

**IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE  
RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS**

YIULIANA MARÍA GONZÁLEZ ALVAREZ

UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD  
COHORTE XXXI  
MEDELLÍN  
2013

**IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE  
RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS**

YIULIANA MARÍA GONZÁLEZ ALVAREZ  
C.C 43'874.443

Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en  
Gestión del Talento Humano y la Productividad.

Asesor Metodológico  
JORGE LEÓN JARAMILLO  
Administrador - Finanzas

Asesor Temático:  
LILIAM MARITZA RAMÍREZ TELLO  
Administrador de Empresas – Especialista en Gestión del Talento Humano y la  
Productividad

UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD  
COHORTE XXXI  
MEDELLÍN  
2013

## Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Medellín, diciembre de 2013

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
GLOSARIO	10
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos	19
1.5 ALCANCE	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO LEGAL	20
2.1.1 Resolución 2646 de 2008	23
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	24
2.2.2 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial	27
2.2.3 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo	33
2.3 TEMAS RELACIONADOS CON LOS FACTORES DE RIESGOS	43
3. IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS	47
3.1 ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	52
3.1.1 Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales	52
3.1.2 Estrategias de intervención	56

CONCLUSIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
CIBERGRAFÍA	64

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Variables Epidemiológicas	40
Tabla 2. Medidas Preventivas Generales	59

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo	29
Figura 2. Factores de riesgo psicosocial en el entorno y la organización	33
Figura 3. Estrés vs. Riesgos psicosociales	35
Figura 4. Fase la gestión de la intervención de los riesgos psicosociales	50
Figura 5. Artículo 10, 11,12. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Reserva de la información y de la evaluación. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial	52
Figura 6. Gestión humana y su intervención en prevención riesgos psicosociales	59

## RESUMEN

Actualmente el entorno laboral está produciendo cambios profundos y cada vez más acelerados: mayor competitividad de las empresas, nuevos avances y desarrollos tecnológicos, aumento de las exigencias de conocimiento del puesto de trabajo, etc. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones representan mejoras y avances pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan tanto a la salud psíquica como al bienestar de la persona.

Estas condiciones, normalmente señaladas como Factores Psicosociales, hacen relación a aquellos aspectos que se encuentran presentes en una situación laboral, como el clima o cultura de la organización, el contenido del trabajo o la realización de la tarea del trabajador como al desarrollo de su trabajo, el estilo de liderazgo, situaciones familiares, entre otras.

El factor de riesgo psicosocial ocasiona ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Lo anterior definitivamente muestra la importancia del diagnóstico y la intervención del riesgo psicosocial, la cual va más allá del cumplimiento del requisito legal contemplado en la resolución 2646 de 2008, pues lo que debe interesar a los Directivos de las empresas, a los jefes y a los responsables de gestión humana a través de su área de Salud Ocupacional, es el bienestar y la salud física y mental de las personas, teniendo presente que esto, traerá un adecuado desempeño y productividad a la empresa.

### **Palabras claves:**

Factores Psicosociales, riesgo, productividad, bienestar, gestión humana

## **ABSTRACT**

Currently the work environment is causing profound and rapid changes increasingly greater competitiveness of enterprises, new developments and technological developments, increased knowledge of the demands of job, etc. These experienced at work, sometimes changes represent improvements and advancements but in others, cause the appearance of a number of conditions that lead to risks that affect both the mental health and well-being of the person.

These conditions typically identified as psychosocial factors make regarding those aspects that are present in a work situation, such as climate or organizational culture, job content or performing the task of the worker as to the development of their work, style of leadership, family situations , among others.

The psychosocial risk factor causes absenteeism for illness, accidents and occupational diseases, disrupting productivity, service delivery, also generates high costs and changes in the quality of life of workers.

This definitely shows the importance of diagnosis and intervention of psychosocial risk, which goes beyond the fulfillment of the legal requirement referred to in resolution 2646 of 2008, for what should interest business executives, heads and responsible for human management through its area of Occupational Health, is being and physical and mental health of individuals, bearing in mind that this will bring an adequate performance and productivity to the company.

### **Keywords:**

Psychosocial factors, risk, productivity, welfare, human management

## GLOSARIO

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

**ANÁLISIS DEL RIESGO:** Proceso sistemático para entender la naturaleza de riesgo y deducir el nivel riesgo

**AMBIENTE EXTRA LABORAL:** situaciones familiares, sociales, culturales y políticas, no relacionadas directamente con la actividad laboral.

**AUTOCUIDADO:** Cuidarse a sí mismo, cuidar nuestra propia salud y cuidar de nuestro grupo social, familiar y laboral.

**AUTOESTIMA:** Valoración, Aprecio, Estimación. Amor, hacia uno mismo.

**CARGA MENTAL:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Todos los aspectos intra laborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos

**CONSECUENCIA:** resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente.

**COMPARTIR EL RIESGO:** Compartir con otras de las partes el peso de la pérdida o del beneficio de la ganancia proveniente de un riesgo particular.

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

**CARGA DE TRABAJO:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**CRITERIOS DEL RIESGOS:** Se referencia mediante los cuales se evalúan la importancia del riesgo (Costo, beneficios, requisitos legales y estatutarios,

aspectos socioeconómicos o ambientales y preocupaciones de las partes interesadas

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

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

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

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

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

**EVITAR EL RIESGO:** Decisión de involucrarse en o retirarse de una situación de riesgos

**EVALUACIÓN DEL RIESGO:** Proceso de comparar el nivel de riesgo frente a los criterios del riesgo

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

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

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

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

**FRECUENCIA:** Medida de la tasa de ocurrencia de un evento expresada como el número de ocurrencias de este en un tiempo de determinado.

**IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:** proceso para determinar que, cuando, donde, porque y como podría suceder algo

**PERDIDA:** Cualquier consecuencia negativa, financiera u otra.

**PARTES INVOLUCRADAS:** Personas y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión, una actividad o un riesgo.

**PATOLOGÍAS DERIVADAS DEL ESTRÉS:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

**PELIGRO:** Fuente de daño potencial o situación con potencial para causar pérdida.

**PROBABILIDAD:** Posibilidad de que ocurra un evento o resultado específico, medida por la relación entre los eventos o resultados específicos y el número total de eventos o resultados posibles.

**REDUCCIÓN DEL RIESGO:** Acciones que se toman para disminuir la posibilidad, las consecuencias negativas o ambas asociadas con un riesgo.

**RETENCIÓN DEL RIESGO:** Aceptación del peso, de la pérdida o del beneficio de la ganancia, proveniente de un riesgo particular

**RIESGO:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. Amenaza evaluada en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y a la gravedad de sus consecuencias posibles.

**SINIESTRO:** Todo evento repentino, no planeado que pueda tener consecuencias negativas

**SALUD:** Es definido por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

**SALUD OCUPACIONAL:** Conjunto de actividades que se refiere el artículo 2 Decreto 614 de 1984, cuyo campo de aplicación comprenderán las actividades de medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial

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

**TRATAMIENTO DEL RIESGO:** Proceso de selección implementación de medidas para la modificar el riesgos.

## INTRODUCCIÓN

La legislación colombiana en los últimos años ha dado un reconocimiento a los factores de riesgo psicosociales a través de la resolución 2646 de 2008, como variables que se presentan al interior de las organizaciones y que afectan la salud mental y física de los trabajadores, igualmente estos factores de riesgo pueden afectar de forma diversa las personas que constituyen la organización dado que son seres individuales con diferentes estructuras de personalidad y por ende diferente capacidad de resiliencia ante las demandas de su trabajo y en sus diferentes ambientes socioculturales, convirtiéndose estos factores de riesgo psicosociales en objeto de intervención en la organización con el objeto de poder garantizar la salud, el bienestar y calidad de vida de los empleados. Este reconocimiento es un punto de partida para que las organizaciones realicen el diseño de estrategias de evaluación, intervención, manejo y control de los mismos, con el objeto de que los empleados puedan mantener buena calidad de vida y esto a su vez se convierte en una ventaja competitiva que influencia directamente la productividad y seguridad de los empleados y permite a las empresas contribuir con la tan nombrada en el mundo moderno “responsabilidad social empresarial”.

Dicho reconocimiento a los factores de riesgo psicosociales en Colombia se enmarca a través de una resolución que surge el 17 de julio de 2008, la resolución 2646, a la cual las empresas deben adherirse a partir de dicha fecha y la cual delimita las condiciones de evaluación para garantizar la validez y confiabilidad del diagnóstico y de esta forma contar con información objetiva para el diseño organizacional de planes de acción que mitiguen o extingan dichos factores de riesgo psicosociales y favorezcan la aparición de factores psicosociales que faciliten el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales que afecten a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Para la orientación y comprensión de este trabajo de grado se dividirá de la siguiente forma, cada capítulo respondiendo a un objetivo específico: inicialmente se hará el planteamiento del problema, la justificación y marco teórico y luego con el marco teórico que servirá como soporte para realizar las recomendaciones pertinentes. Luego se Definirán los conceptos relacionados con los riesgos psicosociales incluyendo todos los aspectos legales que lo rigen; se continua con la determinación de los principales factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal en las organizaciones, así como la forma de medir la incidencia de cada uno de ellos dentro de la empresa; en tercer lugar se

Identifica la importancia de estructurar un modelo que responda al cumplimiento de la resolución 2646 de 2008, que permita una clara prevención, intervención, monitoreo permanente, estudio, y determinación de las patologías que presuntamente causan entre otros, el estrés laboral, para terminar con las conclusiones frente al tema.

Lo anterior para responder la pregunta a está monografía la cuál es: ¿Cuál es la importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas?

# 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es uno de los principales de toda organización, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas por dichas organizaciones. Por ello, en los últimos años las organizaciones han tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su potencial humano, y prevenir la proliferación de los diferentes factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad (Cárdenas, 1999; Siegel, 1962).

En los últimos años, el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en los diferentes sectores socioculturales, económicos y políticos. Por ende, las nuevas exigencias del trabajo, el bajo índice de oportunidades y las diferencias entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada persona, han originado la aparición de determinados riesgos psicosociales cuya prevalencia se ha ido incrementado a lo largo del tiempo y se ha constituido en un problema social y de salud pública, que conlleva por tanto, a la enfermedad del empleado y a un gran costo económico y social para la empresa.

La legislación colombiana ha venido ocupándose de los asuntos de la salud física y mental de los trabajadores desde hace cerca de tres décadas. La resolución 2646 es una de las normas más recientes relacionada con el tema. Esta exige a las empresas la evaluación, monitoreo e intervención de diferentes tipos de riesgos psicosociales, lo cual implica el análisis de no pocas realidades del trabajo. También en otros países existen normativas similares, lo cual es una buena señal de que cada vez se da más importancia a la salud laboral, al menos desde el ámbito legal.

Los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización del trabajo, afectan profundamente al individuo por su grado de impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, pero, contrariamente, han sido poco considerados a lo largo de los años por empresarios y el mismo Estado, que apenas desde el año 2008, se legisló al respecto en Colombia.

Las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, las escasas compensaciones o la doble presencia, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Aunque una empresa posea programas de recursos humanos maduros y entre ellos un fuerte programa de bienestar laboral, que vela por el buen clima laboral y promueve programas y eventos para garantizar el bienestar de los empleados y sus familias, además de un programa de salud ocupacional que garantiza la seguridad en el trabajo de los empleados; al no poseer un modelo estructurado que responda al cumplimiento de la resolución 2646 de 2008 que comprende los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y mucho menos las condiciones individuales con las que cuenta la persona para responder a las demandas de su trabajo, no puede entonces definir cuáles son los factores de riesgo o factores protectores importantes sobre los cuales trabajar con el fin de garantizar un ambiente adecuado para las personas.

En tal sentido esta monografía estará orientada a aportar lineamientos que ayuden al lector a tener bases que si bien son teóricas, tienen fácil aplicación y le servirán para entender la importancia de la detección de los factores psicosociales y además medirlos, para así estructurar planes de acción que afecten positivamente el desempeño de las personas.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Cuáles son las estrategias que le permitirán a las empresas identificar los factores de riesgo psicosociales de tal forma que permita su medición, y aplicación a un modelo estructurado que responda al cumplimiento de la resolución 2646 de 2008.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son insuficientes, es decir, provocan respuestas de inconformismo, de tensión, de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

Así entonces, los principios generales en los que debe inspirarse el cumplimiento del deber de protección, se relacionan con: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a disminuir el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud, tener en cuenta la evolución de la técnica, sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro, planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo, adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual, y dar las debidas instrucciones a los trabajadores. Por lo tanto, los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva.

Los riesgos psicosociales son considerados como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales<sup>1</sup>, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad, y se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en su salud y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual es canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción laboral (OMS, 1984).

El presente trabajo parte entonces de la importancia de reconocer los diferentes factores de riesgo psicosocial existentes en las empresas y de sus principales consecuencias que se pueden generar en caso de no reconocerse a tiempo, por lo cual se entiende el valor que tiene la aplicación de un instrumento de evaluación desarrollado y validado a nivel Nacional por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, y con base en la resolución 2646 del 2008.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar y dar lineamientos de medición de los principales factores de riesgo Psicosocial a los que se encuentra expuesto el personal en las empresas, permitiendo a la Organización, tener una base para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas y sean

---

<sup>1</sup> PERIRA, Jenifer. Tipos de riesgos. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/tipriesg/tipriesg.shtml>

relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Definir los conceptos relacionados con los riesgos psicosociales incluyendo todos los aspectos legales que lo rigen.
- Determinar los principales factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal en las organizaciones, así como la forma de medir la incidencia de cada uno de ellos dentro de la empresa.
- Identificar la importancia de estructurar un modelo que responda al cumplimiento de la resolución 2646 de 2008, que permita una clara prevención, intervención, monitoreo permanente, estudio, y determinación de las patologías que presuntamente causan entre otros, el estrés laboral.

#### **1.5 ALCANCE**

Definición de responsabilidades de las empresas en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional" (Ministerio de la protección, 2008), de acuerdo a los parámetros de la resolución 2646 de 2008.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO LEGAL

La salud y seguridad en el trabajo se han convertido en uno de los mayores desafíos de los profesionales que se encargan de gestionar estos programas en las organizaciones, “Los métodos de producción actual muestran altos niveles de riesgo para la salud de los trabajadores, de su organización y del ambiente de trabajo”.<sup>2</sup>

Aunque es importante resaltar que el trabajo dignifica al hombre y le permite alcanzar las metas de su proyecto de vida, haciéndose este parte fundamental del ciclo vital de todas las personas para el logro de sus objetivos y mantener calidad de vida, es también necesario mantener un adecuado equilibrio en éste y que para todas las personas sea regulado por una organización de talla mundial como lo es la Organización Mundial de la Salud.

“Atendiendo los llamados de la OMS, expresados en su plan 2008-2017 Los países de la región de Iberoamérica han diseñado y suscrito un plan para conseguir los propósitos allí enunciados, en particular los objetivos de la estrategia Iberoamericana de seguridad y salud 2010-2013; en el objetivo específico número cinco se plantea: Avanzar en el estudio de la multi causalidad de los accidentes de trabajo y en el conocimiento de las enfermedades profesionales para los cual la OISS asume el compromiso de poner a disposición de los países, antes de 2013, herramientas orientativas para la valoración del riesgo químico, de los derivados de agentes físicos y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo”.<sup>3</sup>

Se hace necesario establecer a nivel mundial y específicamente en nuestra región un marco de desarrollos metodológicos, técnicos, instrumentales y formativos dirigidos a todos los actores involucrados en la salud y seguridad en el trabajo, y más específicamente a aquellos profesionales que se encargan de gestionar los diferentes programas seguridad industrial.

Las tendencias normativas en Colombia con respecto a este tema han evolucionado de acuerdo a las necesidades exigidas por el entorno a nivel histórico.

Es así como en la **Resolución 1016 de 1989**, artículo 10: Hace referencia al diseño y ejecución de programas para prevenir y controlar las enfermedades que

---

<sup>2</sup> TORRES GUERRA, Idier Albeiro. Factores de riesgo psicosocial. EN: 15 Semana de la Salud Ocupacional. Medellín. (Noviembre, Colombia, Medellín). 2009, p. 1

<sup>3</sup> Ibíd, p. 2

se generan por los riesgos psicosociales dentro de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo.

Luego la **Constitución Política Colombiana (1991), artículo 25** define el trabajo como “un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especial protección del estado. Todas las personas tienen derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el **Código Sustantivo del Trabajo** de Colombia en su artículo 56 plantea de modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores...”. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58. De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

**Ley 9a. de 1979.** Es la ley Marco de la Salud Ocupacional. Artículos 80,81 y 84 (preservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones).

La **Resolución 2013 de 1986.** Establece la Creación y funcionamiento de los comités de Medicina, higiene y Seguridad Industrial en las empresas.

La **Resolución 1016 de 1989.** Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.

En la **Resolución 1075 de 1992,** se incluye dentro de las actividades del subprograma de medicina preventiva, establecido por la resolución 1016 de 1989, campañas específicas tendientes a fomentar la promoción y control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo dirigidas a sus trabajadores.

**Ley 100 de 1993.** Se crea el Régimen de Seguridad Social Integral. Artículo 208: De la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.

**Decreto 1281 de 1994.** Reglamenta las actividades de alto riesgo.

El **Decreto Ley 1295 de 1994,** en su artículo 2: señala como objetivo del sistema general de Riesgos Profesionales “establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los

lugares de trabajo tales como físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad”<sup>4</sup>.

Posteriormente en el **Decreto 1832 de 1994, artículo 42**<sup>5</sup> se habla acerca de las “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, nocturnos 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 acido-péptica severa o colon irritable. Salvo los casos definidos en el Artículo 2° de este decreto, las demás enfermedades son de origen común.

Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1° de este decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa-efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad.

**Resolución 02358 junio de 1.998.** Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, establece como acciones a desarrollar la intervención de factores de riesgo generadores de alteraciones en la Salud Mental de la población colombiana; la que define como la capacidad de las personas y de los grupos para interactuar entre sí y con el medio ambiente; un modo de promover el bienestar subjetivo, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas, ya sea, cognitivas, afectivas o relacionales. Así mismo el logro de metas individuales y colectivas, en concordancia con la justicia y el bien común.

Luego viene la **ley 1010 de 2006**, “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”<sup>6</sup>.

**Resolución 2346 de 2007.** Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

La **Resolución 2646 de 2008** “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo

---

<sup>4</sup> Decreto Ley 1295 de 1994, artículo 2. Objetivos del sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de:

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto_1295_1994.html)

<sup>5</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802>

<sup>6</sup> [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html)

psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”<sup>7</sup>, Sitúan al país a la vanguardia en la atención de este tipo de riesgos Psicosociales a nivel latinoamericano.

El **decreto 2566 de 2009**. Se adoptan la tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales.

**2.1.1 Resolución 2646 de 2008.** La resolución 2646 de 2008 cumple la función de definir la responsabilidad de los empleadores en Colombia acerca del diagnóstico e intervención de los factores de riesgo psicosociales. Esta resolución establece un marco de actuación de la gestión de los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones donde se establece claramente la necesidad de medirlos y la forma como debe hacerse dicha medición para posteriormente poder diseñar planes de intervención y monitoreo que apunten a minimizar o extinguir los factores de riesgo que afectan realmente a los trabajadores. Como lo señala la resolución en su objeto pretende “Definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”<sup>8</sup>

## 2.2 MARCO TEÓRICO

El trabajo, según el artículo 5 del código sustantivo del trabajo, “Es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”<sup>9</sup>.

Esta definición se queda corta del significado que a nivel sociológico el trabajo representa para el hombre, ya que en una sociedad capitalista como la nuestra el trabajo es el medio para poder tener poder adquisitivo y calidad de vida, lo que le permite al ser humano ser reconocido y valorado en sociedad; estos aspectos se traducen para el ser humano en salud y bienestar. “Para la mayoría de las personas tener buena salud es equivalente a la suma de bienestar (sentirse bien, estar bien, no tener problemas ni sufrimientos) y capacidades: (poder trabajar si

---

<sup>7</sup> Ministerio de Protección Social Colombia. Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención, monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial del trabajo y el estudio de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

<sup>8</sup> [http://www.arsura.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones](http://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones).

<sup>9</sup> [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html)

son adultos, poder relacionarse con los semejantes y gozar de las satisfacciones que proporciona la comunidad)<sup>10</sup>.

Para Fagin a nivel social, “El trabajo sitúa a la persona en una red de relaciones sociales con un lugar definido y una determinada función dentro de una estructura social, hasta el punto de que la gente aparece categorizada por el trabajo en términos de clase, nivel e influencia, estableciendo jerarquías y agrupaciones, amigos y relaciones sociales, de todo lo cual, deriva un sentimiento de seguridad, reconocimiento, dominio y comprensión”<sup>11</sup>.

Es así como el trabajo entonces representa para el ser humano estabilidad o equilibrio y le proporciona la autoestima, el autoconcepto y la autoeficacia positiva necesarias para gozar de salud mental y física e igualmente le permite obtener la inclusión social que por naturaleza necesita para desarrollarse en sus diferentes dimensiones.

Se deduce claramente que es directamente proporcional mantener condiciones de trabajo favorables para mantener la buena salud de los empleados y que por el contrario condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo desencadenaran malestar y patologías en ellos.

**2.2.1 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.** Para poder dar una definición clara acerca de lo que significa un factor de riesgo psicosocial el importante tener claridad acerca de la evolución de este concepto.

Uno de los primeros agentes internacionales en abordar esta problemática fue la organización internacional del trabajo en 1984 al definir el significado de factor psicosocial como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”<sup>12</sup>.

En el año de 1988 se introduce un elemento importante a través de un documento editado por la Organización Mundial de la Salud y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper llamado “*Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*”<sup>13</sup> que expone el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. Estos factores psicosociales en

---

<sup>10</sup> Secretaria de acción sindical, salud laboral y medio ambiente. En: Manual de Riesgo Psicosocial en el medio laboral. p. 15

<sup>11</sup> FAGIN, L. (1987). Stress y desempleo. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiquiatria, 7 (nº21).

<sup>12</sup> OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. p. 3.

<sup>13</sup> MORENO JIMÉNEZ, Bernardo; BAEZ LEÓN Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. p. 6

conclusión puede tener posiciones antagónicas que depende de forma directa de los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Martín Daza y Pérez Bilbao define los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo<sup>14</sup>.

Carayon, Haims y Yang<sup>15</sup> definen los definen como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche<sup>16</sup>, identifican tales factores psicosociales proponiendo una serie de indicadores organizacionales\_ tales como la política y la filosofía de la organización, su cultura y relaciones laborales; y laborales tales como condiciones de empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo.

Peiro<sup>17</sup> señala que cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores de riesgo psicosocial . es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral . Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Es importante definir claramente lo que es un factor de riesgo psicosocial como aquellas condiciones psicológicas y sociales que puede afectar la salud mental y física de los trabajadores. Estos factores de riesgo son nombrados como psicosociales, Psico porque afectan a través de la Psique y Social porque su origen es social.

Los riesgos o factores de riesgo psicosociales se han definido por la OIT como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las

---

<sup>14</sup> MINISTERIO DEL TRABAJO Y ASUNTOS INTERIORES DE ESPAÑA. Factores psicosociales: metodología de evaluación, recuperao de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/n tp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/n tp_443.pdf)

<sup>15</sup> MORENO JIMÉNEZ Bernardo, BAEZ LEÓN Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. p. 6

<sup>16</sup> Ibíd., p. 7

<sup>17</sup> Ibíd., p. 8

condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias”<sup>18</sup>.

Para otros autores los riesgos psicosociales han sido definidos como aquellos aspectos relacionados con el diseño y la administración del trabajo y elementos del contexto social de la organización que tienen el potencial de causar daño psicológico y físico, Cox and Griffiths<sup>19</sup>. “Aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000). De acuerdo a estas definiciones es responsabilidad empresarial identificarlos para poder realizar un plan de intervención que los atenúe o extinga.

Cada vez existe más evidencia acerca del potencial de daño del estrés laboral producto de la exposición de los denominados factores psicosociales laborales, los cuales muestran estrecho vínculo con la salud mental y física de los trabajadores (trastornos afectivos como la ansiedad y la depresión, trastornos musculoesqueléticos enfermedades del corazón).<sup>20</sup>

Para Toro Londoño, Sanín y Valencia<sup>21</sup> el factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y también su desarrollo personal. Y el factor protector psicosocial se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y además afecta positivamente las dimensiones antes descritas.

La Resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I, Artículo 3o, define los factores psicosociales como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Además, considera que hay factores protectores que promueven la salud y el bienestar en el trabajo, entendidos estos como las condiciones de trabajo que promueven la salud y bienestar del trabajador.

---

<sup>18</sup> SAUTER, Steven L.; MURPHY, Lawrence R.; Hurrell, Joseph J. y LEVI, Lennart. (2001), Factores Psicosociales y de Organización. Organización Internacional del trabajo. En Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.

<sup>19</sup> <http://www.areas.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>

<sup>20</sup> ROTHSTEIN, H., Richardson, K, (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta Analysis. Journal of Occupational

<sup>21</sup> TORO, F.; LONDOÑO, M.E.; SANÍN, A., y VALENCIA M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. Revista Interamericana de psicología ocupacional. 29 (2)

Todas las definiciones anteriores llevan a concluir que la interacción dinámica entre los elementos intralaborales, extralaborales e individuales; el fenómeno perceptivo que hace posible dicha interacción; la diferencia entre factor de riesgo y factor protector; las consecuencias de los factores psicosociales, sean estas negativas o positivas, y los dos últimos conceptos que son clave para la definición del grado de riesgo de dichos factores, especialmente cuando se quiere calificar una patología y determinar su origen profesional.

**2.2.2 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial.** Una situación importante de análisis frente a los factores psicosociales de riesgo, se centra en la ignorancia e indiferencia con que en la mayoría de los casos son asumidos estos casos; todo sumado al hecho de que los factores psicosociales a diferencia de otros agentes de riesgo, como los químicos o físicos, no pueden ser identificados plenamente en el lugar de trabajo de forma objetiva, así como son imposibles de ser medidos sobre una base cuantitativa predefinida previamente por alguna normativa legal.

Frente al tema, el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo señala: "La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)"<sup>22</sup>.

Puede observarse que los factores de riesgo se presentan en la relación de la persona con su entorno laboral, lo que conlleva a que, toda persona que trabaje en una empresa se verá afectada por ellos. En este medio ambiente de trabajo se mezclan los componentes genéticos, psicológicos, sociales y diferentes circunstancias que pueden afectar la salud y bienestar de los trabajadores.

Álvarez<sup>23</sup> en el ámbito laboral, los factores psicosociales de riesgo se definen como: "Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo".

---

<sup>22</sup> MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES - ESPAÑA. El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/n\\_tp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/n_tp_703.pdf)

<sup>23</sup> ÁLVAREZ, Francisco. Salud Ocupacional. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe. 2006, p. 53.

No obstante lo anterior, Sin embargo, ante una misma situación, no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera, no todos cuentan con las mismas habilidades para manejar las situaciones relacionadas con su trabajo y el entorno que les rodea, esto necesariamente va a determinar diferencias entre la posibilidad o no de resultar afectado.

Las manifestaciones de los factores psicosociales en el entorno laboral, implican también: todas aquellas conductas determinadas por las costumbres los valores, las creencias y tradiciones; o la particular cultura organizacional que caracterice a esa organización; la cual determina la interacción entre sus miembros y que obviamente ejercen influencia sobre éstos, comprometiendo en muchos casos, su estabilidad psíquica o emocional.

Continuando con Álvarez<sup>24</sup>, nos explica cómo entre los factores psicosociales se incluyen: “La carga mental de trabajo, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión – participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos”.

Se observa como de todos los ángulos, por una parte, el trabajo y el medio ambiente, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, y conlleva a aumentar o disminuir los riesgos psicosociales. Se observa en la siguiente figura.

---

<sup>24</sup> Ibíd, p. 54

**Figura 1. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo**



Fuente: <http://www.jmcprl.net/CURSOB02-5/Diapositiva05.jpg>

Bohlander, Snell y Sherman<sup>25</sup> lo interpreta como, “las causas de las tensiones son muchas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales”.

Existe una gran diversidad de factores de riesgo psicosociales y de diversas naturalezas u orígenes pero que integran factores comunes, como los factores físicos, los factores propios de la organización y sistemas de trabajo y la calidad de las relaciones sociales en la empresa.

<sup>25</sup> BOHLANDER George, SNELL Scott Y SHERMAN Arthur .2001. Administración de Recursos Humanos. International Thomson Editores. Decimosegunda Edición. México, p. 500.

A continuación se realizara una presentación de los estresores que pueden afectar la salud psicofísica de los trabajadores de acuerdo a la relación con las siguientes variables<sup>26</sup>:

**Características del empleo:** Precariedad en el trabajo (inseguridad en el trabajo, riesgo de expediente de regulación); Condiciones físicas del trabajo: Situaciones térmicas (exceso de frío, calor), ruido ambiental, vibraciones, iluminación, contaminación; Riesgos de la integridad física según el sector de producción; organización del tiempo de trabajo (Trabajo a turnos, nocturno, exceso de jornada laboral).

**Características de la tarea:** Sobrecarga de trabajo; Infracarga de trabajo; Repetitividad de la tarea (el trabajo es monótono y no estimula la creatividad); Los ritmos de trabajo (Si no se adecua al ritmo que puede llevar el trabajador o el ritmo lo marca la maquina etc. ); Responsabilidad (Toma de decisiones comprometidas, tareas peligrosas, se delegan un exceso de responsabilidades en la misma persona); Libertad de decisión (Cuando no hay posibilidad de tener iniciativa en el trabajo); Formación requerida (Falta de entrenamiento o formación necesaria para el desempeño profesional).

**Estructura de la organización:** Ambigüedad de rol; Conflicto de rol; Falta de participación (se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta como recurso activo), promoción en el trabajo.

**Comunicación:** Estilos de mando (Tanto estilos de mando agresivos como aquellos donde la autoridad es deficitaria); Relaciones interpersonales (Por falta de apoyo, aislamiento de compañeros o jefes); falta de canales de comunicación fluida interna respecto de la tarea y la organización.

Para realizar una categorización de los factores de riesgo psicosociales y de esta forma lograr un entendimiento más profundo de ellos se hace necesario realizar un recorrido por las diferentes clasificaciones que se le han dado en su estudio por expertos en este tema.

El Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)<sup>27</sup>, los cuales se citan a continuación y se provee de información adicional sobre los Factores del entorno del trabajo los cuales divide en:

**Condiciones ambientales.** Incluyen los agentes físicos (ambiente lumínico, ambiente termohigrométrico, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes

---

<sup>26</sup> SECRETARÍA DE ACCIÓN SINDICAL. SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE. Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. Editado por: UGT Aragón, p. 24.

<sup>27</sup> <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que pueden generar insatisfacción, discomfort o malestar y afectar la salud en el lugar de trabajo.

**Diseño del puesto de trabajo.** Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Frente a los factores relacionados con la organización y gestión del trabajo, se tiene:

**Pausas y descansos.** Hacen referencia a la adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos, los cuales pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

**Horario de trabajo.** El cual puede ser fijo, donde todos los trabajadores tienen que estar presentes, o un horario flexible, en el cual, el tiempo de inicio y final de la jornada puede ser definido libremente por los trabajadores.

**Trabajo a turnos y nocturno.** Exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, o a la inversa, provocando un desequilibrio entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

**Funciones y tareas.** Hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta.

**Ritmo de trabajo.** El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

**Monotonía.** Referente a las tareas rutinarias y repetitivas, donde el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa convirtiéndose en un trabajo poco motivador que genera insatisfacción laboral y problemas de salud.

**Carga mental** o la carga de trabajo, relacionada con el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral.

**Autonomía.** Referente al grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo.

**Comunicación en el trabajo.** Abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente, hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

**Sobrecarga de rol.** Relacionado con los deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa.

**Desempeño de rol.** El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.

**Responsabilidad.** Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles.

**Formación.** A cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, mayor suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor.

**Estilo de mando.** Influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.

**Participación en la toma de decisiones.** La ausencia de esta, es un factor causante de insatisfacción laboral.

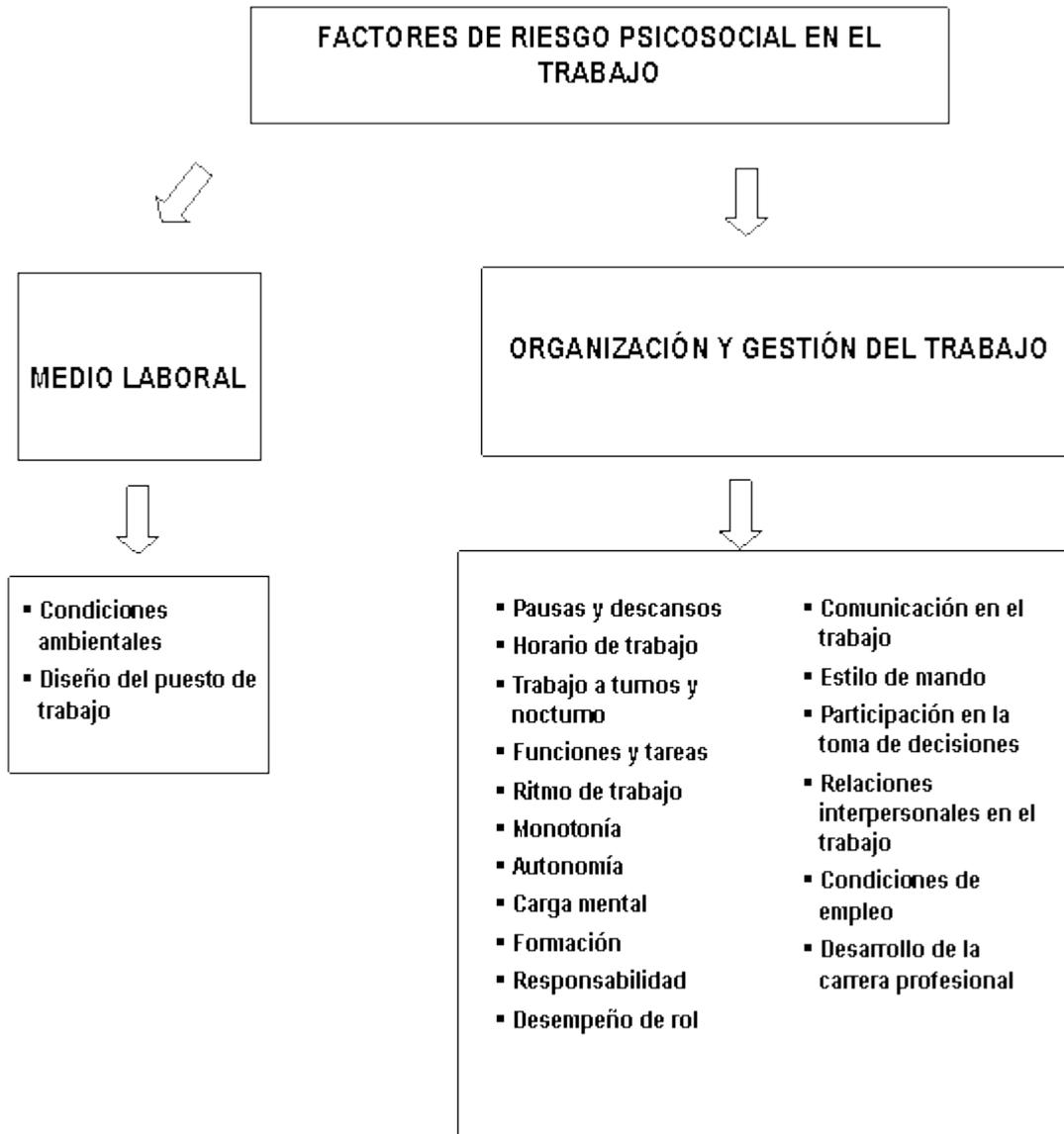
**Relaciones interpersonales en el trabajo.** Incluyen las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y las grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.).

**Condiciones de empleo.** Relacionadas con la seguridad y certeza respecto al empleo o el futuro profesional, el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales.

**Desarrollo de la carrera profesional.** Hace referencia al derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

Se puede apreciar en la siguiente figura, donde se organiza los estresores mencionados.

**Figura 2. Factores de riesgo psicosocial en el entorno y la organización**



Fuente: Fernando Mansilla Izquierdo tomado de la página web [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml)

Es claro entonces como la relación entre las personas y el medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta relación son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general.

**2.2.3 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.** La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) y la Organización

Mundial de la Salud (en adelante OMS), en el año 1950, establecieron como objetivo en salud oral la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores; esto conllevó a establecer medidas de prevención de las condiciones negativas del trabajo, la protección contra los riesgos derivados de los factores adversos para la salud y así situar y mantener al trabajador en un ambiente adaptado a sus capacidades psicológicas y fisiológicas. Con base en lo anterior la OMS definió la salud, como un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social. La relación de los trabajadores con el entorno laboral puede traer consecuencias un estado de falta de salud.

Como puede observarse, la relación entre trabajo y salud no es una preocupación reciente de la psicología, lleva años que preocupación por parte de los expertos en el tema, ya que el bienestar de las personas en la empresa, va a ser de beneficio para todos en la organización.

Cuando las condiciones psicosociales no son tratados adecuadamente en la empresa, y existe probabilidad de poder afectar negativamente en la salud y el bienestar del trabajador aparecen los factores de riesgo que son aquellas características desfavorables de la organización del trabajo que pueden incidir en la salud y el bienestar del trabajador. Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como, de las características mismas del factor de riesgo. A continuación se presenta los principales patologías que pueden presentarse derivadas de los riesgos psicosociales cuando la empresa no toma las medidas preventivas adecuadas.

El **estrés** es probablemente el primer riesgo psicosocial y más generalizado de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”<sup>28</sup>.

Martínez, citado en Villalobos, G.<sup>29</sup>, señala como el estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), consecuencia del estrés mismo, que actúan mediante procesos biológicos hormonales o conductas de riesgo. Y mediante respuestas de afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo (como fumar, ingerir

---

<sup>28</sup> ATERO ACEITUNO, Valeriano. Desestrarse sin quemarse. Programa de intervención educativa destinado a la prevención del estrés y el síndrome de burnout en profesores. recuperado de: <http://desestresarsesinquemarse.webnode.es/estres/definicion/>

<sup>29</sup> VILLALOBOS, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá

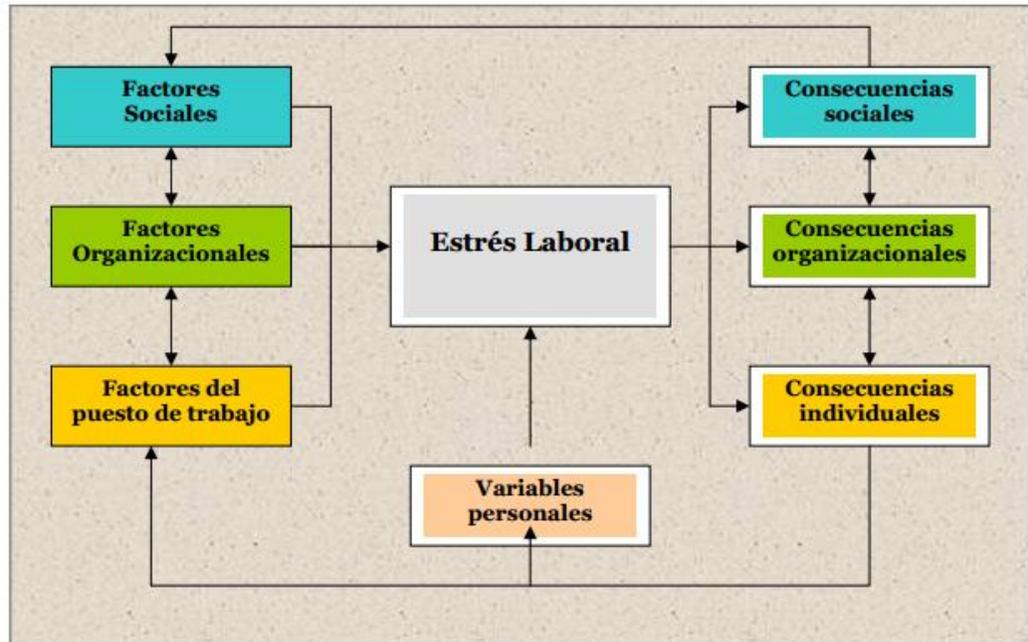
alcohol) y a respuestas biológicas hormonales. De otra parte, el estrés puede convertirse en generador de conductas de enfermedad por el aumento de activación que origina, a través de la interpretación que la persona con estrés hace de sensaciones que no tienen nada que ver con los síntomas. Definitivamente, el estrés podría conducir a la persona a diversos comportamientos en relación con el proceso de enfermedad, tales como consultas médicas repetidas.

La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Las consecuencias negativas del estrés sobre la persona pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comportamentales, y problemas organizativos.

En la siguiente figura se muestra un esquema general del proceso que indica la presencia generalizada de factores de estrés, de índole muy diversa, que se relaciona entre ellos aumentando los niveles de respuesta del estrés y que tienen consecuencias para los procesos de adaptación de los trabajadores.

**Figura 3. Estrés vs. Riesgos psicosociales**

**Proceso del estrés como riesgo psicosocial**



Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Frecuentemente, se utiliza el término factor psicosocial como sinónimo de estrés. El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores

psicosociales, pero no es la única, por esto se debemos diferenciar los riesgos psicosociales del estrés como respuesta a los mismos y las consecuencias que éste tiene para la salud.

La **violencia** en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente un riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006)<sup>30</sup>.

La OIT define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997)<sup>31</sup>.

En cuanto a los tipos de violencia, podemos hablar de tres tipos distintos:

Violencia tipo 1) Actos violentos procedentes de personas que están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. Su objetivo fundamental es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

Violencia de tipo 2) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Su objetivo es conseguir un servicio que no se estaba recibiendo.

Violencia de tipo 3) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. El objetivo de este tipo de violencia es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

En sus diferentes manifestaciones (verbal, física y psicológica), es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia.

---

<sup>30</sup> MORENO JIMÉNEZ, Bernardo y BAEZ LEÓN, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. p.27

<sup>31</sup> *Ibíd.*, p. 27.

El **acoso laboral o mobbing** es una forma de violencia en el trabajo, pero por sus características, consecuencias e incidencia, conviene estudiarse por separado. El mobbing es en la actualidad, considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral.

El acoso laboral, destruye la estabilidad Psicológica aplicando una comunicación hostil, sistémica y desprovista de ética. El mobbing afecta al acosado, su familia, y consecuentemente a la salud pública.

Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los compañeros o subalterno y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales)<sup>32</sup>.

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

En Colombia la ley 1010 de año 2006, cuyo objeto es definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública, define el acoso laboral en su artículo 2º como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”<sup>33</sup>.

Es tan importante este fenómeno en el contexto laboral, que en la mayoría de los países se ha tenido que legislar al respecto, definiéndole claramente, obligando a su investigación y sanciones respectivas, hasta puede llegar a denuncias penales.

La organización está obligada a garantizar condiciones de trabajo saludables, impedir el daño a la salud mediante medidas que instauren oportunidades de desarrollo y otorguen la participación en las decisiones donde exista claridad y transparencia organizativa dejen a un lado el autoritarismo, garantice el respeto y trato justo y se elimine la discriminación y fomenten la posibilidad de denunciar.

---

<sup>32</sup> <http://www.acosolaboral.org.uy/programas/conceptoMobbing.php>

<sup>33</sup> [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html)

Otra situación que se presenta es el **acoso sexual**. Aunque se ha señalado que en algunos casos de acoso laboral pueden darse también conductas que se podrían estar dentro del acoso sexual, es conveniente la distinción entre ambos. Esta diferencia consiste en que en el acoso sexual las conductas giran en torno a del sexo, y también en que la víctima de acoso sexual percibe estas conductas de acoso en forma inmediata, mientras que las víctimas de acoso laboral tardan tiempo en percibir las conductas de acoso. Ambos tienen características comunes como la situación de humillación y de ataque a la dignidad que sufren las personas en ambas situaciones, pero el acoso sexual tiene especificidad por el objetivo de la conducta del acosador y por el tipo de conductas. También se ha señalado el acosador laboral, a diferencia del sexual mantiene siempre la convicción interna de no haber hecho nada malo, aún después de la condena, sin embargo el acosador sexual termina por reconocer que ha realizado alguna conducta inapropiada.

Este tema tampoco es nuevo, se comenzó a hablar sobre el en la década de los años setenta con el resurgimiento de los movimientos feministas y su reclamación de los derechos civiles, especialmente en los Estados Unidos de América. Así, el acoso sexual ha sido identificado de una manera creciente como un elemento que afecta a las condiciones de trabajo, como un problema cada vez más grave para el empleador y la víctima y que acarrea una serie de consecuencias tanto para esta última como para la organización.

Se puede definir el acoso sexual como: “Toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado a sabiendas que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil”<sup>34</sup>.

El Código de Conducta de la Comisión Europea define el acoso sexual en el trabajo: el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

El acoso sexual expresa la desigualdad en la distribución del poder entre hombres y mujeres en el entorno laboral, de manera práctica y simbólica. Es una manifestación del abuso que hace del poder quien lo representa en la organización, con el fin de ejercer dominio sobre quienes carecen de él y, por ello, se encuentran en situación de inferioridad o vulnerabilidad.

---

<sup>34</sup> BOLETÍN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Nº1/2013. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Pág. 6.

Barbara Gutek<sup>35</sup>, al referirse al concepto “sex-role spillover” (desbordamiento del rol sexual), plantea que las expectativas basadas en la desigualdad de género se trasladan al mundo del trabajo. Entre las exigencias de la feminidad, la autora destaca la que asocia a las mujeres con la sexualidad, obligándolas a reflejarla en su forma de ser, de vestir o de comunicarse. Así, mientras a las mujeres se las refuerza como objeto de deseo, representación que se traslada al ámbito laboral, la concepción de la sexualidad masculina refuerza el papel de los hombres en la organización, asociándose con ambición y dominio.

Los ambientes laborales donde se toleran faltas de respeto, groserías y que en general carecen de un clima laboral amable entre los géneros, favorecen la aparición del acoso sexual.

Sin duda cualquier clase de acoso, y en particular el acoso sexual, se incluye dentro de los denominados factores psicosociales que pueden aparecer al interior de las relaciones laborales y que se vinculan con las relaciones personales. Afectan a la salud del trabajador y también repercuten en el buen desarrollo de su trabajo. Es creciente el número de autores que entienden que la noción de riesgo laboral descrita en la normativa de prevención de riesgos laborales es lo suficientemente amplia como para incluir dentro de aquél los comportamientos de toda clase de acoso sea éste: acoso moral, acoso discriminatorio o acoso sexual. En todos estos casos se trata de un riesgo laboral de carácter social o psicosocial.

Se continúa con la **Inseguridad Contractual** como riesgo psicosocial. La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones de contratación en las empresas, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha llevado a que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

Todo lo anterior ha traído variaciones y fluctuaciones, difícilmente evitables, del mercado económico han generado la necesidad de un mercado laboral flexible.

Se puede definir la inseguridad laboral como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. En este punto

---

<sup>35</sup> Pernas, B., Román M., Olza, J. y Naredo, M. La dignidad quebrada; Las raíces del acoso sexual en el trabajo; Fundación 1º de Mayo, Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO; Los libros de la Catarata, Madrid, 2000.

encontramos: contratos bajo la modalidad temporal, contratos a término fino, contratos por prestación de servicios que utilizan para llevar nominas paralelas, contratos por obras, etc.

La experiencia parece indicar que la percepción de inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad, cuando las condiciones contractuales son peores, más circunstanciales y temporales, las condiciones de trabajo también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud, tanto física como mentalmente.

Otra de las principales consecuencias derivadas de los factores de riesgo de origen psicosocial es el **síndrome de Burnout**<sup>36</sup>, o de quemarse por el trabajo, dado como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Entre los aspectos epidemiológicos de este síndrome descritos en la literatura médica, aunque no parece existir un acuerdo unánime entre los distintos autores, sí parece haber un determinado nivel de coincidencia para algunas variables que pueden asociarse a la aparición del burnout y que son las que se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Variables Epidemiológicas**



Fuente: [http://www.psiquiatrialdia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205506&accion=acc\\_listar](http://www.psiquiatrialdia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205506&accion=acc_listar)

Edad. Aunque la edad no parece influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste.

<sup>36</sup> [http://www.psiquiatrialdia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205506&accion=acc\\_listar](http://www.psiquiatrialdia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205506&accion=acc_listar)

Personalidad. En este sentido, parecen ser más vulnerables aquellas personas que tienen acusados rasgos de rigidez, inmadurez, inseguridad, inestabilidad emocional y necesidad de admiración ajena.

Estado civil. Este síndrome se ha asociado más con las personas que no tienen pareja estable. Parece que los solteros tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas personas que o bien están casadas, o conviven con parejas estables.

Trabajo por turnos. La rotación del turno laboral y el horario puede conllevar, según varios autores, la presencia del síndrome. Aunque tampoco existe unanimidad en este criterio en las diferentes profesiones estudiadas.

Años de antigüedad. En cuanto a esta variable, tampoco existe acuerdo, ya que hay autores que señalan dos periodos (el primero lo constituirían los dos primeros años de experiencia profesional y el segundo, a partir de los 10 años de experiencia) como los momentos en los que se produce una menor asociación con el síndrome.

Sobrecarga laboral. Es conocida la relación entre el burnout y esta variable en los profesionales asistenciales, de manera que este factor, que se considera uno de los que más peso tienen, produciría una disminución en la calidad de las prestaciones ofrecida por estos trabajadores tanto cualitativa como cuantitativamente.

Salario. También el salario ha sido involucrado como otro factor que afectaría al desarrollo del burnout en los profesionales, aunque tampoco está demostrado en la literatura médica. Según los estudios sobre motivación laboral, no obstante, el salario no constituye un aspecto clave en la motivación una vez que alcanza unos niveles aceptables.

Género. La prevalencia de este síndrome se considera que afecta de forma diferente a hombres y mujeres. Sin embargo, al revisar la literatura médica al respecto, aparece, una vez más, división de opiniones en cuanto a la mayor prevalencia de este síndrome en uno u otro grupo.

Si no se proporciona garantías para que este factor no se presente, traerá consecuencias no sólo a nivel personal sino también en la organización con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción tanto de profesionales, riesgo de conductas adictivas, alta movilidad laboral, y repercusiones en otras esferas como la familiar.

Analizando otro tipo de riesgos psicosociales que traen consecuencias importantes de riesgo para las personas y la organización, se originan en las

condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando que en las empresas se pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales.

La función entonces de la labor preventiva laboral en las organizaciones es disponer de sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. A continuación se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional. Entre otros riesgos que están en estudio y que se pueden llegar a constituir dificultades grandes para la empresa, están: la intensidad, el envejecimiento de la población trabajadora y la irregularidad de los tiempos de trabajo.

**Conflicto familia-trabajo**<sup>37</sup>, Conviene incluirlo como riesgo psicosocial laboral dado que ambas entidades (familia y trabajo) conforman los dos ámbitos principales de la identidad de una persona y ocupan de forma mayoritaria el uso del tiempo disponible.

El conflicto familia-trabajo surge cuando las presiones de la familia y el trabajo se tornan incompatibles.

En función de la dirección del conflicto, distinguimos entre conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia.

**Trabajo emocional.** El sector servicios, se caracteriza porque, durante la mayor parte de la jornada laboral, los empleados permanecen en contacto directo con el cliente, paciente o usuario y, así, durante su jornada, no realizará únicamente tareas físicas o mentales, sino que también deberán expresar emociones durante las interacciones que realizan con los receptores del servicio. Estos empleados deben, por tanto, controlar sus emociones durante sus interacciones sociales en el trabajo: la emoción no será una reacción natural del empleado sino una parte más del trabajo exigido.

La Psicología del Trabajo en el pasado ha estado muy centrada en el trabajo físico o sensoriomotor y en el trabajo intelectual, pero el trabajo emocional únicamente ha comenzado a tener interés en los últimos años. Esto ha sido debido, en parte, al descubrimiento de que existen ciertos factores de algunos trabajos que no pueden considerarse como aspectos físicos ni como aspectos intelectuales del trabajo, sino que implican otro nivel de consideración: el nivel emocional, propio del sector servicios.

---

<sup>37</sup> Boletín de Prevención de Riesgos Laborales N°1/2013. Los Riesgos Psicosociales en la Empresa. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, p. 8.

El trabajo emocional puede definirse como “El autocontrol de las emociones positivas y negativas que se derivan de la existencia de normas organizaciones sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales”<sup>38</sup>.

En cuanto a las repercusiones negativas del Trabajo Emocional destaca su asociación al burnout o síndrome del quemado, en dos de sus manifestaciones típicas: el agotamiento emocional y la despersonalización que implican actitudes distantes hacia las personas receptoras del trabajo.

Otras consecuencias negativas del Trabajo Emocional pueden ser la alienación y extrañamiento del yo, de forma que el empleado puede tener problemas para distinguir, cuándo es uno mismo o cuándo está simulando, pudiendo llegar a producir algunas dolencias psicósomáticas (la supresión o inhibición de emociones puede incrementar la activación cardiovascular que puede tener efectos negativos a largo plazo)<sup>39</sup>.

### 2.3 TEMAS RELACIONADOS CON LOS FACTORES DE RIESGOS

A continuación es importante no solo definir sino hacer una relación de las áreas de la empresa y de circunstancias que se presentan al interior que nos apoyan la importancia de implementar o adecuar las empresas al cumplimiento de la norma, y que se relacionan con la aplicación o con las condiciones o los resultados de la prevención o no de los diferentes riesgos psicosociales.

**Higiene industrial.** Para la A.I.H.A (American Industrial Hygienist Association) se trata de la “ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que puede ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad”<sup>40</sup>. La higiene industrial tiene como principal objetivo reconocer, evaluar y controlar las probabilidades de daños a la Salud de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborables.

**Seguridad industrial.** La ley 1562 de 2012 en Colombia, la define como: “aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por

---

<sup>38</sup> *Ibíd.*

<sup>39</sup> <http://www.preving.com/index.php/actualidad/los-expertos-de-preving/item/212-trabajo-emocional-%C2%BFqu%C3%A9-es>

<sup>40</sup> <http://www.arlsura.com/higiene/articulos/397/>

las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”. El objetivo es mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

**Objetivo de la seguridad e higiene industrial.** EL objetivo que persigue es mantener unos niveles elevados de la calidad de vida dentro del ambiente laboral, garantizando la seguridad y la vida misma del personal que ahí labora. Esto se obtiene por medio de una eficiente gerencia por parte del área de recursos humanos dentro de las organizaciones, tomando como principio la prevención de los accidentes en el trabajo, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción. Además:

- Conocer las necesidades de la empresa para poder ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas.
- Comunicar los descubrimientos e innovaciones logrados en cada área de interés relacionada con la prevención de accidentes.

**Enfermedad profesional.** Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

El Gobierno adopta 42 enfermedades como profesionales (DECRETO 2566 DE 2009), dentro de las cuales podemos mencionar la intoxicación por plomo, la sordera profesional y el cáncer de origen ocupacional.

También es Enfermedad Profesional si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad.

**Ambiente de trabajo.** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

**Accidente de trabajo.** Es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte). Ejemplo herida, fractura, quemadura.

Según lo anterior, se considera accidente de trabajo:

- ✓ El ocurrido en cumplimiento de labores cotidianas o esporádicas en la empresa.

- ✓ El que se produce en cumplimiento del trabajo regular, de órdenes o en representación del empleador así sea por fuera de horarios laborales o instalaciones de la empresa.
- ✓ El que sucede durante el traslado entre la residencia y el trabajo en transporte suministrado por el empleador.

**Incidente.** Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones. Es decir UN CASI ACCIDENTE. Ejemplo un tropiezo o un resbalón.

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

**Riesgo ocupacional.** Puede ser definido como la posibilidad de ocurrencia de un evento en el ambiente de trabajo, de características negativas (produzca daño) y con consecuencia de diferente severidad; este evento puede ser generado por una condición de trabajo directa, indirecta o confluyente, capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador como también daños materiales, equipos.

**Riesgos psicosociales.** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (RESOLUCIÓN 002646 DE 2008).

**Seguridad en el trabajo.** La seguridad y la higiene en el trabajo son actividades ligadas que repercuten de manera directa en la continuidad de la producción y la moral de los empleados. La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicosociales empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir y convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

**Análisis de riesgos.** Un análisis de riesgos es simplemente una cuidadosa examinación de que si una tarea a realizar en el trabajo podría causar daño ó lesión a los trabajadores, entonces poder analizar si se han tomado todas las precauciones ó si es necesario realizar más para prevenir accidentes. Los trabajadores y otras personas tienen el derecho a ser protegidas contra una lesión causada por una falla tomando las medidas razonables de control.

**Evaluación de riesgos.** Es la actividad fundamental que la Ley establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

El objetivo fundamental de la evaluación es minimizar y controlar debidamente los riesgos que no han podido ser eliminados, estableciendo las medidas preventivas pertinentes y las prioridades de actuación en función de las consecuencias que tendría su materialización y de la probabilidad de que se produjeran.

### **3. IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS**

Evaluar riesgos pretende identificar y medir las exposiciones laborales a factores de riesgo para la salud. La evaluación de riesgos no es la finalidad de la prevención, sino su base: sin evaluación no puede haber prevención que funcione. Para ello es necesario disponer y utilizar metodologías de evaluación válidas, útiles y fiables para la identificación y medida de exposiciones a factores de riesgo.

En el 2008, el congreso colombiano promovió la Resolución 2646, que tiene por objeto establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, que deben medirse y controlarse a partir de los factores de protección en la organización.

Para prevenir las consecuencias que genera la existencia de los factores de riesgo psicosocial, es necesario que toda organización establezca un Programa Integral de Prevención, Evaluación e Intervención de Factores de riesgo Psicosociales, sin contar que forma parte de la obligación legal.

En la evaluación de los factores psicosociales del trabajo se deben tener en cuenta tanto los factores de riesgo como los factores protectores, y con estos resultados poder promover acciones de promoción de salud y promoción de la enfermedad en este tipo de población. Los factores protectores o sea los factores positivos, son aquellos aspectos dentro del ambiente laboral que le propician al trabajador bienestar, lo cual favorece la satisfacción personal y por consiguiente aumento en la eficiencia.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés, presentes en el medio ambiente de trabajo, involucran aspectos de gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, del medio ambiente del trabajo, interface persona tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, y programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. Este punto el cual es en el que se centra está monografía se trata de las condiciones internas del trabajo o la organización, relacionadas directamente con el medio ambiente de trabajo, con la tarea y con la organización.

El artículo 6º de la resolución 2646, además de la explicación de los actores psicosociales intralaborales, enseña cuales son los aspectos que deben evaluarse:

Gestión organizacional:

- Estilos de Mando
- Modalidades de pago y contratación
- Participación
- Acceso a actividades de Inducción y Capacitación
- Servicio de Bienestar Social
- Mecanismos de Evaluación y Desempeño
- Estrategias para el Manejo de los Cambios que afectan a las personas.

Características de la organización del trabajo:

- Comunicación
- Tecnología
- Modalidades de Organización del Trabajo
- Demandas Cualitativas y Cuantitativas de la labor.

Características grupo social de trabajo:

- El Clima de Relaciones
- La Cohesión
- La Calidad de las Interacciones
- Trabajo en Equipo.

Condiciones de la tarea:

- Demandas de Carga Mental, (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio del tiempo)
- Demandas emocionales (atención al cliente)
- Nivel de responsabilidad directa (bienes seguridad de otros, vida y salud de otros)

Carga Física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular o metabólico.

Factores presentes en el medio ambiente del trabajo:

- Jornadas de trabajo
- Número de trabajadores por tipo de contrato
- Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa
- Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Aspectos físicos (Temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración) químicos, biológicos, diseño de puestos de trabajo.

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, identificación de la persona con al tarea y con la organización.

Los factores psicosociales extralaborales Este factor se 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.

El artículo 7° Factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores, en ellos se deberán incluir como mínimo la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores:

- Utilización del tiempo libre (oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos)
- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para trasladarse de la casa al trabajo y viceversa
- Pertenece a redes de apoyo social (familia, grupos sociales comunitarios o de salud)
- Características de la vivienda (status social, vivienda propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos)
- Acceso a servicio de salud.
- Acceso a servicios de salud.

La información anterior puede ser recopilada a través de una encuesta y utilizada para el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Factores psicosociales individuales: son aquellas que aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas que deben ser identificados y evaluados por el empleador. Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:

Información Socio demográfico:

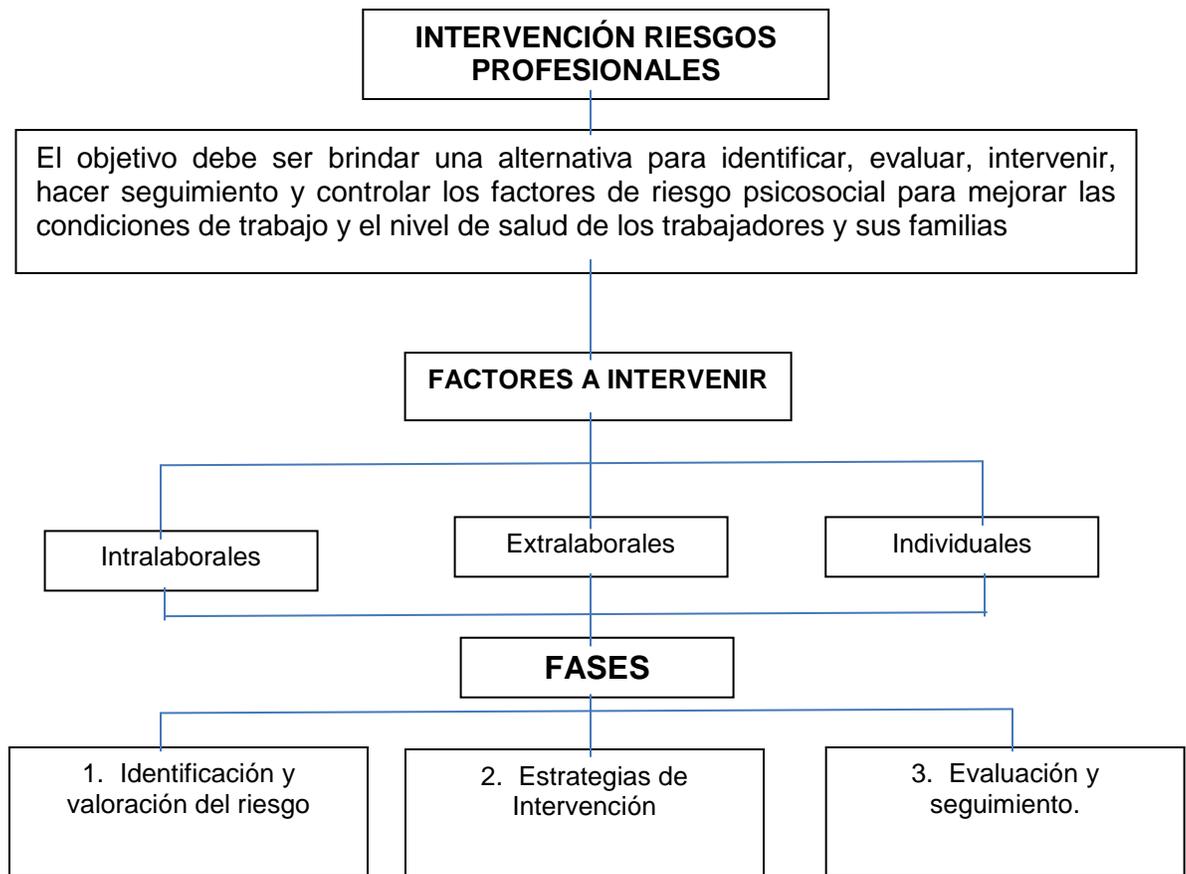
- Sexo
- Edad
- Escolaridad
- La convivencia de pareja
- Ocupación
- Área de trabajo

Características de la personalidad y estilos de afrontamiento, estos deben de ser evaluados por instrumentos clínicos y psicométricos aplicados por expertos

Con base en la información anterior, se debe realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área de la empresa.

Así entonces y con el fin de que las empresas cumplan y respeten lo señalado en la ley sobre la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, se debe implementar un sistema de gestión de este tipo de riesgos, como un proceso que valiéndose de la aplicación de procedimientos, políticas y prácticas relacionadas, permitirá la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos laborales, lo anterior es necesario de gestión de riesgos laborales.

**Figura 4. Fase la gestión de la intervención de los riesgos psicosociales**



Fuente: Elaboración propia con base en la información de la resolución 2646 d e2008

Estos pasos permitirán identificar si las empresas requieren implementar un Sistema de Vigilancia en Riesgo Psicosocial, o desarrollar un Programa de Promoción y Prevención, por medio de la valoración se tendrá la información necesaria para la toma de decisiones apropiadas para la intervención y gestión.

En el primer punto hay que señalar que los factores de riesgo psicosocial comprenden una amplia gama de factores. Esto no significa que todos ellos estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. Por ejemplo, un puesto de trabajo aislado no se verá afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pacientes, pasajeros, etc. Sin embargo, poseerá otros factores de riesgo asociados a la ejecución del trabajo en soledad y la falta de comunicación.

Para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a definir los aspectos que se han de evaluar, se debe intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en este objetivo.

Importante para esta la evaluación de los riesgos psicosociales será realizar un seguimiento permanente y así está establecido legalmente, con respecto a: Condiciones de salud de los trabajadores, Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, Estadísticas de morbilidad y mortalidad, Ausentismo, Rotación de personal y Rendimiento laboral. Estos datos se toman en el día a día, y de esta forma se va a tener información real e importante que lleva a tomar acciones en muchas oportunidades en forma inmediata.

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

Uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 es el de confidencialidad, según el cual los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el ejercicio de su profesión de psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

### 3.1 ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Como está contemplado en el artículo 12 de la resolución 2646, Identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

Hasta este punto entonces, se puede resumir en la siguiente figura:

**Figura 5. Artículo 10, 11,12. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Reserva de la información y de la evaluación. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial**



Fuente: elaboración propia con base en la información de la Resolución 2646 de 2008.

**3.1.1 Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.** Tanto los factores Intralaborales, extralaborales, como los personales o individuales, deben ser evaluados con una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos.

Un especialista en el tema podrá orientar a la empresa en la toma de decisiones convenientes y efectivas, sin que para ello tenga que sobre diagnosticarse. Actualmente muchas empresas no cuenta con instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial validados en el país, pero se pueden utilizar diferentes metodologías de evaluación, las cuales forman parte de unas buenas prácticas de gestión humana, y pueden ser base para tomar acciones preventivas y correctivas y así minimizar riesgos. Se tiene entonces, prácticas como:

**Análisis de puestos de trabajo:** El objetivo de un Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo no es otro que el de definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito<sup>41</sup>.

**Guías de observación de cargos:** documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos<sup>42</sup>.

**Entrevistas estandarizadas:** es una especie de cuestionario oral. El entrevistador lee las preguntas y anota las respuestas que obtiene. Se suele utilizar en los procesos de selección de búsqueda pasiva, cuando hay muchos candidatos<sup>43</sup>.

**Grupos focales:** Los grupos focales son una técnica de recolección de datos muy usada en la investigación de mercados. La técnica es sencilla y versátil. Consiste en reunir a varias personas para discutir en grupo un tema predeterminado que interesa al investigador.

**Análisis directo de las condiciones de trabajo:** La evaluación de las condiciones de trabajo consiste en analizar el medio en que se encuentran, buscando sus consecuencias, con el fin de poder determinar cuáles son los métodos más adecuados para paliar una situación no satisfactoria. Considerando las condiciones de trabajo, a partir de la definición de Leplat como "el conjunto de factores que pueden influir sobre las conductas de trabajo, entendiendo como tales las actividades necesarias para desarrollar el trabajo, ya sean físicas o verbales", el objetivo último de su evaluación será armonizar las exigencias de la tarea -contenido del trabajo, espacio físico, equipos, organización, con las capacidades físicas y mentales y las necesidades psicosociales de los individuos<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> [http://canalasesor.wke.es/ver\\_detalleArt.asp?idArt=65136&action=ver](http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=65136&action=ver)

<sup>42</sup> <http://definicion.de/guia-de-observacion/#ixzz2meWKgNqm>

<sup>43</sup> <http://desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas/>

<sup>44</sup>

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/n tp\\_210.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/n tp_210.pdf)

Existen varias formas de evaluar los riesgos psicosociales. A continuación se exponen brevemente algunos métodos para evaluar los riesgos psicosociales.

Para Realizar una evaluación de buena calidad que documente el factor de riesgo psicosocial se requiere la utilización de metodologías objetivas, subjetivas y datos estadísticos.

Centrados en el panorama del riesgo psicosocial, vale la pena mencionar que la evaluación de dichos factores debe involucrar una medición y una valoración de las categorías y subcategorías de clasificación; para ello, se han estructurado instrumentos, mediante los cuales es posible determinar los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos los trabajadores.

Entre los instrumentos diseñados para tal fin y que se han aplicado con buenos resultados, está el estructurado por el doctor Guillermo Bocanoument, el cual permite identificar no sólo los grados de peligrosidad (alto, medio y bajo) tanto en forma global como por categorías, sino que también el análisis de cada área permite destacar los factores psicosociales estresantes de mayor prevalencia, para priorizar los niveles de intervención; igualmente, se han realizado diferentes aproximaciones a la medición de los factores psicosociales del ambiente laboral (Universidad de Santiago de Compostela, 2003), este es el instrumento válido en el país.

El Ministerio de Protección Social<sup>45</sup>, publicó una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, la cual incluye dos cuestionarios de factores intralaborales, un cuestionario de factores extralaborales y un cuestionario de evaluación del estrés. Esta batería, validada con una población de más de dos mil trabajadores colombianos, retoma el modelo dinámico de factores psicosociales; propone una estructura de categorías analíticas; tiene en cuenta la necesidad de incluir factores de origen intralaboral, extralaboral y del individuo e incluye un instrumento para el diagnóstico de estrés ocupacional y la evaluación objetiva de las características del puesto de trabajo.

Actualmente se encuentran un buen número de autores que se han dado a la tarea de crear o mejorar instrumentos ya existentes creados con este fin; tal es el caso de Villalobos (citado en Alba, Cifuentes, Medellín y Reina)<sup>46</sup> y su cuestionario de riesgos psicosociales, que consta de 77 preguntas, las cuales, a través de las respuestas del trabajador, miden la percepción que éste tiene acerca de la

---

<sup>45</sup> Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010.

<sup>46</sup> CIFUENTES G., Alba, C., Medellín, E. & REINA, L. (2000). Análisis de validez y confiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosocial de Villalobos. Tesis no publicada, Universidad Católica de Colombia, Bogotá.

presencia y la frecuencia de exposición a los diversos agentes de riesgo psicosocial provenientes del individuo, las condiciones internas del trabajo y las condiciones externas del mismo. La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

El Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Este instrumento fue desarrollado por Martín y Pérez<sup>47</sup>, este cuestionario consta de siete escalas y un total de 75 preguntas que miden siete factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Cada uno de estos factores se valoran en una escala que va desde 0 a 10, distinguiendo tres situaciones de riesgo: situación satisfactoria (de 0 a 3 puntos), situación intermedia (desde 4 a 6 puntos), y situación nociva (desde 7 a 10 puntos).

En el 2009, se crea una guía técnica para el análisis de la exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional, donde se recopilan diversas herramientas internacionales para determinar estos agentes; aunque la relación entre las condiciones de trabajo, los factores psicosociales y la salud no muestre una evidencia de causalidad de la enfermedad significativa, como si existe en otro tipo de exposiciones por ejemplo al ruido por encima de los niveles de tolerancia auditiva entre otros<sup>48</sup>.

En Colombia, el desarrollo de instrumentos es más reciente. En muchos casos, se utilizan instrumentos de otros países, aunque no siempre hay evidencias de las propiedades psicométricas para detectar deficiencias en los procesos de adaptación que puedan ser corregidas. En países en vía de desarrollo es necesario contar con instrumentos validados, son sociedades con características laborales diferentes y que deben enfrentar cambios drásticos a nivel económico y social, por lo cual implica para los trabajadores trabajar en condiciones laborales precarias, exigencias de adaptación constantes, la transformación de valores y consecuentes problemas significativos de estrés laboral.

Lo que se pretende realmente es aportar una herramienta que facilite a la organización identificar los riesgos psicosociales y actuar en su disminución, de tal forma que logre alcanzar un bienestar de orden integral, garantizando, en alguna medida, la disminución de los índices de accidentabilidad, ausentismo, rotación y, por ende, los altos costos que esto genera para la empresa, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

---

<sup>47</sup> MARTÍN, F., & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid: NTP 443 INSHT.

<sup>48</sup> Ministerio de a Protección Social, República de Colombia. Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional. Bogotá: El Ministerio; 2009.

**3.1.2 Estrategias de intervención.** La primera condición requerida es que la intervención se base en necesidades reales. Eso conlleva un adecuado análisis de los riesgos, utilizando herramientas y procedimientos rigurosos. Deben evitarse intervenciones unilaterales, que no contengan objetivos de salud y bienestar. Es evidente que actuar sobre las condiciones psicosociales puede tener también otros objetivos estratégicos para la empresa relacionados, por ejemplo, con la ampliación de un servicio, la adaptación a un cambio tecnológico, la introducción de un sistema de calidad total, la mejora de la imagen corporativa, o la diversificación de la producción. Pero debe haber un equilibrio entre unos y otros, entre los objetivos de salud y el resto, y un grado de consenso suficiente sobre la necesidad de actuar.

Las soluciones no siempre están fuera de la organización; es más, casi nunca están fuera, a juzgar por los estudios de casos que se conocen. Las recomendaciones en este punto hablan de usar los recursos propios de la organización, combinadamente con recursos externos. De emplear la pericia de trabajadores y mandos para analizar el problema y desarrollar soluciones adecuadas. De evitar la utilización aleatoria de intervenciones “prefabricadas”.

Hay unas pautas de intervención, provenientes de los principales modelos teóricos, y las recomendaciones que pueden extraerse del análisis riguroso de las experiencias y buenas prácticas en empresas reales. Pero cada situación, cada contexto, requiere una intervención “a medida”, con soluciones específicas que se construyen entre todos los agentes implicados.

En este paso hay que comenzar a identificar y fortalecer los factores protectores, aquellos que les brindan estabilidad a los trabajadores, es el punto de partida que se propone para gestionar los riesgos psicosociales de los que exige el Gobierno Nacional en la Resolución 2646 de 2008.

En este punto entra a jugar un papel muy importante el área de Gestión Humana, de tal manera que sean sus buenas prácticas las que estratégicamente ayuden a fortalecer los factores protectores que lleven a la empresa a implementar políticas que minimicen los riesgos psicosociales. Entre ellas se pueden señalar<sup>49</sup>:

- A partir de la descripción y análisis de los cargos identificar las características de personalidad básicas que debe tener el ocupante del cargo, definiendo competencias laborales y comportamentales que se deben evaluar en un candidato o que se deben de desarrollar en los trabajadores con que cuenta en ese momento la empresa, lo que se ha denominado profesiograma.

---

<sup>49</sup> RAMÍREZ ÁLVAREZ, Fernando Médico Especialista en Salud Ocupacional y en Ergonomía Director de Medicina Laboral y del Trabajo ARP SURA

- Como la selección no garantiza el encontrar el candidato ideal para cargo se deberá priorizar que características del profesiograma son de obligatorio cumplimiento, cuales son condicionales o viables de desarrollar por medio del entrenamiento, experiencia y/o capacitación académica.
- Diseñar e implementar procedimientos, herramientas e instrumentos que permitan identificar las necesidades de talento humano de la empresa a corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar los índices de rotación para garantizar niveles saludables de renovación del recurso humano o implementar estrategias de intervención para controlar índices que deterioran aspectos como el clima, la cultura, la satisfacción y generan vivencias traumática para el trabajador que se retira, sus familias y para los que permanezcan en la entidad.
- Evaluar la relación de oferta y demanda entre el mercado de Recursos humanos y el mercado de trabajo, para ajustar los niveles de exigencia en el proceso de selección.
- Implementar fuentes de reclutamiento: basados en la identificación de flujo del mercado de recurso humano y Mercado de trabajo, gestionar estrategias que garanticen una base de candidatos que cumplan en gran medida con los perfiles definidos o que tengan la potencialidad de desarrollarlas por medio del entrenamiento, experiencia y/o capacitación académica.
- Implementación de procesos técnicos de evaluación y selección de candidatos: Diseñar, gestionar e implementar estrategias y herramientas de evaluación que permitan identificar la corresponsabilidad entre las exigencias del cargo y las características y potencialidades del candidato.
- Fomento de estilos de vida saludable del trabajador y su familia: Prácticas deportivas, alimentación adecuada, actividades recreativas y manuales, fomento de redes de apoyo.
- Definir manuales de funciones claros y específicos por cargo, donde se identifique las interrelaciones, responsabilidades y metas a alcanzar por parte del trabajador, con base en su actualización, se actualizan los perfiles ocupacionales o profesiogramas del cargo.
- Planes de inducción y entrenamiento y de reinducción si hay cambios de cargo o se asumen nuevas tareas o responsabilidades.
- Entrega de herramientas adecuadas para el desempeño de la labor encomendada, con condiciones seguras y cómodas en el puesto de trabajo,

garantizando una gestión integral del riesgo al cual se exponga el trabajador en función de su trabajo (generar tranquilidad al trabajar).

- Procurar el desarrollo del trabajador como persona, como parte de una familia y de una sociedad y como profesional orgulloso de su trabajo.
- Evaluaciones de desempeño equitativas y justas, con términos definidos desde el principio del periodo a evaluar y seguimiento periódico al desarrollo de las mismas.
- Fomento a la participación, con información oportuna y veráz, retroalimentación oportuna y respetuosa de la persona, reconocimiento de los logros alcanzados (Grupos de trabajo: primarios, semiautónomos, círculos de calidad, Comités de convivencia)
- Definir e implementar políticas de bienestar
- Políticas salariales equitativas con sistemas de reconocimiento a aportes individuales y grupales.
- Planes de inducción al que inicia un cargo diferente (promociones, encargos).

Los anteriores factores fortalecidos son importantes para afrontar y minimizar los aspectos negativos y las consecuencias de los factores de riesgo psicológico, ya que desde el momento del ingreso del personal está dando una garantía importante a la empresa en entregarle la persona idónea, con mayor perfil y grado de adaptación a la empresa.

En la figura siguiente se puede apreciar la relación y participación del área de humana en la gestión de los riesgos psicosociales.

**Figura 6. Gestión humana y su intervención en prevención riesgos psicosociales**



Fuente: [http://www.isagen.com.co/imagesComun/rinstitucional/modelo\\_gestion\\_humana.jpg](http://www.isagen.com.co/imagesComun/rinstitucional/modelo_gestion_humana.jpg)

Luego del análisis anterior, se puede resumir este proceso de intervención y programas de manejo del riesgo psicosocial como se presenta en la siguiente figura, como ejemplo de algunas entre muchas actividades de intervención que pueden implementarse:

**Tabla 2. Medidas Preventivas Generales**

FACTORES DE RIESGO	INTERVENCIONES
Ambiente físico del trabajo	Buen diseño del puesto de trabajo, Correcta iluminación y nivel de ruido adecuado. Condiciones adecuadas de temperatura y humedad y Espacio de trabajo confortable.
Sobre el individuo	Características de estilos de vida saludables, Técnicas de relajación y Técnicas de asertividad
Sobre la organización	Mejorar y fortalecer los sistemas de liderazgo y dirección, fortaleciendo las competencias para manejar conflictos de forma adecuada. Evitar conflictos y ambigüedad de rol. Fomentar la integración y el apoyo del grupo. Promover un clima laboral adecuado. Mejorar los sistemas de comunicación

FACTORES DE RIESGO	INTERVENCIONES
Extralaboral	Proceso de Bienestar Laboral que incluya la Familia, Programa de Convivencia Laboral, Programa de Prevención del Consumo de Alcohol, Programa de Prevención del Riesgo Público. Desarrollo de Competencias en Manejo de la Economía Familiar.
Intralaborales	Procesos, Programas, Actividades de Desarrollo de Competencias que impacten nivel operativo.
Relaciones familiares	Proceso de Bienestar Laboral. Programa de Convivencia Laboral
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Programa de Bienestar Laboral

Fuente: elaboración propia

## CONCLUSIONES

- Los Factores de Riesgo Psicosocial se presentan como contextos que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, creando desmotivación e insatisfacción en el trabajo, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole las cuales son generadoras de estrés en el lugar de trabajo, ocasionando patologías consideradas como enfermedades profesionales en el decreto 2566 de 2009 del Ministerio de la Protección Social.
- Lo anterior lleva a prestar atención a los riesgos psicosociales que surgen en las organizaciones y a diseñar sistemas de trabajo que contribuyan con una excelente calidad de servicios que favorezcan a los distintos grupos de interés promoviendo el desarrollo de las organizaciones. Lo anterior a su vez tendrá un efecto sobre la prevención de los riesgos y la promoción de la salud de los trabajadores, garantizando el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados.
- Lo anterior lleva a cumplir con la norma Colombiana (resolución 2646 del 2008) en la que se establece las disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Este escenario lleva a determinar los diferentes perfiles de riesgo y de protección en las áreas de la organización. Se encarga a el área de Salud Ocupacional para recopilar, analizar y hacer un seguimiento de las diversas variables que componen dichos perfiles, con el fin de intervenirlos a corto, mediano o largo plazo y llevar a cabo programas de prevención en caso de ser necesario.
- Al entender la importancia del ser humano en las organizaciones se hace necesario implementar el estudio de los factores de riesgos psicosociales en la dinámica organizacional, sobre todo en la planeación estratégica, para que por falta de seguimiento los niveles se conviertan en intolerables.
- El área de Talento Humano se debe fortalecer, teniéndose en cuenta los procesos que la integran: con salud ocupacional, selección, bienestar y desarrollo, sumándosele el acompañamiento permanente por parte de la ARL, y así se convierte en área estratégica para el cumplimiento de la resolución 2646 del 2008.

## BIBLIOGRAFÍA

ALBA, C., CIFUENTES, G., MEDELLÍN, E. & REINA, L. (2000). Análisis de validez y confiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosocial de Villalobos. Tesis no publicada. Bogotá. Colombia: Universidad Católica de Colombia.

ÁLVAREZ, Francisco .2006. Salud Ocupacional. Bogotá. Colombia: Editorial Ecoe.

BOHLANDER George, SNELL Scott Y SHERMAN Arthur .2001. Administración de Recursos Humanos. International Thomson Editores. Decimosegunda Edición. México.

CÁRDENAS, L. Consecuencias biopsicosociales que afectan los operarios que han sufrido un accidente laboral pertenecientes a una empresa del sector siderúrgico de la ciudad de Cali. Tesis de Grado. Cali: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. (1999).

FAGIN, L.. Stress y desempleo. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiquiatria, 7 (nº21). 1987.

Fernando Ramírez Álvarez Médico Especialista en Salud Ocupacional y en Ergonomía Director de Medicina Laboral y del Trabajo ARP SURA. Recuperado de la página web: <http://www.slideshare.net/oscarreyesnova/iii-factores-de-analisis-ergonomico-factores-psicosociales-protectores>

LARA RUIZ, Ángel Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial. Madrid, febrero 2013.

MARTÍN, F., & PÉREZ, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid: NTP 443 INSHT.

Ministerio de a Protección Social, República de Colombia. Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional. Bogotá: El Ministerio; 2009.

Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010.

MORENO JIMÉNEZ, Bernardo; BAEZ LEÓN, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. p. 27. tomado de la página web.

OIT. Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. 1986.

PERNAS, B., ROMÁN M., OLZA, J. y NAREDO, M. La dignidad quebrada; Las raíces del acoso sexual en el trabajo; Fundación 1º de Mayo, Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO; Los libros de la Catarata, Madrid, 2000.

RICHARSON, K, ROTHSTEIN, H. (2008). EEffects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta Analysis. Journal of Occupational

Secretaría de Acción Sindical. Salud Laboral y Medio Ambiente. Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. Editado por: UGT Aragón.

SIEGEL, L. Psicología industrial. México: Continental. (1962).

STEVEN L. Sauter, LAWRENCE R. MURPHY, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. (2001), Factores Psicosociales y de Organización . Organización Internacional del trabajo. En Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.

TORO F., LONDOÑO, M.E., SANÍN, A., VALENCIA M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. Revista Interamericana de psicología ocupacional. 29 (2)

VILLALOBOS, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá

## CIBERGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos12/tipriesg/tipriesg.shtml>

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html)

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)

<http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf)

<http://desestresarsesinquemarse.webnode.es/estres/definicion/>

<http://www.acosolaboral.org.uy/programas/conceptoMobbing.php>

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html)

<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

<http://www.preving.com/index.php/actualidad/los-expertos-de-preving/item/212-trabajo-emocional-%C2%BFqu%C3%A9-es>

<http://www.arlsura.com/higiene/articulos/397/>

[http://canalasesor.wke.es/ver\\_detalleArt.asp?idArt=65136&action=ver](http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=65136&action=ver)

<http://definicion.de/guia-de-observacion/#ixzz2meWKgNqm>

<http://desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas/>

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp\\_210.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_210.pdf)

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto_1295_1994.html)

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802>

[http://www.arsura.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones](http://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones)