

NORMA TÉCNICA DE INTERVENCIÓN PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá – Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Psicología Bogotá

Yessica Yohana Carvajal Marín¹, Ana María Peña Pineda²

Presentación

El protocolo para la estrategia de intervención en riesgo psicosocial es un documento, el cual describe las etapas que se deben seguir en una organización para la debida identificación de los niveles de riesgo psicosocial y posterior planteamiento de la propuesta de intervención. Por lo anterior, el protocolo podrá ser consultado por cualquier persona que desee obtener la información necesaria en cuanto al tema a tratar, y por ello se puede considerar como una adecuada herramienta de consulta.

Resumen

La salud abarca varias dimensiones que deberían estar en equilibrio para poder mencionar que hay bienestar. El componente mental tiene gran relevancia en el campo organizacional y, por consiguiente, conocer los factores de riesgo psicosocial los cuales son aquellas condiciones que causan efectos negativos en la salud de los trabajadores es necesario y pertinente, puesto que el ser humano debe ser visto integralmente y no como un ser fracturado. Y al ser seres integrales, se debe tener en cuenta que una condición extralaboral puede afectar el desempeño en el ámbito laboral, o una condición intralaboral puede afectar las relaciones familiares y/o sociales o influir directamente en el componente físico de una persona. Por lo mencionado anteriormente, dentro de la Fundación Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá (de aquí en adelante la sigla será FBAAB) es importante obtener información objetiva para generar las estrategias y recomendaciones de intervención, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente colombiana en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) permitiendo reducir el estrés, adquirir bienestar y mejorar el clima laboral, con el fin de lograr homeostasis en los colaboradores de la organización.

¹ Estudiante en Práctica de Psicología Organizacional, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

² Tutor de Práctica de Psicología Organizacional, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.



Introducción

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias de la organización, de la gestión del trabajo, así como de su contexto social y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Para ello es importante que cada organización evalúe los factores de riesgo psicosocial, entendidos como las “condiciones psicosociales”, cuya identificación y evaluación evidencia en los indicadores los efectos negativos en la salud que padecen actualmente los colaboradores en su trabajo.

Esta investigación se justifica conforme al cumplimiento obligatorio de la Resolución Colombiana No. 2646 del año 2008, la cual es de obligatoria aplicación para todas las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni sector económico. Para evaluar los niveles de riesgo que presentan los colaboradores de la FBAAB, se realiza el Programa de Vigilancia Epidemiológica (de aquí en adelante la sigla será PVE) enfocado a la prevención del Riesgo Psicosocial. Su viabilidad y evaluación de resultados se analiza conforme a la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial del año 2018.

Para entender la batería se debe tener en cuenta la definición de factores psicosociales que se encuentran en la Resolución 2646 de 2008, la cual menciona “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.” En consecuencia, para desarrollar el objetivo de investigación se generarán actividades acordes a promover, controlar y mitigar causas y efectos de estrés a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de la FBAAB para mejorar los factores de riesgo psicosocial y por ende la productividad en el trabajo.

Justificación

Según los resultados obtenidos de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial se pudo evidenciar los altos niveles de riesgo presentes en la organización, los cuales pueden ocasionar un desequilibrio y afectación de la salud de los colaboradores de la FBAAB. Teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) define la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades, es pertinente generar diferentes estrategias para reducir y controlar los niveles de riesgo, con el fin de preservar la salud de los trabajadores, crear espacios seguros de trabajo y fomentar el autocuidado y la productividad.



Objetivo

Realizar un protocolo, con el fin de prevenir, controlar y mitigar los factores de riesgo psicosocial los cuales afectan la salud de los colaboradores de la FBAAB.

Objetivo Específico

Establecer un paso a paso para la identificación del riesgo psicosocial en la organización.

Instrumento de Evaluación

A fin de identificar y valorar las necesidades que se evidencian en la Organización FBAAB por Riesgo Psicosocial, como instrumentos de evaluación se utilizó:

1. La Batería de Riesgo Psicosocial: La cual, está conformada por varios cuestionarios que evalúan niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual los cuales, se interrelacionan de forma dinámica, mediante percepciones y experiencias e influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la Protección Social, 2010). De igual forma está diseñada para dos tipos de poblaciones: trabajadores con cargos de jefes, profesionales, tecnólogos y técnicos (cuestionario intralaboral forma A); y trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (cuestionario intralaboral forma B). La razón de esta diferenciación radica en la estructura gramatical y los términos empleados en los ítems que se incluyen en los cuestionarios. A continuación, se describen mejor los factores de riesgo psicosocial:
 - Condiciones Intralaborales: deben ser entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que tienen influencia en la salud y bienestar del individuo. Las condiciones intralaborales están organizadas de la siguiente manera:

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



Condiciones Intralaborales		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. Participación y manejo del cambio. Claridad del rol. Capacitación.
	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño. Relación con los colaboradores (subordinados).
	Recompensa	Reconocimiento y compensación. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Fuente: Manual Batería de Riesgo Psicosocial (Min. Protección Social)

- Condiciones Extralaborales: comprenden aquellos aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador y a su vez incluyen las condiciones del lugar de vivienda, que pueden tener influencia en la salud y bienestar del individuo. Las condiciones extralaborales se organizan de la siguiente manera:

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

Fuente: Manual Batería de Riesgo Psicosocial (Min. Protección Social)

- Condiciones Individuales: hacen referencia a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas que pueden modular la



percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Además, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular mencionados factores psicosociales intra y extralaborales. Las condiciones individuales se organizan de la siguiente manera:

CONSTRUCTO	VARIABLES
Información Sociodemográfica	Sexo. Edad. Estado civil. Grado de escolaridad. Ocupación o profesión. Lugar de residencia actual. Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar, arriendo). Número de personas a cargo.
Información Ocupacional	Lugar actual de trabajo. Antigüedad en la empresa. Nombre del cargo. Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo). Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja. Tipo de contrato. Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas. Modalidad de pago.

Fuente: Manual Batería de Riesgo Psicosocial (Min. Protección Social)

- Matriz DOFA: Es una herramienta utilizada para la identificación de estrategias exponiendo las Debilidades, Oportunidades, Fortaleza, Amenazas de la organización donde se ejecute. Esta se realiza con el fin de hacer una identificación que brinde una visión global e integral de las situaciones internas y externas de la FBAAB. para que, de esta manera, se conozcan a fondo el estado de las empresas y se elaborare un plan de intervención cuando se detecten problemas. (Correa, 2010). A continuación, se presenta un ejemplo.

	POSITIVO	NEGATIVO
Externo	Oportunidades	Amenazas
Interno	Fortalezas	Debilidades

Fuente: Autoría Propia



Planteamiento de la Propuesta

Diseñar un PVE como estrategia de intervención para prevenir, controlar y mitigar factores de riesgo psicosociales los cuales afectan la salud de los colaboradores de la FBAAB. El PVE se realizó mediante el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actual (PHVA) el cual se menciona a continuación:

CICLO	PROCESO
Planear	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los resultados obtenidos de la Batería de Riesgo Psicosocial, con el fin de evaluar el nivel de riesgo. - Identificar las posibles patologías que puede presentar un colaborador cuando los niveles de riesgo son muy elevados. - Identificar las causas por la cuales se presenta mayor ausentismo laboral y verificar si posiblemente alguna de ellas está vinculada al Riesgo Psicosocial. - Identificar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la batería (intra - Extra laboral, e individual). - Generar una propuesta de intervención para la prevención del riesgo Psicosocial.
Hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer las actividades de promoción, prevención y acciones correctivas de riesgo psicosocial. - Establecer el Plan de trabajo o cronograma donde se evidencien las actividades de promoción y prevención del riesgo psicosocial.
Verificar	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a los casos en los cuales se evidencia un riesgo psicosocial en los colaboradores de la compañía, por medio de indicadores. - Realizar una evaluación a las capacitaciones que se brinden.
Actuar	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las actividades de promoción y prevención de riesgo psicosocial. - Cumplir con las recomendaciones de las entidades promotoras de salud, administradoras de riesgo y el departamento de seguridad y salud en el trabajo. - Realizar las capacitaciones, talleres o actividades conforme a la distribución de la Batería según la forma de sus Cuestionarios (A-B).

Fuente: Autoría Propia



Actividades por Desarrollar

Las actividades que sean propuestas, en lo posible deben estar plasmadas en un cronograma. A continuación, se presentan propuestas de intervención que pueden disminuir los niveles de riesgo psicosocial encontrados en los colaboradores de la FBAAB:

- Factores Intralaborales Forma A

Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales	
Dimensión	Indicador de Riesgo
Relación con los colaboradores-	- Realizar actividades de capacitación para el mejoramiento de la comunicación asertiva. - Establecer actividades para fortalecer y desarrollar competencias para el trabajo en equipo.
Dominio: Demandas del Trabajo	
Demandas emocionales	- Crear un servicio de asistencia al colaborador. - Realizar jornadas de salud en alianza con la ARL. - Establecer redes de apoyo entre compañeros de trabajo. - Realizar talleres de sensibilización para el desarrollo de inteligencia emocional.

Fuente: Autoría Propia

- Factores Intralaborales Forma B

Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales	
Dimensión	Actividades
Características del liderazgo	- Capacitar y fomentar los estilos de liderazgo. - Realizar actividades para mejorar la comunicación entre jefes y colaboradores. - Realizar actividades de cambio de roles entre jefes y colaboradores.
Retroalimentación del desempeño	- Capacita y mejorar la comunicación asertiva. - Establecer canales de comunicación entre jefes y colaboradores. - Establecer reuniones para realizar las evaluaciones de desempeño y brindar retroalimentación al colaborador.
Dominio: Control sobre el Trabajo	
Claridad del rol	- Establecer el programa de inducción y reinducción. - Establecer perfiles para el cargo a desempeñar con funciones y responsabilidades.
Capacitación	-Establecer el programa de capacitaciones.



Participación y manejo del cambio	-Fomentar la participación de todos los colaboradores en los procesos de capacitación y formación. -Integrar a los colaboradores y tener en cuenta sus aportes tendientes a mejorar. -Crear un plan de gestión del cambio.
Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-Fomentar la participación de todos los colaboradores. - Diseñar un plan de formación y capacitación para los colaboradores. - Realizar un estudio de habilidades y destrezas individuales para su aprovechamiento integral.
Dominio: Recompensas	
Reconocimiento y compensación	-Establecer un plan de incentivos, compensación y salario emocional. -Diseñar un plan de bienestar. -Reconocer el trabajo de los colaboradores pública o privadamente cuando se cumplan los objetivos establecidos.

Fuente: Autoría Propia

- Factores Intralaborales A y B

Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales	
Dimensión	Actividad
Relaciones sociales en el trabajo*	- Realizar actividades de integración con todos los colaboradores. - Realizar entrenamiento en habilidades sociales como comunicación, resolución de conflictos y empatía. - Establecer redes de apoyo entre compañeros de trabajo.
Dominio: Demandas del Trabajo	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico*	- Establecer el programa de pausas activas y crear consciencia para que realizar las pausas sea efectivo - Realizar jornadas de salud en alianza con la ARL.
Demandas cuantitativas*	- Realizar sensibilizaciones a los jefes en cargas equilibradas de trabajo. - Instruir a los colaboradores en manejo de tiempo para que sea efectivo.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*	- Sensibilizar y desarrollar competencias en administración del tiempo y manejo del tiempo libre. - Realizar sensibilizaciones en cargas equilibradas de trabajo.
Demandas de carga mental*	- Establecer actividades de manejo del estrés y emocional. - Establecer redes de apoyo entre compañeros de trabajo. - Realizar jornadas de salud en alianza con la ARL.



	-Sensibilizar en cargas equilibradas de trabajo. Sensibilizar y desarrollar competencias en administración del tiempo
--	--

Fuente: Autoría Propia

- Factores Extralaborales

Dimensiones	Actividades
Tiempo fuera del trabajo	- Diseñar un plan de bienestar.
Comunicación y relaciones interpersonales	- Realizar alianzas con cajas de compensación familiar con el fin de integrar las familias de los colaboradores.
Situación económica del grupo familiar	- Realizar capacitaciones sobre control financiero.
Características de la vivienda y de su entorno	- Realizar diferentes campañas sobre estilos de vida saludable, manejo del estrés, ansiedad y manejo del tiempo.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	- Realizar campañas sobre promoción y prevención de la salud mental.
Desplazamiento vivienda –trabajo – vivienda	- Examinar si existe la posibilidad de tener flexibilidad en el horario de entrada y salida de los colaboradores que viven lejos.

Fuente: Autoría Propia

- "Psico-Consejería"

Los colaboradores del Banco de Alimentos son parte fundamental para el funcionamiento de la organización y hay que observarlos como seres integrales, los cuales poseen dificultades y contratiempos, por tal motivo a veces cuando se tienen problemas familiares, económicos y emocionales es un poco complejo dejar dichos problemas fuera del trabajo o viceversa. Como propuesta, sería muy positivo crear un espacio en donde los colaboradores puedan hablar y ser escuchados por personas que puedan brindar una palabra de apoyo y haya una colaboración conjunta, por un lado, para ayudar a disminuir el riesgo psicosocial y por otro para generar un mejor ambiente y clima laboral.



Referencias

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

Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 23 de julio de 2008. D.O. No. 47059.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018). ¿Cómo se define la salud? Marzo de 2020.
Recuperado de: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions#>