. (2013). *Riesgo psicosocial en una empresa del sector automotriz*. Universidad de San Buenaventura: Medellín, Colombia.

La medición de los factores de riesgos psicosociales en la empresa del sector automotriz, evidencia la importancia de la aplicación de “la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales” del Ministerio de salud y Protección Social, con el objetivo de conocer las condiciones psicosociales en las cuales se encuentran los empleados y las condiciones en las cuales realizan sus funciones. Esto dado a partir de dos variables: “las condiciones, el medio en el cual labora y el medio extra laboral”.

De igual forma, se abordan los factores psicosociales en dos ámbitos: intralaboral - extralaboral, y las características individuales de cada persona, las cuales influyen en la productividad y desempeño de las personas. Esta tesis explica como en el área intralaboral se retoman aspectos como las demandas del trabajo, autoridad en el trabajo, vínculos sociales y las retribuciones a cambio del buen desempeño; En el área extralaboral, se retoman aspectos como periodo fuera del trabajo, vinculación familiar, concordancia interpersonal, posición económica del área familiar, particularidad de la vivienda y distancia de la vivienda.

4.3 MARCO TEÓRICO

4.3.1 Factores de riesgos psicosociales:

Al hablar de los riesgos psicosociales es importante mencionar como son definidos. Es a partir del año 2008 con la Resolución 2646 del Ministerio de Salud y Protección Social, en la que “Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo”, que los factores de riesgos psicosociales se incluyen como elemento esencial de la actividad preventiva para disminuir los riesgos laborales llevándolo a ser un tema de mayor interés y convirtiéndolo en un reto en términos de prevención y promoción tanto para las Administradoras de Riesgos Laborales como para las empresas y los empleados.

Los factores de riesgos psicosociales son definidos por ésta como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

De forma similar, el Ministerio de Salud y Protección Social (citado por Garrido& Uribe, 2011) define los riesgos psicosociales como “todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos.”(p.29)

Por su lado, la OIT (1986) define los factores psicosociales en el trabajo de la siguiente manera:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (p.3)

Está clara la manera en que los factores de riesgos psicosociales están definidos dentro del entorno laboral, y esto ha despertado un mayor interés por su evaluación dentro de las organizaciones. Así que el Ministerio de Salud y Protección social (2010) desarrolló una batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de riesgos psicosociales, la que actualmente se ha venido empleando en Colombia.

Por todo lo anterior, se pone de manifiesto la necesidad de desarrollar algunos lineamientos para la intervención de estos factores de riesgos psicosociales, el cual está dado a partir de esta batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección social, donde se posibilita su implementación en cualquier empresa dentro del territorio Nacional, ya que al tener la evaluación de mencionados factores de riesgos psicosociales, implica con ello crear un plan de acción que ayude a mejorar y a promover la salud física, mental y la calidad de vida de los empleados, para obtener una mayor productividad y un buen desempeño para beneficio propio y de la empresa.

4.3.2 Evaluación de los riesgos psicosociales:

A continuación se presentan las dimensiones que la batería evalúa, la cual fue creada por el Ministerio de Salud y Protección Social (2010) y está especificado en su página oficial, con el fin de observar cuáles son los factores de riesgos psicosociales a evaluar y que están presentes dentro de la organización.

Extralaborales: El Ministerio de Salud y Protección Social, define dentro de su batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales, cuáles son los riesgos extralaborales. En este campo se consideran las siguientes dimensiones: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010).

Estas dimensiones están dadas para esos aspectos de la vida del trabajador, que si bien no tienen directamente que ver con su función a realizar dentro de la organización, están influyendo para que aumente su riesgo si no están dentro de un equilibrio. Es por tal motivo que éstas se han incluido dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales, determinando así la incidencia que los riesgos extra laborales pueden tener en el trabajador dentro de la organización.

Así mismo el Ministerio de Salud y Protección Social (2010) manifiesta que está elaborada una interpretación genérica de los niveles de riesgo extralaborales que se enuncia de la siguiente manera: *Sin riesgo o riesgo despreciable*: Al realizar la evaluación se identifica si la persona se encuentra en un nivel de riesgo alto o no para realizar la respectiva intervención. Si no se tiene presente el riesgo, se desarrolla una actividad de promoción. *Riesgo bajo*: Los factores de riesgos psicosociales que den puntuación baja no están relacionados con los síntomas del estrés y requieren solo una intervención para mantener bajos los niveles de riesgo. *Riesgo medio*: Si puntúa este ítem quiere decir que tiene la persona una respuesta de estrés moderada, por lo que se debe realizar una observación y de igual forma la intervención para prevenir efectos sobre la salud. *Riesgo alto*: En este nivel hay una posible relación con el estrés por lo que se debe realizar una intervención con vigilancia epidemiológica. *Riesgo muy alto*: en este nivel hay una extensa relación con el estrés, por lo que se requiere intervención inmediata con vigilancia epidemiológica.

Intralaborales Forma A: Las dimensiones que se incluyen dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales de tipo intralaborales forma A, se tienen presentes para empleados de la organización que tienen personal a cargo y son las siguientes:

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, enfocado a: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores (subordinados)
- Control sobre el trabajo, enfocado a: Claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo.
- Demandas del trabajo, enfocado a: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo.
- Recompensas, enfocado a: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Reconocimiento y compensación. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010).

El Ministerio de Salud y Protección Social (2010) refiere que:

Intralaborales Forma B: La evaluación de los riesgos psicosociales de tipo intralaborales forma B, se tiene presente para empleados de la organización que no cuentan con personal a cargo. Esta evaluación tiene en consideración las siguientes dimensiones:

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, enfocado a: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

- Control sobre el trabajo, enfocado a: Claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo.
- Demandas del trabajo, enfocado a: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, demandas de carga mental, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo.
- Recompensas, enfocado a: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Reconocimiento y compensación.

Lo anterior da cuenta de los campos que se abarcan de dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales extra laborales e intralaborales, la que está contemplando todos los aspectos que competen a la vida del hombre dentro de la organización y su enunciación permite una evaluación más práctica y efectiva de los mismos.

El Ministerio de Salud y Protección Social (2010) se refiere a la Evaluación del estrés: Dentro de la evaluación para los riesgos psicosociales también se incluye una evaluación para el estrés, la cual se puntúa de la siguiente manera: Muy *bajo*: Cuando no hay presencia de síntomas de estrés o se presentan ocasionalmente, razón por la cual no es necesaria la intervención sobre esta alteración, sino simplemente realizar programas de prevención. *Bajo*: Se tiene este ítem cuando se presentan ocasionalmente los síntomas del estrés, los cuales no afectan la salud de la persona. En este caso se realizan programas de intervención para mantener bajos los síntomas. *Medio*: Este ítem representa la presentación moderada de los síntomas del estrés. Se tiene en cuenta que a los síntomas que se presentan se les realiza la respectiva intervención para prevenir

futuras afectaciones a la salud. *Alto*: los síntomas presentados dan cuenta de un elevado nivel de estrés. Es importante considerar que los síntomas que más puntuaron por su alta frecuencia, sean tenidos en cuenta para vigilancia epidemiológica. Cabe agregar la importancia de reconocer los factores de riesgos psicosociales intra y extra laboral que puedan estar relacionados con los síntomas presentados. *Muy alto*: conforme a los síntomas presentados se evidencia un elevado nivel de estrés que llega a ser severo y nocivo para la salud, por lo que se debe realizar una intervención inmediata y ser tenidos en cuenta para vigilancia epidemiológica. De igual forma se deben identificar los factores de riesgos psicosociales intra y extra laboral que puedan estar relacionados con los síntomas presentados.

En relación a lo mencionado, cabe agregar lo referido por Gil, P. (citado por Parra & Pulido, 2013), quien anuncia que:

Los cambios que se han dado a nivel laboral hace que cada vez más las personas presenten síntomas de estrés; estos cambios se relacionan con el aumento de las exigencias y la sobrecarga laboral, la flexibilidad exigida en cuanto a habilidades y funciones, la carencia de estabilidad laboral y la brecha entre la vida laboral y familiar” (p.62).

Teniendo en cuenta lo mencionado por el autor se puede observar lo oportuno de la evaluación de los riesgos psicosociales dada por el Ministerio de Salud y Protección social ya que se ha incluido dentro de la evaluación los síntomas relacionados con el estrés para poder relacionarlos con los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales.

En vista de que ya se tiene establecida la manera de evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, es pertinente decir que el hecho de que se estén evaluando no necesariamente incluye una respuesta positiva frente al cambio que se debe realizar para mejorar la salud física y psicológica de los empleados. Esto da cuenta de lo necesaria que resulta no solo la evaluación de los riesgos psicosociales, sino también su pertinente intervención.

4.3.3 Condiciones que aumentan los riesgos psicosociales:

Es importante mencionar cuales son las situaciones que pueden afectar negativamente cualquiera de los factores psicosociales mencionados anteriormente. Moreno, B. & Báez, C. (2010) en su artículo *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, mencionan algunas de las condiciones que pueden aumentar los riesgos psicosociales dentro de una organización. Entre ellos está la situación personal del trabajador, la cultura en la que está inmerso, el nivel de satisfacción que tenga en la organización, el ambiente en el que se desenvuelve constantemente, las condiciones de su lugar de trabajo en la organización, las habilidades personales con las que cuenta, sus capacidades y la situación que vive la persona en entornos no laborales.

Así mismo, hacen mención de las condiciones que se dan dentro de la organización, las percepciones que pueda tener el empleado de ésta, la salud psicológica y social, el atascamiento de la autoridad, el incremento del trabajo, la mala aplicación de las destrezas de dichos empleados, el carecimiento de la autoridad o el control, las diferencias en los pagos, la privación

de la seguridad del trabajo, las dificultades que se pueden presentar en las relaciones y las amenazas físicas.

Lo anterior deja ver cuáles son las condiciones que pueden incidir positiva o negativamente en un trabajador para afectar su entorno laboral, teniendo o no la factibilidad de presentar los riesgos psicosociales mencionados anteriormente. Es en este momento en el que se dilucida la correlación existente entre los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales y la manera en que estos pueden detener o mantener el efectivo desarrollo del potencial de una persona dentro de la organización.

Añádase a esto los factores personales y factores del trabajo, mencionados por Rodellar, A. (1988), los cuales se amplían a continuación:

- *Factores personales:* Están directamente ligados al porqué no se actúa como se debe, a lo que hay diversas variables que intervienen tales como:

Deficientes actitudes físicas y fisiológicas (fuerza física desproporcionada, deficiente visión o audición), aptitudes psicológicas inadecuadas (comprensión deficiente, poco sentido común), tensiones físicas o fisiológicas (fatiga por falta de descanso, exposición a temperaturas extremas), tensiones mentales o psicológicas (rutina, monotonía, extremada concentración/percepción), falta de conocimientos (falta de experiencia, adiestramiento inadecuado) y actitudes inadecuadas (valoración impropia-machismo, exceso de celo). (Rodellar, 1988).

Esto puede verse reflejado en las disposiciones físicas y psicológicas que una persona posee en la realización de sus tareas cotidianas y la relación con su entorno laboral, y los resultados que obtiene incluyendo la propia valoración que da la persona a su desarrollo en la organización.

- *Factores del trabajo:* Aquí el autor hace mención de los factores que están involucrados en las condiciones de la salud física y psicológica del trabajador en relación al entorno físico de su lugar de trabajo, aludiendo al porqué de las condiciones inseguras. Entre ellos está:

Dirección y/o supervisión inadecuada (mala identificación de peligros, inadecuada transmisión de normas), deficiente gestión de ingeniería (respecto a factores ergonómicos, criterios de diseño inadecuados), compras inadecuadas o su control (especificaciones incorrectas, problemas por artículos peligrosos), mantenimiento deficiente (mantenimiento preventivo inadecuado, reparaciones deficientes), herramientas y equipos inapropiados (deficiente valoración de peligros, inadecuadas ergonómicamente), criterios de trabajo inadecuados (en su desarrollo <procedimiento>, en la comunicación <entreno>), desgaste (poca vigilancia del servicio, inspección/mantenimiento impropio) y uso anormal (consentido por la supervisión, no consentido por la supervisión). (Rodellar, 1988).

Con base a lo visto hasta el momento, queda en evidencia la necesidad de llevar más allá la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, donde el alcance que se puede tener con un modelo de intervención haría posible un mayor acercamiento al objetivo del presente trabajo.

4.3.4 Intervención:

La intervención permite abordar todos los factores de una manera más global. He aquí en pocas palabras cómo el modelo de intervención permite tener una mirada más integral a los análisis que se plantean.

La realización de un modelo de intervención es de suma importancia una vez identificadas las condiciones y el factor de riesgo que tienen los empleados mientras realizan sus funciones dentro de la organización, ya que este ayudará a mejorar su calidad de vida y su desempeño.

Colmena (2013) en su página oficial comenta como la actividad laboral del mundo contemporáneo está afectando la salud de los empleados, generando mayor probabilidad de riesgo:

Las nuevas formas de organización del trabajo, caracterizadas por una mayor flexibilización del mercado, una mayor competitividad y polivalencia, la reducción del personal y la intensificación de los ritmos de trabajo y la subcontratación de actividades, han provocado cambios en las condiciones de trabajo que afectan sensiblemente la seguridad y salud de los trabajadores. (p.3)

Por lo anterior es que se considera pertinente desarrollar algunos lineamientos de intervención para los riesgos psicosociales, considerando la influencia que esto puede ocasionar en el entorno laboral, donde el ritmo de trabajo y las diversas actividades que se realizan dentro de las funciones del empleado, pueden ser afectadas por las condiciones que se presentan en los factores de riesgos psicosociales evaluados.

La intervención conlleva a generar una serie de técnicas que permitan a los empleados confrontar los riesgos psicosociales que se encuentran inmersos dentro de la organización. En base a esto, el autor Mansilla, F. (2008) menciona que “Aunque es difícil proponer medidas de prevención generales, ya que la prevención de los riesgos psicosociales debe realizarse puntualmente para cada empresa y circunstancias particulares, se podrían establecer algunas recomendaciones generales” (p.1). Dichas recomendaciones pueden generar cambios o favorecer positivamente el área de la salud física y mental del trabajador.

Mansilla refiere en su artículo que dichas recomendaciones hacen referencia a la organización de la carga laboral, la regularidad del trabajo y la importancia de una buena comunicación asertiva entre los distintos rangos de cargos que existan en la organización.

También refiere que es necesario implementar procedimientos para la solución de las posibles dificultades que tienen las empresas, la incentivación laboral, permitir el trabajo en equipo, desarrollar las habilidades y capacidades que tengan los empleados como la creatividad de estos, entre otros. Igualmente señala en su artículo al comité Mixto OIT/OMS (1984), quien refiere como medidas de prevención la importancia de modificar la organización del trabajo, mejorar el medio ambiente de trabajo, modificar el espacio, racionalizar el tiempo de trabajo, suministrar información sobre los procesos, posibilitar la comunicación formal e informal entre los empleados y favorecer su participación en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo.

Las medidas preventivas desde el autor anteriormente mencionado se dividen en los siguientes aspectos:

a) Con respecto a los sistemas de trabajo: Se encarga de brindar la información y capacitación necesaria a los empleados para realizar sus funciones, incentivar las relaciones dentro de la organización y de esta manera permitir que ellos realicen aportes a esta, facilitar la autonomía para la organización de cómo realizar las funciones de sus diferentes cargos.

(Mansilla, 2008).

b) Con respecto a los sistemas de información y comunicación: Facilita la información de los compromisos, puesto de trabajo, tareas que se deben realizar, como proporcionar mejoras en la comunicación, el área de la tecnología dentro de la organización. (Mansilla, 2008).

c) Con respecto a sistemas de regulación de conflictos: Realizar técnicas de tratos que permitan llegar a la negociación. (Mansilla, 2008).

d) Con respecto a los sistemas de dirección y liderazgo: Controlar el estilo de liderazgo con el objetivo de brindarle la oportunidad a los empleados de transmitir sus opiniones, procurar un apoyo social e íntegro dentro de la organización. (Mansilla, 2008).

4.3.5 Seguridad laboral:

Chiavenato (2007) plantea la seguridad laboral como:

Conjunto de medidas técnicas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes del ambiente con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con

instrucciones o convencimiento de las personas para que apliquen practicas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo (p.336).

El objetivo de la seguridad laboral se orienta a construir normas y estrategias para cuidar de la salud física, mental y controlar la accidentalidad de los empleados, añádase a esto que el comité paritario de salud ocupacional “COPASO” es una entidad encargada de vigilar precisamente las normas dentro de las organizaciones, cuidando que su funcionamiento sea oportuno.

Según la Resolución 1401 del 2007, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional o vigías ocupacionales tienen una función de suma importancia y es hacer parte del análisis de los accidentes de trabajo que pasan dentro de las organizaciones, además de esto apoyar el proceso de los factores de riesgos psicosociales.

4.3.6 Sistema de vigilancia:

Se ha considerado pertinente abordar el presente tema partiendo de las condiciones físicas de los factores de riesgo, que son las que principalmente inciden en la presencia de condiciones psicológicas. Para tal fin se retoma lo mencionado por Aguilar, A. (2000), quien opina que en los factores de riesgo es necesario que se tenga presente un estudio frente a las condiciones laborales y ambientales de los empleados, debido a que esta exposición puede representar una afectación en su salud, ya sea por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

Esto permite observar todo un conjunto de situaciones a las que están expuestos los empleados en su cotidianidad con respecto a las condiciones del ambiente, sean favorables o desfavorables, sin discriminar el tipo de cargo que desempeñan. Por esta causa, resulta fundamental generarle conciencia al trabajador frente a los posibles riesgos, según sean sus funciones y de acuerdo a la estructura física del lugar. Todo esto conlleva a una corresponsabilidad, tanto de la organización, específicamente desde el área de seguridad y salud en el trabajo, quien es responsable de acatar las instrucciones y las normas mínimas de seguridad en ésta.

Bajo esta misma perspectiva, se entiende que los riesgos psicosociales pueden presentarse dentro y fuera del campo laboral, es necesario brindar a los empleados de las organizaciones mayor claridad frente a los FRPS intralaborales y extralaborales, de manera tal que ellos puedan actuar frente a este aspecto, fomentando una adecuada cultura organizacional, tener presente la prevención, la higiene y la seguridad en el trabajo.

Aguilar (2000) establece como una de las prioridades conocer las condiciones del trabajo, indagar sobre si conocen las normas de seguridad, qué tipo de entrenamiento tienen, cómo está su motivación y cuál es su sentido de pertenencia por la organización.

Finalmente se retoma el aporte de Chiavenato, I. (2007) con respecto a la importancia de la higiene laboral, que es:

El conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador al resguardarlo de los riesgos de la salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales a partir del estudio y el control de las variables del hombre y su ambiente laboral. (p.332).

Es por lo anterior que se debe cuidar la salud física y mental de los empleados, ya que es de suma importancia controlar y prevenir los factores de riesgos que puede tener la organización, reconociendo que también permite aumentar la productividad y mejorar el clima organizacional.

4.4 MARCO LEGAL

Según el Congreso de la República de Colombia se definen las siguientes leyes relacionadas con los riesgos psicosociales:

Ley 1090 de 2006

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código deontológico y bioético y otras disposiciones.

Artículo 5

Dentro de los límites de su competencia, el psicólogo ejercerá sus funciones de forma autónoma, pero respetando siempre los principios y las normas de la ética profesional y con sólido fundamento en criterios de validez científica y utilidad social.

Ley 57 de 1915

Conocida como la “Ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país. Se siguieron publicando otras leyes con el objetivo de cuidar los deberes y derechos de los empleados.

Después de esta ley siguieron otras que buscaron fortalecer la protección de los empleados frente a los peligros y riesgos de su trabajo y que tuvieron trascendencia en el futuro de la salud ocupacional en Colombia: Ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral, Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de Salud y Protección Social, Ley 44 de 1939, creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el Decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los empleados en su trabajo.

Ley 100 de 1993.

Se menciona la seguridad social integral, haciendo referencia a las reglas y técnicas que debe tener la persona para su mejoramiento de calidad de vida, además el Congreso de la República de Colombia refiere que “El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”.

Ley 1295 de 1994

Administración y organización del sistema general de riesgos profesionales.

El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los empleados de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

Sus objetivos son establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. Sistema General de Riesgos laborales 1994.

Ley 1010 de 2006

Con esta ley se pretende adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros eventos que se presentan en el marco de las relaciones de trabajo.

Ley 2646 de 2008

El 17 de Julio el Ministerio de Salud y Protección de Colombia publicó la resolución 002646 mediante la cual determinó las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los Factores de riesgos psicosociales Laborales.

Su objetivo "Establecer las disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional" (Ministerio de Salud y Protección, 2008).

Ley 1562 de Julio de 2012.

Introdujo algunas modificaciones en el sistema de riesgos profesionales, se amplió el concepto de salud ocupacional a “seguridad y salud en el trabajo”, que debe entenderse como disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los empleados.

Ley 1616 de 2013

Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, el objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y 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 y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO: CUALITATIVO

El Enfoque que se le dio a la investigación para el diseño de algunos lineamientos de intervención de los factores de riesgos psicosociales es de tipo cualitativo, y según Cerda, H. (1991), este enfoque:

Centra el análisis en la descripción de los fenómenos y utiliza inferencias inductivas que arroja el dato observado para identificar las medidas normativas de comportamiento en los factores de riesgos psicosociales, de esta manera se aseguran la validez, confiabilidad y credibilidad de la información y de los resultados alcanzados por este tipo de investigación. (p.227)

Este enfoque destaca la importancia de la responsabilidad social, de forma que las empresas puedan tener en cuenta lo siguiente:

Las repercusiones sociales y ambientales de las organizaciones a la hora de guiar iniciativas hacia su recurso humano por la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y orientar los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgos psicosociales que aquejan a los trabajadores (Ivancevich, 1985).

5.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO

Según Cerda, V. (1991) “la principal función de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto” (p.422). En la presente investigación se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección Social (2010), valiéndose de técnicas descriptivas para observar, organizar, concentrar, visualizar comparar y presentar la información.

Esta investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes para medir, evaluar y diseñar los aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar como es el caso de la investigación de los factores de riesgos psicosociales para diseñar algunos lineamientos de intervención que se puedan aplicar en diferentes empresas del territorio nacional.

5.3 DISEÑO INVESTIGATIVO

La investigación para el presente trabajo de grado se realizó en dos fases:

En la primera fase se realizó un rastreo bibliográfico intra-textual y extra-textual, donde se utilizó como instrumento varias fichas bibliográficas (ver anexo1), en ésta se identificaron los factores de riesgos psicosociales a intervenir en los lineamientos de intervención.

Para la elaboración de la segunda fase se desarrolló un trabajo de campo, a través de una entrevista semiestructurada, la cual fue validada por dos docentes expertas en investigación de la Institución Universitaria de Envigado. Éstas se aplicaron a los expertos en el tema, todo ello con el objetivo de elaborar la propuesta para algunos lineamientos de intervención y contrastar los factores identificados con la opinión de los expertos en gestión humana y salud ocupacional, para precisar los factores que se abordaron en los lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales y su respectiva importancia.

5.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y CRITERIOS DE INCLUSIÓN O SELECCIÓN

Se abordaron dos tipos de población: la revisión bibliográfica y cinco expertos en el tema de riesgos psicosociales, entre ellos dos ARL.

En la primera etapa, la población fueron las fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de los factores de riesgos psicosociales y la muestra se delimitó a través de las fuentes elegidas en idioma español, pertenecientes a los últimos 15 años.

En la segunda etapa la población fueron los expertos pertenecientes a las ARL y los 3 expertos seleccionados de dos empresas en Medellín; la muestra para esta segunda etapa fue intencional, ya que el criterio de elección fue la cercanía de las investigadoras con los expertos.

Es fundamental conocer la definición de población, de acuerdo con lo indicado por Germán Fracica (1988), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.36). Se puede también definir según Cerda (1991) como el “conjunto de todas

las unidades de muestreo, proceso de delimitación de la población, (...) deben conocerse previamente las condiciones reales que existen en la población seleccionada, para obtener la información que se desea” (p.227).

En esta investigación se tuvo en cuenta el contexto de Colombia puesto que los lineamientos de intervención se pueden implementar en cualquier organización del territorio nacional, sin embargo se retomaron a las ARL Colmena y Bolívar en la ciudad de Medellín, para indagar sobre el informe estadístico, la medición y el impacto en los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones.

5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizaron las técnicas para cada una de las etapas de la investigación. Durante la primera etapa de la revisión bibliográfica se utilizó una ficha bibliografía (ver anexo 1) para dicho análisis bibliográfico. Para la segunda etapa se utilizó una guía de entrevista semiestructurada (ver anexo 2) a expertos, la cual fue validada por dos docentes expertas en investigación de la Institución Universitaria de Envigado Olena Klimenco y Olga Cecilia Estefan.

La elaboración de las entrevistas se llevó a cabo desde 3 categorías:

- A. Conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales
- B. Evaluación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social

C. Estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención

Es importante agregar lo mencionado por Cerda, V. H. (1991) en cuanto al trabajo de campo:

Esta fase de la investigación es uno de los puntos fundamentales de nuestro trabajo, ya que sin desestimar las otras fases, los datos son la materia prima de una investigación y el trabajo de campo posibilita recopilar todos los datos e información que se requieren para medir una variable, comprobar una hipótesis o resolver un problema. (p.289)

Conforme a lo anterior queda en evidencia lo crucial que fue este aspecto dentro de todo el trabajo de investigación, de aquí la importancia de los instrumentos utilizados en el desarrollo del mismo:

Adicional a esto se tuvo una referenciación de las fuentes bibliográficas las cuales permitieron tener un acercamiento a la historia y evolución de los riesgos psicosociales en Colombia y una recolección de la información de la entrevista semiestructurada con los expertos y de las ARL Colmena y Bolívar.

OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

A continuación se presentan las categorías de análisis que se utilizaron para el diseño de la entrevista semiestructurada, la cual fue realizada a los expertos en riesgos psicosociales.

CATEGORIAS	DEFINICIÓN	PREGUNTA
<p>A. Conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales (FRPS)</p>	<p>Se determinó esta categoría basándose en la importancia de que las personas entrevistadas fueran idóneas para el tema propuesto, además de generar, a través de las preguntas enmarcadas dentro de esta categoría, un amplio conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué estudios ha realizado y cómo es la gestión que realiza en la entidad donde labora en relación a los FRPS? 2. ¿Según su experiencia qué aportes puede brindar acerca de los FRPS? 3. ¿Para realizar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales qué recomienda tener en cuenta sobre los riesgos psicosociales? 4. ¿En su opinión, qué profesionales deben intervenir los riesgos psicosociales? 5. ¿Cuáles considera que son los factores necesarios para que haya una buena gestión en los riesgos psicosociales? 6. ¿Qué papel considera que tiene el psicólogo en la intervención de los

		<p>riesgos psicosociales?</p> <p>7. ¿Existe alguna directriz sobre cómo intervenir los riesgos psicosociales en Colombia?</p>
<p>B. La evaluación de la batería del Ministerios de salud y protección social</p>	<p>Esta categoría responde al interés de conocer la aplicabilidad de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en un contexto social particular.</p> <p>Se consideró pertinente abordar la presente categoría con el fin de ampliar el conocimiento frente a la evaluación de los riesgos psicosociales, más allá de lo que se encuentra netamente explícito en la batería del ministerio de Salud y Protección Social.</p>	<p>8. ¿Qué objetivo considera usted que tiene la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?</p> <p>9. ¿Podría comentarnos cuales fueron las falencias encontradas en la batería de instrumentos para la evaluación de los FRPS?</p> <p>10. ¿Cada cuánto se debe realizar la medición los riesgos psicosociales?</p> <p>11. ¿La evaluación de los riesgos psicosociales se puede realizar con una muestra o debe ser con toda la población?</p> <p>12. ¿Qué incluye el informe que entrega la ARL a la empresa luego de tener los resultados de la evaluación de los FRPS?</p>

		<p>13. ¿Qué factores de riesgos psicosociales de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social conoce usted que hayan tenido una mayor necesidad de intervención en las empresas?</p>
<p>C. Estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención</p>	<p>Esta categoría representa el eje central del presente trabajo de investigación, ya que responde directamente a las recomendaciones explícitas de los expertos para el diseño de estos lineamientos de intervención, de una manera más objetiva y puntual.</p>	<p>14. ¿Qué criterios son útiles para determinar que riesgos psicosociales se deben intervenir inmediatamente?</p> <p>15. ¿Cuál es la intervención que se realiza después de tener los resultados de la evaluación de los FRPS?</p> <p>16. ¿Qué hace el psicólogo organizacional con los empleados que puntuaron alto y muy alto en la evaluación de los FRPS?</p> <p>17. ¿Qué acciones recomienda que se deben emprender para proponer un diseño de algunos lineamientos de intervención para los FRPS?</p> <p>18. Para la implementación algunos</p>

		<p>lineamientos de intervención es necesario que las empresas hayan aplicado la batería de instrumentos del Ministerio de salud y protección social para la evaluación de los FRPS y así poder llevar a cabo las estrategias de intervención. ¿qué piensa usted acerca de esto?</p> <p>19. ¿Qué acciones de las que ha implementado su empresa considera que podrían complementar la intervención de los FRPS?</p>
--	--	--

5.6 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recolectada fue anexada en las fichas bibliográficas mediante un análisis intratextual, lo cual le dio paso a realizar un estudio de los textos elegidos con el objetivo de identificar los factores de riesgos psicosociales para ser utilizados en los lineamientos de intervención.

En la fase del trabajo de campo el análisis de información tuvo dos etapas:

Análisis descriptivo e interpretativo: en el descriptivo fueron transcritas, sistematizadas y organizadas con el fin de facilitar la interpretación en la segunda fase, en el interpretativo se identificaron las convergencias y divergencias, contrastando todo lo anterior con el análisis bibliográfico.

Todo lo anterior permitió responder a los objetivos propuestos.

Para el presente trabajo se elabora un análisis de la información obtenida en la entrevista semiestructurada realizada a los expertos y las ARL Colmena y Bolívar, donde se tuvo en cuenta, como lo menciona Galeano (2004) algunos elementos particulares como “la indagación, reflexión, construcción, sistematización de conocimientos que, aplicados en forma lineal y secuencial, permitieron un buen proceso investigativo, obteniendo el mejor de los resultados de la investigación” (p.27).

Además, el autor Cerda, V. (1991) menciona lo siguiente:

La información recogida se sintetiza, se reúne, se clasifica, se organiza (...) con el fin de facilitar su análisis e interpretación (...), se realiza una síntesis inicial previa que culminará con un conocimiento sintético más completo, después de haberse sometido a un estudio analítico más exhaustivo la información. (p.348)

Las psicólogas en formación de la Institución Universitaria de Envigado, realizaron el análisis pertinente para la investigación. Con todo esto se obtuvo, a través de estos procedimientos, lo siguiente:

- Se orientó el proceso investigativo, para la recolección de la información que realmente se requirió con los materiales de investigación, fuentes bibliográficas en diferentes universidades como son Eafit, UPB, San Buenaventura, Cooperativa de Colombia e Institución Universitaria de Envigado por medio de libros, tesis de grado, revistas indexadas, artículos, que hablan sobre la temática “factores de riesgos psicosociales”, bibliotecas virtuales en páginas web para la adquisición de revistas pertenecientes a diferentes universidades de Colombia y de otros países que contienen la información que hace referencia a la misma.
- Se realizó una entrevista semiestructurada (Validada por las docentes expertas en investigación Olena Klimenco y Olga Cecilia Estefan de la Institución Universitaria de Envigado) con la ARL Colmena (Claudia Patricia Lopera) y la ARL Bolívar (María Eugenia Ruiz); la psicóloga Laura Montoya y el ingeniero de Salud Ocupacional Roberto Hernández de la Gobernación de Antioquia; y el profesional en salud ocupacional del grupo Antioqueño de apuestas GANA Diego Alexander Bedoya.
- Se prepararon algunos criterios que sirvieron de insumo para el diseño de algunos lineamientos de intervención. Con los resultados, se pudo encontrar similitudes (regularidades) y diferencias entre la información, para establecer los parámetros del sistema que arroje la aplicación de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección Social en diferentes empresas en la ciudad de Medellín, y después de

analizar estos resultados, se recomienda a las organizaciones aplicar los lineamientos de intervención propuesto para la mejora de las condiciones laborales.

Bajo esta perspectiva se realizan recomendaciones para mejorar calidad de vida en los empleados, tomando como base su bienestar y salud en el trabajo además de establecer algunas recomendaciones generales que puedan generar cambios o favorecer positivamente el área de la salud física y mental del trabajador.

6. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS

Con el diseño de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, luego del análisis de la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social, se espera que esta construcción se pueda implementar en cualquier empresa dentro del territorio nacional.

Del mismo modo, el impacto esperado con la realización del trabajo es contribuir con una herramienta para la intervención de los riesgos psicosociales en las empresas, especialmente en las que estuvieron involucrados en el desarrollo del mismo, donde con su colaboración, permitieron un oportuno rastreo acerca de los riesgos psicosociales. Todo ello enfocado desde la psicología organizacional y la salud en el trabajo, lo cual incidió en mejorar las condiciones laborales en las cuales el empleado realiza sus funciones, teniendo en cuenta su desempeño y productividad. De esta manera se logrará promocionar una mejor calidad de vida en ellos, tomando como base su bienestar y salud en el trabajo, lo cual se reflejará en su entorno extralaboral.

En un primer momento se realizó un análisis cuidadoso de cada uno de los ítems que evalúa la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social, debido a que, se tuvo como premisa para la construcción de algunos lineamientos de intervención. Como segundo momento se realizó un análisis e indagación acerca de los principales procesos de talento humano en la organización con el fin de tomarlos como base para las estrategias de intervención. Finalmente, en un tercer momento se diseñaron las diversas recomendaciones para la intervención de cada una de las dimensiones que aborda la batería de instrumentos anteriormente mencionada.

Basados en todo lo anterior se deja en mención el impacto que se pretende lograr con el diseño de algunos lineamientos de intervención: prevenir el ausentismo laboral, el mejoramiento de la productividad, el clima laboral adecuado, disminuir la rotación de personal, el bienestar laboral (específicamente la motivación) y la promoción de seguridad y salud en el trabajo.

7. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Durante el desarrollo de este trabajo se logró afianzar una sólida información que se considera pertinente para la difusión a las comunidades académicas, en la cual se busca impactar positivamente estos espacios con un conocimiento más reciente, en el que no solamente se ha investigado para obtener un saber, sino que se construyeron algunos lineamientos para la intervención de los riesgos psicosociales de una forma más práctica y efectiva, donde cualquier empresa puede tener la oportunidad de aplicarlo.

A través de las fuentes primarias y secundarias de la información recopilada para hacerlo posible, se destaca la importancia de la información brindada por los expertos a través de las entrevistas realizadas, y su oportuno aporte el cual permitió acentuar el objetivo de la presente investigación.

Por lo anterior es que se decide llegar al compromiso de difundir los resultados obtenidos en el desarrollo de este trabajo, respetando y cuidando la ética del psicólogo y las leyes nombradas durante la realización del mismo.

Teniendo en cuenta que se brindaron diversas estrategias de intervención para los riesgos psicosociales, resulta oportuno hacer una devolución a las respectivas ARL que han estado involucradas directa o indirectamente en el desarrollo de este trabajo. Así mismo, se tiene presente la necesidad de dejar una copia de éste en la biblioteca de la Institución universitaria de Envigado, en donde se tenga acceso a él para mayor información, y por último socializar el diseño de algunos lineamientos de intervención para los riesgos psicosociales a las

organizaciones que sirvieron como referentes, dándoles a conocer los resultados del diseño de dichos lineamientos.

8. RESPONSABILIDAD ÉTICA

Ayala, M. (citado por Peña & Bastidas, 2007) afirma que la ética es la capacidad de discernimiento para proceder en busca del bien para sí mismo y con los demás, en la que se tiene en cuenta unos principios y valores universales. Así mismo el autor afirma que los principios éticos son reglas de conducta universales que orientan la acción de un ser humano y son construidas para procurar su desarrollo integral y felicidad. Nacen del reconocimiento de la dignidad humana y de la necesidad de su pleno desarrollo en convivencia, en armonía y en paz, respetando la diversidad, la multiculturalidad, las creencias y las religiones. Todo ello incluye valores tales como la integridad, que según Ayala, es la facultad de todo ser humano para elegir hacer lo correcto, lo que va de acuerdo con los principios, es el cumplimiento del deber como misión. Igualmente afirma también que los valores éticos son principios sobre los cuales, las personas sienten un fuerte compromiso por seguirlos, promoverlos o enseñarlos. Socialmente se utilizan para juzgar y medir las acciones tanto propias, como ajenas.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, es posible afirmar que la responsabilidad ética de las psicólogas en formación en el desarrollo del presente trabajo de investigación, estuvo directamente relacionada con el buen comportamiento profesional y seguimiento de las normas establecidas. También se tiene presente que el diseño de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales se da en base a la referenciación bibliográfica, para que tenga validez.

Zasalar, R (2003) menciona que:

La responsabilidad consiste en deliberar considerando y haciendo previsión del destino de los posibles cursos de acción, evaluando sus consecuencias y equilibrando la fuerza de todo aquello que se escapa a la propia libertad. Quien decide algo en esta perspectiva es responsable, en cuanto toda decisión para una acción es una resolución sobre el propio modo de existir (p.69)

Con base en esto, se considera que la responsabilidad de las psicólogas en formación estuvo dirigida al cumplimiento de las normas y obligaciones tanto con la institución Universitaria, como con las entidades que sirvieron de ayuda para la investigación.

9. RESULTADOS

Los resultados fueron analizados en función de los objetivos específicos. El primer objetivo específico consistió en identificar los factores de riesgo psicosocial para abordar en algunos lineamientos de intervención propuestos por este estudio, y para alcanzar este objetivo se realizó un análisis de los resultados de la entrevista a los expertos y análisis del rastreo bibliográfico.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para alcanzar el primer objetivo específico:

9.1 DESCRIPCION DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Los expertos entrevistados fueron:

- ✓ Claudia Patricia Lopera (ARL Colmena)
- ✓ María Eugenia Ruiz (ARL Bolívar)
- ✓ Laura Montoya (Gobernación de Antioquia)
- ✓ Alexander Bedoya (Grupo Antioqueño de Apuestas GANA)
- ✓ Roberto Hernández (Gobernación de Antioquia)

Las preguntas realizadas a los expertos en riesgos psicosociales fueron validadas por las docentes expertas en investigación Olena Klimenco y Olga Cecilia Estefan de la Institución Universitaria de Envigado y aprobadas por la asesora del trabajo de grado Luney Rocío Serna González.

Para el análisis de la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas realizadas a los expertos en el tema de los factores de riesgos psicosociales, se abordaron tres categorías que aportan a la investigación:

- A. Conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales
- B. Evaluación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social
- C. Estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención

CATEGORIAS	PREGUNTAS	RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS	CONCEPTO GENERAL DE LAS RESPUESTAS
A. (FRP) Conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales	1. ¿Qué estudios ha realizado y cuál es la gestión que realiza en la entidad donde labora en relación a los FRPS?	<p>Experto uno: Psicóloga especialista en Riesgos Psicosociales. Labora en ARL Colmena brindando orientación de riesgos psicosociales a las empresas afiliadas.</p> <p>Experto dos: Psicóloga. Labora en la Gobernación de Antioquia apoyando la ARL en la aplicación de la batería. Además realiza prevención y promoción de los FRP, talleres y capacitaciones para la intervención.</p> <p>Experto tres: Profesional en Salud Ocupacional. Labora en el Grupo Antioqueño de Apuestas Gana apoyando la aplicación e intervención de la batería.</p> <p>Experto cuatro: Psicóloga Especialista en Riesgos Psicosociales. Labora en ARL Bolívar asesorando sobre los FRP a las empresas aliadas.</p> <p>Experto cinco: Ingeniero en Salud Ocupacional. Labora en la</p>	Los expertos entrevistados tienen conocimiento y experiencia sobre los FRP. Se resalta la importancia de sus labores dentro de cada organización, las cuales dan prioridad al control y prevención de estos.

		Gobernación de Antioquia realizando investigaciones y análisis de los FRPS.	
	2. ¿Según su experiencia qué aportes puede brindar acerca de los FRPS?	<p>Experto uno: Los riesgos psicosociales han tenido un impacto al interior de las organizaciones ya que este le aporta a cada uno de los procesos de gestión humana y la productividad de todos los colaboradores, porque si el problema persiste y no se trata la organización no tendrá fruto.</p> <p>Experto dos: Los riesgos psicosociales apenas se están exigiendo en Colombia a través de la ley 2646. Sin embargo, desde hace varios años existen riesgos como los ritmos de trabajo, inseguridad laboral, el estrés, estado del puesto de trabajo, el horario intensivo. Al intervenir los riesgos psicosociales se mejoran las condiciones del trabajo. Ahora, al hablar de la batería es importante mencionar que los riesgos psicosociales se dividen en condiciones extralaborales e intralaborales. Las primeras hacen referencia al tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación, relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento de vivienda; las segundas hacen referencia al liderazgo y relaciones sociales en</p>	Los expertos recomiendan de conocer la batería del ministerio de Salud y Protección social para poder establecer el diseño de algunos lineamientos de intervención viables. Es importante considerar los FRPS desde los procesos de talento humano pues esto posibilita tener un abordaje integral, conocer el nivel de importancia que tiene la salud física y mental de sus colaboradores, mejorar la productividad, la satisfacción laboral, la calidad de vida de los empleados.

		<p>el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.</p> <p>Experto tres: Aunque hace pocos años se está trabajando en los riesgos psicosociales, al intervenirlos permiten que se mejoren las relaciones entre los empleados y su rendimiento. Cuando se incorpora al interior de la organización varias actividades o acciones se logra minimizar el nivel de estrés de ellos.</p> <p>Experto cuatro: Los riesgos psicosociales son entendidos como los factores que afectan al colaborador, los cuales son abordados en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia y deben intervenirlos. Las ARL realizan la labor de acompañar en este proceso de intervención pero no es un proceso completo, es una ayuda y acompañamiento para las organizaciones lo cual permite intervenir los factores que tienen una puntuación alta.</p> <p>Experto cinco: Los riesgos psicosociales inciden en las personas, la salud de los trabajadores, las características del puesto, las relaciones familiares, la productividad del empleado, sobre carga de trabajo.</p> <p>El liderazgo no direccionado correctamente por parte de las personas que tienen personal a cargo también afecta en la productividad del trabajador.</p>	
--	--	--	--

		Es importante para la intervención de los riesgos psicosociales incluir al colaborador en todo el proceso.	
	<p>3. ¿Para realizar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales qué recomienda tener en cuenta?</p>	<p>Experto uno: Es importante que se aborden los factores de riesgo que aparecen en la batería, de esta manera se dará respuesta a lo que las empresas necesitan hoy. Ustedes diseñarán una guía instructiva para la empresa, la cual permitirá intervenir los riesgos psicosociales.</p> <p>Los riesgos psicosociales le apuntan a cada uno de los procesos de gestión humana, sería una buena idea realizar la intervención desde este aspecto.</p> <p>Experto dos: Los riesgos psicosociales se intervienen una vez se realiza la aplicación de la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, este aspecto es necesario para conocer cuáles son los de mayor necesidad para su intervención.</p> <p>Experto tres: Los riesgos psicosociales abordan diferentes factores que existen dentro de la organización. Es oportuno conocer diferentes proyectos que ya se están realizando dentro de la organización como el área de bienestar laboral ya que estos se pueden fortalecer y ayudar a la intervención.</p> <p>Experto cuatro: Desde hace varios años se están abordando los riesgos psicosociales, la intervención se está realizando en</p>	<p>Los riesgos psicosociales inciden en gran medida en los empleados de manera física o psicológica. La intervención oportuna de los factores de riesgos psicosociales debe contener una revisión de todos los procesos de gestión humana ya que cada uno de ellos aporta al cuidado de la salud física y mental de los colaboradores. Cuando se invierte en la intervención de los riesgos psicosociales, se está obteniendo un beneficio para la organización pues factores como el ausentismo laboral y las enfermedades físicas y mentales disminuirán, al mismo tiempo que aumenta la satisfacción laboral y la productividad.</p>

		<p>un acompañamiento con la ARL pero es una responsabilidad de la empresa realizar estrategias de intervención que permitan controlar el riesgo psicosociales que puntúan más alto.</p> <p>Experto cinco: Es primordial saber que las relaciones entre los empleados influyen en gran medida para los riesgos psicosociales.</p> <p>Desde los riesgos psicosociales también se abordan temas como el alcoholismo, el tabaquismo, los cuales muchas veces se ven influenciados los conflictos familiares o relaciones interpersonales no adecuadas.</p> <p>Desde la entrevista se evalúa que riesgo puede tener la persona en las funciones que desempeñará, por lo tanto desde un primer momento se establece un acuerdo o unas normas para que la persona asista a terapia o tratamiento terapéutico.</p> <p>Cuando se abordan estas situaciones, se alude a la importancia de diseñar un modelo de intervención para los riesgos psicosociales. Se identifica la pertinencia de un instrumento que permita ayudar a los empleados de la organización y que a su vez reduzca toda la tabla de enfermedades (cardio vasculares, psicológicas) generando así bienestar a los empleados.</p>	
	4. ¿En su	Experto uno: El Psicólogo de la	Para realizar el

	<p>opinión, qué profesionales deben intervenir los riesgos psicosociales?</p>	<p>organización junto con los expertos de los diferentes factores de riesgos como médicos especialistas, expertos en salud ocupacional y el acompañamiento de los líderes de la organización.</p> <p>Experto dos: La organización debe contar con el Psicólogo de la organización preferiblemente con licencia en salud ocupacional y el acompañamiento del personal de la ARL.</p> <p>Experto tres: Todo el personal que apoye en los procesos de bienestar laboral, salud ocupacional y talento humano.</p> <p>Experto cuatro: Las ARL y el psicólogo de la organización.</p> <p>Experto cinco: La intervención es un proceso conjunto entre los psicólogos de las organizaciones, los especialistas en salud ocupacional, los colaboradores, las ARL y quienes apoyen los riesgos psicosociales dentro de la organización.</p>	<p>proceso de intervención es necesario contar con un grupo interdisciplinario conformado por el Psicólogo especialista en salud ocupacional, los médicos especialistas en los procesos de intervención que se requieran, el acompañamiento de las ARL en el proceso de medición.</p> <p>Por parte de los gerentes y líderes de las organizaciones también debe existir un apoyo y compromiso para con el proceso de intervención.</p>
	<p>5. ¿Cuáles considera que son los factores necesarios para que haya una buena gestión en los riesgos psicosociales?</p>	<p>Experto uno: Dentro de las organizaciones el incorporar y tener un manejo adecuado de los procesos de gestión humana permite controlar o prevenir los riesgos psicosociales.</p> <p>Experto dos: Es necesario conocer la batería de riesgos psicosociales, el manual que la compone para saber cómo intervenirla. Una vez conocido el resultado de la batería de riesgos psicosociales se debe relacionar con los resultados del</p>	<p>Para que exista una buena gestión de los riesgos psicosociales se deben tener en cuenta algunos aspectos como un adecuado control en los procesos de gestión humana, realizar una revisión al manual que compone la batería de riesgos</p>

		<p>clima organizacional para de esta manera conocer el factor de riesgo psicosocial que puntúa más alto y tiene una necesidad de ser intervenido.</p> <p>Experto tres: Un factor importante es conocer las opiniones de los colaboradores, saber cómo se sienten dentro de la organización, que problemas o inconvenientes han tenido. Además, es importante que se aborden todos los procesos de la organización como nomina, seguridad social, vinculación, selección, y formación.</p> <p>Experto cuatro: Los riesgos psicosociales abordan factores extralaborales e intralaborales los cuales deben ser analizados. Se debe realizar el proceso de intervención teniendo siempre presente a los colaboradores, informando sobre las acciones que se realizan en la empresa, en relación a los riesgos psicosociales.</p> <p>Experto cinco: Los factores de riesgos psicosociales se ven afectados dentro de la organización. En algunas ocasiones pueden ser inherentes al trabajo.</p>	<p>psicosociales para de esta manera conocer como intervenirla, y además es importante incluir a los colaboradores en todo el proceso de intervención.</p>
	<p>6. ¿Qué papel considera que tiene el</p>	<p>Experto uno: El Psicólogo dentro de la organización se encarga de apoyar a las ARL en el proceso</p>	<p>El psicólogo cumple un papel fundamental dentro de las</p>

	<p>Psicólogo en la intervención de los riesgos psicosociales?</p>	<p>aplicación de los cuestionarios, evaluación y análisis de los resultados y realizar una oportuna intervención de estos.</p> <p>Experto dos: El psicólogo dentro de la empresa se encarga de apoyar todo el proceso de los riesgos psicosociales tanto desde la evaluación y aplicación de los cuestionarios hasta el proceso de intervención, ayudando de esta manera a la promoción del bienestar. Además, se encarga de promocionar los riesgos psicosociales para los colaboradores, motivándolos para participar en la aplicación de la batería. También debe convocar los grupos para el proceso de intervención y desarrollar estrategias para intervenirlo.</p> <p>Experto tres: El Psicólogo apoya la intervención de los riesgos psicosociales, propone acciones para su debida intervención.</p> <p>Experto cuatro: El Psicólogo que apoya el proceso de riesgos psicosociales debe ser una persona especializada en salud ocupacional, para tener los conceptos y saber cómo apoyar la intervención de los riesgos.</p> <p>Experto cinco: El Psicólogo se encarga de realizar una debida intervención para los riesgos psicosociales.</p>	<p>organizaciones. Él es quien se encarga de apoyar los riesgos psicosociales ejerciendo acciones como la aplicación de las encuestas, proceso de evaluación, realización de las convocatorias, informar a los colaboradores sobre los riesgos psicosociales y su intervención apoyado por las demás personas que apoyan este proceso.</p>
	<p>7. ¿Existe alguna directriz sobre cómo</p>	<p>Experto uno: En Colombia cuando la organización no cuenta con un Psicólogo especialista en</p>	<p>En Colombia no existe una directriz para intervenir los</p>

	<p>intervenir los riesgos psicosociales en Colombia?</p>	<p>salud ocupacional o con los recursos para intervenir los riesgos psicosociales, son las ARL quienes se encargan de realizar la aplicación de la batería, evaluar los resultados, entregar un informe de ellos y asesorar en el proceso de intervención.</p> <p>Experto dos: En Colombia son las ARL quienes están interviniendo en los resultados que arroja la batería.</p> <p>Experto tres: No existe en Colombia un modelo de intervención validado, solo algunas organizaciones han diseñado estrategias o modelos para sus requerimientos.</p> <p>Experto cuatro: Las ARL son las encargadas en caso tal que la organización no cuente con los recursos para realizar la aplicación de la batería y la debida intervención.</p> <p>Experto cinco: Existe en Colombia la batería diseñada por el Ministerio de Salud Y protección Social de Colombia, pero aún no existe una directriz para la intervención, las ARL realizan un acompañamiento para dirigir e incentivar al control y prevención de los riesgos psicosociales.</p>	<p>riesgos psicosociales. Las organizaciones se han encargado de crear estrategias o acciones oportunas para su intervención en base a sus propios requerimientos. Además, las ARL brindan un apoyo en relación a la aplicación de la batería, la evaluación y entrega de resultados que pueden aportar a la intervención, sin embargo, son las mismas organizaciones las encargadas de realizar este proceso.</p>
<p>B. La evaluación de la batería del Ministerios de salud y protección</p>	<p>8. ¿Qué objetivo considera usted que tiene la batería del Ministerio de Salud y</p>	<p>Experto uno: El objetivo de la batería de instrumentos es evaluar los riesgos psicosociales para mejorar la salud y bienestar del colaborador. Además es una guía que permite identificar los factores</p>	<p>Para los expertos la batería es una herramienta básica para realizar la intervención de los riesgos psicosociales,</p>

<p>social</p>	<p>Protección Social de Colombia?</p>	<p>de riesgo psicosociales que necesitan de una intervención.</p> <p>Experto dos: La batería del Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia permite comprender los riesgos psicosociales que tiene el empleado a nivel intralaboral, extralaboral e interpersonal.</p> <p>Experto tres: La batería de instrumentos como lo menciona su guía instructiva establece disposiciones y define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.</p> <p>Experto cuatro: La batería permite determinar cuál es la causa u origen que tiene el factor de riesgo psicosocial identificado en el empleado, pues este afecta su vida personal y laboral.</p> <p>Experto cinco: Es un instrumento ya validado por el Ministerio de Salud y Protección Social que permite identificar los factores de riesgos a lo que se exponen los empleados ya sea de manera psicológica o física.</p>	<p>pues permite identificar y evaluar cuál es el riesgo psicosocial que necesita ser intervenido además de conocer cuál es su origen.</p>
	<p>9. ¿Podría comentarnos cuáles fueron las falencias encontradas en la batería de instrumentos para la</p>	<p>Experto uno: La batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia tiene sus debidas instrucciones para ser aplicado a sus colaboradores. Existe una realidad sobre los pocos años que tiene la creación de la batería esto puede significar que</p>	<p>De acuerdo a lo expresado por los expertos, la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia ha posibilitado la identificación y</p>

	<p>evaluación de los FRPS?</p>	<p>no todas las organizaciones conocen de esta para evaluar los riesgos psicosociales de sus organizaciones.</p> <p>Experto dos: La batería no dice exactamente qué porcentaje de colaboradores debe ser evaluado.</p> <p>Experto tres: La batería de instrumentos permite identificar los factores de riesgos psicosociales que necesitan una oportuna intervención, permitiendo evaluar que posibles planes o acciones se pueden implementar, sin embargo, no contiene una guía de intervención para cada factor de riesgo psicosocial.</p> <p>Experto cuatro: La información que se tiene acerca de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia no es lo suficientemente amplia para todas las organizaciones, debido a que fue creada en el año 2008. Por lo tanto los psicólogos o profesionales en salud ocupacional no han tenido un amplio conocimiento.</p> <p>Experto cinco: La batería ha posibilitado un gran alcance para las organizaciones en relación a los riesgos psicosociales y su manual es completo para su debida aplicación por lo que no veo una falencia en ella.</p>	<p>evaluación de los riesgos psicosociales de los colaboradores. Además permite contar con información para diseñar los planes o acciones que se pueden implementar, sin embargo, no contiene una guía de intervención para cada factor de riesgo psicosocial.</p>
	<p>10. ¿Cada cuánto se debe realizar la medición los</p>	<p>Experto uno: La medición de los riesgos psicosociales se debe realizar cada dos años.</p> <p>Experto dos: Cada dos años, lo</p>	<p>La aplicación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de</p>

	riesgos psicosociales?	<p>mismo el clima.</p> <p>Experto tres: Cada dos años se debe aplicar la batería.</p> <p>Experto cuatro: Es importante tenerlo presente durante cada año pero la aplicación de la batería es de cada dos años.</p> <p>Experto cinco: Cada dos años.</p>	Colombia se debe realizar cada dos años, como la evaluación del clima, debido a que ésta podrá aportar a la evaluación de los riesgos psicosociales.
	11. ¿La evaluación de los riesgos psicosociales se puede realizar con una muestra o debe ser con toda la población?	<p>Experto uno: La evaluación de los riesgos psicosociales debe ser aplicada a más de la mitad del total de los trabajadores.</p> <p>Experto dos: Es ideal realizar la evaluación con el 100% de los colaboradores.</p> <p>Experto tres: Los colaboradores deben estar de acuerdo con su participación para la aplicación de la batería, se debe tener más de la mitad de la población.</p> <p>Experto cuatro: Es importante incorporar en el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales el personal operativo y administrativo. Los colaboradores deben ser un porcentaje mayor a la mitad de la población en la organización.</p> <p>Experto cinco: La aplicación debe ser para un porcentaje por lo menos de la mitad de colaboradores para tener viabilidad.</p>	La evaluación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia requiere tener una muestra amplia de los colaboradores de la organización. Es importante incluir por lo menos un 60% de empleados, esto permitirá que sea viable su aplicación. Dentro de este porcentaje se debe evaluar tanto el personal administrativo como operativo.
	12. ¿Qué incluye el informe que entrega la ARL a la empresa luego de tener los resultados de	Experto uno: La ARL cuando realiza el acompañamiento a la organización en relación a los riesgos psicosociales realiza la aplicación de la batería, evaluación y entrega de informes según los resultados que arroja. Éste informe	El informe contiene los datos de las personas que se encuentran en riesgo. En éste se identifican que factores de riesgos psicosociales

	<p>la evaluación de los FRPS?</p>	<p>contiene los datos de los factores de riesgos psicosociales que puntúan en más alto riesgo, cuáles son los procesos de la organización que se encuentran más afectados y la información sobre su origen.</p> <p>Experto dos: El informe menciona las personas que están en riesgo alto-muy alto y qué factores de la batería también puntuaron alto-muy alto de manera general para la empresa. Ésta entrega por parte de la ARL permite que se analicen que áreas aparecen más afectadas, además se anexan las recomendaciones. Experto tres: En el informe se deben mencionar las personas que están en riesgo. Además se deben ingresar a un sistema de vigilancia donde son monitoreados y se realizan actividades para que el riesgo disminuya.</p> <p>Experto cuatro: El informe que realiza la ARL está basado en las tres divisiones de la batería, de esta manera se logra identificar el nivel de riesgo que está siendo más afectado.</p> <p>Experto cinco: Entregar un informe por dependencia. La organización brinda apoyo realizando las convocatorias y organizando el proceso de logística. La empresa es quien elige qué intervención se va a realizar, normalmente las aseguradoras asesoran y acompañan.</p>	<p>tiene una puntuación alta-muy alta y esto indica la necesidad de intervención. Además, esta información permite evaluar qué programas o acciones se pueden incorporar para la intervención de estos riesgos sin convertirse en una guía de intervención.</p>
	<p>13. ¿Qué</p>	<p>Experto uno: En el caso de los</p>	<p>Los factores de</p>

	<p>factores de riesgos psicosociales de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social conoce usted que hayan tenido una mayor necesidad de intervención en las empresas?</p>	<p>colaboradores un factor a intervenir ha sido el nivel de estrés alto generado por la carga laboral alta y por los horarios extensos de trabajo. También he identificado que hay riesgos difíciles de intervenir, un ejemplo son las características de la vivienda y entorno.</p> <p>Experto dos: Las relaciones laborales pueden aumentar en gran medida los riesgos psicosociales. La carga laboral y las condiciones del puesto de trabajo están generando enfermedades en los colaboradores.</p> <p>Experto tres: El contenido de trabajo, la monotonía, la carga de trabajo y las horas extras, generan una insatisfacción por parte de los empleados. Además la falta de relaciones interpersonales por la carga de trabajo está produciendo baja autoestima, motivación y productividad.</p> <p>Experto cuatro: Los factores de riesgos psicosociales que evidencian un mayor riesgo son las demandas de trabajo, la falta de control y autonomía en la tarea, las condiciones ambientales, las características del puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, los horarios de trabajo, la falta de promoción en el trabajo y capacitación para desempeñar su cargo, las relaciones familiares, el transporte para desplazarse a su trabajo y las características de la vivienda.</p>	<p>riesgos psicosociales puede generar en los colaboradores insatisfacción laboral, poca motivación en el trabajo, una baja productividad, además de afectarlos tanto física como mentalmente. Con base a lo expuesto por los expertos, se considera importante abordar todos los riesgos psicosociales que tiene la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia pues cada uno es un riesgo para la organización.</p>
--	---	--	---

		Experto cinco: Es considerable abordar todos los factores de riesgos psicosociales debido a que representan un grave riesgo para cualquier organización.	
C. Estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención	14. ¿Qué criterios son útiles para determinar que riesgos psicosociales se deben intervenir inmediatamente ?	<p>Experto uno: Se debe señalar con una X el rango de riesgo que tiene el valor, esto ayudara a determinar cuáles son los factores de riesgo que necesita ser intervenidos inmediatamente. Es importante ser objetivos y comparar los resultados de la batería con los del clima laboral lo cual determinara el nivel de riesgo.</p> <p>Experto dos: En la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia se expresan los cinco tipos de nivel de riesgo: el primero es sin riesgo o riesgo despreciable, el segundo es un riesgo bajo, el tercero riesgo medio, el cuarto riesgo alto y por ultimo un riesgo muy alto. Para el proceso de intervención es necesario puntuar el riesgo en el nivel arrojado e intervenir los factores de riesgo que puntuaron alto- muy alto.</p> <p>Experto tres: Un criterio importante es conocer la información del informe que entregan las ARL o los resultados de la batería para posteriormente definir qué programas, acciones y estrategias se implementarán para los riesgos que puntuaron alto y muy alto.</p> <p>Experto cuatro: Se debe hacer una intervención individual por</p>	Para realizar un proceso de intervención según lo referido por los expertos, es necesario categorizar el nivel de riesgo en el que se encuentra ese factor utilizando la batería de instrumentos diseñada por el Ministerio de Salud y protección Social de Colombia. Ésta batería facilita las herramientas para conocer el resultado, posteriormente se debe realizar una evaluación junto con los resultados del clima organizacional para determinar los posibles planes y acciones que se van a realizar para intervenirlos. Además, se debe realizar una intervención individual antes de realizar las intervenciones de los riesgos psicosociales

		<p>medio de otra aplicación de pruebas psicológicas, cuestionario de la personalidad situacional, autocuidado, estrategias de afrontamiento, cuidado, hábitos de vida, para comprender más que le está pasando a la persona, porque puede pasar que al momento de realizar la encuesta tuvo un inconveniente que aumentó el nivel su riesgo psicosocial. Si resulta necesario se le debe pedir a la persona volver a contestar la encuesta y se le pide la ARL que tabule las respuestas y entregue los informes.</p> <p>Experto cinco: Al ser identificados los factores de riesgos psicosociales que puntuaron alto y muy alto en la batería de instrumentos, se deben seleccionar los grupos focales a intervenir, eligiéndolos según los procesos a los cuales pertenecen.</p>	<p>que puntuaron más, para verificar que no se generen alteraciones el día de la aplicación de la batería.</p>
	<p>15. ¿Cuál es la intervención que se realiza después de tener los resultados de la evaluación de los FRPS?</p>	<p>Experto uno: La intervención que se realiza después de la evaluación es revisar qué significa gestionar el talento humano porque es la mejor manera de prevenir o intervenir el riesgo psicosocial. Esto con el fin de que las empresas entiendan que no es un problema aislado. Si bien es cierto el Ministerio de salud y protección social dice documento todos los procedimientos que se deben tener en cuenta, en esa documentación precisamente lo que se quiere es que sea integral todo el proceso de gestión humana, sabiendo cuál de</p>	<p>Para realizar la intervención de los riesgos psicosociales se deben seleccionar los grupos focales con los cuales se va a realizar la intervención. Es importante identificar cuál fue la población que puntuó alto en ese riesgo psicosocial y a qué proceso pertenece, además, se debe revisar cómo es la</p>

		<p>ellos se relaciona con el riesgo psicosocial que se pretende intervenir.</p> <p>Experto dos: Se conforman los grupos focales según los riesgos psicosociales que puntuaron alto, se realiza ejercicios grupales, se mira cuáles son las necesidades de los colaboradores identificando el origen del riesgo.</p> <p>Experto tres: Primero se le hace su devolución, para actuar con ética y profesionalismo, posterior a esto se le menciona de manera general los resultados de la batería.</p> <p>Experto cuatro: Indagar qué proceso de la organización indicó más población que puntuó alto en el factor de riesgo ya sea vinculación, nómina o competitividad organizacional.</p> <p>Experto cinco: Es importante que la intervención sea integral, es decir, que se aborden todos los procesos de gestión humana.</p>	<p>gestión de los procesos del talento humana.</p>
	<p>16. ¿Qué hace el psicólogo organizacional con los empleados que puntuaron alto y muy alto en la evaluación de los FRPS?</p>	<p>Experto uno: Realizar una reunión con los colaboradores que puntuaron alto en ese factor de riesgo psicosocial para verificar qué proceso de gestión humana no cumple con la gestión debida.</p> <p>Experto dos: Inicialmente debe realizar una devolución de los resultados a los colaboradores. Posteriormente realizar una entrevista individual a cada colaborador para conocer el origen de ese riesgo, lo que permitirá organizar los grupos focales e intervenir.</p>	<p>Los expertos plantean que de acuerdo al compromiso ético, es importante que el psicólogo realice una devolución y una entrevista individual, seleccionando así los grupos focales a intervenir. Además, se debe revisar cómo se lleva a cabo la gestión de los procesos de talento</p>

		<p>Experto tres: Referirse a los colaboradores que puntuaron un riesgo psicosocial alto para darle a conocer el resultado general de lo que arrojó en la batería y posteriormente iniciar con la intervención.</p> <p>Experto cuatro: Incentivar a los colaboradores que participen de la intervención, realicen actividades educativas o formativas y que formen parte de un programa continuo pero en relación a las condiciones que se tiene en cada organización.</p> <p>Experto cinco: Relacionar el riesgo psicosocial que puntuó alto en el colaborador con las funciones que desempeña en la organización o el cargo que tiene, para conocer su posterior intervención.</p>	<p>humano, lo que permite relacionar estos con los factores de riesgos psicosociales que obtuvieron una puntuación alta. También es importante conocer las funciones que desempeña el colaborador en relación a su cargo para saber cómo intervenir los riesgos psicosociales.</p>
	<p>17. ¿Qué acciones recomienda que se deben emprender para proponer un diseño de algunos lineamientos de intervención para los FRPS?</p>	<p>Experto uno: La idea es que ustedes elijan qué significa gestionar el talento humano, verifiquen desde este proceso qué procedimientos del talento humano se deben tener presentes e identifiquen qué actividad y qué procedimiento pertenece a los factores de riesgo. Hay muchas empresas que dicen no tener algunos procesos en el talento humano, entonces una manera de intervenir es que lo implementen, de este modo las empresas entienden que el riesgo psicosocial es integral, no son programas aparte o actividades diferentes. Abran actividades complementarias que se pueden</p>	<p>Los expertos argumentan que las acciones que se deben realizar para diseñar algunos lineamientos de intervención deben corresponder a los procesos de gestión humana y a los factores de riesgo que aparecen en la batería. De esta manera se dará respuesta a lo que las empresas necesitan.</p>

		<p>realizar a partir del significado de cada labor dentro de la organización.</p> <p>Experto dos: Diseñar las estrategias de intervención según los grupos focales que sean seleccionados para cada factor de riesgo psicosocial que tiene una puntuación alta.</p> <p>Experto tres: Lo principal es revisar desde la empresa como se puede intervenir abordando todos los procesos de la organización, como nomina, seguridad social, vinculación, selección, formación, lo que permitirá analizar su posible intervención.</p> <p>Experto cuatro: Realizar un pre diagnóstico en donde se analice que está pasando en la organización en relación a los riesgos psicosociales, como los índices de quejas, el clima organizacional, el nivel de rotación, un alto número de incapacidades, entre otros.</p> <p>Experto cinco: Resulta indispensable abordar desde cada área su relación con los riesgos psicosociales. Se debe indagar como es la gestión organizacional. Se puede tomar como base la primera parte de la resolución 1646 donde se plantea que antes de aplicar la batería primero se debe observar cómo se tiene la gestión organizacional, pues de lo contrario, la empresa tendría una mala gestión del talento humano.</p>	
	18. Para la	Experto uno: La batería del	Para implementar el

	<p>implementación del diseño de algunos lineamientos de intervención es necesario que las empresas hayan aplicado la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social para la evaluación de los FRPS y así poder llevar a cabo las estrategias de intervención.</p> <p>¿Qué piensa usted acerca de esto?</p>	<p>Ministerio de salud y protección social de Colombia sirve como ayuda para la evaluación de los riesgos psicosociales. Esta es validada en Colombia lo que permite que cuente con guías instructivas para realizar un buen análisis de la evaluación de los riesgos y posteriormente comenzar con la interpretación.</p> <p>Experto dos: La Resolución dice que los factores de riesgos psicosociales deben ser evaluados objetivamente, esto incluye utilizar los elementos que estén validados en Colombia. Por esta razón debe ser utilizada la batería la cual fue diseñada precisamente para dar una solución a la normatividad exigida.</p> <p>Experto tres: Es necesario realizar un proceso de evaluación con la batería del Ministerio de Salud y Protección Social pues esta permite arrojar información para emprender estrategias de intervención.</p> <p>Experto cuatro: Pienso que si es necesario realizar un proceso de evaluación de los riesgos psicosociales con la batería para realizar la intervención. Muchas empresas realizan la evaluación con otros instrumentos como la evaluación del clima organizacional pero este solo permite identificar cómo las personas perciben las condiciones de trabajo y no se alcanza a dar información objetiva.</p>	<p>diseño de algunos lineamientos de intervención se considera indispensable haber realizado el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales con la batería de instrumentos del Ministerio de Salud Y protección Social de Colombia pues en este país la resolución exige que se realice este proceso de evaluación con instrumentos validados. El objetivo de esta herramienta es cumplir con la normatividad establecida.</p>
--	---	---	---

		<p>Experto cinco: La batería del Ministerio es un instrumento validado para realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, por tal motivo importante que para una oportuna intervención inicialmente sea aplicada.</p>	
	<p>19. ¿Qué acciones de las que ha implementado su empresa considera que podrían complementar la intervención de los FRPS?</p>	<p>Experto uno: Les hablaré desde un ejemplo. La disminución del ausentismo, aquí es necesario realizar un auto concepto de sí mismo y revisar el liderazgo de los colaboradores que tienen personal a cargo. Abordándolo desde otros procesos de gestión humana como en la inducción de personal, es importante realizar un entrenamiento antes de asumir las responsabilidades de su cargo. También desde el área de selección, se puede mirar las competencias que tiene el candidato.</p> <p>En relación a las condiciones de la Tarea y carga física es importante realizar pausas activas.</p> <p>Desde la carga física es posible realizar una rehabilitación física, con fisioterapeuta y psicológico, ya que las personas que se enferman viene una decaída psicológica, se realizaban grupos de rehabilitación, se hace primero una inducción con el psicólogo de productividad. Aquí también se aborda la imagen el reconocimiento de estas personas.</p> <p>Experto dos: Priorizar los factores de riesgos que se identificaron</p>	<p>Con base a lo planteado por los expertos existen diferentes actividades que han realizado para intervenir los riesgos psicosociales todos ellos enfocándolos al fortalecimientos de los procesos de gestión humana, también refieren algunas estrategias que se pueden incluir en el diseño de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales.</p>

		<p>donde existe una mayor población que se encuentre afectada, en el área individual enseñarle a las personas a manejar el estrés, pero de la misma manera cuidar de sus condiciones laborales, en las demandas emocionales, las personas que atienden público demandante educar en su adecuado manejo,</p> <p>Algo muy importante para intervenir los riesgos psicosociales es el que se adapte a las necesidades propias de la organización, desde salud ocupacional se puede eliminar el factor de riesgo, brindarle protección a las personas, reducir los efectos de los factores de riesgo psicosocial.</p> <p>Experto tres: Realizamos varias campañas que permitieran una transformación cultural, ya que aumentar el salario, no ayudaría tanto como beneficio de la empresa, es más importante abordar otros aspectos como seguridad, calidad de vida del empleado, relaciones interpersonales, actividades de manera lúdica en la donde el empleado se hace un compromiso consigo tanto a nivel personal como laboral, también actividades donde se propongan metas para el mejoramiento de las falencias que han tenido en la organización y también para cambiar la imagen corporativa.</p> <p>Experto cuatro: Trabajar de</p>	
--	--	---	--

		<p>manera integral utilizando los planes y proyectos que tienen los otros procesos dentro de la organización, como por ejemplo en proceso de capacitación tiene incorporado un proyecto de inclusión para los miembros nuevos de la organización.</p> <p>Experto cinco: Cargas menores de trabajo, enseñarle a afrontar el estrés, intervenir buscando eliminar el riesgo.</p>	
--	--	---	--

Conforme a lo anterior, queda clara la información recolectada de los aportes de los expertos, los cuales estuvieron vinculados directamente al tema por su formación y la función que desempeñan en sus respectivas entidades.

ANÁLISIS DE LAS CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

En el presente trabajo investigativo se logró recopilar información pertinente que facilitó la construcción de la estrategia de abordaje de los factores de riesgos psicosociales para los lineamientos de intervención. Con base en las entrevistas semiestructuradas realizadas a los expertos y el rastreo bibliográfico, se generó el siguiente análisis de cada categoría:

A. Conocimiento sobre los Factores de Riesgos Psicosociales

Pensar en la calidad de vida laboral a partir de la intervención oportuna de los FRPS es algo que se está implementando actualmente, pero no siempre ha sido así. Garrido, J. & Uribe, A. (2011) afirman que los FRPS “han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización.” (p.28). Además agregan que “actualmente la sociedad y las organizaciones se están percatando cada vez más de lo

fundamental que es realizar trabajos que hagan posible y potencien la calidad de vida laboral de sus trabajadores.” (p.29)

Según lo argumentado por estos autores, es posible observar cómo los factores de riesgos psicosociales han evolucionado con la seguridad del trabajador. Este planteamiento va de la mano con los expertos entrevistados quienes refieren que los riesgos psicosociales han tenido un gran impacto en la actualidad para cada una de las empresas y por tal motivo debe existir un mayor acompañamiento por parte de las organizaciones para con los colaboradores.

Bajo esta perspectiva, los cinco expertos en el tema de riesgos psicosociales, indican que abordar los procesos de gestión humana (como por ejemplo selección de personal, capacitación, entrenamiento en el puesto de trabajo, inducción, bienestar laboral, nomina, y seguridad laboral) es un paso trascendental para implementar acciones encaminadas a la prevención de los FRPS al interior de la compañía. Dichas acciones deben ser direccionadas directamente desde cada uno de estos procesos, debido a que es más viable para la empresa ejercer un adecuado control sobre las demandas de sus empleados partiendo de los recursos con los que cuenta. Por este motivo, el Ministerio de Salud y Protección Social desarrolla en el año 2008 la Resolución 2646 por medio de la cual:

Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En otras palabras, en el establecimiento de las leyes en relación a los riesgos psicosociales, se muestra el debido proceso de evaluación e intervención que ha permitido tener un mayor acercamiento del tema de riesgos psicosociales a las organizaciones. Es importante resaltar cómo la seguridad y salud en el trabajo ha tenido mayor importancia en la actualidad.

Con respecto a la evolución que han tenido los factores de riesgos psicosociales, el autor Sánchez, A. (citado por Mansilla, S.F) refiere que:

Así hoy en día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención, elevada responsabilidad, sobre carga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de la mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (p.9)

Es decir, el nivel de importancia que han asumido las organizaciones respecto a los factores de riesgos psicosociales, se relaciona con el nivel de exigencias que tienen las organizaciones con el empleado y su importancia en el proceso de seguridad y salud en el trabajo.

Durante el proceso de las entrevistas realizadas a los expertos, se logró identificar que sus aportes con respecto a los FRPS establecen un común denominador y es precisamente la importancia que recobran en la actualidad. Lo anterior fue planteado a partir de la resolución 2646 de 2008 y de la necesidad latente de evaluarlos e intervenirlos en las organizaciones, razón por la cual consideran que es necesario profundizar en el conocimiento que se tiene de los mismos. Así mismo, argumentan que abordar los factores de riesgos psicosociales a partir de los

principales procesos de talento humano de la organización permite dar una mirada integral, lo que facilita obtener unos lineamientos de intervención más acordes con la necesidad específica de las organizaciones dando así mayor objetividad.

Por otra parte, en el proceso de la entrevista fue posible indagar sobre la experiencia que tienen los cinco expertos en relación a los FRPS y la recomendación que ellos darían para diseñar algunos lineamientos de intervención para dichos factores. Ellos argumentaron que la intervención sería más oportuna si se realizara una revisión de cada factor de riesgo que evalúa la batería incluyendo todas las áreas de gestión humana, debido a que estos permiten mejorar la productividad y la satisfacción laboral de los empleados.

Del mismo modo, el autor Mansilla, F. (S.F) plantea que:

La prevención de los riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple no solo los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos, y psicosociales, sino también la interrelación entre los distintos riesgos. Esa interdependencia exige un enfoque integral e integrado, es decir, implementado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa. (p. 28)

Con base en lo anterior, es posible decir que los expertos y el autor concuerdan en que la prevención de los riesgos laborales es uno de los puntos por los cuales es necesario que gire toda la gestión de la empresa. Se hace énfasis en lo planteado por el experto número uno, quien argumenta que “los riesgos psicosociales han tenido un impacto al interior de las organizaciones, ya que éstos le aportan a cada uno de los procesos de gestión humana y la productividad de todos los colaboradores, porque si el problema persiste y no se trata la

organización, no tendrá fruto” (p.78) Es decir, se evidencia en el área de gestión humana la importancia que tiene la prevención e intervención de los factores de riesgos psicosociales desde los procesos de gestión humana.

Cuando se hace referencia al proceso de intervención, Villalobos (citado por Mansilla, 2004) argumenta basado en lo establecido por la ley 31 del año 1995, artículo 5 que: “la política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo” (p.9). Es decir, el hecho de incluir mejores condiciones de trabajo con la prevención de estos factores, implicará que las empresas se vean beneficiadas al tener unos colaboradores activos y obtener una mejor productividad en el ámbito organizacional. A esto se suma lo planteado por los expertos, los cuales consideran que es una exigencia realizar el proceso de intervención de los factores de riesgos psicosociales debido al eminente peligro en que se pueden encontrar los trabajadores y las organizaciones con sólo aplicar la batería y no hacer intervención de los riesgos ya que sería como no haber completado la normatividad exigida para la aplicación e intervención de los riesgos psicosociales en pro de ellos mismos. Es en este momento donde se propone el diseño de algunos lineamientos de intervención.

Asimismo, Villalobos (citado por Mansilla, S.F.) plantea que dicha ley en su artículo 4 refiere que “se entenderá por prevención el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (p.9). En otras palabras, cuando se utilizan medidas de prevención en las empresas

se deben diseñar estrategias para impedir y reducir que se presenten riesgos psicosociales dentro de ella.

A causa de esto, los expertos consideran que es fundamental integrar la gestión del talento humano en el proceso de intervención, pues estos hacen parte de la actividad de la empresa. Con respecto al proceso de intervención, se identificó que es necesario contar con un grupo de personas que tengan los conocimientos en el tema de riesgos psicosociales. Según lo planteado por los expertos, para su realización es necesario tener un equipo multidisciplinario, por ejemplo, psicólogos especialistas en salud ocupacional, médicos especialistas en los procesos de intervención y la ayuda de la ARL, que permitan corroborar la importancia que tiene la intervención en las organizaciones para el bienestar tanto de la empresa como de los colaboradores.

Según lo planteado por Mansilla, F. (S.F) la intervención de riesgos psicosociales tendrá que ser: “integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa” (p.39). Lo anterior se relaciona con lo planteado por los expertos quienes argumentan que es importante incluir a los colaboradores en todo el proceso de intervención, pues esto permite brindar una intervención adecuada y sectorizada de acuerdo a lo arrojado por la evaluación de los riesgos.

Al hacer referencia al papel que tienen los psicólogos en la intervención, los expertos argumentan que ellos son los encargados de acompañar, evaluar, informar e intervenir los riesgos psicosociales en compañía de un grupo interdisciplinario. Además, la psicología aplicada al área

de salud ocupacional ha enriquecido el proceso dentro de las organizaciones. El trabajo del psicólogo se dirige principalmente a la salud física y mental del empleado y a la reducción de pérdidas en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.

Los autores Melia, J. Arnedo, M. & Ricarte, J (1993) refieren que:

Desde el punto de vista de la investigación aplicada y el ejercicio profesional, el trabajo del psicólogo en seguridad debe dirigirse, principalmente, a la reducción de las pérdidas humanas en términos de lesiones y muertes, a la reducción de pérdidas materiales, a la disminución del absentismo laboral, y a la mejora de las condiciones de trabajo, bienestar y salud física y psíquica de las personas en su trabajo. (p.1)

Se observa que el papel del psicólogo en la evaluación en intervención de los riesgos psicosociales es fundamental, ya que éste interviene en los diferentes campos de la psicología como un agente que busca el bienestar tanto físico como mental de las personas.

Cabe resaltar que de acuerdo a las entrevistas semiestructuradas realizadas a los expertos y el rastreo bibliográfico, se identificó que para cumplir con el propósito de diseñar algunos lineamientos de intervención de los factores de riesgos psicosociales es necesario tener presente la inclusión del papel que cumple el psicólogo en la organización.

Así mismo, estos autores plantean que el psicólogo:

Se caracteriza por enfocar el problema hacia los medios de salud que se pueden ofrecer al trabajador expuesto al riesgo. Los profesionales de la salud y particularmente los médicos de empresa son el colectivo más directamente implicado en estas tareas. (p.1)

La incorporación de la psicología en el ámbito de seguridad y salud laboral ha tomado gran acogida y más en relación a los riesgos psicosociales, se observa como los expertos coinciden con el autor citado anteriormente respecto a esta idea.

En vista de la importancia que tiene validar si en Colombia existe alguna directriz para intervenir los riesgos psicosociales, fue necesario realizar un rastreo bibliográfico en el cual se identificó que en este país aún no existe un modelo de intervención Validado por el Ministerio de Salud y Protección social de Colombia que intervenga los riesgos psicosociales.

Al respecto, los autores Toro, F., Sanín, A., Valencia, M. & Londoño, M. (2009) afirman que no existen “metodologías, igualmente validadas, de diagnóstico prevención e intervención sobre estos asuntos (intervención para los riesgos psicosociales)” (p.213) y debido a esto es necesario realizar un diagnóstico y un adecuado control para los FRPS.

Según los expertos entrevistados, las organizaciones se han encargado de crear estrategias o acciones oportunas para su intervención con base en sus propios requerimientos, además de contar con el apoyo de las ARL en relación a la aplicación de la batería, la evaluación y entrega de resultados que pueden aportar a la intervención. Sin embargo, se observa la corresponsabilidad que adquieren las organizaciones junto con las ARL para realizar una efectiva evaluación de estos riesgos.

Es importante desde lo planteado por los expertos y los autores anteriormente mencionados, abordar la problemática sobre cuál es el papel del psicólogo en la intervención del riesgo

psicosocial, para ello la ley 1090 citada por el artículo ley 1090 del 2006 realizado por el congreso de la republica (2014) refiere que “La fundamentación, diseño y gestión de los diferentes procesos que permitan una mayor eficacia de los grupos y de las organizaciones” (p.1). Según esto la actividad del psicólogo y su aplicación del conocimiento es posible aplicarse en cualquier campo de la psicología, tanto evaluar como intervenir en los diferentes procesos de la organización. Sin embargo la resolución 2646 del 2008 menciona que los factores de riesgos psicosociales deben ser evaluados e intervenidos por un psicólogo especialista en salud ocupacional.

B. La evaluación de la batería del ministerio de salud y protección social

Esta se llevó a cabo a través de una revisión de la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, por medio de la cual se construyeron las preguntas para los expertos en relación a la batería, permitiendo que todas las organizaciones en Colombia tengan un referente para evaluar los riesgos psicosociales y observando cómo se está realizando la gestión de los procesos de la organización.

Se considera que los conocimientos de los expertos acerca de la batería son amplios, lo cual permitió poner a disposición diferentes elementos para tener un acercamiento al material base del trabajo de grado, entre ellos la batería que evalúa los factores de riesgos psicosociales, cuya implementación surge a partir de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual genero mayor preocupación de las organizaciones por la salud ocupacional.

Es notorio en las observaciones realizadas por los expertos que la aplicación de la batería fue realizada hace muy poco en las organizaciones donde laboran ya que se ha requerido de su aplicación desde el 2010, razón por la que muchas empresas apenas han comenzado a implementarla puesto que están tomando conciencia sobre su genuina necesidad.

Esto permite comprender que la batería ha tenido importancia en la actualidad para las organizaciones y por ello resulta importante abordar el objetivo de la batería del Ministerio de Salud Y protección Social de Colombia. Los autores Charria, V., Sarsosa, V. & Arenas, F. (2011) afirman que la batería:

Se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales (...), para proponer un enfoque sistémico que contemple todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando el conjunto de factores en tres componentes básicos; el individuo, el trabajo y el entorno. La batería contiene una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral con cuatro dominios de evaluación (...); un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (...); un cuestionario para la evaluación del estrés, una guía de entrevistas semiestructuradas y otra para la realización de grupos focales. Además, brinda directrices claras para la evaluación cualitativa de factores individuales; específicamente la personalidad y los estilos de afrontamiento, señalando que esta valoración debe ser realizada por un experto (psicólogo con licencia en salud ocupacional).
(p.385)

Lo anterior deja en evidencia que además de ser una herramienta útil para identificar los factores de riesgos psicosociales, también posee un amplio contenido en cada uno de sus

instrumentos, posibilitando realizar un adecuado control de la manifestación de los riesgos psicosociales en la organización.

Referente a el objetivo de la batería, los expertos plantearon que se encarga de evaluar los riesgos psicosociales para mejorar la salud y bienestar de los trabajadores, comprendiendo así los riesgos psicosociales que tiene el empleado a nivel intralaboral, extralaboral, e interpersonal; permitiendo su identificación por medio de la evaluación, además de la prevención y monitoreo permanente a su exposición; también permite determinar cuál es la causa u origen que tiene el factor de riesgo psicosocial, el cual afecta al empleado en su vida personal y laboral.

Con respecto a los aspectos a mejorar encontrados en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social, la Revista Facultad Nacional de Salud Pública refiere que:

La evaluación de estos factores ha implicado dificultades para los profesionales encargados de la prevención de los riesgos laborales, diferentes autores afirman que la dificultad radica en que las metodologías tradicionales para evaluar los riesgos físicos, ergonómicos, higiénicos y mecánicos, son insuficientes a nivel conceptual y técnico para la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo (p.382)

Según lo planteado por los expertos, se observa que están de acuerdo con lo citado por el autor anteriormente mencionado, ya que se basan de la teoría encontrada en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia el cual ha posibilitado la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales de los colaboradores, además permite contar con

información para diseñar los planes o acciones que se pueden implementar, sin embargo, no contiene una guía de intervención para cada factor de riesgo psicosocial.

Ello da cuenta de que en Colombia se reconoce la batería como un proceso de evaluación el cual es el único que ha sido validado rigurosamente, aunque presenta algunas oportunidades de mejora, los expertos entrevistados refieren que ha sido un instrumento que permite identificar los factores de riesgos los cuales se deben intervenir dentro de las organizaciones.

Al respecto de cada cuánto se deben medir los factores de riesgos psicosociales, el autor Peña, M. (2013) afirma lo siguiente: “existen FRPS que suelen disminuir en presencia de un CO (clima organizacional) positivo. Por otro lado, algunos Factores de Protección Psicosocial suelen incrementarse en presencia de un CO positivo y el CO positivo podría considerarse como un Factor Psicosocial Protector.” (p.1). De ahí la importancia de intercalar la evaluación de clima un año y al siguiente la evaluación de los FRPS con el objetivo de que se puedan complementar las acciones dentro de la intervención, impactando así de manera positiva las manifestaciones, ya sea del clima organizacional o de los FRPS.

Se observó que los expertos entrevistados sí coinciden con el autor anteriormente citado ya que refieren que es necesario para realizar el proceso de intervención de los factores de riesgos psicosociales se debe comparar con los resultados de la evaluación del clima organizacional.

Otro aspecto importante es conocer si la evaluación de los riesgos psicosociales se puede realizar con una muestra o debe ser con toda la población para lo cual los cinco expertos mencionaron que la evaluación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia debe tener más de la mitad de los colaboradores de la organización.

Referente a esto Melia (citada por Ruiz, 2013) afirma:

En las metodologías cuantitativas (es decir, las que utilizan instrumentos como los cuestionarios) en empresas pequeñas y medianas debe aplicarse el instrumento o instrumentos a todos los trabajadores. A partir de cierto tamaño de empresa puede resultar recomendable por razones prácticas y por razones de calidad de los datos, aplicar técnicas de muestreo y determinar los tamaños de muestra de cada colectivo a analizar mediante las fórmulas estadísticas apropiadas para el grado de error muestra técnicamente adecuado (p.12)

Por ello se llega a la conclusión con base en lo planteado por los expertos y el autor anteriormente mencionado que, para la aplicación de la batería es necesario contar con una muestra (ya sea todos los empleados o por lo menos más de la mitad de ellos).

Resulta indispensable abordar el tema acerca del contenido que debe tener el informe entregado por la ARL después de obtener los resultados de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, según lo establecido de manera genérica en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), Ley 31/1995, en sus artículos 16 y 23, y en el capítulo II del RSP, no se cuenta con un patrón legal más específico. Sin embargo, la propuesta de Ruiz, A (2013), plantea una breve introducción que muestra las características básicas cuando la organización es evaluada en relación a los riesgos psicosociales como:

Actividad, tamaño, distribución geográfica, un apartado sobre justificación del método seleccionado, razonando los motivos de su elección. Una explicación detallada del procedimiento seguido: cómo se ha efectuado el muestreo –si es que se ha llevado a cabo-; plazos para la recogida de datos; Cuando se utilicen diversas técnicas de registro (cuestionarios, grupos de discusión, entrevistas, etc.) deben describirse claramente de forma que se sepa qué técnica se aplicó a qué colectivo y de qué forma, la explicación de las garantías que se han adoptado para la gestión de la confidencialidad de la información (p.30)

Según lo planteado por el autor, se observa que el informe que entrega la ARL tiene un contenido específico acerca del análisis de la aplicación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, el cual especifica el factor de riesgo psicosocial que puntúa alto, muy alto o bajo, características de la organización y de la población a evaluar, se mencionan los pasos que se realizan durante la recopilación de la información que arroja la batería del ministerio de salud y protección social de Colombia.

En referencia Ruiz, A. (2013) comenta, “en esencia, un informe debe ser completo, técnicamente impecable y coherente con el proceso de evaluación efectuado” (p. 98)

Al respecto, el experto número uno (p. 19) refiere que: “La ARL cuando realiza el acompañamiento a la organización en relación a los riesgos psicosociales, las funciones principales son de realizar la aplicación de la batería, evaluación y entrega de informes según los resultados que arroja. Éste informe contiene los datos de los factores de riesgos psicosociales que puntúan alto y bajo, también cuáles son los procesos de la organización que se encuentran más afectados y la información sobre su origen”. Al respecto el Experto dos (p.89) menciona que: “El informe menciona las personas que están en riesgo alto-muy alto y qué factores de la batería

también puntuaron alto-muy alto de manera general para la empresa. Ésta entrega por parte de la ARL permite que se analicen que áreas aparecen más afectadas, además se anexan las recomendaciones”.

En relación a lo anterior los expertos sugieren que el informe que entrega la ARL a la organización debería contener según los resultados de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales que puntúan en más alto riesgo, se debería anexar los procesos de la organización que se encuentran más afectados y la información sobre su origen. Esta entrega por parte de la ARL permite que se analicen que áreas aparecen más afectadas, además se anexan las recomendaciones y se deben mencionar las personas que están en riesgo.

Se da continuidad con los factores de riesgos psicosociales que han tenido mayor necesidad de intervención en las empresas partiendo de los autores Sauter, S, Murphy, L., Hurrell, J & Levi, L (S.F) refiere que los principales estresores psicosociales en el trabajo son la sobre carga cuantitativa, conflictos de roles, falta de control sobre la situación personal, falta de apoyo social, estresores físicos, y las condiciones de vida laboral tanto en el trabajo como fuera de este, los cuales se manifiestan cuando el empleado ya ha soportado una carga alta en el ambiente laboral, estos como los menciona el autor pueden ser factores que afectan el estado de salud tanto física como mental en el colaborador.

Se observa que según lo planteado por el autor, la mayoría de organizaciones han presentado en su informe de evaluación de los factores de riesgos psicosociales un índice de los componentes que han sido más expuestos en los trabajadores. Con base en lo expuesto por los

expertos, se considera que es importante abordar todos los riesgos psicosociales que tiene la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia pues cada uno es un riesgo para la organización. Sin embargo, es importante darle prioridad en la intervención a aquellos riesgos que puntúan alto y muy alto en dicha evolución, estos pueden generar en los colaboradores insatisfacción laboral, poca motivación en el trabajo, una baja productividad, además de afectarlos tanto física como mentalmente.

Al respecto, los cinco expertos en la entrevista realizada expusieron algunos factores de riesgo que han tenido una puntuación muy alta en su evaluación los cuales se debe intervenir inmediatamente. Referente a ello, la experta número uno menciona que “un factor a intervenir ha sido el nivel de estrés alto generado por la carga laboral alta y por los horarios extensos de trabajo También he identificado que hay riesgos difíciles de intervenir, un ejemplo son las características de la vivienda y entorno” (p.89). El experto numero dos refiere que son “las relaciones interpersonales dentro del trabajo, los niveles de exigencias para desempeñar sus funciones”. (p.90) El experto número tres refiere que son “los horarios extensos, la carga de trabajo, por parte de los empleados”. (p. 90) El experto número cuatro refiere que los factores de riesgos psicosociales que más se ven expuestos en las empresas que él ha intervenido este tema son “las altas demandas de trabajo, la falta de control en la tarea, las condiciones en el puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, los horarios de trabajo extensos, la falta de promoción en el trabajo, no realizar un adecuado entrenamiento en el puesto de trabajo, malas las relaciones familiares”. (p.91)

Finalmente, con las entrevistas se logró obtener una identificación acerca de la manera en que se ha realizado el diagnóstico a partir de la aplicación de la batería, permitiendo conocer ampliamente los aspectos importantes que aborda, además de lograr alta coincidencia en cuanto a la necesidad de contar en la organización con un psicólogo especialista en salud ocupacional para la aplicación de la batería en las organizaciones, razón por la que muchas empresas requieren de la ayuda de la ARL.

La experiencia de los expertos ha permitido llegar a la conclusión de que la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia aborda factores de riesgos psicosociales adecuados en todas las organizaciones, si bien es visto que cada organización es diferente, resulta necesario mencionar que las empresas se están guiando para el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales desde este instrumento.

Además del rastreo bibliográfico y análisis de la entrevista a los expertos en el tema para el abordaje del punto anterior, fue necesario indagar sobre los parámetros del diseño de algunos lineamientos de intervención, siendo este la base fundamental que permitió cumplir con el objetivo planteado para el presente trabajo.

C. estrategia de intervención para los factores de riesgos psicosociales

Al hablar acerca de cuáles son los criterios útiles para determinar qué factores de riesgos se deben intervenir, los expertos refieren que es prudente evaluar el nivel de riesgo en el que se

encuentra y compararlo con el clima organizacional, los tipos de ausentismo laboral y análisis de accidentalidad.

Los factores de riesgo a intervenir son los que puntúan con riesgo alto y muy alto, indiferente de que estén enmarcados dentro de las condiciones intralaborales, extralaborales, o estrés, la intervención se puede realizar por medio de grupos focales o grupos generales, asesorías individuales o grupales, de acuerdo a las posibilidades de la empresa, y se debe enmarcar dentro de un sistema de vigilancia epidemiológica, contando con el apoyo de seguridad e higiene industrial, gestión del talento humano y asesores externos de ser necesario.

Referente a esto el autor Giner, C. (2012) afirma que “los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.” (p. 255). Esto da cuenta de que no hay un factor de riesgo psicosocial que predomine sobre otro, a menos que sea el ambiente quien se encargue de detonarlo, volviéndose éste un factor de riesgo. Si bien es importante prevenir todos los factores psicosociales, es necesario darle prioridad a aquellos que se han convertido en factores de riesgo, específicamente los que después de haber sido evaluados, han puntuado alto o muy alto.

Posteriormente resulta necesario abordar el tema de, cuál es la intervención que se realiza, después de tener los resultados de la evaluación de los FRPS. Los cinco expertos hacen referencia de que se debe sensibilizar a toda la población de la empresa para iniciar la

intervención como tal, esta sensibilización se puede realizar por medio de charlas boletines, carteleras y de esta manera expandir la información del proceso de intervención.

Al respecto de la intervención que se debe realizar, una vez se tengan los resultados de la batería del ministerio de salud y protección social de Colombia, el autor Ruiz, A. (2013) refiere que: “las medidas de intervención deben estar vinculadas con los resultados de la evaluación psicosocial. Además, estas medidas las deben sentir como propias los trabajadores, mandos intermedios y altos responsables de la organización, para incrementar así sus probabilidades de éxito” (p.36). Por ello se observa que existe una relación entre lo planteado por los expertos en relación al autor ya que concuerdan en la idea de que se debe de integrar principalmente a cada uno de los miembros en el procesos de intervención de los riesgos psicosociales, desde la selección de grupos focales, para su oportuna intervención o comunicación de la información, ya que son los mismos trabajadores quienes se encuentran expuestos a un factor de riesgo psicosocial que afecta su salud física y mental.

El autor Mansilla, F. (S.F) apoya este punto de vista ya que refiere es necesario que: “Para que en prevención de riesgos psicosociales la formación e información funcione de manera ágil y efectiva se debe contar con los canales de comunicación adecuados, estos pueden ir desde la convocatoria de reuniones informativas, carteles, etc.” (p.30)

Por ello se evidencia que los expertos enfocaron el proceso de intervención como lo refiere el experto anteriormente citado quien afirma que un aspecto fundamental, es expandir la

información del proceso de intervención a los colaboradores y realizar un proceso de sensibilización.

Al hablar acerca de qué papel juega el psicólogo organizacional en la intervención con la población de los trabajadores que puntuaron alto y muy alto, los expertos plantean que es fundamental realizar las respectivas devoluciones, entrevista a cada empleado en el caso que sea necesario y definir los grupos focales. Con referencia a esto el autor Mansilla, F. (S.F) menciona que:

“una vez identificados los riesgos derivados de los factores psicosociales es necesario realizar la valoración del riesgo (...) para valorar la importancia de los factores de riesgo psicosocial se consideran criterios similares a los usados en la valoración de otros factores de riesgo: número de trabajadores expuestos, frecuencia de exposición, intensidad y potencial dañino, probabilidad de producción de efectos adversos” (p.38)

Se evidencia que otro aspecto en el que coinciden los cinco expertos con la revisión bibliográfica es que se debe asesorar y verificar los programas de gestión del talento humano para contribuir al fortalecimiento y mejoramiento de los mismos. (Evaluaciones del desempeño, elaboración de funciones y perfiles) además de implementar programas de bienestar y programas de apoyo familiar.

También se resalta el comentario realizado por el experto uno (p.93), quien en relación al papel que juega el psicólogo organizacional con los colaboradores que puntuaron alto, menciona que es importante reunirse con los empleados que puntuaron alto en el mismo factor de riesgo psicosocial y de esta manera identificar qué proceso de gestión humana no se está cumpliendo.

Referente a la pregunta relacionada con las acciones que se deben emprender para proponer un diseño de algunos lineamientos de intervención para los FRPS, se pudo observar con respecto a los aportes realizados por los cinco expertos entrevistados y el rastreo bibliográfico, que es fundamental poder implementar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales teniendo presentes los procesos de gestión humana, para comprender que no es un asunto aislado o que es algo nuevo que está sucediendo en las organizaciones, sino que hacen parte en gran medida de cómo se gestiona el talento humano en cada empresa; de esta manera la organización puede ver mucho más viable esta estrategia, ya que le compete directamente desarrollar eficazmente cada proceso de talento humano y a partir de ello abrir la posibilidad de implementar las acciones adicionales.

Al respecto el autor Gil, M. (2012) también está de acuerdo con lo planteado por los expertos ya que considera que una intervención implica:

Apoyarse en la clara incorporación de políticas y normas como estándares de comportamiento seguro deseable que sean gestionadas dentro del desarrollo de la cultura organizacional mediante los procesos de inducción al puesto de trabajo, reinducciones, cuando sean requeridas, estrategias de comunicación, entrenamiento en el cargo, formación en el cargo y capacitación, que consideran grupos homogéneos a las tipologías de la exposición al riesgo según su ocupación, asegurando así la instauración puntual de comportamientos seguros en cada grupo ocupacional (p.26)

Esto refleja cómo desde los procesos de gestión humana se puede intervenir los riesgos psicosociales para mejorar la calidad de vida de los empleados desde su nivel personal y/o

colectivo, teniendo presente un adecuado cuidado y motivación alta en su lugar de trabajo, propiciando un buen ambiente de trabajo.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1993) refiere que para las medidas preventivas en el control de los riesgos psicosociales dentro del medio laboral se debe tener presente lo siguiente:

a) **Nivel macro estructural:**

En este nivel se incluye un proceso para progresar en los métodos de trabajo.

b) **Nivel micro estructural:**

Este se relaciona al control de un buen ambiente y revisión de la organización.

c) **Nivel personal:**

Realización de actividades para los procesos que presentan problemas en la salud física y mental de los empleados.

Se evidencia que el autor mencionado anteriormente propone una revisión de los procesos de la organización y su debido control, pero ésta se aborda desde una mirada de la organización por parte de los colaboradores, lo cual refleja una propuesta diferente a la de los expertos, ya que estos lo miran desde un punto de vista preventivo y los expertos lo analizan desde la intervención.

Al abordar el tema del proceso de intervención se pregunta si es necesario que las empresas hayan aplicado la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social para la evaluación de los FRPS y así poder llevar a cabo las estrategias de intervención, los expertos refirieron que el ministerio de protección social menciona la importancia de la aplicación de dicha batería para posteriormente realizar un proceso de intervención, ya que esta facilita “identificar datos sociodemográficos y ocupaciones de los trabajadores, establece la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral y determinar su nivel de riesgo” (p.17)

Por ello se pretende contar con la información de los resultados de la batería ya aplicada para tener la información que permita focalizar algunos programas, actividades, acciones, planes y estrategias encaminadas a controlar y prevenir los riesgos psicosociales dentro las organizaciones.

Otro aspecto importante de retomar en la entrevista fue, cuáles acciones de las que ha implementado su empresa considera que podrían complementar la intervención de los FRPS. Navarro, M citada por (Mansilla, F. S.F) menciona que: “las acciones preventivas deben ser realistas, proporcionadas, escalonadas, viables y adecuadas a los riesgos psicosociales” (p.36)

Es por ello lo planteado por los expertos acerca de la necesidad de realizar la intervención de los factores de riesgos psicosociales desde los procesos de gestión humana, es fundamental para el propósito este trabajo.

Estos cinco expertos mencionan que en la actualidad existen diferentes actividades que han realizado para intervenir los riesgos psicosociales, varias de estas actividades las han enfocado al fortalecimiento de los procesos de gestión humana, entre ellos procesos y procedimientos, evaluación de cargas del trabajo, evaluación del desempeño, seminario de líderes, perfiles, Salarios, seguridad y salud en el trabajo, fortalecimiento del autocuidado de los trabajadores y condiciones laborales, medicina del trabajo, medición de la luz, medición del ruido, diseño de puestos de trabajo e implementar programas del manejo del estrés.

Referente a esto los autores Moreno, L., Garcia, J., Valdehita, S. & Diaz, M. (2008) refieren que la intervención se debe realizar en tres partes: la primaria consiste en realizar un proceso de identificación, medición y posterior a ello intervención de los riesgos psicosociales, el secundario hace referencia a la modificación de los estilos de vida como eliminar el alcoholismos y el terciario consiste en enfrentar los síntomas de la exposición a los riesgos psicosociales.

A diferencia de los autores citados anteriormente, los expertos mencionan que es desde los mismos procesos internos de gestión humana que se intervienen los riesgos psicosociales. El experto número 3 en la entrevista semiestructurada afirma:

Realizamos varias campañas que permitieran una transformación cultural, ya que aumentar el salario, no ayudaría tanto como beneficio de la empresa, es más importante abordar otros aspectos como seguridad, calidad de vida del empleado, relaciones interpersonales, actividades de manera lúdica en la donde el empleado se hace un compromiso consigo tanto a nivel personal como laboral, también actividades donde se propongan metas para el mejoramiento de las falencias que han tenido en la organización y también para cambiar la imagen corporativa(p.98)

Por otro lado La OIT/OMS (citado por Mansilla, S.F) propone medidas de prevención tales como modificar la organización del trabajo, esto incluye organización del puesto de trabajo, mejorar el medio ambiente de trabajo, modificar el espacio, racionalizar el tiempo de trabajo, suministrar información sobre los procesos de trabajo, posibilitar la comunicación, favorecer la participación de los trabajadores.

Esto evidencia que las actividades que plantean los expertos son un punto clave para tener en cuenta en los lineamientos de intervención ya que, como lo cita la OIT/OMS desde diferentes actividades se puede intervenir los factores de riesgos psicosociales.

Como conclusión se puede decir que la intervención en FRPS debe ser integradora, incluyendo la gestión del talento humano al interior de la organización, específicamente desde los procesos de talento humano, pero ésta como complemento al acompañamiento que realiza la ARL. Así mismo, la psicología organizacional es de gran aporte al momento de intervenir los riesgos psicosociales, ya que genera herramientas para abordarlos y la información brindada por los expertos permitió generar la estrategia de intervención para los factores de riesgos psicosociales a través de la entrevista semiestructurada complementando con el rastreo bibliográfico y las bases teóricas encontradas.

9.2 CONCLUSION ANALISIS DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA Y EL RASTREO BIBLIOGRAFICO

Con base en el análisis realizado a las categorías de las entrevistas semiestructuradas, el rastreo bibliográfico y los objetivos planteados para el presente trabajo investigativo, direccionados a construir la estrategia de abordaje de los factores de riesgos psicosociales, se permite realizar el siguiente análisis:

Para la construcción de algunos lineamientos de intervención, la metodología de investigación utilizada permitió identificar cuáles de los factores de riesgos psicosociales se utilizaron en la realización del modelo de intervención, también conocer las diferentes herramientas utilizadas para la evaluación de estos, la cual fue la Batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2010), que posibilitó tener un acercamiento de manera general en las organizaciones, ya que se consideró que con esta medida no solo se pretende llegar a la intervención sino también al control de los mismo, posterior a ello se logró indagar más a profundidad sobre los factores de riesgos psicosociales y su incidencia en las organizaciones, la normatividad que ha tenido ésta y diseñar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales con base al rastreo bibliográfico y la experiencia de los cinco expertos entrevistados.

También cabe agregar que las personas son la razón de ser de la organización y desde ellas la empresa puede desarrollarse y crecer, los aportes de los cinco expertos entrevistados y el rastreo bibliográfico permite determinar que una adecuada evaluación, intervención y monitoreo de los riesgos psicosociales permite reflejar mejores niveles de satisfacción y productividad en los

empleados. Dentro del análisis se comprende que la mayoría de las respuestas de los expertos presentan viabilidad al compararlas con la teoría ya que los autores anteriormente citados están de acuerdo con estos planteamientos.

Para el presente trabajo se realizó una categorización de las entrevistas semiestructuradas la cual se dividió de la siguiente manera:

En la primera categorización se aborda el tema de los conocimientos sobre los factores de riesgos psicosociales desde los planteamientos teóricos y la experiencia de los expertos, donde se determinó la importancia de que las personas entrevistadas fueran idóneas para el tema propuesto, además de generar a través de las preguntas enmarcadas dentro de esta categoría, un amplio conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales.

En la segunda categorización se habla acerca de la evaluación de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, esta categoría responde al interés de conocer la aplicabilidad de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en un contexto social particular, se consideró pertinente abordarla con el fin de expandir el conocimiento frente a esta evaluación, más allá de lo que indica el Ministerio de Salud y Protección social.

La tercera categoría se enfocó en las estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención, esta categoría representa el componente fundamental del presente trabajo de investigación ya que responde directamente a las recomendaciones explícitas de los expertos.

Una vez mencionadas las presentes categorías se pretendió identificar las fortalezas y debilidades encontradas en el análisis de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los expertos.

De acuerdo a lo planteado por los expertos, muchas veces las organizaciones se enfocan principalmente en los FRPS intralaborales dejando de lado las condiciones individuales de los empleados. Esto deja en evidencia la importancia de ahondar más en la realidad de la organización y los expertos que cuentan con la experiencia en dicho tema argumentan que se debe retomar no solamente los aspectos netamente laborales sino también abordar con más profundidad las condiciones individuales de los empleados.

Los FRPS según el experto número cuatro “son entendidos como los factores que afectan al colaborador, los cuales son abordados en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia y deben ser intervenidos”, comparando esta definición a la luz de la teoría se encuentra que los FRPS son definidos por La Resolución No. 2646 (2008) “unas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los empleados o en el trabajo”.

Al hablar acerca del papel del psicólogo en la evaluación e intervención de los riesgos psicosociales, la ley 1090 de 2006 refiere que el psicólogo puede realizar “Diseño, ejecución, dirección y control de programas de diagnóstico, evaluación e intervención psicológica en las

distintas áreas de la Psicología aplicada;" (título III, art. 3). Esta ley con la cual los expertos se fundamentan, incluiría también la participación del psicólogo en el diseño, evaluación e intervención de cualquier proceso de intervención, incluyendo los FRPS.

Revisando la teoría y la resolución 2646 de 2008, se indica que únicamente un especialista en salud ocupacional puede intervenir en estos factores, sin embargo se considera que los expertos dan una nueva visión a lo que pueden aportar los psicólogos dentro de la organización.

Otro aspecto para tener en cuenta es que para intervenir los FRPS no solo se debe retomar lo especificado en la batería del Ministerio de Salud y Protección para su aplicación e intervención, sino que adicionalmente es necesario evaluar la personalidad de los trabajadores, implementando diversas pruebas psicotécnicas que evalúen otros factores tales como liderazgo, comunicación, el análisis del clima laboral en comparación con la manifestación de los FRPS, entre otros, logrando así una intervención más completa.

Hablando ya de la intervención para los FRPS y según la teoría, los lineamientos de intervención deben ser realizados teniendo en cuenta todos los aspectos que tiene la empresa, por tal motivo los expertos mencionan que es importante incluir no solo un equipo interdisciplinario sino también a los líderes de la organización y sus gerentes.

Los expertos refieren que se debe de intervenir con base en los procesos de gestión humana ya que cada uno de los FRPS puede apuntarle a dichos procesos donde cabe replantear la manera en que se está realizando la selección de personal, el reclutamiento, la inducción, la capacitación,

cómo es el pago de nómina, las condiciones salariales que tiene el empleado, la salud y seguridad que tiene dentro del trabajo, las condiciones que tienen los empleados ya sean físicas y/o psicológicas (físicas como por ejemplo la condición del puesto de trabajo, si el puesto si es apto para el trabajador o no, además de la carga de la tarea que no sea muy pesada para que el empleado pueda desempeñarse mejor).

La intervención para los FRPS no se debe realizar únicamente desde los procesos de talento humano sino también con el apoyo de la ARL, teniendo en cuenta el estilo de intervención de la ARL. Al respecto los autores mencionan que el Ministerio de Salud y Protección Social indica que la ARL debe de realizar el proceso de evaluación en las empresas, sin embargo, no toda la intervención es realizada por estas entidades, quienes deben apoyar el proceso y dejan una pequeña muestra de los resultados arrojados por la aplicación de la batería, de manera tal que el psicólogo en la organización prosiga a realizar o complementar la intervención para los riesgos que puntuaron alto y muy alto.

Luego del recorrido realizado a partir del rastreo bibliográfico, la entrevista semiestructurada a los expertos y su respectivo análisis, se considera pertinente la realización de algunos lineamientos de intervención con base en los procesos de gestión humana. Adicionalmente se tiene presente que dichos lineamientos fueron construidos a partir de la identificación de cuales factores de riesgos psicosociales se deben intervenir en el diseño de esta estrategia de intervención:

Se retomaron fuentes bibliográficas elegidas en idioma español, pertenecientes a los últimos 15 años relacionadas con el tema de los factores de riesgos psicosociales.

A partir del rastreo bibliográfico realizado con base a las fichas bibliográficas (ver anexo 1) y revisando especialmente la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección social, además del contenido de la resolución 2646 de 2008, se identificaron los FRPS, y se determinó abordar en el presente trabajo de investigación todos los riesgos psicosociales mencionados allí, con el fin de diseñar algunos lineamientos de intervención para estos riesgos.

Por ello, se presenta a continuación los factores de riesgos psicosociales incluidos en esta propuesta de intervención:

FRPS Intralaborales

Demandas del trabajo: Incluye demandas cuantitativas, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y del esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

Control: Incluye control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol, capacitación.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Incluye características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores-subordinados.

Recompensa: Incluye reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

FRPS Extralaboral

Incluye: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Condiciones Individuales

Son las características pertenecientes a cada trabajador tales como sexo, edad, estado civil, educación, estrato socioeconómico, entre otros.

9.3 DISEÑO DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES: CONTEXTUALIZACIÓN

Para alcanzar el tercer objetivo específico consistente en construir la estrategia de abordaje de los factores de riesgos psicosociales para los lineamientos de intervención propuestos por este estudio, se diseñaron los siguientes lineamientos que se presentan a continuación:

En la actualidad se ha considerado pertinente la evaluación e intervención de los factores de riesgos psicosociales (FRPS) en las organizaciones, en vista de la evidente influencia que tiene el tema de la salud física y psicológica de los empleados en su productividad. Es por este motivo que se ha decidido plantear el diseño de algunos lineamientos de intervención para los FRPS, una vez hayan sido evaluados con la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social, considerando la ventaja que tiene poderlo utilizar en cualquier organización del territorio nacional, sin discriminar el sector al que pertenezca.

Es pertinente estimarla gran utilidad que tendrá la implementación de estos lineamientos de intervención en el marco de actuación organizacional puesto que, al contar con diversas recomendaciones para cada uno de los FRPS se podrá tener una visión global del estado de la organización, una vez se intervengan los riesgos, específicamente los que puntuaron alto o muy alto en la evaluación.

9.4 OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES:

Reducir los factores de riesgos psicosociales presentados en los empleados de una organización a través algunas recomendaciones para los procesos más representativos de gestión humana.

Resulta importante mencionar que las psicólogas en formación construyeron una matriz DOFA (ver anexo 3) la cual permitió conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los lineamientos de intervención.

9.5 DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION:

La realización de estos lineamientos de intervención consiste en el diseño de una intervención para los FRPS, en la cual se aborda diferentes recomendaciones y planes de acción después de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación y control de los FRPS, diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2010.

ALCANCE: El diseño de algunos lineamientos de intervención inicia con el proceso de identificación de los resultados arrojados por la batería, donde la organización dará prioridad a los FRPS que se encuentran en estado más crítico y de esta manera, utilizar el plan de acción que se realizará en los lineamientos de intervención, el cual se abordará desde los procesos de talento humano más representativos y los factores de riesgo intralaborales y extralaborales con sus respectivas dimensiones, además de las condiciones individuales y el estrés.

El tiempo estimado para la intervención dependerá directamente de los indicadores a intervenir. Sin embargo, se estima una duración aproximada de 1 año para el diseño de algunos lineamientos de intervención de los factores de riesgos psicosociales y para su ejecución 18 meses.

9.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

El diseño de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales es viable porque cada uno de sus instrumentos influye directamente en los FRPS mencionados en la batería.

A continuación se presentan los instrumentos diseñados para la construcción de algunos lineamientos de intervención:

- a) Entrevista semiestructurada con expertos (ARL Colmena, específicamente la psicóloga y docente Claudia Patricia Lopera Restrepo, y la psicóloga María Eugenia Ruiz en representación de ARL Bolívar)
- b) Entrevista semiestructurada con expertos en las organizaciones que están interviniendo los riesgos psicosociales (Gobernación de Antioquia – Grupo Antioqueño de apuestas GANA)
- c) Rastreo bibliográfico a través de libros, revistas y documentos que contienen información sobre el tema.
- d) Análisis de la batería propuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Así mismo, para la implementación de algunos lineamientos de intervención se retoma la clasificación de los FRPS nombrados en la batería:

- a) Extralaboral
- b) Intralaboral
- c) Condiciones individuales (intrapersonales)
- d) Estrés

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (1998) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p.243)

La validez del presente trabajo está basada en la exploración de la batería de instrumentos del Ministerio de Salud y Protección Social. Las entrevistas semiestructuradas realizadas los expertos en FRPS fueron validadas por las docentes expertas en investigación Olena Klimenco y Olga Cecilia Estefan y una vez validadas se obtuvo el conocimiento por medio de la información que tenían los expertos en comparación con la teoría investigada para el diseño de algunos lineamientos de intervención. Esto permite contemplar las consideraciones de los expertos para darle solidez al diseño de algunos lineamientos de intervención, realizando las oportunas modificaciones y teniendo presentes las recomendaciones de los expertos.

Para ello se realiza a cada uno de los expertos una entrevista semiestructurada la cual, como se menciona anteriormente, fue validada. Con la recolección de la información dada en las entrevistas semiestructuradas, se tuvieron en consideración las coincidencias entre los expertos

para el diseño de algunos lineamientos de intervención, por el contrario, las discrepancias entre sus respuestas se cuestionaron a la luz de la teoría investigada y esto permitió que la construcción de algunos lineamientos de intervención fuera objetiva y por lo tanto viable.

Al respecto los autores Sánchez y Guarisma (1.995) mencionan que “una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados” (p. 85).

Lo anterior permite confirmar que los instrumentos utilizados son viables para el diseño de algunos lineamientos de intervención.

9.7 ACCIONES PRELIMINARES A LA IMPLEMENTACIÓN DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN.

9.7.1 Sensibilización al personal antes de implementar el diseño de algunos lineamientos de intervención

Esta fase permite generar un espacio en el cual se explica cómo se desarrollará el diseño de algunos lineamientos de intervención a partir de los resultados que arrojó la evaluación de los FRPS y el objetivo de su implementación, teniendo presente que es el área responsable del talento humano y seguridad y salud en el trabajo la que se encarga de socializar por grupos heterogéneos los resultados en toda la organización, de tal forma que se entreguen los resultados globales arrojados en la aplicación de la batería.

9.7.2 Socialización a directivos

En la socialización de los resultados y del diseño de algunos lineamientos de intervención, es importante en primer lugar realizar una identificación de las dimensiones que puntuaron alto y muy alto en los resultados arrojados de la evaluación de los riesgos psicosociales y en segundo lugar se socializan los resultados los directivos y se les indica los lineamientos de intervención y la labor activa que tienen ellos para intervenir la organización.

9.7.3 Establecimiento de grupos focales

Los autores Escobar, J. & Bonilla, F. (2009) definen el grupo focal como una “técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador.”.

Bajo esta perspectiva se retoma el establecimiento de los grupos focales para seleccionar las personas que puntuaron en riesgo alto y muy alto en la evaluación y proceder a realizar las respectivas actividades como: indicar el tiempo de duración de la intervención de acuerdo a las dimensiones abordadas en la batería e identificar los objetivos de la intervención con su respectivo seguimiento.

9.7.4 Implementación del sistema de vigilancia epidemiológica de seguridad y salud en el trabajo (SVE)

El SVE es definido como:

Un sistema que tiene como propósito: Identificar, Cuantificar, Monitorear, Intervenir y hacer seguimiento, de los Factores de Riesgo que, puedan generar Enfermedad Profesional y de los

trabajadores expuestos (...) Recolección sistemática y permanente de datos esenciales de salud, su análisis y su interpretación para la planeación, implementación y evaluación de estrategias de prevención. (ARL SURA, 2012)

Lo anterior, permite una mayor comprensión acerca de la importancia que tiene implementar el SVE en la organización, debido a que dentro de sus funciones está el compromiso con la prevención y control de los FRPS. Como lo menciona el programa de vigilancia epidemiológica de riesgos prioritarios de la universidad CESMAG:

El Sistema de vigilancia epidemiológica para riesgo psicosocial tiene como propósito establecer y desarrollar un programa integral y sistemático de identificación, control e intervención de los factores de riesgos psicosociales en la institución, con el fin de disminuir su incidencia en los trastornos de salud asociados a los mismos en los trabajadores, de acuerdo a lo enmarcado en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social (S.F.)

En este sentido se propone el desarrollo de algunos lineamientos de intervención como complemento al ejercicio propio del SVE, retomando las obligaciones de la organización con respecto a la salud y seguridad de los empleados, además de las acciones propuestas que son fundamentales en el diseño de algunos lineamientos de intervención, en donde se verá reflejado con cada una de las recomendaciones propuestas un diseño integral que tiene como fundamento el bienestar del empleado y la prevención oportuna e intervención de los FRPS.

9.8 TABLA CONSTITUTIVA DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCION

A partir de la información recolectada de las fuentes de investigación, las cuales fueron la revisión bibliográfica, el trabajo de campo a través de una entrevista semiestructurada dirigida a expertos en psicología organizacional y salud ocupacional, se describe a continuación la tabla constitutiva del diseño de algunos lineamientos de intervención.

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES			
RIESGO INTRALABORAL	RIESGO EXTRALABORAL	ESTRÉS	CONDICIONES INDIVIDUALES
<p>DEMANDAS DEL TRABAJO Incluye demandas cuantitativas, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y del esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.</p> <p>CONTROL Incluye control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol, capacitación</p> <p>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES</p>	<p>Incluye: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</p>	<p>INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS (ubicados en la batería del Ministerio de Salud y Protección Social) Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés. Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Alto: la cantidad de síntomas y su</p>	<p>EJEMPLOS Características pertenecientes a cada trabajador tales como sexo, edad, estado civil, educación, estrato socioeconómico, entre otros.</p>

<p>EN EL TRABAJO Incluye características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores-subordinados</p> <p>RECOMPENSA Incluye reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p>		<p>frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto.</p> <p>Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud.</p>	
--	--	---	--

9.9 RECOMENDACIONES PARA ABORDAR LOS FACTORES DE RIESGOS

PSICOSOCIALES (FRPS)

9.9.1 Recomendaciones para abordar los FRPS intralaborales evaluados en la batería de instrumentos del ministerio de salud y protección social

Los FRPS intralaborales contienen 4 dimensiones: Demandas del trabajo (que incluye demandas cuantitativas, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y del esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral); control (incluye control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol, capacitación); liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (incluye características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores-subordinados); y recompensa (incluye reconocimiento

y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza).

RIESGO INTRALABORAL		INTERVENCION
<p>1</p> <p>DEMANDAS DEL TRABAJO:</p> <p>Para tener en cuenta todas las dimensiones que aborda el factor de demandas del trabajo se pretende realizar ejercicios que permitan que el trabajador exprese libremente la percepción de su carga laboral y el aprendizaje de técnicas para su oportuno control.</p>	<p>1.1</p> <p>DEMANDAS CUANTÍAS</p>	<p>Realizar una evaluación a las diferentes funciones de cada persona en su cargo dentro de la organización, desde el análisis del perfil por medio del cual verifica si dichas funciones son aptas para ejecutarse en la jornada laboral y si el tiempo establecido realmente permite que el empleado tenga pausas o descansos. Una gestión estratégica es analizar el estudio de cargas de trabajo, con el objetivo de organizar y/o compensar a los empleados las cargas de trabajo elevadas.</p> <p>Desarrollar un proceso de sensibilización que permita organizar y disponer psicológica y emocionalmente a la persona para un cambio desde los factores de riesgos psicosociales, comunicando la información de la intervención y el análisis que se está realizando a través de publicación en carteleras y en la plataforma de la organización.</p> <p>Analizar los perfiles de cargo, orientando al grupo de gestión humana, salud ocupacional, psicólogos, quienes indaguen sobre las funciones, tareas que se le asignan respecto a cada cargo, horario, tipo de salario, tipo de contrato, persona a cargo y a quién se dirige el ocupante en sus relaciones laborales.</p>
	<p>1.2</p> <p>DEMANDAS DE CARGA</p>	<p>Verificar si la información que maneja el empleado le demanda mucho esfuerzo en la</p>

	<p style="text-align: center;">MENTAL</p>	<p>memoria y atención, si se tienen que realizar excesivos esfuerzos involucrando varia información en un mismo tiempo, o si no se alcanza a procesar en el tiempo destinado.</p> <p>Realizar pausas activas, para permitir el descanso del empleado, respetar las vacaciones con el objetivo de posibilitarles bienestar físico y mental por medio del descanso a los miembros de la organización, y no menos significativo, el cumplimiento de los días compensatorios.</p> <p>Identificar de qué manera influye el procesamiento de información en los empleados, enseñando estrategias para enfrentarse a situaciones de estrés y alta carga laboral.</p> <p>Realizar talleres de inteligencia emocional para que el empleado pueda conocer cómo reaccionar ante un alto nivel de actividad mental.</p>
	<p style="text-align: center;">1.3 DEMANDAS EMOCIONALES</p>	<p>Indagar sobre las relaciones a las cuales se dirige el empleado, permitiendo observar si éstas implican exponerse a situaciones emocionales difíciles o recibir malos tratos, y que vulneran el estado emocional y psicológico de la persona; en estos casos hacer ver la importancia del comité de convivencia cuando existan situaciones de conflictos en las relaciones de los empleados.</p> <p>Desde el proceso de selección realizar un análisis cuidadoso al perfil de cargo con el objetivo de controlar la exposición a relaciones inadecuadas o que impliquen malos tratos al</p>

		<p>empleado, permitiendo que exista mayor comunicación asertiva, compañerismo y ayuda ante cada colaborador que ingresa a la organización.</p> <p>Incentivar la comunicación a través de carteleras o anuncios publicados en la plataforma que maneja la organización.</p> <p>Implementar capacitaciones que permitan interactuar más entre los empleados.</p> <p>Desde el proceso de formación es necesario realizar talleres de sensibilización que permitan que el empleado conozca cómo exponerse ante ciertas situaciones emocionales difíciles.</p>
	<p>1.4 EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO</p>	<p>Verificar cuál es el nivel de responsabilidad que asume el empleado en el cargo que está desempeñando, todo ello debe estar regulado en una medida aceptable.</p> <p>Generar estrategias que le permitan al trabajador controlar las exigencias y responsabilidades que contiene el cargo, sin que éste le afecte significativamente.</p>
	<p>1.5 DEMANDAS AMBIENTALES Y DEL ESFUERZO FÍSICO</p>	<p>Analizar las condiciones en que se encuentra el puesto o lugar donde se desplaza el empleado.</p> <p>Verificar el nivel de adaptación que debe tener la persona ante el cargo que desempeña, los cuales se podrán medir en el proceso de selección, evitando así insatisfacción en el empleado.</p> <p>Tener en cuenta otro aspecto relevante como lo es la ergonomía, quien brinda conocimientos a</p>

		<p>las condiciones físicas del empleado, tales como la postura y la fuerza que se utiliza al realizar las funciones.</p> <p>Las condiciones a las cuales se hace referencia se deben principalmente al aspecto físico del entorno laboral y por tal motivo es necesario establecer opciones de mejoramiento al esfuerzo físico y las condiciones ambientales en las cuales se desenvuelven.</p>
	<p>1.6 DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO</p>	<p>Observar en los empleados cuál es su horario, qué turnos y descansos utilizan, verificar si la jornada es continua o tiene pausas, indagar cuanto tiempo adicional se ven expuestos a utilizar por el nivel de exigencias del cargo, dar capacitaciones sobre la higiene del sueño para los empleados que tienen turnos nocturnos y por último respetar los periodos de descanso que tienen los colaboradores permitiéndoles ser más productivos en sus funciones.</p>
	<p>1.7 CONSISTENCIA DEL ROL</p>	<p>Entrevistar a los jefes inmediatos y empleados para indagar a cerca de las exigencias del cargo que han considerado que no son fundamentales o son incongruentes con respecto a las funciones a desempeñar, por ello se debe hacer una revisión del manual de funciones y del perfil del cargo.</p>
	<p>1.8 INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL SOBRE EL EXTRALABORAL</p>	<p>Desde el proceso de Selección, desarrollar un programa de cierre de brechas, y desde el proceso de capacitación, enfocar la formación también en el desarrollo de habilidades para el entorno laboral y para la vida, como desde el perfil de cargo que está desempeñando, indagar sobre su vida personal y familiar, qué hace en sus tiempos libres y de qué manera ha influido el trabajo en la vida familiar.</p>

<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">CONTROL</p> <p>Incluye control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.</p>	<p style="text-align: center;">2.1</p> <p style="text-align: center;">CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO</p>	<p>Brindar al trabajador el poder de decisión a cerca de la distribución que dará a su tiempo para entregar una tarea a realizar, ya que esto favorecerá su autonomía en el trabajo, reforzando constantemente en él la importancia de la entrega a tiempo del trabajo que le corresponde y el impacto que éste tiene sobre los demás procesos de la organización, puesto que ello le posibilita implementar sus propias estrategias para la consecución de los objetivos propuestos en cuanto a sus funciones.</p>
<p>Se recomienda desde el proceso de capacitación realizar talleres vivenciales, donde se permita un aprendizaje experiencial, abordando el desarrollo y fortalecimiento de las principales competencias que tienen los empleados, así mismo se propone enseñar herramientas les sean útiles para el empoderamiento de su rol en la organización.</p>	<p style="text-align: center;">2.2</p> <p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y USO DE HABILIDADES Y DESTREZAS</p>	<p>Brindar al trabajador oportunidades para potenciar sus competencias, lo que se traduce en la adquisición de nuevas habilidades y destrezas que apuntan directamente al crecimiento integral de la persona en la empresa, no solamente en un cargo, sino dándole el empoderamiento de diferentes procesos en la medida en que vaya adquiriendo las habilidades necesarias para ello, además del reconocimiento por su buena labor en la organización.</p> <p>Entrenar desde las habilidades para la vida, todo ello en beneficio del individuo, permitiéndole desarrollar estrategias de afrontamiento asertivas tanto en el área personal como laboral.</p> <p>Elaborar planes de beneficios, estímulos e incentivos en el proceso de bienestar donde se incluyan las áreas recreativas, promoción de la salud física y mental, programas socioculturales, recompensas, bonificaciones, reconocimientos, celebraciones de días especiales, formación académica, entre otros.</p>

		<p>Asignar nuevas funciones al personal o implementar procesos meritocráticos, de promoción o de ascenso, dándole a entender que aplica para el cargo disponible por el desarrollo de las nuevas habilidades adquiridas.</p>
	<p>2.3 PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO</p>	<p>Brindar al colaborador información clara y oportuna de los cambios que se generen al interior de la organización con miras a que éste se sienta parte valiosa de ésta, además se estarán evitando inconvenientes por falta de información o información distorsionada.</p> <p>Estas acciones se implementan a través de carteleras ubicadas en puntos estratégicos de la organización cuando se trata de cambios en infraestructura y similares.</p> <p>Cuando el cambio tiene directamente que ver con la gestión o el proceso del trabajador, se le informa a través de reuniones con su jefe inmediato en las cuales se anuncien los nuevos cambios por los que atravesará la organización y específicamente sus funciones.</p> <p>Implementar una cultura del cambio, a través de la sensibilización y la socialización de los cambios organizacionales.</p>
	<p>2.4 CLARIDAD DEL ROL</p>	<p>El jefe directo del colaborador debe realizar un entrenamiento en el puesto de trabajo, donde le explique a éste cuales son las funciones que deberá ejecutar, especificando el estándar de desempeño esperado por la organización y el modo de trabajo que él espera como jefe, ya que esto evitará malos entendidos sobre el rol que debe ejercer el trabajador.</p>
	<p>2.5</p>	<p>Desde el proceso de capacitación, realizar</p>

	CAPACITACIÓN	talleres basados en el aprendizaje experiencial y cierre de brechas de las competencias, para permitir abordar el desarrollo y fortalecimiento de las principales habilidades que tienen los empleados, así mismo se propone brindar herramientas les sean útiles para el empoderamiento de su rol en la organización dejando claras las funciones que desempeñará en su cargo.
3 LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO: Incluye características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores (subordinados)	3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	Fortalecer las competencias del estilo de liderazgo, trabajo colaborativo y pensamiento estratégico, reconociendo la importancia de que haya afinidad y buenas relaciones entre el jefe y sus colaboradores ya que esto permitirá un buen ambiente de trabajo rodeado de respeto y motivación por parte del equipo de trabajo.
	3.2 RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Brindar espacios como comité primario u equipos naturales además de diseñar estrategias de afrontamientos sociales y laborales. Esto, teniendo en cuenta que un buen ambiente laboral facilita el trabajo de las personas y la obtención de un resultado y por ello éste debe mantenerse en equilibrio.
	3.3 RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO:	<p>Realizar un entrenamiento en feedback a los empleados que cuenten con personal a cargo con el fin de brindarles las herramientas necesarias para realizar retroalimentaciones efectivas a su equipo de trabajo de manera personalizada, y que éstas partan desde el reconocimiento de las capacidades de sus colaboradores.</p> <p>El jefe deberá realizar el respectivo seguimiento a su trabajador, no desde la crítica sino a través de una retroalimentación en la que éste pueda sentirse valorado, reconocido y</p>

		<p>apoyado por la organización, específicamente por su jefe.</p> <p>Establecer los compromisos con el colaborador durante el feedback y verificar que éstos sean viables, medibles y objetivos, puesto que así se permitirá que el colaborador cumpla con el estándar de desempeño esperado por la organización.</p>
	<p>3.4 RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)</p>	<p>Realizar un taller vivencial, cuyo objetivo sea brindar herramientas que promuevan la reflexión de los colaboradores para fomentar sus habilidades, en situaciones que requieren trabajo en equipo, resaltando la importancia de la sinergia y el trabajo colaborativo entre jefe y colaborador. Ésta se logra a través de la convivencia por fuera del área de trabajo ya que le permitirá a cada uno exponerse ante el otro dejando de lado su rol en la organización.</p>
<p>4 RECOMPENSA Planes de estímulos e incentivos, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p> <p>Es necesario ligar la consecución e implantación de metas y el plan estratégico a un sistema específico de compensación.</p> <p>Hay que comenzar con las preferencias personales del individuo; incentivos en una forma que para él sea</p>	<p>4.1 RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN</p>	<p>Considerar el tiempo que el trabajador invirtió en función de la tarea. La recompensa se otorga apenas éste le dé cumplimiento, haciéndole saber el motivo por el cual es recompensado.</p> <p>Reconocer mensualmente a un empleado genera en los colaboradores una alta motivación y por ello es significativo darle tal reconocimiento a todo el equipo de trabajo y no solamente a su líder.</p> <p>Estímulos como una carta de agradecimiento o un elogio en público pueden ser significativos para la persona al momento de brindarle un reconocimiento a sus esfuerzos y logros, pero ésta no debe ser la única manera de reconocer al trabajador para que no deje de ser efectiva,</p>

<p>verdaderamente satisfactoria. Así como adecuar el premio a lo logrado.</p>		<p>por ello es fundamental tener presente también los reconocimientos no pecuniarios y el plan de compensación (beneficios e incentivos).</p>
<p>Actividades como: Viajes de vacaciones Entradas para espectáculos deportivos y culturales. Instalaciones recreativas Aparcamiento reservado en la empresa Descansos en el trabajo Ausencias sabáticas Afiliación y privilegios en clubes Descuentos en compras Préstamos personales con tipos favorables Asesoramiento jurídico gratuito Seguridad gratuita en el hogar(seguridad antirrobo) subsidio educativo Préstamos Inscripción en torneos deportivos</p>	<p>4.2 RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA</p>	<p>Establecer un día libre remunerado, una placa o un elogio en público durante alguna reunión de la empresa, además de ascensos o asignaciones especiales.</p> <p>Implementar dentro de la organización recompensas de la tarea y auto-recompensas tales como variedad de puestos de trabajo, retroalimentación del rendimiento en el puesto, autorreconocimiento, participación en nuevos proyectos empresariales, elección de ubicación geográfica, brindarle al trabajador la sensación de logro o un puesto de mayor importancia.</p>

9.9.2 Recomendaciones para abordar los FRPS extralaborales desde las dimensiones que evalúa la batería de instrumentos

Los FRPS extralaboral incluyen: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

RIESGO EXTRALABORAL	INTERVENCION
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Realizar con el empleado actividades productivas y de descanso, como salidas de campo entre familias, descuento para los empleados en entidades recreativas, subsidios para inscripciones a diferentes deportes, crear convenio para un día de sol en una hostería de la ciudad.
ESTABLECIMIENTO DE CONVENIOS	<p>Establecer convenios con entidades que favorezcan el bienestar de los empleados en su tiempo fuera de ésta. Por ejemplo, convenios con las cajas de compensación familiar ya que éstas brindan gran variedad de beneficios para el empleado.</p> <p>Promover la salud física a través de descuentos en gimnasios de diferentes sectores de la ciudad.</p> <p>Convenios con escuelas de arte para descuento en diversas actividades tales como aprendizaje de instrumentos, clases de baile y teatro y convenio con diversas entidades educativas.</p>
RELACIONES FAMILIARES	Establecer un convenio con una IPS, promoviendo prácticas saludables tales como consulta médica y orientación psicológica para el empleado y sus familiares.
COMUNICACIÓN Y RELACIONES	<p>Implementar la comunicación asertiva en los empleados, permitiendo que expresen dificultades que pasen fuera del trabajo.</p> <p>Motivar al empleado para acceder al beneficio de la orientación psicológica.</p> <p>Realizar capacitaciones sobre relaciones interpersonales y comunicación asertiva, a través de una formación que sea constructiva en el área laboral y personal del empleado.</p> <p>Indagar sobre las posibles dificultades que tenga el trabajador fuera del entorno laboral.</p> <p>Incentivar al jefe inmediato para que indague sobre cómo pasa el</p>

INTERPERSONALES	<p>tiempo de descanso el colaborador y pueda conocer las dificultades que se estén presentando.</p> <p>Fortalecer la competencia de la comunicación permitirá sensibilizar a los empleados acerca de la importancia de que ésta sea asertiva y efectiva, teniendo en cuenta las habilidades de comunicación del grupo y la forma en que ésta influye en la transmisión de sus ideas y valoración del grupo, lo que permita una reflexión sobre la importancia de saber hablar, escuchar e interpretar una información.</p>
SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	<p>Proporcionar a los empleados la posibilidad de realizar ahorros programados con un fondo de empleados el cual le permita mejorar la situación económica, brindarles acceso a una caja de compensación o fondo interno que brinde la opción de realizar préstamos desde su salario, conocer la situación económica y capacitar al empleado en el manejo eficiente del dinero y el ahorro.</p>
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	<p>Brindar apoyo al empleado en relación a la situación en que se encuentra su vivienda en cuanto a la infraestructura, para ello se sugiere brindar apoyo socioeconómico y establecerlo dentro del plan de incentivos.</p>
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	<p>Conocer los roles que desempeña cada empleado en el área familiar y social, los cuales no interfieran en las relaciones laborales. Esto se puede llevar a cabo desde el área de bienestar laboral en la que los psicólogos y empleados sociales realicen un conversatorio con los empleados, conociendo más ampliamente qué exigencias tienen fuera del entorno laboral.</p> <p>Es conveniente conocer los roles que tiene cada persona en estas áreas y las cargas que éstas le exigen.</p>
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA	<p>Implementar un apoyo económico o auxilio de transporte.</p> <p>Desde el proceso de selección conocer qué dificultades tiene el empleado para transportarse a su lugar de trabajo;</p> <p>Brindar horarios flexibles al empleado, para que pueda acceder al horario del transporte que utiliza, además de tener en cuenta la zona donde vive puesto que conocer el desplazamiento de la vivienda al trabajo, permite tener en cuenta el horario laboral que le sería más útil.</p>

9.9.3 Recomendaciones para abordar el estrés

ESTRÉS	INTERVENCION
ESTRÉS	<p>Realizar capacitaciones sobre el manejo de las respuestas emocionales, la ansiedad y la ira, también identificar las condiciones que conducen al estrés.</p> <p>Implementar acciones que le permitan a la persona tomar control de ella, a través de las habilidades para la vida.</p> <p>Desde el proceso de bienestar realizar trabajo terapéutico, también realizar rehabilitación física en compañía de un profesional que se base en las técnicas de relajación. Adicionalmente se requiere un médico especialista en salud ocupacional y para el manejo del estrés, incentivar las actividades deportivas, lúdicas.</p> <p>En compañía de un profesional especializado en relajación realizar grupos donde se fortalezca la tranquilidad y en compañía de un psicólogo realizar talleres reflexivos.</p>

9.9.4 Recomendaciones para abordar las condiciones individuales

CONDICIONES INDIVIDUALES	INTERVENCION
CONDICIONES INDIVIDUALES	<p>Desde el proceso de selección, evaluar la estructura de la personalidad del candidato que va a ocupar la vacante y cuáles son las estrategias de afrontamiento que utiliza cuando se le presentan dificultades.</p> <p>Incentivar las relaciones interpersonales, realizar capacitaciones sobre control emocional, para tomar conciencia de los aspectos de la vida personal y las responsabilidades laborales.</p> <p>Desde el proceso de formación realizar un acompañamiento psicológico donde se aborden temas como el reconocimiento de sí</p>

mismo, el carácter, las fortalezas, debilidades, diferenciar los estados de ánimo; igualmente conocer las capacidades y cualidades como aspecto positivo de las personas.

Desde el área de bienestar los psicólogos de la organización pueden realizar talleres reflexivos donde se fomenten estrategias de afrontamiento para abordar las adversidades con una visión positiva.

Desarrollar habilidades para implementar una buena comunicación con el fin de incentivar un adecuado clima organizacional, donde se afiancen vínculos positivos con las personas.

9.9.5 Recomendaciones para abordar los FRPS intralaborales desde algunos de los procesos esenciales del talento humano en la organización

Es primordial abarcar todos los aspectos relacionados con la psicología organizacional y cómo a través de sus diferentes campos de acción dentro de las organizaciones, se relaciona directamente con la prevención, evaluación e intervención de los FRPS. Es por tal motivo que se presenta a continuación un breve recorrido por cada uno de estos procesos, con el objetivo de determinar el punto de partida para su abordaje:

9.9.5.1 Reclutamiento:

Este es el punto de partida, por medio del cual se eligen los candidatos apropiados, es decir, quienes cumplan con el perfil que tiene la organización; es una observación de las funciones y habilidades que debe tener el candidato que ingresará a la compañía.

Para ello Chiavenato, I. (2011) propone que “el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que propone atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar

puestos dentro de la organización” (p.128), Es por ello que se recomienda observar antes de solicitar el reclutamiento del cargo, las condiciones en las cuales se desenvolverá el trabajador, para permitirle al futuro miembro de la organización tener un trabajo con las condiciones adecuadas. por ejemplo qué tipo de seguridad tendrá el empleado, cuáles serán sus funciones, con quién se relacionará, qué requerimientos tiene el cargo, cuál es la condición del puesto de trabajo, qué capacidades debe tener, con cuales valores debe contar el empleado en relación a los asignados por la organización, cuáles son las políticas de la empresa, también se recomienda realizar un adecuado análisis de las hojas de vida enviadas por los candidatos y los requisitos que se pidan para el cargo que se va a desempeñar, por ejemplo, el análisis del lugar de residencia del candidato para comprobar su desplazamiento hasta el lugar de trabajo, también la verificación de su composición familiar. Todo ello permite que se atraigan exitosamente las personas que se van a adecuar al perfil.

9.9.5.2 Selección:

Un tema estrechamente relacionado al reclutamiento es la selección, donde se escoge a la persona más idónea para desempeñarse en el cargo, ya que en caso de ser contrario, puede generar en la persona ansiedad, estrés, inconformidad e insatisfacción en el trabajo. Además se posibilita que la empresa tenga éxito, al contar con un personal calificado para cada uno de los procesos de la misma, considerando hasta qué punto ésta le permite al empleado desarrollarse y con base a ello, identificar si se adaptará fácilmente a la empresa y cómo sería su perdurabilidad, su satisfacción y su adaptación a los valores.

Por lo tanto se recomienda identificar adecuadamente cuál es la persona que ingresará a la organización y qué bienestar le asignará a la organización para permitir desarrollar las expectativas de ese empleado.

Según lo mencionado por Lopera, C. (Agosto, 2014). en su conferencia “Una mirada integral al concepto psicosocial en las organizaciones”, una vez elegida la persona ya es irreversible la decisión, por ello es indispensable conocer primero acerca de la persona desde sus primeras etapas de vida, como la conformación de su grupo familiar, sus relaciones interpersonales con sus compañeros de estudio, el cuidado e intereses en el colegio, quién le ayudaba a realizar sus tareas, cómo vivió la adolescencia, cómo resolvió los inconvenientes que se le presentaron, qué intereses y expectativas tiene ese trabajador, cómo ha sido su anterior empleo, cómo vivió dicha experiencia y qué aprendió, qué dificultad se le presentó y principalmente qué expectativas y proyectos de vida tiene esa persona; esto con el fin de observar en qué medida la empresa le puede facilitar o ayudar a cumplirlos.

9.9.5.3 Capacitación:

Los FRPS se ven relacionados también en la capacitación del candidato seleccionado, porque de esta manera la persona tendrá más autonomía y realizará sus funciones de manera adecuada y con mayor conocimiento. La generación de compromiso en relación a las personas que laboran en la organización permitirá que la información de los empleados sea clara, y por ende mejorar la comunicación, además de que las personas adquieran conocimientos y se desarrollen en relación a sus habilidades y competencias. Al hablar de capacitación, Chiavenato

(2011) añade que “la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” (p.322).

Por ello se recomienda identificar el rendimiento con el cual se ejecutan las labores en la empresa, buscando generar bienestar y un mayor compromiso en el empleado a través de la exigencia, también se recomienda brindar al empleado una capacitación integral donde pueda contar herramientas físicas y mentales necesarias para su óptimo desempeño, dicho en otras palabras, una capacitación en la que le den a conocer algunas características que considere la empresa que se deben fortalecer en el empleado. Dentro de la capacitación se incluye una formación académica para el empleado a través de este proceso en el cual se le brinde mayor conocimiento en beneficio de la empresa, también incluir entrenamiento en habilidades para enfrentarse a las situaciones cotidianas que se le presentan a lo largo de su vida.

9.9.5.4 Entrenamientos en el puesto de trabajo:

Este aspecto cobra especial importancia debido a que es donde el trabajador puede tener un acercamiento mayor a la que va a ser su tarea desde ese momento en adelante. La incidencia que tiene el entrenamiento en los FRPS es que garantiza que la persona ejecute adecuadamente sus funciones, obtenga mayor sentido de pertenencia, sea más productiva y no menos importante, previene incidentes laborales (al hacer la entrega oportuna al trabajador de sus insumos para ejercer sus funciones tales como su dotación y todos los elementos de protección personal)

Se recomienda entrenar al empleado en sus funciones, formarlo en habilidades y destrezas de manera tal que se puedan fortalecer al momento de comenzar a ejercer su cargo. Para esto es

importante conocer las actividades que va a desarrollar la persona y realizar un acompañamiento, tanto por parte del formador como de su equipo de trabajo con el fin de garantizar un asertivo entrenamiento con miras a que el empleado pueda desempeñar sus funciones.

También es importante en este proceso mostrar a la persona todos los procesos que compone la organización evitando tener inconvenientes en su puesto de trabajo. Que el empleado sepa a quien se dirige cuando necesite de algún proceso.

9.9.5.5 Características del direccionamiento estratégico de la organización:

El estilo de dirección con el que cuenta el empleado es fundamental para su desarrollo en la organización. Por ello se recomienda determinar desde el proceso de selección si la persona se adaptará fácilmente al estilo de dirección de su jefe inmediato y de la empresa en general, evitando que surja una desmotivación en el trabajador y a causa de ello bajar su nivel de productividad.

9.9.5.6 Evaluación del desempeño:

Es conveniente tener en cuenta que para evaluar el rendimiento de los empleados de la organización la mejor manera es a través de una evaluación del desempeño que indique las habilidades que tenga la persona en relación a su puesto de trabajo y las dificultades o aspectos a mejorar para desenvolverse en él.

En relación a los riesgos psicosociales, es útil porque permite determinar la existencia de posibles problemas dentro de la organización, ya que los FRPS pueden afectar el rendimiento de

los empleados, todo ello en relación a la administración que se le está dando a los recursos humanos desde los riesgos psicosociales.

Es definida por Chiavenato (citado por Restrepo & Cárdenas, 2012) como:

Todo procedimiento por medio del cual se evalúa al personal de una organización, de acuerdo a sus actitudes, rendimientos y comportamientos laborales, además se mide el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos, teniendo en cuenta la existencia de un sistema de apreciación del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. (p.14)

Por ello se recomienda realizar un análisis a cada trabajador con el objetivo de conocer de qué manera influye el cumplimiento de sus funciones laborales en el área familiar y social, además de los espacios a los cuales accede y cómo estas relaciones están aumentando o disminuyendo su nivel de rendimiento.

9.9.5.7 Competencias:

Se considera importante como el tema de las competencias ha retomado especial atención en las organizaciones durante los últimos años, y por ello se ha propiciado para el empleado espacios en los que pueda desarrollarlas o potencializarlas, puesto que son necesarias para el efectivo desarrollo de su cargo.

La Alcaldía Mayor de Bogotá (citado por la OEI, 2003) afirma con respecto a la competencia:

Es un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano.

Con base a lo anterior es posible identificar que las competencias y la manera en que se potencializan en la organización son de gran importancia para que el empleado pueda ejercer sus funciones. Esto está directamente relacionado con los FRPS en tanto es la persona quien está involucrada en las tareas específicas que demandan, desde su ser y su hacer grandes esfuerzos físicos y mentales, y es necesario que pueda desenvolverse en un ambiente que le facilite fortalecer sus competencias de una manera sana, equilibrada y segura.

Se resalta la importancia de incluir en la organización un cierre de brechas permitiendo la eficacia de la formación el aprendizaje de las competencias dentro de la organización y de esta manera guiarla hacia sus objetivos, así como permitir fortalecer las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes en los empleados.

9.9.5.8 Clima organizacional:

Se entiende la importancia que tiene para cada empleado la existencia de un adecuado clima en la organización, el cual se refleja en relaciones interpersonales sanas y el trabajo colaborativo con los compañeros, superiores y subalternos del empleado, ya que ello posibilita un mayor bienestar, además de favorecer la motivación para un óptimo desempeño al interior de esta.

En el clima organizacional toma especial atención su evaluación, porque a partir de ella se implementan diversas acciones que apuntan a fortalecer las indicadores que puntuaron más bajos. Esto tiene una relación directa con los FRPS en tanto que los dos apuntan al desarrollo integral del hombre en la organización donde se tienen presentes las condiciones de su trabajo tanto internas (en la evaluación de clima y de riesgos psicosociales) como externas (riesgos psicosociales) y el entorno en el que se desenvuelve el trabajador.

La autora Peña, M. (2013) menciona a cerca de la relación entre factores de riesgos psicosociales (FRP) y clima organizacional (CO) que “existen FRP que suelen disminuir en presencia de un CO positivo. Por otro lado, algunos Factores de Protección Psicosocial suelen incrementarse en presencia de un CO positivo y el CO positivo podría considerarse como un Factor Psicosocial Protector.” (p.1). Así mismo, la autora en mención da cuenta de la relación que llevan los indicadores evaluados tanto en clima como en riesgos psicosociales y pone como ejemplo la relación que tiene el apoyo que brinda el jefe a su colaborador con los indicadores que evalúan la percepción del clima psicológico; también correlaciona una buena percepción del trato de las personas con la disminución del agotamiento por demandas de trabajo. Es importante realizar una adecuada intervención donde se le pueda dar un seguimiento a los indicadores evaluados, de manera tal que el año en el que se vuelva a realizar la evaluación no puntúen bajos los mismos indicadores de la evaluación pasada, también se recomienda establecer programas que favorezcan la salud y la seguridad en el trabajo, lo que permite a los colaboradores contar con deferentes elementos de seguridad, no sólo físicos sino también todo lo relacionado con la prevención, buscando favorecer las condiciones al interior de la empresa.

9.9.5.9 Cultura:

Es de reconocer que la presencia de un adecuado clima influye en la cultura de la organización y ésta a su vez está relacionada con los FRPS. Si bien el trabajador cuenta con una serie de parámetros establecidos por la entidad para velar por su salud y seguridad al interior de ésta, no se debe dejar de lado la influencia que tiene la cultura para minimizar o fortalecer la presencia de dichos factores, y es precisamente a través de ésta que las personas interiorizan hábitos dentro de la empresa que faciliten promover la salud y la seguridad. Sin embargo, según lo afirma Sánchez, J. (2012), queda en evidencia la falta de atención que tienen las empresas frente a este tema, lo cual genera una “cultura de omisión” en el momento de abordar el tema de la seguridad y es por tal motivo que se dejan de implementar acciones encaminadas a prevenir y promover la salud y la seguridad, además del incumplimiento de las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud. Es por lo anterior se recomienda incentivar a través de capacitaciones los buenos hábitos dentro de la empresa.

Es por ello que se recomienda tener en cuenta las creencias, valores y hábitos que adquiere la persona en las relaciones externas al trabajo como la familia y el área social ya que influyen en la cultura que ya tiene la organización.

9.9.5.10 Plan de beneficios:

Incluye estímulos e incentivos y los procesos propios de bienestar laboral los cuales se amplían a continuación:

9.9.5.10.1 Estímulos e incentivos:

Teniendo en cuenta lo mencionado por Landy, F. & Conte, J. (2006) “uno de los instrumentos de satisfacción laboral más documentados e investigados, evalúa la satisfacción con cinco áreas distintas, el trabajo en sí mismo, la supervisión, las personas, el salario y la promoción” (p.386). Es por ello que se recomienda que la organización promueva actividades deportivas o culturales en las cuales los empleados participen, ya sea en días laborales o en el tiempo de descanso. Como lo recomiendan los autores mencionados anteriormente, es importante medir la satisfacción laboral para lo cual “existen dos diferentes elementos en la evaluación de la satisfacción laboral, el primero es la distinción entre la satisfacción con aspectos específicos del trabajo (con frecuencia llamada satisfacción parcial) versus la evaluación de la satisfacción total” (p.386).

Es a través de la satisfacción que se puede realizar un análisis sobre cuál es la motivación del trabajador y cuál es la mayor opción para gratificar con estímulos e incentivos, por ejemplo el salario actual, oportunidades de promoción, cambio en el puesto de trabajo y/o reconocimiento dentro de la organización.

9.9.5.10.2 Bienestar laboral:

La Alcaldía Mayor de Bogotá (2012) establece la importancia que retoman los programas de bienestar laboral:

Los programas de bienestar social laboral son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de

su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Entidad en la cual labora. (p.1)

Bedoya, A. (agosto, 2014) quien se encarga del área de salud ocupacional en la empresa GANA afirma que el bienestar laboral permite mejorar la calidad de vida y que por ello se recomienda tener en cuenta la intervención y el apoyo social, como el consultorio médico, psicológico, talleres reflexivos para los empleados de acuerdo a las necesidades de la organización, auxilios de vivienda y calamidad doméstica, actividades deportivas, celebración de fechas especiales, educación, medicamentos y canasta familiar.

Se agrega a lo anterior la importancia de contar con convenios con organizaciones externas tales como cajas de compensación familiar, entidades promotoras de salud, fondos de pensiones y cesantías y entidades administradoras de riesgos profesionales.

Finalmente se recomienda realizar planes recreativos a diferentes establecimientos donde se integren los miembros de la organización, ya sea en zonas húmedas, visitas a instituciones de la ciudad, espacios para realizar capacitaciones que incluyan a la familia para fomentar la seguridad y salud en el trabajo, también se recomienda realizar actividades que involucren las familias, como convocatorias recreativas para los empleados, compartir con sus familias, también programaciones deportivas fuera de los espacios laborales, capacitaciones sobre el uso del tiempo libre y charlas educativas sobre el consumo de sustancias psicoactivas.

9.9.5.11 Retiro laboral asistido:

Es considerado como el último pilar del campo de acción de la psicología en la organización y en éste es importante considerar el planteamiento según Lopera, C. (Agosto, 2014). En su conferencia “Una mirada integral al concepto psicosocial en las organizaciones” se recomienda realizar el debido acompañamiento a los empleados con mucha anticipación a su jubilación, ya que es fundamental realizarles un acompañamiento donde se les pueda brindar la oportuna información sobre aquello que van a dejar de realizar una vez salgan de la organización, es decir, todas aquellas actividades que corresponden a las funciones propias de su cargo.

De esta manera queda en evidencia que un adecuado acompañamiento en el retiro laboral incide en la percepción que el trabajador se lleva de la organización y dicha percepción recae y se fortalece en los empleados vigentes de la empresa a través de los diferentes comentarios que van surgiendo entre los mismos.

Es importante involucrar al trabajador y a su familia en un programa que les posibilite explorar otras opciones sobre las nuevas actividades a las que se podrán comenzar a dedicar una vez se jubilen, es importante también involucrar a las familias de los colaboradores de la organización en una salida de campo fomentando de esta manera la unidad y el trabajo colaborativo entre los asistentes.

9.9.6 Recomendaciones para abordar las condiciones individuales desde los procesos de talento humano en la organización

Según lo indica la batería de instrumentos para la evaluación de los FRPS del Ministerio de Salud y Protección Social:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. (p.27).

De esta manera los indicadores mencionados anteriormente permiten conocer la manera en que intervienen los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, y otros aspectos relacionados al entorno laboral. También es importante tener en cuenta la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago.

Las condiciones individuales se observan desde varios ámbitos de su vida, tanto en el área laboral con sus compañeros de trabajo, como en el área familiar y social lo cual influye en gran medida en la salud mental del trabajador.

Se recomienda para los factores de riesgos psicosociales en relación al área individual tener presente dos aspectos según la autora Arestegui, Z (2012) refiere que, se basa en primer lugar en la información socio demográfica como, el género de la persona, su edad, el grado de educación, experiencia laboral, las relaciones sentimentales y el área laboral en el que desenvuelve sus

funciones, el segundo aspecto está más relacionado a las particularidades de la personalidad, estrategias de afrontamiento ante situaciones que se le presentan y para identificarlos se hace uso de elementos de la psicología (p.11). De esta manera se generara un bienestar al empleado, retomando estos aspectos en la organización a la cual pertenece.

10. CONCLUSIONES

El diseño de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales se realizó con base en la información recolectada a través de las fuentes de investigación utilizadas. Estas fueron la revisión bibliográfica intratextual, extratextual y las entrevistas realizadas a los expertos en el tema, las cuales fueron validadas por dos docentes expertas en investigación de la Institución Universitaria de Envigado. Este se diseñó a través de los siguientes ítems con sus respectivas dimensiones y la intervención propuesta.

- A. Riesgo Intralaboral: demandas de trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensa.
- B. Riesgo Extralaboral: tiempo fuera de trabajo, establecimiento de convenios, relaciones familiares, comunicación y relaciones familiares, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento de vivienda al lugar de trabajo.
- C. El estrés
- D. Condiciones individuales

A partir de la revisión bibliográfica y las entrevistas realizadas a los expertos se evidenció que en las organizaciones en relación a los riesgos psicosociales existe una disminución de la productividad y en el ausentismo laboral de los empleados. Por ello se requiere de diferentes estrategias para intervenirlos una vez se aplique la batería para la evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Estos aspectos deben servir de base para la intervención de los factores que tengan una puntuación alta y muy alta y el

establecimiento de medidas de control y prevención de los demás factores, en las diferentes organizaciones del territorio nacional.

La realización del trabajo de investigación permitió tener un acercamiento a los diferentes factores de riesgos psicosociales desde una mirada integral a los procesos más representativos del talento humano dentro de las organizaciones, tales como reclutamiento, selección, capacitación, entrenamientos en el puesto de trabajo, estilo de dirección, evaluación del desempeño, competencias, clima organizacional, cultura, plan de beneficios, estímulos e incentivos, bienestar laboral y retiro laboral asistido; además de salud ocupacional y el sistema de vigilancia y seguridad; también con programas, planes, acciones y agrupando a varios agentes profesionales que le aportan mayor eficacia al proceso de intervención como los psicólogos, profesionales en la salud física, especialistas en las rehabilitaciones físicas y especialistas en ergonomía reconociendo que todos ellos son un componente clave en la intervención.

Se realizó una revisión de los riesgos psicosociales con el objetivo de diseñar algunos lineamientos de intervención, buscando controlar los diferentes riesgos a los cuales se ven expuestos los miembros de la organización, lo cual incide en la reducción del índice de accidentalidad, ausentismo, rotación, problemas psicológicos; logrando incrementar la productividad, motivación, seguridad mental y física para el empleado.

Es notable como algunas organizaciones del territorio nacional no han implementado un proceso de intervención para los factores de riesgos psicosociales que se identifican en la batería

de instrumentos para su evaluación del Ministerio de salud y Protección social, impidiendo así desarrollar el bienestar de los empleados.

Durante el desarrollo del trabajo de grado se reconoce que los riesgos psicosociales recientemente se les ha dado la importancia en las organizaciones de Colombia, por lo tanto este diseño de algunos lineamientos de intervención busca implementar estrategias que permitan controlar estos factores de riesgo, demostrando el impacto positivo que tiene en la seguridad laboral, el bienestar, la motivación, la productividad, en la prevención de enfermedades físicas y psicológicas y el alcance que tienen los riesgos psicosociales en cada organización ya que ninguna está exenta de puntuar alto o muy alto en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales.

Se reconoce que es imprescindible la participación de los empleados para la implementación de algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales ya que son el agente central para la estrategia de intervención, y son ellos quienes se ven expuestos a estos factores de riesgo, por lo tanto se demanda una mayor dedicación de parte de ellos para incorporar los nuevos cambios que tendrá la organización implementando las estrategias de intervención de los riesgos psicosociales. Por tal motivo también se debe tener presente la intervención teniendo en cuenta tanto el área laboral como personal.

11. RECOMENDACIONES

Se propone a todas las entidades del territorio nacional promover y controlar la salud física y mental de los empleados, los cuales giran en torno a su bienestar, donde se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

Las organizaciones del territorio nacional deben tener en cuenta estos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales ya que este permitirá darle un mirada integral a todos los factores de riesgos de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia, permitiendo realizar cambios que favorezcan la salud física y mental de los empleados, establecer posibles técnicas que permitan intervenir las causas o posibles enfermedades físicas y mentales de los empleados de la organización.

Es preciso realizar una intervención a los factores de riesgos psicosociales, no solo aplicar la batería del Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia, ya que en gran medida se están viendo afectados los empleados en cuanto a su salud física y mental. Una vez identificados los factores de riesgo que puntúen alto, es indispensable poner en marcha medidas oportunas de control e intervención para ellos. Del mismo modo es conveniente prestarle una mayor atención a los factores de riesgo que puntuaron alto y también a los demás con el objetivo de prevenirlos y/o controlarlos.

El diseño de algunos lineamientos de intervención realizado en esta investigación puede ser empleado para realizar una intervención eficaz de los distintos factores de riesgos psicosociales,

para ello es importante abordar el sistemas de vigilancia, la seguridad ocupacional, intervención psicológica, desde las áreas de la salud física y mental.

Realizar una devolución después de cada intervención realizada a los miembros del trabajo los cuales demuestren el interés por el bienestar del empleado tanto laboral como personal, ya que de esta manera se podrá aumentar la motivación y mayor productividad del empleado.

Determinar los objetivos de cada recomendación que sea tomada en cuenta para orientar la intervención y que se desarrolle de manera más eficaz.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2000). *Gerencia de Salud Ocupacional*. Medellín, Colombia: SUMA S.A.
- Arnold, B., & Rodríguez, A. (2012). *Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva*. Madrid, España: Universidad complutense.
- Calatayud, S., Laborda, R., & Recalde, D. (2006). *Evaluación y control de riesgos Laborales*. Valencia, España: Tirant lo Blanch.
- Castillo, H., Castrillón, E. & Espinal, L. (2013). *Riesgo psicosocial en una empresa del sector automotriz*. Medellín, Colombia: Universidad San Buenaventura.
- Cerda, H. (1991). *Elementos de la Investigación*. Bogotá: Editorial el Búho.
- Charria, V., Sarsosa, V. & Arenas, F. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Vol. 294, (4), 381-391. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos Humanos. *El capital Humano de las organizaciones* México: McGrawHill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos Humanos. "El capital Humano de las organizaciones" México: McGrawHill Interamericana.

Colseguros (1998). Programa de Autoformación en Salud Ocupacional, Módulo 5 p 10.

Earle, S., & Hannaford, P. (1981). *Relaciones Humanas en prevención de accidentes*. Consejo Interamericano de Seguridad, United States.

Escobar, A., Silva, J., Bolívar, D., & Londoño, Y. (2011). *Identificación de factores de riesgo Psicosocial en una empresa comercializadora internacional de productos agrícolas*. Medellín, Colombia: Universidad San Buenaventura.

Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá: Universidad de la Sabana.

Galeano, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa*. Bogotá: El Búho.

Gallego, S., González, J., Montoya, J., Muñoz, C., & Urrego, I. (2006). *Programas de Intervención para los factores de riesgos psicosociales por parte de las administradoras de riesgos profesionales en empresas del área metropolitana en el año 2006*. Medellín, Colombia.

García, M., Cortes, D., & Sánchez, A. (2008). *Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas*. Bogotá.

Garrido, J. & Uribe, A. (2011). *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral*. Revista de la facultad de psicología, *Volumen*. 14, (2), 27-53. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Gil, L., & Mesa, M. (2012). *Evaluación Riesgo Psicosocial en el Sector de la Construcción*. Medellín, Colombia.

Gil, M. (2012) *Impacto de los riesgos psicosociales en la calidad de vida de los trabajadores*, Revista actualidad laboral seguridad social. Vol. 000(0169) (25-31)

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Fondo Editorial Universidad Eafit.

Hersey, P., & Kenneth, B. (1997). *Administración Del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Ivancevich, I. (1985). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrío, S., & Quintana, L. (2010). *Breve historia de la salud ocupacional en Colombia*, Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia.
- Mansilla, F. (2004). *El riesgo psicosocial en el trabajo: una realidad emergente*. Madrid, Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, (3 – 5).
- Martínez, D. (2001). *Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias*. Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones, (17, 131-153).
- Mejía, J. (1996). *Revista Interamericana de salud ocupacional*. v.3, No.2, p 63-67
- Ministerio de trabajo y seguridad social instituto de seguros sociales. (1990). *Código de salud ocupacional*. Medellín, Colombia.
- Ministerio de trabajo y seguridad social (1993). *Factores de riesgo sicosociales en la Organización laboral*. Medellín, Colombia: Instituto de seguros sociales, seccional Antioquia.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, Medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad autónoma de Madrid

Moreno, L., García, J., Rubio, S. & Jaén, M. (2008) *Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales*. EduPsykhé Vol. 7, No. 2, 111-129. Universidad Camilo José Cela.

Puy Ana. (1995). *Percepción social de los riesgos*. Madrid: Fundación Mapfre

Rodellar, A., & Lisa. (1988). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Barcelona, España: Marcombo.

Rodríguez, F. (2005). *Identificación de riesgos psicosociales presentes en los accidentes Laborales en la empresa Liveerpool S.A. Medellín, Colombia*: Universidad Pontificia Bolivariana.

Ruiz, A. (2013) *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Centro nacional de nuevas tecnologías. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: torre laguna.

Salazar, A. (1997). *Salud ocupacional y productividad*. México: Limusa s.a.

Sánchez, B & Guarisma, J. (1995). *Métodos de Investigación*. Maracay: Ediciones Universidad Bicentenario de Aragua.

Toro, F., Sanín, A., Valencia, M. & Londoño, M. (2009). *Proyecto de investigación: los factores psicosociales en el trabajo. Riesgos psicosociales laborales y protectores psicosociales laborales*. Medellín, Colombia: Revista interamericana de psicología.

Zasalar, R. (2003). *Moral y ética de lo público*. Bogotá. Universidad pontificia Javeriana facultad de teología.

Ace audit & Control estrés (S.F) Riesgos psicosociales. Recuperado de:

http://www.cestres.com/serv_preencion.php

Administración de personal II (2012). *Bienestar laboral*. Recuperado de:

<http://administraciondepersonaldos.blogspot.com/2012/11/bienestar-laboral.html>.

Aguirre, M. (2011) *Programa de Desvinculación laboral asistida*. Recuperado

de:http://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/P-SAD-09Programadedesvinculacionasistida.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2012). Proceso: Gestión del talento humano. Procedimiento:

Administración del programa de bienestar laboral e incentivos. Recuperado de:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARCHIVO&p_NORMFIL_ID=2796&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILENAME

Arestegui, Z. (2012). *Riesgos psicosociales*. Ceprit Essalud, Centro de prevención de riesgo del Trabajo. Recuperado de:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Y8DpFiuK8vcJ:files.servir.gob.pe/WWW/files/archivos/SeguridadSaludTrabajo/Arestegui-SeminarioSST-RiesgosPsicosociales-2012-04-24.ppt+&cd=1&hl=es&ct=clnk>

ARL Colmena. (2013). factores psicosociales: elementos críticos de éxito en la intervención para la generación de calidad de vida en las organizaciones. Montería. Recuperado de:

https://www.colmena-arl.com.co/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/memorias_eventos/Documents/8-Factores-Psicosociales-Elementos-Criticos-de-exito-2013.pdf

ARL Sura. (2012). Sistemas de vigilancia epidemiológica. Gestión del riesgo ocupacional para la prevención y control de la Enfermedad Profesional – Desórdenes Músculo Esqueléticos (DME). Recuperado de:

<http://www.arlsura.com/files/svealimentos.pdf>

ARL Sura. (2014). Resolución 2646 de 2008. Recuperado de:

http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206

Barreras, R., Elijah, G., Posada, A. & Humberto, J. (2013). Ley 1616 2013. Bogotá.

Recuperado de:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>

Betancourt, D. (2008). Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos.

Diario Oficial 47.059 de julio 23 de 2008. (27/03/2014) Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Bogotá, D.C. (Agosto, 2013). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Recuperado de:

http://www.oei.es/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf

Caraballo, M. (2013). *Provisión y prevención de personal*. San Diego.

Recuperado de: <http://es.slideshare.net/mromerocaraballo/seleccion-reclutamiento>

Carvajal, M., & Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación Sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Tesis Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2577/1/6136286132C331.pdf>.

Colmena S.A. (2013). *Factores psicosociales: elementos críticos de éxito en la intervención para la generación de calidad de vida en las organizaciones*. Recuperado de:

https://www.colmena-arl.com.co/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/memorias_eventos/Documents/8-Factores-Psicosociales-Elementos-Criticos-de-exito-2013.pdf

Congreso de la República de Colombia, (1993). *Ley 100 de 1993*. Recuperado de:

<http://www.colombia.com/actualidad/images/2008/leyes/ley100.pdf>

Congreso de la república. (2006). *Ley 1090 de 2006, Diario Oficial No. 46.383* Recuperado de:

<http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>

Congreso de la Republica (2014) *Artículo ley 1090 del 2006*. Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Contreras, F., Juarez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2010). *Estilos de liderazgo riesgo*

Psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. Universidad

del Rosario. Bucaramanga. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf>

Escobar, J. & Bonilla, F. (2009) *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*.

Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Vol. 9 No. 1, 51-67. Recuperado de:http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_5.pdf

Franco Y. (2012) Tesis de Investigación. Venezuela. Recuperado de:

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/validez-y-confiabilidad-de-los.html>

Giner, C. (2012) *Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Revista Anales de derecho. Recuperado de:

<http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Fanalesderecho%2Farticle%2Fdownload%2F162161%2F143361&ei=8SLuVOM8O9LuoAT2z4G4Cw&usg=AFQjCNHQCZec38HJ5fO7KFqufKV6JvR7hA&bvm=bv.86956481,d.aWw&cad=rja>

Ley 1010 de 2006. Recuperado de:

<http://www.camamedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/memorias/acoso-laboral-ley-1010-2006-camara-comercio-medellin.pdf>

Luciana. (2012) *Ley 1295 de 1994. Salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales*, Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<http://soysgrp.blogspot.com/2012/05/decreto-ley-1295-de-1994.html>.

Mansilla, F. (S.F.) *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. Recuperado de: <http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>

Mansilla, F. (2008). La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva; revista psicología online. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_3.shtml

Melia, J., Arnedo, M. & Ricarte, J. (1993) *La intervención en prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral*. Valencia, Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=607>

Ministerio de salud y protección social. (2011). Minsalud Ministerio de Salud y Protección Social. Recuperado de: <http://www.minsalud.gov.co/PageTest/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Ministerio de salud y protección social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial#scribd>

Mintrabajo República de Colombia. (2014) *Ley 1562 del 11 de julio de 2012*. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

Ministerio de trabajo y asuntos sociales. (2001) *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)* España. Recuperado

de:http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf.

Modelos de intervención en orientación. Recuperado de:

<http://eduso.files.wordpress.com/2008/06/modelos-de-intervencion-en-orientacion-familiar.pdf>

Parra, N., & Pulido, N. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad Pública de Boyacá.

Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 5 (1), 59-73. Recuperado de:

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/viewFile/18048/15521>.

Peña, M. (2013). *Relación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional*.

Cinccel. Recuperado de:

<http://www.cinccel.com.co/index.php/news/item/149-relacion-entre-los-factores-de-riesgo-psicosociales-y-el-clima-organizacional>

Peña, A. & Bastidas, M (2007) *La ética: fundamento en la adopción de las normas internacionales de contabilidad*. Actualidad Contable Faces, vol. 10, núm. 14, enero-junio, 2007, pp. 118-128, Universidad de los Andes. Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701411>

Polis, S. (2009). *Ética, justicia e ideología en el desarrollo*. Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 8, N° 23, 2009, p. 247-278. Recuperado de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682009000200012

Programa de vigilancia epidemiológica de riesgos prioritarios Recuperado de:
http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/?page_id=125

Ruiz, A. (2013). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

Sánchez, J. (2012). *Cultura organizacional en la seguridad y salud en el trabajo*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9860/1/SanchezCasasJennyCarolina2012.pdf>

Sauter, S, Murphy, L., Hurell, J & Levi, L (S.F) *factores psicosociales y de organización*

Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

Sora, B., Caballer, A. & Peiró, J. (2014) *La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica*. Papeles del Psicólogo, vol. 35, núm. 1, enero-abril, 2014, pp. 15-21. Madrid, España. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>

Stephen, R., Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice HaLL, España. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>

Torres, E. & Moreno, C. (2013). *Programa de riesgo psicosocial*. Universidad de los llanos.

Recuperado

de:http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsig.unillanos.edu.co%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D804%26Itemid%3D58&ei=IYq4VOjGNMElNr7egNgN&usg=AFQjCNEfwR2c1PYgOpsPaL0rPOLp0mWaew&bvm=bv.83829542,d.eXY&cad=rja

ANEXO 1: FICHAS BIBLIOGRAFICAS

FICHA BIBLIOGRAFICA PARA EL RASTREO DE REFERENCIAS (LIBROS)

N AUTORES	TITULO EDITORIAL	PAIS	AÑO	CAPITULO Y NOMBRE	PAGINA	PALABRAS CLAVES	IDEA PRINCIPAL	BIBLIOTECA	MARCO R,ART,L,T.

FICHA BIBLIOGRAFICA PARA EL RASTREO DE REFERENCIAS (REVISTAS)

N R	AUTO DEL ARTICULO	TITULO REVISTA	TITULO N REVISTA	VOLUME N	EDITOR O GRUPO EDITORIAL	PAG	PAÍS	PALABRA CLAVES	IDEA PRINCIPAL	AÑO	MARCO

ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL DISEÑO DE ALGUNOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

PREGUNTAS A EXPERTOS

Los expertos entrevistados fueron:

- ✓ Claudia Patricia Lopera (ARL Colmena)
- ✓ María Eugenia Ruiz (ARL Bolívar)
- ✓ Laura Montoya (Gobernación de Antioquia)
- ✓ Alexander Bedoya (Grupo Antioqueño de Apuestas GANA)
- ✓ Roberto Hernández (Gobernación de Antioquia)

A continuación se presentan las preguntas realizadas a los expertos en riesgos psicosociales. Estas preguntas fueron validadas por las docentes expertas en investigación Olena Klimenco y Olga Estefan de la Institución Universitaria de Envigado y aprobadas por la asesora del trabajo de grado Luney Rocío Serna González.

a. Conocimiento sobre los factores de riesgos psicosociales (FRPS)

1. ¿Qué estudios ha realizado y cómo es la gestión que realiza en la entidad donde labora en relación a los FRPS?
2. ¿Según su experiencia qué aportes puede brindar acerca de los FRPS?
3. ¿Para realizar algunos lineamientos de intervención para los factores de riesgos psicosociales qué recomienda tener en cuenta sobre los riesgos psicosociales?
4. ¿En su opinión, qué profesionales deben intervenir los riesgos psicosociales?

5. ¿Cuáles considera que son los factores necesarios para que haya una buena gestión en los riesgos psicosociales?
6. ¿Qué papel considera que tiene el psicólogo en la intervención de los riesgos psicosociales?
7. ¿Existe alguna directriz sobre cómo intervenir los riesgos psicosociales en Colombia?

b. La evaluación de la batería del Ministerios de salud y protección social

8. ¿Qué objetivo considera usted que tiene la batería del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?
9. ¿Podría comentarnos cuales fueron las falencias encontradas en la batería de instrumentos para la evaluación de los FRPS?
10. ¿Cada cuánto se debe realizar la medición los riesgos psicosociales?
11. ¿La evaluación de los riesgos psicosociales se puede realizar con una muestra o debe ser con toda la población?
12. ¿Qué incluye el informe que entrega la ARL a la empresa luego de tener los resultados de la evaluación de los FRPS?
13. ¿Qué factores de riesgos psicosociales de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social conoce usted que hayan tenido una mayor necesidad de intervención en las empresas?


c. Estrategias para el diseño de algunos lineamientos de intervención

14. ¿Qué criterios son útiles para determinar que riesgos psicosociales se deben intervenir inmediatamente?

15. ¿Cuál es la intervención que se realiza después de tener los resultados de la evaluación de los FRPS?
16. ¿Qué hace el psicólogo organizacional con los empleados que puntuaron alto y muy alto en la evaluación de los FRPS?
17. ¿Qué acciones recomienda que se deben emprender para proponer un diseño de algunos lineamientos de intervención para los FRPS?
18. Para la implementación algunos lineamientos de intervención es necesario que las empresas hayan aplicado la batería de instrumentos del Ministerio de salud y protección social para la evaluación de los FRPS y así poder llevar a cabo las estrategias de intervención. ¿qué piensa usted acerca de esto?
19. ¿Qué acciones de las que ha implementado su empresa considera que podrían complementar la intervención de los FRPS?

ANEXO 3: MATRIZ D.O.F.A.**MATRIZ DOFA****Fortalezas**

- Evaluar e intervenir oportunamente los riesgos psicosociales permite mejorar la productividad, el clima laboral, promover la seguridad y salud en el trabajo, el bienestar laboral y disminuir la rotación de personal.
- Rescatar los derechos y deberes de los empleados.
- Controlar e intervenir los riesgos psicosociales al interior de una organización permite disminuir las probabilidades del acoso laboral y prevenir el ausentismo laboral.
- La presencia de un diseño de algunos lineamientos para la intervención de los riesgos psicosociales posibilita contar con herramientas para determinar las acciones a tomar en el momento de la medición de los mismos.
- Su evaluación permite tener un diagnóstico a tiempo en la organización para que se puedan tomar las medidas preventivas y las acciones correctivas.
- Realizar la intervención a partir de la evaluación posibilita disminuir el riesgo y que no se vuelva a reincidir en una conducta en la organización.
- Promover el cuidado físico del empleado al prevenir enfermedades cardiovasculares y musculoesqueléticas; contribuir con la evitación de comportamientos adictivos como el tabaco o el alcohol que a su vez



Oportunidades

- Evaluar la batería del Ministerio de Salud y Protección Social para la intervención de los factores de riesgos psicosociales permite demostrar legalidad, exigencia, lealtad y compromiso de la institución.
- La evaluación de los riesgos psicosociales permitirá fortalecer la salud y seguridad en el trabajo.
- Diseñar algunos lineamientos de intervención e implementarlos incide en el desarrollo de un ambiente seguro y saludable.
- La prevención de riesgos psicosociales implicará introducir cambios favorables en la salud para los trabajadores de la organización.
- Se brinda mayor atención a las condiciones extralaborales del trabajador tales como las condiciones de su vivienda y el desplazamiento hacia la organización y que no se consideraban prioritarias anteriormente.
- Existe la posibilidad de contribuir a diferentes organizaciones con un plan de acción efectivo para prevenir, controlar y corregir modos de trabajo poco saludable.
- El cumplimiento de la resolución 2646 permite que las organizaciones puedan establecer un mayor control sobre las condiciones intralaborales y extralaborales de los trabajadores consiguiendo de este modo incrementar la seguridad en éste.

Debilidades

- Muchas organizaciones no han tomado conciencia acerca de la importancia de implementar la evaluación de los riesgos psicosociales.
- Algunas empresas se han encargado de aplicar la batería del ministerio para la evaluación de los riesgos psicosociales, pero una vez evaluada no toman medidas de acción para la intervención.
- Dentro del plan de acción para la intervención de los riesgos psicosociales, en muchas ocasiones no se han abordado de forma global los indicadores, ya que la intervención se enfoca únicamente en aquellos que puntuaron alto y deja de lado realizarle el respectivo seguimiento en la prevención de aquellos que puntuaron relativamente bajos.
- Pueden presentarse situaciones de discriminación hacia los trabajadores en caso de que el jefe se entere de que su empleado ha mostrado inconformidad hacia él.

Amenazas

- Las organizaciones han limitado la implementación de la evaluación e intervención de los riesgos psicosociales, con el argumento de la inversión y los costos de los recursos que se deben utilizar.
- El Ministerio de Salud y Protección Social no ha implementado medidas que obliguen a la instauración de la evaluación de los riesgos psicosociales, no hay un mandato de obligatorio cumplimiento.
- Al área de la salud y seguridad en el trabajo no se le ha brindado el lugar que se merece en Colombia, es decir, un lugar donde las organizaciones velen por el adecuado funcionamiento y de acuerdo con las normas vigentes, abordándolo de manera integral.
- Si no se realiza una adecuada intervención en los factores de riesgos psicosociales evaluados, posiblemente al volverse a evaluar en la organización, los indicadores que puntuaron alto, volverán a salir igual.