

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL
ENCONTRADOS EN EL DIAGNÓSTICO 2017 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
FARMACÉUTICO

ANA M. MORA DÍAZ

BLANCA L. NIÑO CASTILLO

CLAUDIA P. MENDOZA VALENCIA

SONIA A. NOSSA MORENO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2018



PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL

ENCONTRADOS EN EL DIAGNÓSTICO 2017 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR

FARMACÉUTICO

ANA M. MORA DÍAZ

BLANCA L. NIÑO CASTILLO

CLAUDIA P. MENDOZA VALENCIA

SONIA A. NOSSA MORENO

Riesgo Psicolaboral

Directora: Elizabeth Mahecha

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2018

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias quienes siempre han estado con nosotras apoyándonos a lo largo de nuestra vida, por su comprensión en los momentos de ausencia en prioridad a este proyecto.

A los colaboradores de la Empresa donde realizamos este estudio por ellos y para ellos se desarrollo este proyecto, esperamos que nuestro aporte se materialice en su bienestar personal y laboral.

Agradecimientos

Queremos dar un agradecimiento muy especial a la Dra. Elizabeth Mahecha, Psicóloga y Directora de Tesis, Dr. Alexander Dueñas tutor anteproyecto, Dr. Diego Albarracín tutor de proyecto de grado, quienes nos aportaron su experticia, conocimientos, tiempo y dedicación para materializar este proceso.

Adicionalmente agradecemos al grupo de tutores que estuvieron presentes durante todo nuestro proceso de formación, quienes nos proporcionaron elementos teóricos y legales para el desarrollo de esta investigación de tesis: Dr. Alejandro Moreno, tutor de Medicina Preventiva y del Trabajo; Dr. Pablo Luna, tutor de Principios Gerenciales y Dr. Elber Tirado, tutor de Legislación en Riesgos Laborales.

Los resultados obtenidos de esta investigación son la suma de la experiencia personal, laboral y profesional de las integrantes del grupo, gracias por creer en este proyecto y llevarlo a cabo.

A Dios por permitirnos vivir, aprender y compartir esta experiencia. ¡Gracias!

1. Resumen

Esta investigación tuvo como propósito proponer un plan de intervención para el manejo del riesgo psicosocial y estrés laboral en una Empresa del sector farmacéutico de acuerdo a la medición realizada por una Empresa asesora al aplicar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Se realizó un análisis de la información que arrojó como resultado una matriz de priorización sobre la cual se propuso el plan de intervención a partir de lo sugerido por el diagnóstico y las recomendaciones propuestas por el grupo investigador.

Desde lo sugerido del diagnóstico, se plantea la necesidad de diseñar el sistema de vigilancia epidemiológica, un plan de intervención y monitoreo a los cargos que puntuaron alto y el diseño del perfil de cargo para el caso de atención prioritaria (CAP) y otras recomendaciones.

Con lo anterior, se dio respuesta a los tres objetivos propuestos en esta investigación: plantear plan de intervención para manejo de riesgo psicosocial, diseñar plan de intervención y monitoreo de cargo al (CAP) y diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica.



TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	5
Introducción	9
1. Problema	11
1.1 Enunciado del problema	11
1.2 Formulación del problema	12
2. Objetivos del estudio.....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación y alcance	14
3.1 Justificación	14
3.2 Relación con la línea de investigación institucional.....	15
3.3 Alcance	15
4. Marco de referencia	16
4.1 Marco legal	16

4.2 Marco investigativo	19
4.3 Marco teórico	27
5. Diseño metodológico	31
5.1 Tipo de estudio.....	31
5.2 Población y muestra	31
5.3 Instrumento	31
5.4 Procedimiento o fases	34
6. Resultados y análisis de resultados	38
6.1 Resultados de diagnósticos de riesgo psicosocial y nivel de estrés y su análisis	38
6.2 Plan de intervención.....	45
7. Conclusiones	61
8. Recomendaciones	62
Referencias bibliográficas.....	63

Anexos

Anexo 1. Formato recolección información perfil de cargos

Anexo 2. Perfil de cargo

Anexo 3. Sistema de Vigilancia Epidemiológica



Lista de tablas

Tabla 1. Definición factor psicosocial y otras disposiciones	16
Tabla 2. Normatividad legal en Colombia	18
Tabla 3. Dominios y dimensiones factor de riesgo intralaboral	28
Tabla 4. Dimensiones factor de riesgo extralaboral.....	29
Tabla 5. Convención Cromática para priorización de riesgos psicosocial	39
Tabla 6. Convención Cromática para priorización de nivel de riesgo	39
Tabla 7. Priorización riesgo intralaboral.....	41
Tabla 8. Priorización riesgo extralaboral	42
Tabla 9. Priorización evaluación de estrés.....	44
Tabla 10. Plan de intervención prioritario	46
Tabla 11. Plan de intervención complementario.....	47
Tabla 12. Plan de intervención factores protectores	48
Tabla 13. Plan de intervención prioritaria para cargo CAP	57

Introducción

La Guía Técnica General del Ministerio de Trabajo (2015) define que “el abordaje de los factores psicosociales supone el estudio de las condiciones de trabajo y las condiciones individuales de los trabajadores con la finalidad de fomentar el bienestar y la calidad de vida de una población particular y prevenir el desarrollo de enfermedades y de efectos organizacionales adversos” (p.7). Hemos desarrollado este proyecto de investigación para la empresa del sector farmacéutico, con el fin de dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es el plan de intervención para los Factores de Riesgo Psicosocial y de Estrés que se pueden plantear para una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá?

Se realizó un proceso de investigación en cuanto a marco de referencia que incluye marco legal, investigativo y teórico. En cuanto al marco legal este se basó en la Resolución 2646 de 2008 que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En lo referente al marco teórico e investigativo se exploró el conocimiento en Europa, Latinoamérica y Colombia respecto al tema y además se indagó sobre la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y sobre el sistema de vigilancia epidemiológica.

Se procedió a realizar el análisis de la información existente en la Empresa como resultado de la evaluación de riesgo psicosocial, lo que permitió trabajar los tres objetivos del estudio de la siguiente forma:



Primero, se analizaron los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial para lo cual se había aplicado la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, de allí se diseñó la matriz de priorización con énfasis en cargos jefes y profesionales. Esta priorización permitió consolidar el plan de intervención desde lo sugerido en el mismo diagnóstico y nuevas alternativas propuestas por el equipo investigador con base en la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora y el protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de Trabajo.

Segundo, de acuerdo a los resultados de la entrevista semiestructurada y el análisis de puestos realizado al cargo que puntuó alto y muy alto en estrés se diseñó el perfil de cargo respectivo junto con algunas propuestas de intervención.

Tercero, desde la propuesta del diagnóstico como tal surge la necesidad de diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica con el propósito de que se haga intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial para los trabajadores y con especial énfasis en el colaborador **que arrojó altos niveles** de estrés. Por lo anterior se diseña el respectivo sistema de vigilancia para la empresa.

Finalmente se entregan algunas conclusiones y recomendaciones que se espera la Empresa adopte para realizar su proceso de evaluación e intervención de riesgo psicosocial en el futuro.

1. Problema

1.1. Enunciado del problema

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2004), el estrés es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3). En la dinámica del mundo de hoy, el entorno laboral se ve sujeto a elevar la presión en el desarrollo de sus actividades, estas exigencias le permiten al colaborador fortalecer habilidades de alta exigencia, pero en algunas situaciones al elevarse la presión se vuelve difícil de controlar generando el estrés. El estrés se puede presentar en situaciones positivas como negativas, emitiendo respuestas de tipo fisiológico, emocionales y de comportamiento.

En el marco de los requerimientos legales según la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social establece “Disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional” (pág. 1).

Dar cumplimiento a esta norma es responsabilidad de todas las empresas en Colombia. Esta empresa del sector farmacéutico, tiene presencia a nivel mundial, y los lineamientos organizacionales son emitidos por su casa matriz en el exterior, fue legalmente constituida en Colombia hace 5 años, su inicio de operaciones comerciales fue en el año 2016. Es una empresa joven, actualmente cuenta con 20 colaboradores.

Teniendo en cuenta los aspectos legales, la Compañía consideró importante evaluar el riesgo psicosocial con apoyo de un consultor externo. En el año 2017 se realiza la encuesta



psicosocial utilizando la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010) cuya participación fue de diez colaboradores quienes contaban con más de 8 meses de antigüedad en la Empresa, encontrándose como resultado que el 90% de la población evaluada percibe las condiciones psicosociales como un factor de riesgo en nivel alto o muy alto y el 70% de la población refirió experimentar niveles de estrés alto y muy alto.

1.2 Formulación del problema

Considerando estos resultados surge gran interés en responder a la pregunta:

¿Cuál es el plan de intervención para los Factores de Riesgo Psicosocial y de Estrés que se puede plantear para una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá?

2. Objetivos del estudio

2.1 Objetivo General

Proponer un plan de intervención para los factores de riesgo psicosocial y estrategias de promoción y prevención a fin de reducir los niveles de estrés laboral que se presentaron en el diagnóstico realizado a los empleados de una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Proponer un plan de intervención para los factores de riesgo psicosocial y de estrés para los empleados de una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá a fin de reducir los niveles de estrés laboral y factores de riesgo psicosocial.
- ✓ Proponer el plan de intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial para la trabajadora que arrojó altos niveles de estrés con el fin de disminuir los niveles de estrés y controlar los factores de riesgo psicosocial de ese cargo.
- ✓ Diseñar el sistema de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial para una empresa del sector farmacéutico.



3. Justificación y alcance

3.1 Justificación

Actualmente las empresas dedican esfuerzos para salvaguardar la salud de sus colaboradores, por ello crean programas enfocados en la prevención en diferentes aspectos. Uno de los ambientes más importantes que tienen presente las organizaciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores son las condiciones psicosociales, ya que constituyen el eje central en la interacción entre el colaborador y el adecuado desempeño de su labor, es así que cuando no se establece una buena relación se pueden presentar efectos secundarios a nivel físico, mental y/o emocional afectando directamente la salud.

Actuar frente al manejo de los riesgos psicosociales permite prevenir la manifestación y desarrollo del estrés y sus consecuencias posteriores, por lo que no actuar frente a ello genera en las organizaciones altos índices de accidentes de trabajo, bajo rendimiento en la labor, cambios representativos en los comportamientos y la posible generación de una patología. La legislación colombiana a través de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 estableció disposiciones y definió responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Este estudio es un aporte a una empresa del sector farmacéutico, frente a la necesidad de proponer un plan de intervención para el control del riesgo psicosocial y reducir los niveles de estrés identificados en la evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que afectan a sus colaboradores.

Este estudio es fuente de información, comprensión y aprendizaje de los factores de riesgo psicosocial y sus efectos en el entorno laboral, insumo primordial en el ejercicio de su profesión del grupo investigador, adicionalmente constituye la oportunidad de desarrollar habilidades que permitan aportar en las organizaciones a su prevención.

En el ámbito educativo esta investigación ofrece un aporte significativo a los estudiantes de programas académicos como psicología, ingeniería, administración entre otras que estén interesados en ampliar sus conocimientos sobre la importancia de los factores de riesgos psicosociales. Por lo anterior, investigar en estos aspectos que se presentan en el entorno laboral permitirá la profundización del conocimiento y el desarrollo de las competencias de los profesionales actuales y potenciales.

3.2 Relación con la línea de investigación institucional

Desde la perspectiva de los autores, este proyecto tiene como línea de investigación: gestión social, participación y desarrollo comunitario al considerar de alta relevancia en las empresas la gestión frente al riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral como factores que afectan a los colaboradores.

3.3 Alcance

Este estudio está enfocado en dar respuesta a una necesidad específica de una empresa del sector farmacéutico, a partir de la identificación del riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y niveles de estrés en la población objeto de estudio, planteando estrategias de intervención que permitan disminuir estos riesgos y el nivel de estrés.



4. Marco de referencia

4.1 Marco legal

La legislación colombiana a través del Ministerio de Protección Social en la resolución 2646 de julio 17 de 2008 en Art.1 “estableció disposiciones y definió responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. Por lo anterior es importante revisar las disposiciones legales de dicha resolución en su Capítulo II, para comprender que es un factor psicosocial en el trabajo. La tabla 1 presenta algunas disposiciones, con las que se pretende contextualizar el estudio.

Tabla 1. Definición factor psicosocial y otras disposiciones

Aspecto	Artículo	Descripción	Bibliografía
Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos	Artículo 5°. Factores psicosociales	Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.	Resolución 2646 de julio 17 de 2008
	Artículo 6°. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores	<p>La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.</p> <p>Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:</p> <p>a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.</p> <p>b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las</p>	

demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

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

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3° de la presente resolución.

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

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

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Artículo 7°.
 Factores
 psicosociales
 extralaborales
 que deben
 evaluar los
 empleadores

Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores

a) Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.

b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.

c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

e) Acceso a servicios de salud

Fuente: Propia

De igual forma, desde la Ley 100 de 1993 en Colombia se ha desarrollado la normatividad relativa a riesgo psicosocial. En la tabla No. 2 se mencionan algunas normas aplicables a riesgo psicosocial en Colombia.

Tabla 2. Normatividad Legal en Colombia

Norma	Artículo	Descripción	Bibliografía
Decreto 614 de 1984	literal c) de artículo 2°	Señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo;	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Resolución 1016 de 1989	Numeral 12 del artículo 10	Una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Ley 100 de 1993	Artículo 161°. Deberes de los Empleados	Como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los empleadores, cualquiera que sea la entidad o empresa en nombre de la cual vinculen a los trabajadores, deberán: Garantizar un medio ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y enfermedad profesional, mediante la adopción de los sistemas de seguridad industrial y la observancia de las normas de salud ocupacional y seguridad social	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Decreto 1832 de 1994	Numeral 42 del artículo 1°	Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable";	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Resolución 2646 de 2008		Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
La Ley 1010 de 2006		A través de la cual se adoptan medidas para "prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las	Ministerio de Protección Social y

		relaciones de trabajo”, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.	Ministerio de Trabajo
Decreto 2566 de 2009	Artículo 42° Patologías causadas por estrés en el trabajo	Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Resolución 0652 de 2012		Establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Ley 1616 de 2013		Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Establece la atención integral e integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Ley 1477 de 2014		Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Modifica el decreto 2566 de 2009. DECRETO 055 DE 2015	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo
Decreto 1072 de 2015		Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6	Ministerio de Protección Social y Ministerio de Trabajo

Fuente: Propia

4.2 Marco investigativo

Existen múltiples investigaciones que desde distintos enfoques han abordado el tema de los factores de Riesgo psicosocial y estrés laboral, a continuación, se presentan diversas investigaciones que aportan al desarrollo del objeto de estudio:

Benavides, et al. (2002), realizaron un estudio en España sobre la descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas, la investigación tuvo como propósito describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuanto empresas según características personales y laborales de los trabajadores. Es un estudio



transversal, los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario autoadministrado, que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador. Aunque la baja tasa de respuesta puede limitar la validez de estos resultados, éste es el primer estudio que valora la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas diferentes en España, evidenciando la variabilidad entre las empresas para diferentes grupos de trabajadores.

Según (Flórez, 2014), otro estudio a nivel internacional es el realizado en la Universidad de Costa Rica por la profesora Olga Sánchez Charpentier en el año 2005: —Factores intra y extra laborales de los y las trabajadoras (12 hombres y 12 mujeres) de una empresa pública de Costa Rica. El resultado del estudio permitió conocer que la población convive con factores intralaborales tales como la falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género; en cuanto a los extralaborales, así mismo, las preocupaciones familiares representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo. Por lo anterior, un mejoramiento de todas estas condiciones favorecerá la producción y reproducción de la fuerza laboral.

También en el campo internacional, Elvia González en 2006, en estudios realizados para la Universidad de Guadalajara, México y la Universidad Nacional Autónoma de México, analizó la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo prestando especial atención a los factores psicosociales como el estrés laboral. Su trabajo titulado —La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. El objetivo central del estudio fue determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, cómo influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la

relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental. Los resultados señalaron que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores.

En cuanto a Latinoamérica en el libro Agotamiento profesional y estrés: hallazgos sobre México y otros países latinoamericanos (Arias & Juárez, 2012) se reportan las investigaciones sobre el tema en instituciones de salud, educativas y el caso específico de los operarios del transporte en México y casos puntuales en países como Perú, Argentina y Chile. Adicionalmente se menciona la creación de una red de investigaciones sobre factores psicosociales la cual genera y difunde investigaciones sobre esta temática. Se hizo una revisión en esta red para el caso específico en Colombia y se encontraron los siguientes trabajos: Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia; Factores psicosociales del trabajo y su relación con la salud percibida y la tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia y Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia.

Haciendo un barrido bibliográfico sobre el tema de factores psicosociales en Colombia se encontró que se hizo una revisión sobre investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia (Pulido, 2015) tomada de 52 artículos teóricos publicados de 2004 a 2015 donde se abordaron factores intralaborales en general, el acoso laboral y síndrome de Burnout en particular, pero sin estudios de intervención en éstos. Específicamente en el caso del estrés laboral se encontraron varios trabajos de grado que se mencionan a continuación: Estrés laboral en empresas de producción, (Flórez, 2014) investigación que se efectuó en algunas empresas de producción del Centro- Occidente de Colombia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. En este mismo proyecto se hace referencia al Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia en 2004, el cual señala la depresión como uno de los problemas de

mayor prevalencia en Colombia (19.6%), el universo de estudio fue la población civil, no institucional, de 13 a 65 años de las zonas urbanas de 1070 municipios de los 25 principales.

Otras problemáticas identificadas en el estudio fueron: trastornos de sueño (15%), dependencia de sustancias psicoactivas (12%), déficit de atención (12%), estrés postraumático (6%), pánico (3%), ansiedad (19,3%), trastornos del estado de ánimo (15,0%), trastornos por uso de sustancias (10,6%), intento de suicidio al menos una vez en la vida (4,9%) e intento de suicidio en los últimos treinta días (1,3%).

Igualmente en Colombia Duque (2005), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales asociados a la ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior, en la ciudad de Pereira la cual tuvo como finalidad establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo con depresión y ansiedad, y a su vez recomendar estrategias de intervención de los riesgos psicosociales para mejorar la salud mental de los trabajadores a través del área de salud ocupacional de la institución. Entre los resultados se encontró una relación entre el riesgo psicosocial, carga mental y la ansiedad. El 10.7% de la población se encontró con algún nivel de depresión o riesgo de padecerla y en el 20.3% se halló algún nivel de ansiedad. El aporte de esta investigación al desarrollo del proyecto es que invita a desarrollar programas de promoción y prevención de los trabajadores, donde se trabaje los niveles de insatisfacción, la baja productividad y enfermedades de salud mental con el fin de garantizar un bienestar laboral para ellos.

Para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una

cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social: 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. En empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos.

En el año 2008, se expidió la Resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social), por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta Resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Con el propósito de contar con instrumentos válidos y confiables, que puedan ser utilizados para identificar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas, se ha adelantado un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y validación de la misma en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales. La utilización de estas herramientas permitió cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosociales intra y extralaboral, con lo cual se puede contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos factores de riesgo.

En (Flórez, 2014) conforme a cifras del Ministerio de Protección Social, en el año 2009 se diagnosticaron 6.783 enfermedades profesionales en Colombia para una población afiliada de

7.036.017 trabajadores y que estaban inscritos en 442.379 empresas (no se contabilizaron a trabajadores afiliados a regímenes especiales ni trabajadores independientes). Estas cifras permitieron disparar las alarmas en nuestro país autorizando que entidades gubernamentales se pongan en la tarea de fortalecer de manera responsable y obligatoria la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fomentando una cultura de autocuidado y al mismo tiempo, previniendo riesgos biopsicosociales. Ante este panorama se plantea cómo la gerencia de talento humano es fundamental para brindar garantías a los empleados que posteriormente revertirán en la generación de riqueza para la organización.

La investigación realizada en la Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia en 2008, —Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción, evidencia cifras de alta accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia). Los resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, resolución de conflictos etc.). Se concluye que el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.

En Manizales, Jiménez (2013), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral, cuyo objetivo fue analizar los factores psicosociales intralaborales presentes en los operadores de

camión minero del área de producción de una empresa explotadora de carbón mineral del centro del Cesar. Para la medición de los factores de riesgos psicosociales se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección Social, forma B de la encuesta de factores intralaborales que consta de 97 reactivos y 5 opciones de respuesta. Los resultados muestran que la mayor fuente de factores de riesgos psicosociales intralaborales se encuentran en el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas y ambientales y jornadas de trabajo.

En la ciudad de Pereira, se desarrolló un estudio sobre la relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, (Colorado y García, 2014). El propósito de este estudio fue describir la relación existente entre las condiciones de trabajo intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos, el estudio estuvo enfocado en una metodología de corte cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 85 colaboradores, entre ellos 25 pertenecen al área administrativa y 60 al área operativa. El instrumento utilizado fue la Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales, creada por la Pontificia Universidad Javeriana apoyada por el Ministerio de Protección Social de Colombia. Entre los resultados encontrados en el estudio se destaca que el liderazgo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, son las que representan correlaciones significativas con estrés. Se encontró que el nivel de estrés varía dependiendo del cargo jerárquico y de la visión de las condiciones psicosociales intralaborales de los empleados. Se evidenció que los operarios puntúan más alto, tanto en niveles de estrés como en niveles de



riesgo de condiciones psicosociales intralaborales, al ser comparados con el grupo administrativo.

En Yopal – Casanare, Hernández. (2014), realizó un estudio acerca de la caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal. Este estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación cuantitativa, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo; en donde se busca determinar el nivel de riesgo de los factores psicosociales intralaboral, extralaboral y el estrés presente en los empleados administrativos. De la misma manera se utilizó el método de investigación cualitativo dado que se basó en el método de recolección de datos en general de la batería resaltando el formato extralaboral donde se evidencian ciertos aspectos del comportamiento fuera del área laboral. La investigación utilizó como instrumentos la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial creada por el Ministerio de Protección Social. Se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A – B, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario para la evaluación del estrés. Como principal resultado de análisis el nivel muy alto de riesgo en cada uno de los factores psicosociales y estrés, lo que amerita una intervención inmediata por medio de programas de revisión epidemiológica.

En Barranquilla, (Beleño & Ucros, 2014), desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, individuales y niveles de estrés de 227 administrativos de la Universidad de la Costa – CUC.

Finalmente, en la Universidad de Buenaventura de Medellín se hizo una propuesta de plan de intervención en estrés laboral para las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres, (Rojas & García, 2017), bajo los últimos reportes de la de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social que arrojó un porcentaje del 33% y 35% de sus trabajadores con síntomas de estrés y por lo tanto se requirió formular un plan de intervención en prevención y manejo del estrés en ambas compañías.

4.3 Marco teórico

4.3.1 Factores de riesgo psicosociales.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. Físicamente pueden causar insomnio, desórdenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva. (Gaceta Informativa edición 10 2010, pág. 1)

4.3.2 Condiciones intralaborales y extralaborales

La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales. Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que

pueden ser utilizados por los responsables del Sistema General de Riesgos Profesionales de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios (Fondo de Riesgos Laborales, 2011)

En la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales se encuentran cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Villalobos G. (2010) define que las condiciones intralaborales como: “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo, y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son: las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen en la tabla 3, a continuación:

Tabla 3. Dominios y dimensiones factores de riesgos intralaboral

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
		CONTROL SOBRE EL TRABAJO
Oportunidades y uso de habilidades y destrezas		
Participación y manejo del cambio		
Claridad del rol		
Capacitación		
LIDERAZGO Y RELACIONES	Características de liderazgo	
	Relaciones sociales en el trabajo	

SOCIALES	Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería Riesgo Psicosocial, Villalobos G Pág. 22

Las Condiciones Extralaborales Villalobos G. (2010) las define como “los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”. En la tabla 4 se presentan las dimensiones de los factores de riesgo extralaboral.

Tabla 4. Dimensiones factores de riesgos extralaboral

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

Fuente: Batería Riesgo Psicosocial, Villalobos G Pág. 26

4.3.3 Sistema de vigilancia epidemiológica (SVE)

En (Carluma, 2007) el sistema de vigilancia epidemiológica de factores psicosociales, parte de concebir el estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales, que son percibidas como lesivas (factores de riesgo psicosocial) por la persona y ante las cuales sus recursos de afrontamiento son insuficientes.



La metodología de vigilancia parte de definiciones que orientan su desarrollo y presenta el procedimiento mismo para la identificación, atención y seguimiento de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Se incluyen igualmente los instrumentos de evaluación, diseñados y adaptados para los fines de la vigilancia epidemiológica.

Fruto del análisis de diferentes modelos de vigilancia epidemiológica aplicados al contexto de salud de los trabajadores, se resaltan dos enfoques principales: La vigilancia de la patología causada por condiciones de trabajo inapropiadas y, en segundo lugar, la vigilancia del factor de riesgo para prevenir la ocurrencia de los efectos indeseados. En el desarrollo del presente trabajo se optó por tomar esta segunda orientación, por cuanto es por esencia la forma básica de hacer prevención, lo contrario sería esperar a que ocurran los “casos” para registrarlos y tratarlos.

5. Diseño metodológico

5.1. Tipo de estudio

De acuerdo al objetivo del estudio, este es de tipo descriptivo. Se cuenta con información clara de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales y los niveles de estrés que afectan a los colaboradores de una empresa del sector farmacéutico a partir de esta información se proponen estrategias de intervención. Bernal (2016) al respecto expone que:

Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivos. En tales estudios, se muestran, narran, reseñan, o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías etc. (p. 143)

5.2 Población y muestra

De acuerdo a Pineda (1994):

Población “es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. (p 108). Y muestra “es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo”. (p 108).

Este estudio se realizó para una empresa del sector farmacéutico, cuya población fue de 12 colaboradores y muestra a evaluar en riesgo psicosocial correspondió a 10 colaboradores, quienes han permanecido un mínimo de 8 meses en la Empresa, al igual que se identificaron los niveles de estrés.

5.3. Instrumento

Según Bernal (2016): “un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación”

(p 245). Para nuestro propósito el instrumento que utilizó el consultor externo para identificar los riesgos psicosociales es Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social y el cuestionario de estrés. Que contiene: **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A:** aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B:** aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. **Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)** consta de 31 ítems con 4 opciones de respuesta: Siempre, casi siempre, a veces y nunca. Este instrumento se encuentra distribuido en 4 categorías de síntomas: 1. Síntomas fisiológicos, 2. Síntomas de comportamiento social, 3. Síntomas intelectuales y laborales, 4. Síntomas Psico-emocionales.

A continuación, se presenta su ficha técnica.

Nombre: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Autores: Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: 1 hora

Aplicación: Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.

Finalidad: Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, en concreto: Condiciones Intralaborales y Condiciones Extralaborales.

Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles.

En la empresa del sector farmacéutico se emplearon los siguientes instrumentos:

- o Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y Forma B)
- o Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- o Cuestionario para la evaluación del estrés
- o Ficha de datos generales

5.3.1 Validación

En el manual general de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social - 2010) explica que el “diseño de los instrumentos de la batería inició con la identificación y definición de las variables en evaluación. Para estos fines se consideró la literatura consultada, las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñada y validada en Colombia y la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales (Resolución 2646 de 2008). Una vez construida la primera versión de los instrumentos, se sometieron al proceso de validación de contenido por el método de jueces y de construcción mediante entrevistas cognitivas. Estos procedimientos permitieron ajustar los instrumentos a una prueba piloto.

Luego de la prueba piloto, se hicieron las mejoras necesarias en los instrumentos y se procedió con el estudio de validación y normalización de los cuestionarios en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia (universo de 6'796.459 trabajadores en octubre de 2009). El tamaño mínimo requerido de muestra fue de 1717 trabajadores ($P=0,50$, confiabilidad de 95%, una tasa de respuesta de 75% y un ajuste de 3 de la muestra por el efecto del diseño de encuestas tipo cluster); sin embargo, la muestra final se amplió a 2360 trabajadores seleccionados aleatoriamente, de los cuales 1576 respondieron la

Forma A y 784 la Forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Se aplicó también el cuestionario de factores psicosociales extralaborales a 2360 empleados.

La muestra fue estructurada para reflejar la distribución general de los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP), según sectores económicos y regiones del país. Al interior de cada empresa se seleccionaron aleatoriamente trabajadores y participaron en el estudio quienes de manera voluntaria accedieron a contestar los cuestionarios.”
(p. 18)

5.4. Procedimiento o fases

El procedimiento de investigación especifica los pasos para la obtención de la información en el desarrollo del tema objeto de estudio (Mesino, 2010), para nuestro caso se explica a través de 7 fases como se realizará el estudio y considerando nuestro objetivo general: Proponer un plan de intervención para los factores de riesgo psicosocial y estrategias de promoción y prevención a fin de reducir los niveles de estrés laboral que se presentaron en el diagnóstico realizado a los empleados de una empresa del sector farmacéutico, a continuación se explica cada fase:

FASE 1: Se realizó la elección de trabajar en riesgo psicosocial en la empresa por generarle al grupo investigador la posibilidad de realizar intervención de riesgo psicosocial.
Revisión estado del arte y desarrollo del marco teórico: Se realizó una revisión de la literatura correspondiente a factores de riesgo psicosocial para detectar, consultar y obtener información bibliográfica de los autores e investigaciones del tema. Para esto se hizo una revisión bibliográfica en los repositorios institucionales que contienen tesis de grado asociadas con el

tema de riesgo psicosocial y estrés. Dicho barrido se enfatizó desde 2002 para el caso de Colombia.

Adicionalmente se revisaron artículos científicos del estado actual de conocimiento en Europa, Latinoamérica relacionado con el tema de la investigación.

Posteriormente, se realizó una revisión de normatividad legal vigente en Colombia que se aplicó al estudio de investigación Riesgo Psicosocial, también se hizo un barrido general de las normas asociadas al tema y se enfatizó en la Resolución 2646 de 2008.

Por último, se revisó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial emitido por el Ministerio de Protección Social, Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora y Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral emitidos por el Ministerio del Trabajo.

FASE 2: Identificación del instrumento a utilizar para obtención de información: la especificación del instrumento se encuentra en el numeral 5.3 Instrumento, de este documento, el cual fue aplicado a una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá, por una empresa de consultoría. Y de cuyos resultados partió la tesis.

Por otra parte, para el desarrollo de la investigación se realizó:

- ✓ Entrevista no estructurada al representante de la Empresa.
- ✓ Análisis de documentos para este caso diagnóstico de riesgo psicosocial.
- ✓ Estadísticas de ausentismo, condiciones de salud de los trabajadores, matriz de priorización de riesgos psicosocial.
- ✓ Aplicación de cuestionarios con los cuales se obtuvo información para la construcción el perfil de cargo.



FASE 3: Revisión de resultados de aplicación de la batería de riesgo psicosocial: se revisó el informe de la empresa de consultoría que presenta los factores de riesgo psicosocial encontrados en la población de una empresa del sector farmacéutico detectados a partir de la evaluación de diez de sus colaboradores con antigüedad mínima de 8 meses de labores, de los cuales el 50% eran mujeres, 40% mayores de 41 años, 40% entre 40 y 31 años y 20% entre 21 y 30 años, 50% casados, 30% solteros y 20% unión libre. Los resultados fueron obtenidos de la aplicación del **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral** que incluía cuatro dominios (demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas) y del **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral** incluía siete 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).

FASE 4: Revisión de los resultados de la evaluación de estrés: se revisaron los resultados del **Cuestionario para la evaluación del estrés** que incluía cuatro categorías de síntomas (Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas laborales e intelectuales y síntomas psico-emocionales).

FASE 5: Análisis e interpretación de la información obtenida: una vez analizados los resultados de toda la información anterior se concluye que es necesario priorizar la información en matriz de colores y para los cargos Jefes y Profesionales a partir de este, se propone un plan de intervención.

De igual forma, se analizó la información relativa a condiciones de salud, estadísticas de ausentismo, además de la matriz de priorización con el fin de contar con información suficiente para el diseño del Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

Con la información obtenida de la encuesta semiestructurada y el análisis de puesto de trabajo realizado a la persona que se encuentra como caso CAP, se estableció diseñar el perfil del cargo para lo cual se hizo una entrevista al representante de la Empresa y se obtuvo información relativa a políticas de la casa matriz y de Colombia, frente al manejo de los perfiles de cargo. Posteriormente se investigó respecto a modelos de perfiles de cargo, para proceder a diseñar el propio instrumento.

Se hizo una entrevista a la persona identificada como CAP con el fin de conocer las funciones y responsabilidades del cargo, se analizó la información obtenida y se consolidó en el formato recolección de datos de información para cargos para determinar los componentes del perfil de cargo. Ver Anexo 1

FASE 6: Elaboración de estrategias de intervención y mejoramiento: se realizaron a partir de la matriz de priorización de colores de riesgo psicosocial. Se diseñó el plan de intervención, Sistema de Vigilancia Epidemiológica y el perfil de cargo para el caso de atención prioritaria (CAP).

FASE 7: Presentación a la empresa del sector farmacéutico de la propuesta de intervención: en la medida en que se desarrolló cada actividad se hacía retroalimentación con el representante de la Empresa, con el fin de brindar el análisis y resultados obtenidos a la realidad de la misma. Se presentó a la Empresa el informe final con todos los resultados planteados de las etapas anteriores, incluyendo las respectivas conclusiones y recomendaciones.



6. Resultados y análisis de resultados

Según Bernal (2017) “Las organizaciones son sistemas altamente complejos, donde se encuentran tres escenarios particulares clave para el desarrollo del ámbito empresarial: la persona, la organización y su entorno. Además, es necesario tener en cuenta que estos escenarios están en continua interdependencia; por tanto, el comportamiento de cada uno afecta a los demás” (p.220).

De acuerdo a la información obtenida de la empresa se cuenta con los siguientes antecedentes que pueden afectar los resultados obtenidos. La empresa hasta la fecha lleva dos años en el mercado colombiano, los procesos aún no se han diseñado en su totalidad, entre ellos los asociados a Gestión Humana, es una empresa del exterior y las políticas corporativas son dirigidas desde la casa matriz y al momento de realizar la evaluación de riesgo psicosocial aún no habían sido adheridas por parte de los colaboradores. Se consideraron importantes estos aspectos al analizar la información como factores que impactaban a los empleados desde la organización y desde su propio entorno.

6.1. Resultados de diagnósticos de riesgo psicosocial y nivel de estrés y su análisis

6.1.1. Características de la población

De acuerdo al informe de resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de la empresa del sector farmacéutico, detectados a partir de la aplicación de la batería a los diez (10) colaboradores con antigüedad mínima de 8 meses, se encontró lo siguiente:

- ✓ El 50% son mujeres y 50% son hombres.
- ✓ 40% son mayores de 41 años, 40% están entre 40 y 31 años y 20% entre 21 y 30 años.

- ✓ 50% son casados, 30% solteros y 20% viven en unión libre.
- ✓ 30% son jefes, 60% profesionales y 10% son auxiliares y operarios

Al revisar esta información se encontró que el 10% de los colaboradores son auxiliares y operarios, sin embargo, al consultar esta información al representante de la Empresa manifestó que sólo se aplicó el instrumento a jefes y profesionales. Lo anterior fue relevante al momento de revisar la priorización del plan de intervención, el cual se enfocó a Jefes y Profesionales.

6.1.2. Resultado general

El 90% de la población evaluada percibe las condiciones psicosociales como un factor de riesgo en nivel alto o muy alto. A continuación, se priorizan los resultados por cada factor de riesgo. Se usó este sistema de priorización por colores para factores de riesgo en la Tabla 5 y para nivel de estrés en la Tabla 6 de acuerdo al resultado del diagnóstico realizado.

Tabla 5. Convención Cromática para priorización de riesgos psicosocial

Convención Cromática para priorización de riesgo psicosocial				
Riesgo Muy Alto	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Sin riesgo o riesgo despreciable
> ò = 45%		30-44.9%	> ò = 80%	

Fuente: Modificada de diseño de empresa de consultoría

Tabla 6. Convención Cromática para priorización de nivel de estrés

Convención Cromática para priorización de nivel de estrés		
Siempre	Casi Siempre	A Veces
> ò = 45%		
Siempre	Casi Siempre	A Veces
30 y 44.9%		
Nunca		
> ò = 80%		

Fuente: Modificada de diseño de empresa de consultoría



6.1.3. Factores de riesgo psicosocial intralaboral

Al analizar el resultado del factor de riesgo psicosocial intralaboral se encontró que en las siguientes dimensiones se obtuvieron un puntaje alto y muy alto (mayor al 45% de la población) representado en color (Rojo) y por lo cual requerían una **intervención prioritaria**:

Del Dominio “**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**”: Características del liderazgo y relación con los colaboradores.

Del Dominio “**Control sobre el Trabajo**”: Claridad de rol.

Del Dominio “**Demandas del Trabajo**”: Demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo y consistencia del rol.

Otras dimensiones como: Relaciones sociales en el trabajo, capacitación, participación y manejo del cambio, demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas de la jornada de trabajo se deben trabajar con **intervención de manera complementaria**. Todo lo anterior se consolida en la Tabla 7 donde se priorizan en sistema de colores así: rojo (alto y muy alto), amarillo (medio) y verde (bajo y muy bajo) siendo el color verde el que representa **los factores protectores** que la organización debe mantener y donde se debe contar mínimo con el 80% de la población. De igual forma se define la priorización de acuerdo al tipo de colaborador que participó en la evaluación es decir Jefes y Profesionales, donde se aplica la priorización por colores y en caso de no aplicar estará en color blanco.

Tabla 7. Priorización riesgo intralaboral

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	
FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo.	x	NA
		Relaciones Sociales en el Trabajo.	x	x
		Retroalimentación del desempeño.	x	x
		Relación con los colaboradores.	x	NA
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol.	x	x
		Capacitación.	x	x
		Participación y manejo del cambio.	x	x
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	x	x
		Control y Autonomía sobre el Trabajo.	x	x
	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de esfuerzo físico.	x	x
		Demandas de la jornada de trabajo.	x	x
		Demandas cuantitativas	x	x
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	x	x
		Exigencias de responsabilidad del cargo.	x	x
		Consistencia del rol.	x	x
		Demandas emocionales	x	x
		Demandas de carga mental.	x	x
	RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertinencia a la Organización y del trabajo que se realiza.	x	x
		Reconocimiento y compensación.	x	x

Fuente: Modificada de diseño de Elizabeth Mahecha

6.1.4. Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Al analizar el resultado del factor de riesgo psicosocial extralaboral se encontró que en las siguientes dimensiones obtuvieron un puntaje alto y muy alto (mayor al 45% de la población) representado en color (Rojo) y por lo cual requerían una intervención prioritaria: **Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda trabajo vivienda**. Sin embargo, también se cuenta con otras dimensiones que se debe trabajar de manera complementaria: Tiempo fuera del trabajo y características de la vivienda y su entorno. A continuación, en la Tabla 8 se observa la información consolidada, donde se priorizan el sistema colores así: rojo (alto y muy alto), amarillo (medio) y verde (bajo y muy bajo) siendo este último color el que representa los factores protectores que la organización debe mantener y donde se debe contar mínimo con el 80% de la población. De igual forma se define la priorización de acuerdo tipo de colaborador que participó en la evaluación es decir Jefes y Profesionales, donde se aplica la priorización por colores y en caso de no aplicar estará en color blanco.

Tabla 8: Priorización Riesgo Extralaboral

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	x	x
	Relaciones familiares.	x	x
	Comunicación y relaciones interpersonales.	x	x
	Situación económica del grupo familiar.	x	x
	Características de la vivienda y de su entorno.	x	x
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	x	x
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	x	x

Fuente: Modificada de diseño de Elizabeth Mahecha

6.1.5. Evaluación del estrés

En el cuestionario para la evaluación del estrés, se notificaron síntomas que se presentan con una frecuencia de “siempre”, “casi siempre”, “a veces” o “nunca”. Con base en estos criterios, en la población objeto de estudio existen frecuencias de **presentación crítica** (mayor al 45% de la población), que se deben tratar con prioridad y fueron los siguientes síntomas:

Síntomas fisiológicos: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche

Síntomas de comportamiento social: Dificultad en las relaciones familiares y dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.

Síntomas laborales e intelectuales: Sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; cansancio, tedio o desgano; dificultad para tomar decisiones.

Existen otros síntomas que, si bien no son críticos, se les debía dar una respuesta adecuada y se priorizaron en sistema colores, siendo rojo (alto y muy alto), amarillo (medio) y verde (bajo y muy bajo) siendo el verde el color el que representa los síntomas que no son preocupantes para la población de la organización y donde se debe contar mínimo con el 80% de la población. De igual forma se define la priorización de acuerdo tipo de colaborador que participó en la evaluación es decir Jefes y Profesionales, donde se aplica la priorización por colores y en caso de no aplicar estará en color blanco. Este análisis se observa de manera consolidada en la Tabla 9.



Tabla 9: Priorización Evaluación de Estrés

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	
SINTOMAS RELACIONADOS CON ESTRÉS	Síntomas Fisiológicos	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	x	x
		Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	x	x
		Problemas respiratorios	x	x
		Dolor de cabeza	x	x
		Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	x	x
		Palpitaciones en el pecho, síntomas cardiacos	x	x
		Cambios fuertes de apetito	x	x
		Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	x	x
	Síntomas de Comportamiento Social:	Dificultad en las relaciones familiares	x	x
		Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	x	x
		Dificultad en las relaciones con otras personas	x	x
		Sensación de aislamiento y desinterés	x	x
	Síntomas laborales e intelectuales:	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	x	x
		Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	x	x
		Cansancio, tedio o desgano	x	x
		Dificultad para tomar decisiones	x	x
		Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	x	x
		Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	x	x
		Deseo de cambiar de empleo	x	x
		Aumento en el número de accidentes de trabajo	x	x
		Deseo de no asistir al trabajo	x	x
	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	x	x	
	Síntomas Psicoemocionales	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	x	x
		Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	x	x
		Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	x	x
		Sentimiento de soledad y miedo	x	x
		Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	x	x
		Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"	x	x
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo		x	x	
Sentimiento de que está perdiendo la razón		x	x	
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad	x	x		

Fuente: Modificada de diseño de Elizabeth Mahecha

6.2 Plan de intervención

Siendo este estudio de tipo descriptivo, se basó en la recolección de los datos a partir de las dimensiones definidas en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Villalobos, Ministerio de la Protección Social publicada en Bogotá D.C., julio de 2010, de modo que se muestran puntajes promedios de la población evaluada, describiendo de manera objetiva la situación que presenta la Empresa y que son la base del análisis para proponer las estrategias para el plan de intervención. Es importante resaltar que, al revisar y analizar la información, se encontró que se aplicaron los formularios A y B a la población evaluada, sin embargo, según las características de la población solo se debió haber aplicado el formulario A.

Lo anterior, se justifica en el hecho que en el Manual de la Batería de Instrumentos se especifica que el formulario A aplica a población Jefes y Profesionales y el formulario B a técnicos y auxiliares y operarios. En el caso de la Empresa se evaluaron a jefes y profesionales.

A continuación, se señalan la propuesta del plan de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos y según los objetivos definidos en la investigación.

6.2.1. Plan de intervención a los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y nivel de estrés.

Para proponer el plan de intervención tuvimos en cuenta la Guía Técnica General de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora que tiene el propósito de orientar la intervención psicosocial en el ámbito laboral y el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral que describen acciones de promoción las cuales se incorporaron según las necesidades de la Empresa para definir las estrategias propuestas y establecer el cronograma de actividades a desarrollar durante los años 2018 y 2019. Se puede observar el plan

de intervención propuesto en la Tabla 10 intervención prioritaria para todos los factores y para estrés; en la Tabla 11 intervención completaría; Tabla 12 intervención para los factores protectores y Tabla 13 intervención para el cargo del CAP.

Este Plan de Intervención se desarrolló por cada factor de riesgo, dominio y dimensión según la priorización de colores establecida previamente y, por lo tanto, se observan que muchas actividades aplican en la intervención de varias dimensiones siendo este un proceso transversal.

Tabla 10. Plan de intervención prioritario

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	Plan de Intervención	
FACTORES DE RIESGOS INTRALABORALES	LIBERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo.	x	NA	Coaching: Escuela para el desarrollo de las competencias en estilos de liderazgo individual y grupal, relaciones interpersonales, y comunicación asertiva.
		Relación con los colaboradores.	x	NA	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol.	x	x	Programa de Inducción y re-inducción Diseñar Perfiles de cargo
	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	x	x	Análisis psicosocial de puesto de trabajo Diseñar Perfiles de cargo Programa de Inducción y re-inducción Capacitación
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	x	x	
		Exigencias de responsabilidad del cargo.	x	x	
		Consistencia del rol.	x	x	
FACTORES DE RIESGOS EXTRALABORALES	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)	
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	x	x		

SINTOMAS RELACIONADOS CON ESTRÉS					
SINTOMAS RELACIONADOS CON ESTRÉS	Fisiológico	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	x	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	x	x	
		Dolor de cabeza	x	x	
		Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	x	x	
	Síntomas de Comportamiento Social:	Dificultad en las relaciones familiares	x	x	
		Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	x	x	
	Síntomas Laborales e intelectuales:	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	x	x	
		Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	x	x	
		Cansancio, tedio o desgano	x	x	
		Dificultad para tomar decisiones	x	x	

Fuente: Propia

Tabla 11. Plan de intervención complementario

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	Plan de Intervención	
FACTORES DE RIESGOS INTRALABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO			Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)	
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Capacitación.	x	x	Programa de formación, Capacitación y Desarrollo
		Participación y manejo del cambio.	x	x	Gestión del cambio
	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de esfuerzo físico.	x	x	Análisis psicosocial de puesto de trabajo
Demandas de la jornada de trabajo.		x	x	Gestión administración del tiempo	
FACTORES DE RIESGOS EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar) Manejo del tiempo libre	
	Características de la vivienda y de su entorno.	x	x		
SINTOMAS RELACIONADOS CON ESTRÉS	Síntomas Laborales e intelectuales	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	x	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	x	x	
		Deseo de cambiar de empleo	x	x	
	Síntomas Psicoemocionales	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	x	x	
		Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	x	x	
		Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	x	x	

Fuente: Propia



Tabla 12. Plan de intervención factores protectores

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	Plan de Intervención	
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL INTRALABORAL	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Retroalimentación del desempeño.	x	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	x	x	Programa de formación y capacitación
		Control y Autonomía sobre el Trabajo.	x	x	
	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas emocionales	x	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Demandas de carga mental.	x	x	
	RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertinencia a la Organización y del trabajo que se realiza.	x	x	Plan de incentivos
Reconocimiento y compensación.		x	x		
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EXTRALABORAL	Relaciones familiares.	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)	
	Comunicación y relaciones interpersonales.	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)	
	Situación económica del grupo familiar.	x	x		
SINTOMAS RELACIONADOS CON ESTRÉS	Fisiológico	Problemas respiratorios	x	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Palpitaciones en el pecho, síntomas cardiacos	x	x	
		Cambios fuertes de apetito	x	x	
	Síntomas de Comportamiento o Social	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	x	x	
		Dificultad en las relaciones con otras personas	x	x	
Sensación de aislamiento y desinterés	x	x			

Fuente: Propia

En el plan de intervención planteado a la empresa se consideraron básicamente las siguientes actividades fundamentadas así:

✓ Programa Mindfulness para el Bienestar laboral: Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros) asociado a Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto).

De acuerdo al Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden usar técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad entre ellas control de la respiración, la relajación muscular progresiva, la meditación y el yoga entre otros.

Por otra parte, el protocolo de intervención en sector salud y asistencia social del Ministerio del Trabajo (2016) propone para la gestión de demandas emocionales desarrollo de competencias para gestionar las emociones mediante actividades grupales que se realizan con metodologías activas y prácticas, tipo taller, en las que se combinan dinámicas de grupo, auto-reflexión, juego de roles, relajación, mindfulness, entre otras.

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

Existen varios modos mediante los que mindfulness puede actuar sobre la enfermedad y la discapacidad:

- Disminución de la percepción del dolor severo, aumento de la tolerancia al dolor y la disminución del uso de analgésicos, antidepresivos y ansiolíticos.
- Disminución del estrés, ansiedad y depresión.
- Mejorar la capacidad de decisión (aumento de la autonomía del paciente).
- Aumento de la adherencia terapéutica.
- Aumento de la motivación para realizar cambios de los estilos de vida y otras conductas.
- Enriquecimiento de las relaciones personales.
- Modificación de diferentes caminos en la manera de enfermar: sistema nervioso autónomo, función neuroendocrina y sistema inmune; por tanto, responder al estrés en vez de reaccionar a él de forma automática.
- Plasticidad y cambios funcionales en el cerebro con Mindfulness.
- La atención plena se sugiere como tratamiento adicional a la terapia cognitivo-conductual estándar para el insomnio

Según Álvarez M (2016) “Son numerosos los ejemplos de empresas “Mindful” que ya se están beneficiando del establecimiento de dichos programas, las más destacadas Google, NASA, Nike, Apple, Intel, General Mills, MIT Unilever, BP, Shell, Cisco Systems, Ford, Westin Hotels, Astrazéneca, AOL o Procter and Gamble, entre otras muchas”.

✓ Coaching: Escuela para el desarrollo de las competencias en estilos de liderazgo individual y grupal, relaciones interpersonales, y comunicación asertiva.

De acuerdo al Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016)

se pueden emplear las siguientes acciones:

Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés que proporcionar herramientas para que quienes ocupan cargos directivos y de supervisión estén en capacidad de reconocer la importancia de su rol en la prevención del estrés, e identificar oportunamente situaciones sugestivas de estrés en los trabajadores a su cargo. Esto implica definir las características y comportamientos esperados en los jefes y establecer **plan de formación para los jefes**.

Optimización de competencias de relación y comunicación este pretende optimizar la gestión del liderazgo en los jefes, a partir de la incorporación de comportamientos de relación y comunicación asertivos y desarrollar entre los trabajadores habilidades sociales, mediante la apropiación de comportamientos de relación y comunicación asertivos. Una opción metodológica para fortalecer o desarrollar la habilidad de interacción y comunicación asertiva es la asesoría individual o grupal, con la participación de un **coach, asesor o consultor** organizacional que mediante asesoría y retroalimentación ayuda a potenciar las fortalezas y a superar las falencias.

✓ Realizar programa de Inducción y re-inducción

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones:

Inducción y reinducción se realizan con el fin facilitar la adaptación del trabajador a su trabajo y a la organización, mediante la adquisición oportuna de información relacionada con la empresa, el centro de trabajo, el puesto y el entorno social en el que se desempeña la labor.



- ✓ Diseñar perfiles de cargo

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones

Claridad del rol como pilar del desempeño para asegurar que tanto el trabajador que desempeña un cargo como quienes tienen relación funcional o jerárquica con el mismo, tengan claridad sobre los objetivos, las responsabilidades de cada uno, el alcance, los conductos regulares, los requerimientos de calidad y cumplimiento, los procedimientos, los flujos de información, la actuación en caso de urgencia y las formas y espacios de relacionamiento mutuo, para el ejercicio eficaz de las funciones a cargo. Esto implica levantar **perfiles y socializarlos**.

- ✓ Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones:

Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar. Que brindan información a los trabajadores en temas relacionados con los beneficios de salud, pensiones, vivienda, educación, recreación y cajas de compensación familiar, que les permitan fomentar el uso sano y constructivo de su **tiempo libre, atender cambios o problemáticas asociados con su vivienda, educación, situaciones económicas, relaciones familiares y personales**. Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones que brindan servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de

conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.

✓ Programa de formación y capacitación

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones:

Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores con el propósito de propiciar el ajuste entre las exigencias de la tarea y de la organización, con los conocimientos y competencias del personal, y ofrecer oportunidades para su desarrollo.

✓ Gestión del Cambio

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones:

Gestión del Cambio para facilitar la adaptación al cambio en las organizaciones, a través de la implementación de un procedimiento estratégico y táctico que facilite la toma de decisiones gerenciales frente a transformaciones internas y externas que afectan a la organización. Lo cual implica fomentar el liderazgo transformacional en jefes y designar el facilitador del cambio, formar gestores del cambio y otras actividades.

✓ Gestión administración del tiempo

Según Protocolo de Acciones Generales del Ministerio de Protección Social (2016) se pueden emplear las siguientes acciones:

Gestión administración del tiempo para desarrollar habilidades de planificación y manejo del tiempo en los trabajadores, como mecanismo para lograr mayor eficacia en el trabajo y en las actividades cotidianas. Aunque esta intervención no busca impactar en primera instancia los

factores psicosociales, puede aliviar las dimensiones de carga cuantitativa y mental. La posibilidad de planificación del tiempo está ligada al control que se otorgue al trabajador, por lo que la sobrecarga de responsabilidades y la carencia de autonomía limitan la efectividad de esta acción.

✓ Plan de incentivos

Según Ministerio de Salud (Diciembre, 2016) “de acuerdo a los resultados arrojados en las diferentes entrevistas 2016 y encuestas 2015 realizadas a nivel institucional del sector Privado y Público, se concluye que los incentivos son una herramienta útil y eficaz para generar en el Talento Humano mayor nivel de compromiso y sentido de pertenencia, impactando directamente en la calidad del servicio y por ende en la Atención en salud” (pág. 51). Por lo anterior se propone a las instituciones tanto del sector público como privado enfocar sus programas de incentivos basados en los que mayor se ven reconocidos y acogidos por el Talento Humano: reconocimiento laboral, incentivo económico, formación continua, fortalecimiento de capacidades y competencias y desarrollo de contratos.

De acuerdo al Ministerio de Salud y protección social (Octubre 2016) se cuenta con experiencias nacionales de éxito “entidades como el hospital de El Tambo (Cauca) y la EPS Sanitas lograron a través de indicadores de gestión aplicar estrategias que motivaron al personal en salud logrando resultados de productividad y optimización de los recursos; además de mejorar la humanización en sus servicios de salud” (pág. 21). Otras entidades en Colombia con experiencias de éxito en sector salud son EPS Sanitas, Hospital Mederi, Hospital Nazaret, Instituto Nacional de dermatología Federico Lleras, entre otros.

✓ Análisis psicosocial del puesto de trabajo

La Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo tiene como objetivo evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con siete dimensiones del dominio “demandas del trabajo”, estas son:

- Demandas cuantitativas.
- Demandas de carga mental.
- Demandas emocionales.
- Exigencias de responsabilidad del cargo.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico.
- Demandas de la jornada de trabajo.
- Consistencia del rol.

De acuerdo a Villalobos C (2010) Se trata de una “evaluación específica a profundidad de factores de riesgo psicosocial intralaboral por puesto de trabajo, requerida en los procesos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador; evaluación a profundidad de una o varias dimensiones psicosociales que hayan sido detectadas como riesgosas por el cuestionario de factores psicosociales intralaborales”

6.2.2. Plan de intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial para el caso de atención prioritaria (CAP) que arrojó altos niveles de estrés.

El punto de partida es el resultado de la entrevista semiestructurada y el análisis de puesto realizado por el consultor externo y cuyos resultados arrojaron los siguientes datos:

De la entrevista semiestructurada se observan las siguientes condiciones para la dimensión **Control y autonomía sobre el trabajo** las cuales representan un riesgo alto:

✓ Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.

✓ Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.

Es decir, que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Por otra parte, del análisis psicosocial de puesto se observa que existen cuatro dimensiones que representan riesgo psicosocial en nivel alto y medio:

✓ Demandas cuantitativas: Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo.

Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.

✓ Demandas de carga mental: Exigencia de memoria, atención y concentración. Exigencia de altos niveles de detalle o precisión. Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.

✓ Exigencias de responsabilidad del cargo: Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía. Responsabilidad directa por dinero de la organización. Responsabilidad directa por información confidencial.

✓ Demandas de la jornada de trabajo: Trabajo en horario nocturno

Se procedió a analizar la información y se determinó el siguiente plan de intervención ver Tabla 13.

Tabla 13. Plan de intervención prioritaria para cargo CAP

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL		Gerentes	Profesionales	Plan de Intervención	
ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO	DEMANDAS CUANTITATIVAS	Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo	NA	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada	NA	x	
	DEMANDAS DE CARGA MENTAL	Exigencia de memoria, atención y concentración	NA	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
		Exigencia de altos niveles de detalles o precisión	NA	x	
		Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo	NA	x	
		Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea	NA	x	
		La información necesaria para realizar el trabajo es compleja	NA	x	
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo	NA	x	Diseñar Perfiles de cargo Programa de Inducción y re-inducción Capacitación
		Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía	NA	x	
		Responsabilidad directa por dinero de la organización	NA	x	
		Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea	NA	x	
	DEMANDAS EMOCIONALES	Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes	NA	x	Programa Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos		NA	x		

Fuente: Propia

Para la intervención en este caso de atención prioritaria CAP, se tomó como base Protocolo de Acciones Generales del Ministerio del Trabajo (2016) de la misma forma que se tomó para el plan de intervención de riesgos psicosocial y de estrés, fundamentado específicamente en las siguientes actividades ya justificadas en numeral 6.2.1:

- ✓ Programa Mindfulness para el Bienestar laboral
- ✓ Programa de inducción y re-inducción
- ✓ Programa de formación y capacitación
- ✓ Diseñar Perfiles de cargo

Del anterior plan de intervención se diseñó descripción perfil de cargo, el cual se diseñó utilizando como base el análisis descripción y diseño de cargos de la Universidad de Antioquía



el cual se recupera de:

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?id=83398>, el instrumento para la descripción del cargo se modificó y se ajustó para el caso de atención prioritaria CAP con el fin de visualizar la carga laboral y proponer alternativas en la toma de decisiones orientadas a la reestructuración del cargo.

Se realizaron tres revisiones y análisis por parte del grupo investigador. Se evidenció que el colaborador entrevistado cuenta con las competencias, pero se evidencia una carga fuerte de funciones. El resultado obtenido ratifica los resultados de la entrevista semiestructurada y el análisis de puesto. Y como producto final se obtuvo el perfil actualizado del cargo. Ver Anexo 2

De acuerdo a Ríos, R (2013) “describir planificadamente un puesto de trabajo consiste en detallar las funciones, tareas, actividades y recursos que se emplean en cada uno de estos, especificando la formación y experiencia necesarias, responsabilidades, características ambientales en donde desarrollará el trabajo, recursos a usar, canales de comunicación, procedimiento a seguir, etc” (p. 47) y que “la descripción apropiada permitirá entre otros aspectos:

- ✓ Ubicar a los empleados en los puestos adecuados
- ✓ Crear planes para capacitar y desarrollar
- ✓ Propiciar condiciones que mejoren el entorno
- ✓ Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afectan el desempeño de los empleados
- ✓ Eliminar requisitos y demandas no indispensables

- ✓ Conocer las necesidades reales de recursos humanos en la organización, establecer

nuevos métodos y formas de contratación. Entre otras” (p. 47)

El diseño del perfil de cargo diseñado cuenta con los siguientes componentes:

- ✓ Identificación: Identificación del cargo, objetivo del cargo, jefe inmediato, dependencia
- ✓ Perfil: Educación – Conocimientos, experiencia requerida
- ✓ Roles y responsabilidades: Personal a cargo, posición en el organigrama, comunicación, procesos a cargo.
- ✓ Competencias: institucionales, específicas y personales
- ✓ Funciones ciclo PHVA
- ✓ Comités y reuniones
- ✓ Riesgos a los que se expone

6.2.3. Diseño Sistema de Vigilancia Epidemiológica

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico donde se evidenció que el 90% de la población evaluada obtuvo un nivel de riesgo psicolaboral alto y muy alto y el 70.0% de la población refirieron experimentar niveles de estrés alto y muy alto. Se consideró relevante diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de riesgo psicosocial para la empresa, se integró una metodología que permitiera identificar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial y las condiciones estresantes que afectan a los trabajadores de la Empresa, a fin de disminuir los efectos negativos en la organización, mediante acciones de promoción de la salud, prevención y control.

Para el diseño se obtuvo información de Carluma (2010) como base teórica de los programas de vigilancia en riesgo psicosocial, se diseñó la estructura del documento, se obtuvo información de la Empresa en cuanto condiciones de salud, estadísticas de ausentismo, y el

mismo resultado de la evaluación de riesgo psicosocial. Se llevaron a cabo las siguientes etapas para el diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológica:

- ✓ Planteamiento de justificación y definición de objetivos
- ✓ Identificación de la población objeto del Programa de Vigilancia Epidemiológica
- ✓ Identificación del nivel de riesgo con los resultados de la evaluación de la Batería de Riesgo Psicosocial, entrevista semiestructurada y análisis de puesto para el caso de atención prioritaria CAP, se determina la vigilancia de la salud mental de este caso y se incluye en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica.
- ✓ Definición de controles según el plan de intervención
- ✓ Diseño de indicadores y
- ✓ Sistema de información

De lo anterior resulta el Sistema de Vigilancia para la empresa, ver Anexo 3

7. Conclusiones

- ✓ Se concluye que se aplicaron los formularios A y B a la población evaluada, sin embargo, según las características sociodemográficas de la población y los lineamientos de la Batería de riesgo psicosocial, solo se debió aplicar el formulario A. La compañía debe tener en cuenta este aspecto en futuras mediciones.
- ✓ Es una empresa joven en el mercado, está en proceso de construcción de su cultura organizacional debido a que las políticas están dirigidas desde su casa matriz en el exterior, requiere organizar y adaptar sus procesos internos y especialmente los asociados a Gestión Humana.
- ✓ Se diseñó **plan de intervención sobre los factores de riesgo psicosocial y de estrés** para los empleados de una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá a fin de reducir los niveles de estrés laboral y factores de riesgo psicosocial.
- ✓ De acuerdo a los resultados de la entrevista semiestructurada y el análisis de puesto en el CAP, se diseñó **plan de intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial** dejando como aporte principal el **diseño el perfil de cargo**.
- ✓ Se diseñó el **Sistema de Vigilancia Epidemiológica** para identificar, hacer seguimiento e intervención de los factores de riesgo psicosocial y las reacciones de estrés que afectan a la población trabajadora.



8. Recomendaciones

- ✓ Todos los colaboradores de la empresa, se deben incluir en el plan de intervención a fin de disminuir la presencia del factor de riesgo psicosocial y estrés sobre su efecto en la salud de los trabajadores. Y realizar evaluación del impacto de este plan de intervención.
- ✓ Mantener los factores protectores identificados en el diagnóstico.
- ✓ Incluir en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de riesgo psicosocial a los colaboradores que hayan puntuado en estrés alto o muy alto.
- ✓ Diseñar todos los perfiles de cargo de acuerdo a la estructura organizacional de la Empresa y tomando como base el propuesto por las investigadoras.
- ✓ Diseñar los procesos organizacionales para toda la Empresa con el fin de orientar a cada área o cargo de acuerdo al plan estratégico de la organización y a las políticas de la casa matriz.
- ✓ Diseñar el proceso, procedimientos, guías y mediciones para el área de Gestión Humana con el fin de propender por la mejora continua del talento humano.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, H. Fac minas SPI. (04 de Julio de 2015). *Formulación de objetivos de investigación*.
[Archivo de video]. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=83AHbQBTW_Y
- Álvarez M, (2016). Mindfulness en las empresas: Un estudio de caso en GOOGLE. Tomado de :
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164487/TFG_2016_AlvarezBlesaM
aria.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164487/TFG_2016_AlvarezBlesaM aria.pdf?sequence=1)
- Amanda Griffiths, T. C. (1999). *La organiacion del trabajo y el estrés N° 3*. Reino Unido:
Organización Mundial de la Salud. Obtenido de
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Arias, F., & Juarez A (2012). *Agotamiento profesional y estrés: Hallazgos desde México y otros
países latinoamericanos, Edition: 1a, Chapter: Factores psicosociales asociados al
agotamiento laboral (Burnout) y al entusiasmo (engagement) en enfermeras de un
hospital público en México, Publisher: Editorial Porrúa, Editorial UAEM,*
- Beleño, M., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en
trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC*. Barranquilla:
Universidad de la Costa CUC.
- Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J.
(2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta
sanitaria*, 16(3), 222-229. Recuperado de
<http://www.scielosp.org/pdf/gs/v16n3/v16n3a02.pdf>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). Bogotá D.C.: Pearson.

Bernal, C. A. (2017). *Introducción a la administración de las organizaciones* (2 ed.). Bogotá

D.C.: Pearson.

Carluma (2007). *Diseño de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Bogotá, Colombia

Castaño, W. (2017). *Aplicación y Diagnóstico de la Bateria de Riesgo Psicosocial*

http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Colorado, J., y García, E. (2014). *Relación Existente Entre las Condiciones Psicosociales*

Intralaborales y el Estrés Laboral en Trabajadores Operarios y Administrativos de Una Comercializadora de Productos de Consumo Masivo, en la Ciudad de Pereira (tesis de pregrado). Universidad Católica de Pereira, Risaralda, Colombia.

Duque, A. (2005). Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira, 2003. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 7 (10), 64-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239017675009.pdf>

Flórez, C. (febrero de 2014). *pdf*. Obtenido de pdf:

<file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/ESTR%C3%89S+Normas%20APA%20en%20empresas%20de%20producci%C3%B3n%20Manizales.pdf>

Flórez, Claudia. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. (Tesis de maestría).

Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.

Hernández, D. (2014). Caracterización de riesgos Psicosociales Intralaborales, Extralaborales y evaluación del Estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal (tesis de posgrado) Universidad

Nacional Abierta y a Distancia, Yopal, Casanare, Colombia.

Jiménez R. (2013). Factores psicosociales intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral. (Tesis de Maestría), Universidad de Manizales, Colombia.

Juan Bautista Salud Ocupacional. Gaceta Informativa 2010 Ed. 10 Obtenido de

<http://www.ocupacionaljb.com/documentos/boletin%2010.pdf>

Mahecha, Elizabeth (2017), Matriz de Colores de Priorización de Riesgo Psicosocial. Bogotá

Mesino Rivero, L.: (2010) *"Las políticas fiscales y su impacto en el bienestar social de la población venezolana. Un análisis desde el paradigma crítico. Periodo: 1988-*

2006", Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2010/lmr/

Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). *Regimen Legal de Bogotá D.C.*

Obtenido de Regimen Legal de Bogotá D.C.:

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

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2016). Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social Bogotá, Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2016). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Bogotá, Colombia

Ministero de Proteccion Social. (2003-2007). *Plan Nacional de Salud Ocupacional* . Bogotá:

Ministerio de Proteccion Social. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/PLAN%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20OCUPACIONAL%202003-2007.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (18 de Febrero de 2011). *Fondo de Riesgos Laborales de Bogotá D.C.* Obtenido de Fondo de Riesgo Laboral de Bogotá D.C.:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/noticias/351/14>

Ministerio de Salud y Protección Social (Diciembre de 2016), Estrategias de incentivos al talento humano en salud “Tarea de todos”. Tomado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (Octubre de 2016), Incentivos “Tarea de Yodos” Experiencias Nacionales”. Tomado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/10.experiencias-nacionales.pdf>

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

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

Pineda, B; De Alvarado, E; De Canales, Francisca (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud*, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington

Ruiz, R (2013). El Talento Humano en los Sistemas de Gestión. Icontec. Bogotá, Colombia

Rodríguez, A. (04 de Octubre de 2013). *pdf*. Obtenido de pdf: <http://psiquiatria.org.co/web/wp-content/uploads/2013/10/articulo-estrees-laboral-04-de-octubre-de-2013.pdf>

Rojas, O. & García Derly. (2017). *Biblioteca digital Universidad de San Buenaventura*.

Obtenido de Biblioteca digital Universidad de San Buenaventura:

file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017%20Univ.%20Buenaventura%20en%20Mlin..pdf

Villajos, L., Ballesteros F. y Barba, M. (2013). Mindfulness en medicina. Medicina familiar de Andalucía. Vol. 14. No. 2 Julio de 2013.

Villalobos, G. (2010). *Bateria de Instrumentos para la evaluacion de factores de riesgos psicolaborales*. Obtenido de Fondo de Riesgos Laborales:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1. Formato recolección información perfil de cargos

	RECURSOS HUMANOS FORMATO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA CARGOS	PÁGINA 1 DE 3
--	---	---------------

Cargo: Ejecutiva de Contabilidad y Finanzas

Fecha: 12/06/2017

Hora: 10:00 a.m. – 11:00 a.m

Describa las Funciones realizadas:

CONTABILIDAD

Verificar la correcta contabilización de las facturas de compra de bienes y servicios
 Verificar la esencia de gastos incurridos por los empleados con las facturas y así confirmar que estos gastos tengan relación con las actividades de la empresa
 Velar por el cumplimiento de la normatividad y la legislación contable
 Preparar y certificar los Estados Financieros y sus respectivas notas según normas vigentes
 Planificar y coordinar las tareas y planes en el área contable
 Verificar, analizar y depurar cuentas contables
 Realización de notas y ajustes contables
 Implementación y mantenimientos de las normas internacionales de la información financiera – IFRS
 Conciliaciones bancarias
 Liquidación de importaciones de productos
 Provisionar gastos realizados en el mes y descuentos comerciales otorgados a los clientes
 Revisión final de balance de comprobación
 Garantizar el cierre financiero mensual/trimestral/anual de forma correcta y de acuerdo con las fechas acordadas

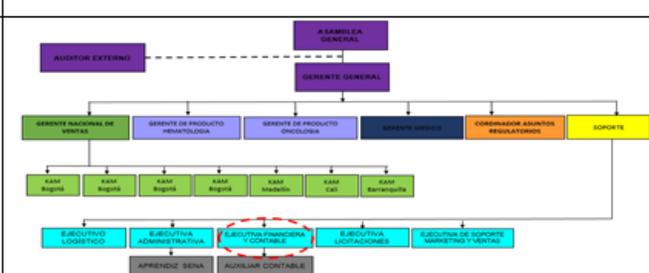
COSTOS Y PRESUPUESTOS

Apoyar a las áreas de la compañía en el cálculo y proyección de su presupuesto de gastos anual.
 Consolidar y solicitar aprobación del presupuesto de gastos total anual
 Diseñar la matriz de costos
 Asignación de código de centro de costos a cada gasto que se genera en el desarrollo de la actividad de la compañía
 Realizar informes de ejecución presupuestal mensual y acumulado
 Control y análisis de la ejecución presupuestal por área.
 Intervenir y alertar sobre excesos de ejecución versus valores presupuestados

IMPUESTOS

Velar por el cumplimiento de la normatividad y la legislación tributaria

ANEXO 2. Perfil del Cargo

	RECURSOS HUMANOS	RH
	PERFIL DEL CARGO	
Identificación del cargo	EJECUTIVA FINANCIERA Y CONTABLE	
Objetivo del cargo	Administrar, planificar y controlar activamente las operaciones financieras de Colombia dentro del marco de las directrices corporativas y legales. Coordinar activamente con los equipos comerciales el buen funcionamiento de las operaciones financieras, establecer contactos con socios externos (auditores / bancos / consultores) y partes interesadas internas en Colombia.	
Dependencia	Soporte	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Educación - Conocimientos	Académico: Contador Postgrado: Especialización en Finanzas y / Contabilidad Del negocio: Conocimiento en la industria farmacéutica Formación complementaria (Preferiblemente): <ul style="list-style-type: none"> Excel Avanzado Normatividad vigente en Colombia en Contabilidad y Nif Conocimiento en análisis tributarios y financieros. Idiomas: Inglés	
Experiencia requerida (Descripción de la experiencia, en qué áreas, cargos y sectores es preferible)	Por lo menos (3) años en el área de contabilidad y finanzas	
Personal a cargo	Auxiliar contable	
Posición en el organigrama		
Comunicación	Interna: Todas las áreas Externa: Auditores, consultores, bancos, clientes, proveedores, entidades de control (DIAN, Inyima).	

ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	



	RECURSOS HUMANOS	RH	
	PERFIL DEL CARGO		
Procesos a cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Proveedores e inventarios ○ Compras, costos y presupuestos ○ Bancos ○ Impuestos ○ Facturación y cartera ○ Estudios y créditos ✓ Tesorería <ul style="list-style-type: none"> ○ Flujo de caja ✓ Nómina 		
Competencias	<p>Institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por el individuo ✓ Trabajo en equipo <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo <p>Personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad y transparencia 		
Ciclo PHVA Planear	<p>Areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilidad ✓ Tesorería ✓ Nómina <p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para preparar informes de flujo de efectivo. ✓ Asegurar el capital de trabajo adecuado en forma oportuna para cumplir con los requisitos del negocio en coordinación con el equipo de HO. ✓ Planificar y coordinar las tareas y planes en el área contable ✓ Provisionar gastos realizados en el mes y descuentos comerciales otorgados a los clientes ✓ Preparar la nómina mensual. Cálculo realizado según días trabajados, auxilios otorgados, comisiones ganadas y deducciones de seguridad social, AFC, fondo pensiones y retención en la fuente, etc. ✓ Apoyar a las áreas de la compañía en el cálculo y proyección de su presupuesto de gastos anual. ✓ Diseñar la matriz de costos ✓ Preparar las transferencias de pago a proveedores, servicios públicos, nómina, seguridad social a través de la sucursal virtual de Citibank y/o Davivienda ✓ Preparar las transferencias en Citibank y/o Davivienda para pago de nómina. ✓ Preparar comprobantes de nómina para cada empleado y enviarlo por correo electrónico ✓ Coordinar visitas y trabajos con los Auditores ✓ Facilitar toda la información de la compañía para el buen desarrollo de las auditorías ✓ Coordinar la revisión y firmas de impuestos 		
ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	



	RECURSOS HUMANOS	RH
	PERFIL DEL CARGO	

CICLO PHVA Hacer	Hacer
	<ul style="list-style-type: none">✓ Asegurar un cierre financiero mensual / trimestral adecuado según los plazos acordados.✓ Contabilización correcta de las transacciones e informes subsidiarios a HO en el formato específico.✓ Mantenimiento de informar las diferencias según los PCGA, si corresponde.✓ Notificación oportuna y correcta a la oficina central según el acuerdo de nivel de servicio definido✓ Administración de caja menor.✓ Asegurar que los fondos excedentes sean remitidos a la India en forma de cuentas por pagar entre empresas de manera oportuna.✓ Administre un flujo de efectivo adecuado y pagos oportunos a los proveedores, informe puntual y correcto a HO✓ Asegurar que las cuentas por pagar se cumplan según los plazos del cronograma.✓ Controle los límites de crédito pendientes / distribuidor Proporcionar desencadenantes / comentarios al Jefe de país sobre la salud de las cuentas por cobrar.✓ Asegurar que las cuentas por pagar se cumplan según los plazos del cronograma.✓ Asegúrese de que las cuentas por cobrar se cobren a tiempo / Pagos según los plazos.✓ Preparar y certificar los estados financieros y sus respectivas notas según normas vigentes.✓ Realización de notas y ajustes contables.✓ Implementación y mantenimiento de las normas internacionales de la información financiera – IFRS✓ Conciliaciones bancarias✓ Liquidación de importaciones de productos✓ Consolidar y solicitar aprobación del presupuesto de gastos total anual✓ Asignación de código de centro de costos a cada gasto que se genera en el desarrollo de la actividad de la compañía✓ Control y análisis de la ejecución presupuestal por área.✓ Analizar la información de los documentos y requisitos que deben tener los clientes para el estudio de crédito✓ Informar a la gerencia general y gerencia nacional de ventas sobre el resultado de cada estudio de crédito y así concluir el cupo de crédito que será otorgado✓ Enviar y solicitar cada estudio de crédito a Grafer.✓ Informar mediante carta al cliente su cupo de crédito inicial y plazos de pago.✓ Informar mediante carta al cliente la ampliación del cupo de crédito y/o posibles cambios en los plazos de pago.✓ Elaboración mensual de Retenciones en la fuente.✓ Elaboración Bimensual de ICA y retenciones de ICA.✓ Elaboración de la información exógena DIAN.

ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	



RECURSOS HUMANOS		RH	
PERFIL DEL CARGO			
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de medios magnéticos distritales ✓ Elaboración de la declaración de renta de la compañía ✓ Elaboración de la declaración de renta del Gerente General ✓ Enviar los informes de cartera con una frecuencia semanal a los <u>KAMs</u> ✓ Análisis de descuentos comerciales y financieros no tomados por los clientes ✓ Solicitar al departamento financiero de la India aprobación para facturar pedidos a clientes cuando se encuentran bloqueados por mora en pagos de facturas ✓ Liquidar todos los avances para los viajes para el equipo comercial y marketing. ✓ Elaborar la programación de pagos a proveedores semanal y/o quincenal ✓ Informar a los proveedores sobre los pagos realizados ✓ Realizar y custodiar las chequeras y la elaboración de los respectivos cheques de la Compañía ✓ Realizar operaciones en moneda extranjera de Ingreso y Egreso. ✓ Negociación de tasas de cambio con los bancos ✓ Diligenciar formatos de Banco de la República para operaciones en moneda extranjera ✓ Elaborar y administrar el flujo de dinero de la compañía ✓ Mantener contacto directo con los bancos a nombre de la Compañía ✓ Depurar retención en la fuente sobre salarios por cada empleado. ✓ Solicitar aprobación de la nómina al departamento de Recursos Humanos de la casa matriz ✓ Asignar centro de costos a cada concepto y cada empleado. ✓ Integrar la información de nómina a SIIGO ✓ Realizar liquidaciones de vacaciones, cesantías, intereses de cesantías y primas ✓ Liquidar los aportes de seguridad social en la página www.aportesonlinea.com ✓ Liquidar los auxilios de alimentación mensuales con BIG PASS ✓ Llenar los formatos, hacer los cheques e ir al banco para depositar los pagos de AFC, fondos voluntarios de pensiones, fondos de ahorro de los trabajadores, etc. H ✓ Negociar precios, descuentos y plazos de pago. H ✓ Hacer liquidaciones finales de contratos de trabajo ✓ Mantener contacto directo con los proveedores a nombre de la Compañía ✓ Informar oficialmente la meta de venta por mes al equipo comercial. ✓ Expedición de referencias comerciales a los clientes. ✓ Atención y respuesta a los correos electrónicos de casa matriz ✓ Envío del reporte de ventas mensuales 1er día del siguiente mes ✓ Certificado de efectivo 1er día del siguiente mes ✓ Envío de las conciliaciones bancarias 4to día del siguiente mes ✓ Mantener contacto directo con los auditores a nombre de la compañía ✓ Envío de Balance de comprobación después de cierre total 		
ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	



	RECURSOS HUMANOS	RH
	PERFIL DEL CARGO	

CICLO PHVA VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none">✓ Enviar y responder a la solicitud de otros informes✓ Renovación anual de la Cámara de Comercio✓ Elaborar la reconciliación de inventario entre el operador logístico y nuestros registros✓ Atención a requerimientos del Banco de la República✓ Manejo de la correspondencia de los entes estatales (Cámara de Comercio, DIAN, Banco de la República, Supersociedades y DANE).
	<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Monitoreo de todos los anticipos y gastos con los términos acordados✓ Controle los límites de crédito pendientes / distribuidor✓ Asegúrese de que todos los cambios de precios se aprueben apropiadamente según el SOP de fijación de precios, revise y sugiera límites de crédito y condiciones de pago, apoyo al Gerente General en precios y margen, presupuesto anual, informes mensuales, etc.✓ Contabilidad según los requisitos de la ley local y todos los impuestos (IVA, Impuesto a la renta e impuestos de nómina); enlace con auditores legales locales y asesores fiscales; asegurar observaciones no significativas en la auditoría financiera local; establecer control interno para procesos clave.✓ Entrega oportuna de informes y cumplimientos según el SLA definido y las regulaciones.✓ Verificar la correcta contabilización de las facturas de compra de bienes y servicios✓ Verificar la esencia de gastos incurridos por los empleados con las facturas y así confirmar que estos gastos tengan relación con las actividades de la empresa✓ Velar por el cumplimiento de la normatividad y la legislación contable✓ Verificar, analizar y depurar cuentas contables✓ Revisión final de balance de comprobación✓ Garantizar el cierre financiero mensual/trimestral/anual de forma correcta y de acuerdo con las fechas acordadas.✓ Intervenir y alertar sobre excesos de ejecución versus valores presupuestados✓ Monitorear la cartera y cupo de crédito de los clientes✓ Intervenir y alertar sobre excesos de ejecución versus valores presupuestados✓ Velar por el cumplimiento de la normatividad y la legislación tributaria✓ Asegurar que todos los cambios de precios sean aprobados previamente en oferta comercial✓ Revisar las facturas de venta y recibos de caja✓ Asegurar que se cumplan con las fechas pactadas para pago a nuestros proveedores✓ Velar por el cumplimiento de la normatividad y la legislación cambiaria✓ Analizar la información de los documentos y requisitos que deben tener los proveedores✓ Confirmación de operaciones <u>intercompañía</u> 3er día del siguiente mes

ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	



		RECURSOS HUMANOS	RH														
		PERFIL DEL CARGO															
CICLO PHVA ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación física de inventario en diciembre y marzo de cada año en la bodega ¿??? Actuar <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar comentarios al Jefe de país sobre las cuentas por cobrar ✓ Realizar informes de ejecución presupuestal mensual y acumulado ✓ Proporcionar / retroalimentar al Gerente General y al área financiera de India sobre el estado de las cuentas por cobrar. ✓ Informe de ejecución presupuestal y explicación de sus variaciones 5to día del siguiente mes ✓ Informe de cuentas por cobrar detallado por cliente, incluyendo número de las facturas y días de vencimiento ✓ Elaborar informe para la Superintendencia de sociedades ✓ Elaborar los informes requerido por la gerencia general 																
Comités y/o reuniones	<p>I. Teleconferencias Periodicidad: Mensual Asistentes: Casa Matriz Objetivo: Tratar temas relacionados con Finanzas</p> <p>II. Reuniones con Auditor Externo Periodicidad: Cada cuatro meses (1 semana) Asistentes: Equipo de contabilidad y finanzas y auditoría Objetivo: Realizar auditoría</p> <p>III. Reunión revisión de impuestos Periodicidad: 1 vez por mes Asistentes: Equipo de contabilidad y finanzas y auditoría Objetivo: Revisar impuestos</p>																
Riesgos	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Disergonómico</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Biológico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Físico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Químico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Psicosocial</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Naturales</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>De Seguridad</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>	Disergonómico	X	Biológico		Físico		Químico		Psicosocial	X	Naturales	X	De Seguridad	X		
Disergonómico	X																
Biológico																	
Físico																	
Químico																	
Psicosocial	X																
Naturales	X																
De Seguridad	X																

ELABORADOR POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
	Ejecutiva Administrativa	Gerente General	

ANEXO 3. SVE (Sistema de Vigilancia Epidemiológica)

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS**
 - 2.1. Objetivo general
 - 2.2. Objetivos específicos
- 3. POBLACIÓN OBJETO**
- 4. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA**
 - 4.1. Gerencia
 - 4.2. Equipo de trabajo del sistema de vigilancia epidemiológica
 - 4.3. Trabajadores
- 5. RECURSOS**
 - 5.1. Recurso humano
 - 5.2. Recurso físico
 - 5.3. Recurso financiero
- 6. FASES DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**
 - 6.1. Sensibilización y planeación
 - 6.2. Diagnóstico
 - 6.3. Intervención
 - 6.4. Evaluación y seguimiento
- 7. SISTEMA DE INFORMACIÓN**
- 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS**
- 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

FIGURAS

- Figura 1. Ciclo PHVA
- Figura 2. Modelo de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora tomado de Guía Técnica General

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

ANEXOS

- Anexo 1. Tabla de enfermedades laborales
- Anexo 2. Plan de intervención para los factores intralaborales, extralaborales y manejo de estrés.
- Anexo 3. Plan de intervención para CAP.
- Anexo 4. Sistema de información



Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

1. INTRODUCCIÓN

Este Sistema de vigilancia epidemiológica es un aporte una empresa del sector farmacéutico, frente a la necesidad de identificar los riesgos psicosociales que afectan a sus colaboradores y de implementar acciones para reducir los niveles de estrés. Actualmente las empresas dedican esfuerzos para salvaguardar la salud de sus colaboradores, por ello crean programas enfocados en la prevención en diferentes aspectos. Uno de los ambientes más importante que tienen presente las organizaciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores son las condiciones psicosociales ya que constituyen el eje central en la interacción entre el colaborador y el adecuado desempeño de su labor, es así que cuando no se establece una buena relación se pueden presentar efectos secundarios a nivel físico, mental y/o emocional afectando directamente la salud.

Actuar frente al manejo de los riesgos psicosociales permite prevenir la manifestación y desarrollo del estrés y sus consecuencias posteriores, por lo que no actuar frente a ello genera en las organizaciones altos índices de accidentes de trabajo, bajo rendimiento en la labor, cambios representativos en los comportamientos y en la posible generación de una patología. La legislación colombiana a través de la resolución 2646 de Julio 17 de 2008 estableció disposiciones y definió responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Diseñar una metodología que permita identificar, hacer seguimiento e intervención de los factores de riesgo psicosocial y las reacciones de estrés que afectan a la población trabajadora, a fin de disminuir la prevalencia e incidencia de patologías y los efectos negativos en la organización derivados de las respuestas de estrés, mediante acciones de promoción de la salud, prevención y control.

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

2.2. Objetivos específicos

- 2.2.1. Identificar y valorar los factores de riesgo psicosociales existentes en la Empresa por cargos.
- 2.2.2. Definir los criterios para la organización de la información general de la empresa en la que se pretende desarrollar un SVE de Factores Psicosociales, con el fin de crear las condiciones para hacer un tamizaje que permita avanzar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial.
- 2.2.3. Definir la presencia de casos asociados a reacciones de estrés ocupacional, con el fin de hacer control de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y de los efectos que causan en las personas.
- 2.2.4. Desarrollar acciones de intervención para los factores de riesgo psicosocial extralaborales e individuales, apoyado en recursos de la empresa y de las instituciones de la seguridad social.
- 2.2.5. Evaluar la efectividad de las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial y el funcionamiento del sistema de vigilancia mediante un conjunto de indicadores.

3. POBLACIÓN OBJETO

Este estudio es un aporte a una empresa del sector ~~farmacéutico~~, frente a la necesidad de identificar los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y niveles de estrés que afectan a sus colaboradores y de implementar acciones.

Serán objeto de vigilancia los trabajadores que:

- > Trabajadores cuyos resultados en la evaluación de factores de riesgo psicosocial hayan puntuado en riesgo "alto" o "muy alto".
- > Casos confirmados, aquel trabajador con un diagnóstico clínico en el que se confirme la relación de causalidad con la exposición a factores de riesgo psicosociales, por criterios epidemiológicos clínico, de laboratorio.
- > Casos de exposición aguda en el que se presenten episodios de estrés postraumático o respuestas agudas a una situación especial.

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

4. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA

4.1 Gerencia

- Garantizar el cuidado integral de la salud de los empleados y de los ambientes de trabajo.
- Establecer y garantizar los recursos necesarios para cumplir con el cuidado de la salud y de los ambientes de trabajo.
- Designar un presupuesto para el desarrollo de actividades en Seguridad y Salud en el Trabajo y específicamente en el SVE.
- Participar en el seguimiento de las acciones y la toma de decisiones.
- Hacer la revisión periódica del SVE para la prevención de los riesgos psicosociales, en particular de las recomendaciones para el control de la exposición.

4.2. Equipo de trabajo del sistema de vigilancia epidemiológica (SVE)

La empresa cuenta con una persona responsable de la coordinación del sistema de vigilancia para la prevención de los riesgos psicosociales y con la participación activa de los distintos niveles desde la gerencia hasta el personal operativo. El responsable de Sistema tiene como funciones principales:

- Coordinar la aplicación y seguimiento del SVE de Factores de Riesgo Psicosocial, para responder a las necesidades específicas de la Empresa.
- Verificar el cumplimiento de las fases del SVE.
- Asegurar el seguimiento y análisis de las actividades de prevención y control, valorando el estado de salud de los empleados.
- Asegurar que se conserven actualizados los documentos y registros de la historia clínica ocupacional.
- Elaborar y mantener actualizado el panorama de riesgos de cada área, incluyendo los resultados de los factores psicosociales.
- Coordinar con el equipo de SG-SST y con los jefes de las áreas, el manejo y seguimiento individual y colectivo de todo caso sospechoso o confirmado detectado por el SVE.

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

- Informar a la Gerencia /Dirección de la Empresa, los resultados y avances de las actividades desarrolladas desde el SVE de Factores de Riesgo Psicosocial, con el fin de involucrarlos en las decisiones.
- Escoger, con la asesoría de los profesionales especialistas en el área psicosocial de la A.R.L. o expertos consultores, los métodos de recolección de información, estudio y valoración de los factores de riesgo psicosocial para la empresa.
- Estructurar junto con la A.R.L., un cronograma de actividades de intervención, una vez se haya realizado un estudio de los factores de riesgo psicosocial en la empresa.
- Reportar a la A.R.L. la presencia de posibles "casos", asociados con la presencia de factores de riesgo psicosocial laboral.
- Informar a los trabajadores de la Empresa de los procesos de recolección, análisis y resultados del SVE de Factores de Riesgo Psicosocial.
- Coordinar la implementación de actividades de prevención y control que surjan a partir de la implementación del SVE de Factores de Riesgo

4.3. Trabajadores

- Garantizar el cuidado integral de la salud y el manejo del estrés (por factores psicosociales extralaborales e individuales).
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su salud durante los exámenes ocupacionales.
- Cumplir las normas, procedimientos e instrucciones del SVE de factores de riesgo psicosocial.
 - Asistir de manera cumplida a los exámenes ocupacionales y las actividades de capacitación programadas y de intervención y seguir de manera estricta las indicaciones de prevención o control dadas en el SVE

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

5. RECURSOS

5.1. Recurso humano	5.2. Recurso físico	5.3. Recurso financiero
Responsable del SVE Quien coordinará las actividades propias del sistema, reportará los avances, presentará los informes correspondientes para someter a aprobación las acciones correctivas o métodos de control necesarios.	Las actividades de recolección de información, sensibilización, divulgación de resultados, capacitaciones y divulgación del programa de vigilancia utilizarán como electrónico, folletos y otros medios de comunicación interna de la Empresa.	La Empresa establece un presupuesto propio para implementación, desarrollo, evaluación del programa, el cual se complementa con los recursos para la asesoría, capacitación e intervención provenientes de la ARL.

6. FASES DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

La vigilancia epidemiológica se entiende como una estrategia que permite mantener controlados los factores de riesgo que ocasionan enfermedades laborales que requiere de un sistema de información organizado para la toma de decisiones, para el control de los riesgos resultantes de las evaluaciones de las condiciones de trabajo y de la salud.

6.1 Sensibilización y planeación

El compromiso de la alta gerencia es el factor determinante en éxito del programa de vigilancia, este compromiso se refleja en la política de SG-SST. La planeación del SVE se realiza a partir de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 en Art.1 "estableció disposiciones y definió responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional"

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

La vigilancia epidemiológica estructurada bajo el ciclo PHVA con un enfoque permanente de mejora continua, garantizará la gestión del riesgo.

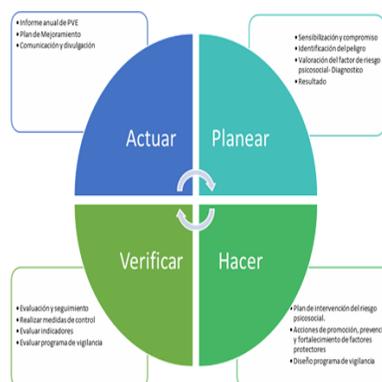


Figura 1. Ciclo PHVA: PVE de Riesgo Psicosocial modificado de Elizabeth Mahecha

6.2. Diagnóstico – Identificación del peligro y valoración del factor de riesgo

6.2.1. Cuestionario o encuestas

La valoración de los factores de riesgo psicosocial en una empresa del sector **farmacéutico**, se realizó mediante la aplicación de la "Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial" que ha sido avalada por el Ministerio de Protección Social (actual Ministerio de Trabajo) y que ha sido estandarizada para la para población colombiana.

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

6.2.1.1. Instrumentos – Bateria

A continuación, se presenta su ficha técnica.

Nombre: Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Autores: Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Administración: Individual o colectiva.
Duración: 1 hora
Aplicación: trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Finalidad: Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, en concreto: Condiciones intralaborales y condiciones extralaborales.
Tipificación: Baresmos en puntuaciones centiles.

Instrumentos empleados:

- o Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y Forma B).
- o Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- o Cuestionario para la evaluación del estrés.
- o Ficha de datos generales.

Inicialmente, se emplean como prueba tamiz, la ficha de datos generales, los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y evaluación de estrés, instrumentos que dan un panorama general del nivel de riesgo, para posteriormente, dependiendo de la caracterización, se pueda realizar una evaluación complementaria utilizando los demás instrumentos.

La metodología de grupos focales se emplea cuando en la evaluación inicial se detecta un riesgo característico de un grupo o área específica.

El análisis psicosocial del puesto de trabajo, se desarrolla en los casos en los cuales se ha determinado un riesgo importante en algunos cargos en especial.

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	-----------------------------

La entrevista semiestructurada, se lleva a cabo de acuerdo con los resultados individuales, en aquellos casos con puntuaciones de riesgo en niveles altos y muy altos.

En los casos específicos en los que se requiera profundizar en las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, se realiza evaluación con instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por el profesional en psicología competente.

6.2.1. 2. Diagnósticos de Riesgos Psicosocial - Resultado

Se cuenta con el diagnóstico de riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral, evaluación de estrés, resultado de entrevista Semi-estructurada para el caso CAP y el Análisis de puesto de trabajo para factores de riesgo para el caso CAP.

6.2.2. Estadísticas

6.2.2.1. Ausentismo - Resultado

Según las estadísticas de ausentismos por enfermedad general y accidente laboral se cuenta con la siguiente información de 2017. Se toma los síntomas fisiológicos relacionados con estrés laboral se identifica las incapacidades asociadas.

El índice de ausentismo esta en 0.41.

Índice	Número de ausentismos por enfermedad general	Número de ausentismos por accidente laboral	Por diagnóstico							
			Trastorno de ansiedad	Trastorno de depresión	Trastorno de estrés	Trastorno de somatización	Trastorno de personalidad	Trastorno de conducta	Trastorno de identidad	Trastorno de personalidad
0.41	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

6.2.3. Diagnóstico de condiciones de salud - Resultado

De acuerdo al informe de condiciones de salud como resultado de las evaluaciones médicas se

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

De acuerdo a los resultados de la información obtenida de las diferentes fuentes, se establece un plan de intervención que se encuentra en el Anexo 2 Plan de intervención para los factores **intra-laborales, extra-laborales** y manejo de estrés.

Para los CAP identificados, también se cuenta con plan de intervención en Anexo 3.

6.4 Evaluación y seguimiento

La intervención de los factores psicosociales y sus efectos requiere seguimiento y evaluación para establecer si efectivamente se logran los resultados esperados o si es necesario tomar acciones oportunas para la mejora. En concordancia con el Decreto 1072 de 2015 (artículos 2.2.4.6.19 al 2.2.4.6.22), se deben definir indicadores cualitativos o cuantitativos. Estos indicadores deben facilitar la evaluación de la estructura, el proceso y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cuando se definen los indicadores para evaluar las intervenciones sobre factores psicosociales y sus efectos, deben considerarse los beneficios y utilidad de la información que se obtiene. Así mismo, los indicadores deben estar claramente definidos; adicionalmente debe tenerse establecida la forma como se recogerá la información y los criterios de análisis. (Guía Técnica General Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora -2015).

Para esta empresa del sector farmacéutico se consideran los siguientes indicadores:

Tipo	Propósito	Formula de calculo	Fuente de información	Periodicidad
Indicador de estructura	Planes y cronogramas de la intervención aprobados	# de planes y cronogramas presentados a alta gerencia aprobados# total de planes y cronogramas	Planes y cronogramas	Trimestral

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

		presentados a alta gerencia		
Indicador de proceso	Cobertura de la intervención de los factores de riesgo y los efectos calificados como prioritarios.	# de participantes en las actividades en el periodo# total de trabajadores convocados	Registros de asistencia Cronogramas	Trimestral
	Cumplimiento del plan y cronograma de intervención	# de actividades ejecutadas# actividades programadas	Plan de Intervención	Trimestral
Indicador de resultado	Disminución de la proporción de personas expuestas a los factores de riesgo psicosocial	# de trabajadores que calificaron medio y bajo/ # total de trabajadores que calificaron alto y muy alto	Diagnostico de factor de riesgo psicosocial	Cada dos años
	Disminución de nivel de estrés laboral	# de trabajadores que calificaron medio y bajo/ # total de trabajadores que calificaron alto y muy alto	Encuesta de estrés	Cada dos años

Seguimiento PVE:

El seguimiento al PVE se realizará a través de auditorías, revisión por la dirección, estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora asociados al riesgo psicosocial.

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Con la premisa que un buen sistema de información debe permitir la integración de los datos de los diferentes componentes de la vigilancia, atención a las condiciones de riesgo psicosocial y atención a los trabajadores expuestos al riesgo psicosocial; así como su estructura funcional, ciclo de mejoramiento, para medir el cumplimiento de los objetivos trazados, la Empresa llevará un registro de base de datos que contiene las variables en este documento mencionadas, y que en



	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

adelante permite hacer comparaciones útiles y la determinación fácil y oportuna de los indicadores definidos.

Los registros asociados a las intervenciones se conservarán por períodos no inferiores a 20 años y en todo caso se garantizará la confidencialidad en la información. Res. 2346 de 2007 y Res 1995 de 1999

7.1. Información inicial para el sistema de vigilancia epidemiológica, que incluye:

- Los registros de accidentalidad, ausentismo y morbilidad.
- La descripción de procesos y políticas de recursos humanos y salud ocupacional de la organización.
- La descripción de cargos que reúne los datos de requisitos, responsabilidades y riesgos del cargo y el informe del proceso de selección del trabajador. Si dado el caso esta información no está disponible al iniciar el SVE, se debe construir en la medida en que avanza su implementación.

7.2. Información que surge a través del desarrollo del sistema de vigilancia epidemiológica:

- Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Corresponde al presente informe).
- Resultados de evaluación de los niveles de estrés percibidos por los trabajadores (Corresponde al presente informe).
- Historias clínicas ocupacionales, las cuales deben incluir preguntas relacionadas con síntomas de estrés.
- Diagnóstico y documentación de "CAP".
- Resultados del sistema de vigilancia epidemiológica y evaluación de su impacto.

La información que utiliza el sistema de vigilancia epidemiológica debe reunir las siguientes condiciones: veracidad, suficiencia (que esté completa), oportunidad, confiabilidad (que sea comparable y consistente), exactitud, validez (que mida en forma precisa lo que se quiere medir) y objetividad.

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

En el Anexo 4 se enumeran las principales variables que se incluyen en el sistema de información, ilustrando en cada caso las posibles fuentes de la información. Para efectos metodológicos se presentan separadamente las variables individuales y las organizacionales. Conviene aclarar que se citan varias fuentes posibles de información, de las cuales el responsable de la ejecución del programa deberá seleccionar la más confiable, de acuerdo con los registros que se lleven en la empresa, o remitirse a las que estén a su disposición.

8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS

La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales con los instrumentos ya mencionados, está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2008, en consecuencia, el experto evaluador garantiza por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional, por lo que la evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud irán siempre precedidos del consentimiento informado del trabajador.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carfuma (2007). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológico de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Bogotá D.C.

Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). Régimen Legal de Bogotá D.C. Obtenido de Régimen Legal de Bogotá D.C.:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31807>

Ministerio de la Protección Social. (18 de febrero de 2011). Fondo de Riesgos Laborales de Bogotá D.C. Obtenido de Fondo de Riesgo Laboral de Bogotá D.C.:
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/noticias/35114>

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

Ministerio de Trabajo (2015) Guía Técnica General Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Bogotá D.C

Ministerio de Protección Social (2008). Resolución 2840 de 2008. Colombia.

Ministerio de Protección Social (2014). Decreto 1477 de 2014. Colombia.

Villalobos, G. (2010). Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Obtenido de Fondo de Riesgos Laborales: <http://fondosgoalaborales.gov.co/documenta/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

Anexo 1. Tabla de enfermedades laborales

Decreto 1477 de 2014 el cual tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades laborales y que para el caso de factores psicosociales son:

✓ Trastornos psicóticos agudos y transitorios	✓ Hipertensión arterial secundaria
✓ Depresión	✓ Angina de pecho, cardiopatía isquémica
✓ Episodios depresivos	✓ Infarto agudo de miocardio
✓ Trastorno de pánico	✓ Enfermedades cerebrovasculares
✓ Trastorno de ansiedad generalizada	✓ Encefalopatía hipertensiva
✓ Trastorno mixto ansioso-depresivo	✓ Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar
✓ Reacciones a estrés graves	✓ Úlcera gástrica
✓ Trastornos de adaptación	✓ Úlcera duodenal
✓ Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento.	✓ Úlcera péptica, de sitio no especificado
✓ Trastornos del sueño debido a factores no orgánicos.	✓ Úlcera gastroyeyunal
✓ Estrés post-traumático.	✓ Gastritis crónica no especificada
	✓ Dispepsia
	✓ Síndrome de colon irritable con o sin diarrea

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver.1 Fecha: 31-01-2018
--	----------------------------

Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver.1 Fecha: 31-01-2018
--	----------------------------

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	General	Profesional	Plan de intervención
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ORGANIZACIONAL			Programa Minifunes para el bienestar laboral
CONFORMIDAD ORGANIZACIONAL			
Revalorización del desempeño	x	x	Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Oportunidades de avance y desarrollo de habilidades y conocimientos	x	x	Programa de formación y capacitación
Control y autonomía sobre el trabajo	x	x	
EXTRÍNSICA TRABAJO			Programa Minifunes para el bienestar laboral
Demanda emocional	x	x	Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Demanda de carga mental	x	x	
INTRÍNSICA TRABAJO			Plan de incentivos
Percepción de relevancia de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	x	x	
Reconocimiento y compensación	x	x	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL FAMILIAR			Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)
Relaciones familiares	x	x	
Comunicación y relaciones interpersonales	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)
Situación económica del grupo familiar	x	x	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL COMUNITARIO			Programa Minifunes para el bienestar laboral
PROBLEMAS RESOLUTORIOS			
Participación en el grupo, actitudes asertivas	x	x	
Cambios de roles de género	x	x	
PROBLEMAS RESOLUTORIOS CON LA FAMILIA			Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Dificultad en las relaciones con otras personas	x	x	
Determinación de aislamiento y soledad	x	x	

Anexo 3. Plan de intervención para CAP

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	General	Profesional	Plan de intervención
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ORGANIZACIONAL			Programa Minifunes para el bienestar laboral
CONFORMIDAD ORGANIZACIONAL			
Revalorización del desempeño	x	x	Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Oportunidades de avance y desarrollo de habilidades y conocimientos	x	x	Programa de formación y capacitación
Control y autonomía sobre el trabajo	x	x	
EXTRÍNSICA TRABAJO			Programa Minifunes para el bienestar laboral
Demanda emocional	x	x	Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Demanda de carga mental	x	x	
INTRÍNSICA TRABAJO			Plan de incentivos
Percepción de relevancia de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	x	x	
Reconocimiento y compensación	x	x	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL FAMILIAR			Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)
Relaciones familiares	x	x	
Comunicación y relaciones interpersonales	x	x	Programa de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, (Convivencia familiar, Tolerancia, Manejo de Economía Familiar)
Situación económica del grupo familiar	x	x	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL COMUNITARIO			Programa Minifunes para el bienestar laboral
PROBLEMAS RESOLUTORIOS			
Participación en el grupo, actitudes asertivas	x	x	
Cambios de roles de género	x	x	
PROBLEMAS RESOLUTORIOS CON LA FAMILIA			Minifunes y educación emocional (minifunes, ejercicios de respiración y otros), Gestión de ambiente profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)
Dificultad en las relaciones con otras personas	x	x	
Determinación de aislamiento y soledad	x	x	



	Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial	Ver. 1 Fecha: 31-01-2018
--	--	-----------------------------

Anexo 4. Sistema de información

VARIABLES INDIVIDUALES	FUENTE
Datos demográficos: Edad, género, estado civil, número de hijos, composición del grupo familiar, número de personas a cargo, lugar de vivienda, historia laboral (en la que se identifique la exposición a factores de riesgo ocupacional), nivel educativo, fecha de ingreso a la organización, procedencia geográfica, clase de contrato de trabajo, salario, actividades en el tiempo libre, antigüedad en el cargo, antigüedad en la empresa, cargos ocupados en la empresa.	Hoja de vida, registros de nómina, informe de proceso de selección, formatos de actualización de datos.
Características de personalidad, habilidades, competencias, educación, estilos de afrontamiento.	Trabajador, pruebas psicológicas y entrevistas de selección y seguimiento
Estado de Salud: Antecedentes familiares, personales, accidentes, síntomas indicadores de la presencia de estrés	Historia clínica ocupacional, registro de incapacidades y ausentismo. Historia clínica del trabajador en los servicios de salud (previa autorización del trabajador)
Grado de estrés percibido por el trabajador	Cuestionario para la evaluación de niveles de estrés
Percepción de los factores psicosociales	Cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Tomado de: Carluma – Claudia Villalobos (2007)

VARIABLES ORGANIZACIONES	FUENTE
VARIABLES ORGANIZACIONALES, misión, visión, políticas de salud y seguridad, procesos productivos, estructura organizacional, planes de entrenamiento y capacitación, régimen disciplinario, sistemas de compensación, políticas de desarrollo, plan de carrera, políticas de contratación y estabilidad, registro de sugerencias, planes de beneficios.	Documentos oficiales de la organización correspondientes al plan estratégico de la empresa y todas las políticas concernientes, entrevista con directivos y trabajadores, registro de coberturas y de acciones ejecutadas.
Riesgos a los que están expuestos los trabajadores	Panorama de Factores de Riesgo de la empresa.
Jornada de trabajo: duración, descansos, rotación de turnos	Reglamento de trabajo, record de horas trabajadas, nómina.
Medios de información, calidad, precisión, claridad, contenido, periodicidad	Medios formales de comunicación y opinión de los trabajadores.
Resultados de productividad y calidad	Indicadores de producción y resultados
Ausentismo y Accidentalidad	Registro de licencias, permisos y ausencias, record de accidentes de trabajo e investigaciones de los mismos.
Factores de riesgo psicosocial en los cargos	Panorama de factores de riesgo psicosocial – guía de Observación de Cargos
Actividades de Intervención	Cronograma, registros de cobertura, evaluaciones de calidad y demás indicadores por actividad

Tomado de: Carluma – Claudia Villalobos (2007)