

TRABAJO DE INVESTIGACION  
RELACION ENTRE EL EXCESO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DEL TRABAJO EN  
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PEOPLE CONTACT S.A.S

MARIA CRISTINA NARVÁEZ HERRERA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

ASESOR: MAURICIO SERNA GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
MANIZALES CALDAS

2015

## INTRODUCCION

En el entorno laboral se están produciendo cambios profundos y cada vez más acelerados, existe mayor competitividad entre las empresas, se están produciendo avances y desarrollos tecnológicos de mayor nivel que incrementan las exigencias cognitivas del puesto de trabajo, se plantean nuevos objetivos en los sistemas de gestión y se requiere reclutar personal con un grado de aumento significativo en niveles de competencias, habilidades y destrezas, que direccionen a las empresas hacia la innovación. Estas transformaciones experimentadas en las organizaciones, 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 el bienestar de los colaboradores. Estas condiciones, normalmente denominadas factores de riesgo psicosocial, hacen referencia a aquellos aspectos que se encuentran presentes en una situación laboral, como el clima organizacional o la cultura de la organización, el contenido del trabajo, o la realización de la tarea, demandas del cargo, excesos de funciones en relación a los perfiles de cargo que tienen la capacidad de afectar tanto el bienestar o la salud (Física, Psíquica, o social) del colaborador como el adecuado desarrollo de su trabajo.

Como consecuencia de esa realidad, el Ministerio de la protección social en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confieren el artículo 83 de la Ley 9ª de 1979 y el numeral 12 del artículo 2º del Decreto-ley 205 de 2003, da a conocer la resolución 002646 de 2008 (julio 17) en 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. Considerando que el literal c) de artículo 2º del Decreto 614

de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo;

Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales;

Que el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable";

Entre las patologías directamente derivadas de los riesgos psicosociales que pueden estar asociadas se encuentran las siguientes: Estrés, Síndrome de estar quemado (Burnout), cefaleas, migrañas persistentes, gastritis. Todas estas, además de afectar la salud de los colaboradores aumentan el indicador de ausentismo y accidentalidad de las organizaciones, ya que los diagnósticos de enfermedad común asociadas a estas enfermedades cada vez es más alta, y cada

vez las organizaciones deben establecer planes de trabajo con programas de prevención e intervención razonables, que propendan por la salud y el bienestar de los colaboradores, A partir de esta realidad laboral actual. (Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social. (2008). Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá. )

El presente trabajo surge de la necesidad de identificar los dominios, dimensiones y rasgos que puedan incrementar los factores de riesgo psicosocial en la empresa People Contact S.A.S para realizar planes de intervención que permitan fortalecer los sistemas de vigilancia y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, permitiendo mitigar y prevenir el daño.

Para realizar el estudio se utilizó la medición de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social la cual mide factores intralaborales, extra laborales y externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas de cada colaborador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores.

## **1. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

De acuerdo a la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en el año 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Otros factores que ocupan los primeros lugares, son la atención al público, el trabajo monótono y el estrés ocupacional. (Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social. (2008). Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá. )

Otros de los factores que influyen en que se puedan presentar factores de riesgo en las organizaciones está relacionado con las condiciones ambientales, el diseño del puesto de trabajo, los factores relacionados con la gestión del trabajo tales como pausas y descansos, horarios de trabajo, trabajos nocturnos y a turnos, las funciones y tareas de los cargos, el ritmo de trabajo, la monotonía, la autonomía, la carga mental existente en el trabajo, la sobrecarga cuantitativa o cualitativa, la formación, responsabilidad, desempeño del rol, la sobrecarga del rol, la ambigüedad de rol, conflicto con el rol, la comunicación en el trabajo, el estilo de mando, la participación en la toma de decisiones, y las relaciones interpersonales en el trabajo, las condiciones del empleo o el desarrollo de la carrera profesional.

Lo anterior demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, a través de la batería de Riesgo Psicosocial en donde los resultados se basen en hechos reales, y que cuenten con parámetros estadísticamente significativos para identificar si en People Contact S.A.S existen o no características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los colaboradores a través de mecanismos psicológicos y de esta manera proponer un plan de intervención orientado a mitigar o prevenir los riesgos psicosociales en la empresa.

## **2. PREGUNTA DE INVESTIGACION**

Cuáles son los factores de riesgo Psicosocial prevalentes en People Contact SA.S?

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar la prevalencia de exigencias psicológicas del trabajo en los factores de riesgo psicosocial en People Contact S.A.S

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en el dominio Demandas del Trabajo
- Revisar la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en el dominio Control sobre el trabajo
- Validar la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales
- Reconocer la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en el dominio Recompensa
- Caracterizar la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en los factores de riesgo extralaborales.

#### 4. JUSTIFICACION

Uno de los factores de riesgo más significativo en la ocupación de los Call Center está asociado a las elevadas exigencias mentales que implica el trabajo: el mantener una constante atención en la tarea, el proceso de tratamiento de la información, el riesgo de cometer errores, la responsabilidad del cargo, la carga emocional y la interacción

Con el cliente externo el cual es atendido a través de medios telefónicos, por mensajes de texto, chats, redes sociales y video conferencias es decir, “comunicación a distancia” para la venta telefónica y los servicios de atención al cliente. Las personas que llevan a cabo estas tareas son los tele operadores y tele operadoras. (Nogareda,2013).Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT Jefa de la Unidad Técnica de Ergonomía y Psicosociología. Barcelona.)

Según indica Nogareda Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT Jefa de la Unidad Técnica de Ergonomía y Psicosociología, Los llamados “Call Center” consisten, generalmente, en un área de trabajo en la que coexisten varios puestos de trabajo dedicados a la misma tarea: recibir y facilitar información a través del teléfono, consultar datos en un ordenador y dejar constancia escrita de la incidencia atendida. La actividad puede desarrollarse en un espacio aislado, pero lo más frecuente es que se realice en un espacio común. Aunque éste es un sector en el que la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales no es elevada, es evidente que los tele operadores están expuestos a una serie de riesgos derivados de la tarea, del entorno físico y de los aspectos organizativos.

## **5. CONTEXTUALIZACION DE PEOPLE CONTACT S.A.S**

### Reseña Histórica

La experiencia de los Contact Center en Manizales proviene de mediados de los años 90 cuando la Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados, EMTELSA S.A. E.S.P. inició operaciones para prestar sus propios servicios por medio de sus líneas de atención al cliente y soporte de daños de telefonía.

La integración que EPM hizo de sus filiales generó la venta del Call Center EMTELSA al Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, INFI MANIZALES, dando origen a PEOPLE CONTACT S.A.S., empresa de economía mixta creada el 27 de junio de 2007.

### Misión

Somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor a través de la prestación de servicios de Contact center, BPO y renting de infraestructura, actuando con respeto, responsabilidad e integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo social y la creación de valor para los accionistas.

### 5.3 Visión

Para el año 2016 seremos el principal proveedor nacional de servicios tercerizados especializados y de renting de infraestructura, soportados con tecnología y capital humano acordes con las necesidades de nuestros clientes, que permitan consolidar un modelo de negocio sostenible



## 6. ANTECEDENTES

En los últimos tiempos, las organizaciones han entendido que el factor clave de éxito para sí mismas son las personas que las conforman y de igual modo el conocimiento que éstas poseen para hacerlas diferenciadas, creativas y rentables en los mercados en las cuales participan.

Al hablar de exigencias de competencias, formación, calidad y creatividad en un entorno organizativo, indiscutiblemente se hace necesario hablar de salud, enfermedad, bienestar físico, mental y psicosocial ya que son los factores inmersos en cualquier relación laboral.

“Al hablar de organización, diversos términos como “unidad social” (Shafritz & Whitbeck, 1978), “instrumento social” (Schermerhorn, Hunt & Osborne, 1995) y “sistema dinámico y viviente” (Argyris, 1979; Katz & Kahn, 1966) han sido utilizados para resaltar la organización como modelo de relaciones entre las personas que se encuentran involucradas en actividades mutuamente dependientes y/o interrelacionadas a fin de obtener un objetivo específico definido. El concepto en forma general se orienta a sustentar la creación de las organizaciones sobre la premisa de un entorno con limitaciones definidas y dentro del cual el cumplimiento o logro de sus objetivos es más viable en forma colectiva que individual (Argyris, 1979; Schermerhorn, Hunt & Osborne, 1995; Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1996).

Las organizaciones son sistemas sociales que cuentan en su interior con sistemas de autoridad, posición y poder, y sus miembros tienen diferentes necesidades con respecto a cada uno de dichos sistemas. Todo esto afecta en gran medida el comportamiento personal, el clima organizacional, genera factores de riesgo dentro y fuera de la organización; por lo que es importante el estudio de las organizaciones en el marco de la dinámica de la relación organización/individuo a modo de facilitar un encajamiento de las estructuras, sistemas de

recompensa, prácticas de gestión de recursos humanos y estilos de dirección con las necesidades que plantea el entorno actual y las tendencias emergentes en este nuevo siglo. (Ramió, (2011).

Teoría de la organización y administración Pública.

Según el artículo el riesgo psicosocial en el trabajo Mansilla, (2004).El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría (89).103-110). En los últimos lustros y de forma reiterada, se viene hablando de determinadas situaciones que tienen su origen en el medio laboral, y en concreto en los factores psicosociales y en las propias condiciones de la organización del trabajo y en las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Es indudable que han ido adquiriendo importancia términos como el estrés laboral, el síndrome de burnout, también llamado síndrome de estar quemado, o síndrome del estrés crónico laboral asistencial o síndrome del desgaste profesional y el mobbing, o también acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral o acoso moral en el trabajo, y todo ello se demuestra con la proliferación de publicaciones y referencias bibliográficas sobre dichos temas.

Es por esto que en las organizaciones se hace indispensable contar con planes de Bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo que propendan la calidad de vida y clima laboral adecuado para prevenir enfermedades y riesgos asociados al estrés laboral, además de vigías que garanticen la participación de todos los colaboradores para que se dé cumplimiento a todos los estatutos legales.

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. (Gil-Monte, (2012). Riesgos

psicosociales en el trabajo y salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2). 29).

Debido a esto las áreas de Gestión del Talento Humano deben establecer claros procesos de diseños y perfilaciones de puestos de trabajo, que incluyan una adecuada selección de personal idóneo para ocupar los cargos específicos, compromisos al realizar la matriz de riesgos y seguimiento, acompañamiento y verificación de casos especiales. Garantizando que las personas estén en el cargo adecuado de acuerdo a sus posibilidades y sus aspectos físicos, mentales y psicosociales para que puedan enfrentar todos los cambios y para que puedan adaptarse a la cultura organizacional al interior de la empresa. Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés, teniendo en cuenta que “Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos. Como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta

sus necesidades, fomentando la participación en la organización, y el diseño saludable de los lugares de trabajo”.

## **7. MARCO TEORICO**

Los factores de riesgo Psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas.

El estrés, según un artículo de la OIT La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género, son un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Cuando la situación de estrés se prolonga, sin resolver de forma satisfactoria las situaciones que enfrentamos, puede dar lugar a enfermedades: cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gastrointestinales, dolor de espalda y trastornos musculo esqueléticos, trastornos menores de salud mental, entre otros. (Vallejo, J.Ergonomia ocupacional. Recuperado de <http://www.ergocupacional.com/4910/39203.html>)

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como «un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación»

Desde que en los años 30 se publicaron los primeros trabajos de Canon (1931) y Seyle (1936), la investigación ha aportado fuertes evidencias de relación (etiológica en muchos casos, y como factor pronóstico de la evolución de enfermedades) entre el estrés y trastornos de salud diversos como las enfermedades cardiovasculares (The European Heart Network 1998, Kristensen 1996, Kivimaki 2002) respiratorias (hiperreactividad bronquial, asma) (Smyth JM 1999) trastornos de base inmunitaria (como la artritis reumatoide) (O'Leary A. 1990, Peters ML, 1999) gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa) (Räihä I 1998, Drossman 1998, Paar GH 1998, Levenstein 2000), dermatológicas (psoriasis, neurodermitis) (Park 1998, Martinez 2001) los trastornos musculoesqueléticos (Sauter 1998, Martinez 2001) y el ausentismo laboral por motivos de salud (Moncada 1998, Unden 1996, Niedhammer 1998)

Las investigaciones han aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la Salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. Es decir básicamente del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores. Más recientemente, disponemos también de evidencias de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta la salud.

El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias, mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer. Tener capacidad de decisión sobre las propias tareas. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, o sea, hasta qué punto podemos contar con que compañeros y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante.

En los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud. Las exigencias psicológicas, el control sobre el contenido del trabajo, el apoyo social en el trabajo y las recompensas o compensaciones del trabajo son los cuatro ejes básicos que explican el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud. Los trastornos asociados

incluyen un amplio abanico que va desde los situados en la esfera psicológica a corto plazo (ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (trastornos cardiovasculares y úlceras de estómago, por ejemplo), efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor. La documentación especializada resalta que los principales riesgos físicos a los que están expuestas las personas que realizan este tipo de tarea son las alteraciones musculoesqueléticas, debidas a la repetitividad de movimientos y a las posturas estáticas, así como las alteraciones del oído y de la voz. Además, uno de los factores de riesgo más significativos de esta ocupación está asociado a las elevadas exigencias mentales que implica el trabajo: el mantener una constante atención en la tarea, el proceso de tratamiento de la información, el riesgo de cometer errores; y a la necesidad de tratar con el público, que en muchas ocasiones comporta recibir un trato agresivo. . (Nogareda,C.(2013). Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT Jefa de la Unidad Técnica de Ergonomía y Psicología. Barcelona.)

Este trabajo de intervencion se enfoca en identificar las características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los colaboradores de People Contact SA.S a través de mecanismos psicológicos. Nos permite tener claridad en los conceptos utilizados para definir la pregunta problemica y permite la interrelación entre autores.

Estas exigencias, conjuntamente con factores de tipo organizativo, dan Contenido lugar a que se considere un trabajo con alto riesgo de estrés, de lo que en ocasiones se han hecho eco los medios de comunicación.

Según el estudio realizado por Edison Castro Escobar e Irma Soto Vallejo – La Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los Call Centers en la ciudad de Manizales indica que el

contraste entre los objetivos y las percepciones subjetivas de los trabajadores favorece la calificación sobre las condiciones de trabajo y la calidad del empleo en los Call Center de la ciudad. En términos objetivos concluyen que es un trabajo decente que cumple con los parámetros definidos por Farné (2003) como empleo "Típico, desde el punto de vista salarial, prestacional, de contratación y jornada de trabajo. Asimismo, exhibe un nivel de satisfacción multidimensional positivo a partir de categorías que enmarcan el concepto de calidad del empleo.

Pero de igual forma como se intervienen los factores de riesgo de todos los puestos de trabajo en las organizaciones, los principios generales de la prevención se deben aplicar a la tele operadores: identificar los riesgos, evaluarlos e intervenir sobre ellos, con el fin de reducir los efectos negativos que ocasionan en la salud de los trabajadores y aumentar su bienestar en el trabajo.

## **8. CONCEPTO RIESGO PSICOSOCIAL**

Para lograr tener claridad sobre el objeto de estudio, es necesario conocer e identificar las características que componen el riesgo psicosocial

Los factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de



riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.<sup>1</sup>

La Organización mundial del trabajo indica que los factores de riesgo son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Buscando un antecedente que dé cuenta de la historia y el nacimiento del concepto riesgo Psicosocial se tiene en cuenta todo el documento “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas Bernardo Moreno Jiménez (Catedrático UAM) Carmen Báez León (UAM). Investigad Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) indica que:

“El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

---

<sup>1</sup> <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>

Para (Lecca, Ráez Guevara & Cachay, 2013, p. 73) Los factores o riesgos psicosociales, se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo. Cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo. El estrés (un riesgo moderno en un esquema de trabajo tradicional) y la violencia laboral son los más comunes.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen 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 (1997). Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Todo lo anterior tomado del documento Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas Bernardo Moreno Jiménez (Catedrático UAM) Carmen Báez León (UAM). Investigad Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008)

Los factores de riesgo psicosocial se definen como "las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, y las capacidades del

trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral”. OMS – OIT.

Estos comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda – control -apoyo social del Karasek, Theorel (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo.(Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

## **1. CONCEPTO EXIGENCIAS PSICOLOGICAS**

Según un artículo de la [Universitat Politècnica de Valencia · Camino de Vera s/n · 46022 · Valencia · España](#) Las exigencias psicológicas incluyen una gran variedad de exigencias que

podemos agrupar en exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias sensoriales, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones.

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas.

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos por ejemplo de sus clientes, personas o alumnos con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones "profesionales".

Entre estas se ubican no disponer de tiempo suficiente para acabar el trabajo, Tener que trabajar de forma rápida para poder finalizar todas las tareas, olvidar los problemas del trabajo, El trabajo, en general, es desgastador emocionalmente, El trabajo requiere que el trabajador tenga que esconder sus emociones.

## **2. METODOLOGIA**

El tipo de estudio utilizado para este trabajo de intervencion es de tipo descriptivo, transversal, basándose en la observación del riesgo psicosocial en su condición natural, es decir evidenciando las características de los colaboradores, en su lugar de trabajo lo que indica su realidad en un periodo corto en tiempo y se definieron las muestras significativas evaluando la prevalencia e incidencia del factor de riesgo para lograr su intervencion.

Se realizó el planteamiento del problema, se establece el número de participantes y se generó un cronograma de trabajo (Población), Aplicación de encuestas – Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social), Tabulación encuestas, análisis de resultados bajo promedios y elaboración de informe final.

Todo lo anterior se realiza con el apoyo y aprobación por parte de los asesores de la ARL de la empresa People Contact, quienes serán los encargados de entregar los informes de los resultados obtenidos, y además entregarán las recomendaciones necesarias para ejecutar el plan de intervención. El cual; será ejecutado por el área de Gestión Humana.

### 3. POBLACION EVALUADA

Se aplicaron 3 instrumentos que incluyen el consentimiento informado Ley 1090 año 2006: Documento que firmaron los colaboradores después de realizar la socialización de la aplicación del instrumento, la ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma A) que aplica para los jefes, coordinadores, supervisores, y cargos profesionales y un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B) que aplica para los asistentes, auxiliares, administrativos, conductores y mensajeros. Y se realizó la descripción a través de la interpretación del nivel de riesgo de la siguiente forma:

Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

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

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B). el cual está relacionado con preguntas de condiciones ambientales del lugar de trabajo habitual del colaborador, la cantidad de trabajo que tiene el colaborador, el esfuerzo mental que exige el trabajo, jornada de trabajo, decisiones y control que permite el trabajo al colaborador, cambios que surgen en el trabajo, información que entrega la organización sobre el trabajo, la formación y capacitación que le brinda la empresa, las relaciones con el jefe inmediato o con quien se tiene mayor contacto, apoyo entre los pares o compañeros de trabajo, retroalimentación sobre el desempeño, satisfacción, reconocimiento y seguridad que brinda la empresa y la atención al cliente y usuarios. **Ver Tabla 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B)**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo	12
Cantidad de trabajo a cargo	3
Esfuerzo mental que le exige su trabajo	5
Jornada de trabajo	8
Decisiones y el control que le permite su trabajo	9
Cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo	3
Información que la empresa le ha dado sobre su trabajo	5
Formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo	3
Relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto	13
Relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.	12
Información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.	5
Satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.	10
Atención a clientes y usuarios	9

**Tabla 1 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B)**

Cuestionario de factores psicosociales extralaborales (Ministerio de protección Social, 2010) 31 preguntas, el cual busca conocer la opinión del colaborador sobre aspectos de su vida familiar y personal relacionadas con condiciones de la zona en la cual vive el colaborador, y su vida fuera del trabajo. **Ver Tabla 2. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Condiciones de la zona donde usted vive	13
Vida fuera del trabajo	18

**Tabla 2 Cuestionario de factores psicosociales extralaborales**



Muestra de número de colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento diferenciados por tipo de rol, tipo de contrato, ciudad en la que labora y sexo. En total se aplicó la batería a 797 colaboradores de People Contact S.A.S 535 corresponden a la ciudad de Bogotá y 262 a la ciudad de Manizales. A continuación se hace la diferenciación en cuanto a tipo de contrato del personal evaluado, y sexo. **Ver Tabla 3. Número de colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento**

<b>TIPO DE ROL</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Auxiliar- Asistente Administrativo- Asistente Técnico	226
Jefatura- Tiene Personal a Cargo	59
Operario, Operador, Ayudante, Servicios Generales	494
Profesional- Analista- Técnico- Tecnólogo	18
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	
Prestación de Servicios	42
Temporal de 1 año o Mas	61
Temporal de menos de 1 Año	222
Término Indefinido	440
<b>POR CIUDAD EN LA QUE LABORA</b>	
BOGOTÁ	535
MANIZALES	262
<b>SEXO</b>	
Femenino	436
Masculino	361

**Tabla 3 Número de colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento**

#### 4. ANALISIS DESCRIPTIVO DE RESULTADOS

En la siguiente tabla se muestra el análisis de los resultados de acuerdo al resumen de Dominios con las dimensiones en porcentajes superiores al 50%. La prevalencia de exigencias psicológicas del trabajo en los factores de riesgo psicosocial en People Contact S.A.S se encuentra centrada en mayor medida en el dominio *control sobre el trabajo*, presentando esta resultados por encima del 50% en sus 4 dimensiones teniendo riesgo muy alto la dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, puntuado alto por 491 colaboradores lo cual indica nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés.

En cuanto al dominio *demandas del trabajo*, al igual que las otros dominios presenta indicador por encima del 50% mostrándose mayor necesidad de intervencion la dimensión demandas emocionales con una puntuación alta por 434 colaboradores y con 57.90%

En cuanto al dominio *Liderazgo y relaciones sociales*, al igual que las otros dominios presenta indicador por encima del 50% mostrándose mayor necesidad de intervencion la dimensión características de liderazgo con una puntuación alta por 449 colaboradores y con 59.90%.

En cuanto al dominio *Recompensas*, al igual que las otros dominios presenta indicador por encima del 50% mostrándose mayor necesidad de intervencion la dimensión reconocimiento y compensación con una puntuación alta por 477 colaboradores y con 63.60%

Teniendo en cuenta lo anterior visto en porcentajes, el dominio control sobre el trabajo presenta un 31% de incidencia para el riesgo psicosocial, seguido por el dominio demandas con

un 29%, liderazgo y relaciones sociales con un 24% y recompensas con un 16%. Ver **Tabla 4**.

**Porcentajes de dominios diferenciados en dimensiones específicas**

<b>DOMINIO</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>PERSONAS CON RIESGO SIGNIFICATIVO</b>	<b>%</b>
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES</b>	Características del liderazgo	449	59,90%
	Relaciones Sociales en el Trabajo	455	60,70%
	Retroalimentación del Desempeño	381	50,80%
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Claridad del Rol	405	54%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	491	65,50%
	Participación y Manejo del Cambio	411	54,80%
	Control y Autonomía Sobre el Trabajo	449	59,90%
<b>DEMANDAS</b>	Demandas Emocionales	434	57,90%
	Demandas de la Jornada del Trabajo	425	56,70%
	Demandas de Carga Mental	430	57,30%
<b>RECOMPENSAS</b>	Reconocimiento y Compensación	477	63,60%
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza.	388	51,70%

**Tabla 4 Porcentajes de dominios diferenciados en dimensiones específicas**

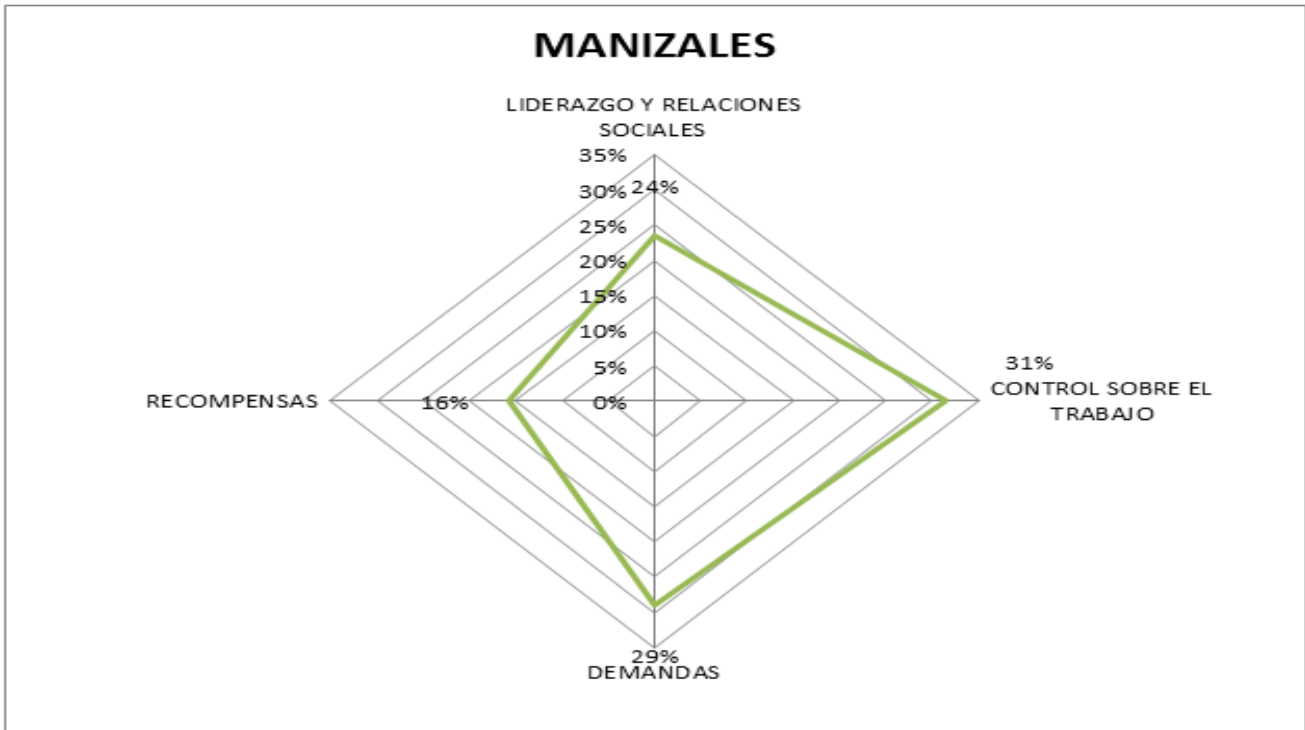
En la siguiente tabla se muestra el análisis de los resultados de acuerdo al resumen de factores Intra+ Extra por Dimensiones Manizales. En la identificación de la prevalencia de

factores de riesgo Psicosocial en los factores de riesgo extralaborales. Se tiene como resultado que el dominio sobre el cual se debe hacer intervencion es el tiempo fuera del trabajo y características de la vivienda en su entorno de riesgo. **Ver Tabla 5. factores Intra+ Extra por Dimensiones Manizales**

MANIZALES	Muy Alto	Alto	TOTAL COLABORADORES A INTERVENIR POR DIMENSION	%
Tiempo fuera del trabajo riesgo	21	35	56	18%
Relaciones familiares riesgo	4	4	8	3%
Comunicación y relaciones interpersonales riesgo	16	22	38	12%
Situación económica riesgo	27	19	46	15%
Características de la vivienda y de su entorno riesgo	30	40	70	23%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo riesgo	27	19	46	15%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda riesgo	25	21	46	15%
			310	100%

**Tabla 5 factores Intra+ Extra por Dimensiones Manizales**

En la siguiente Grafica se muestra el análisis de los resultados de acuerdo al resumen de factores Intralaborales por dimensiones en la ciudad de Manizales. **Ver Grafica 1 Factores Intralaborales por dimensiones en la ciudad de Manizales**



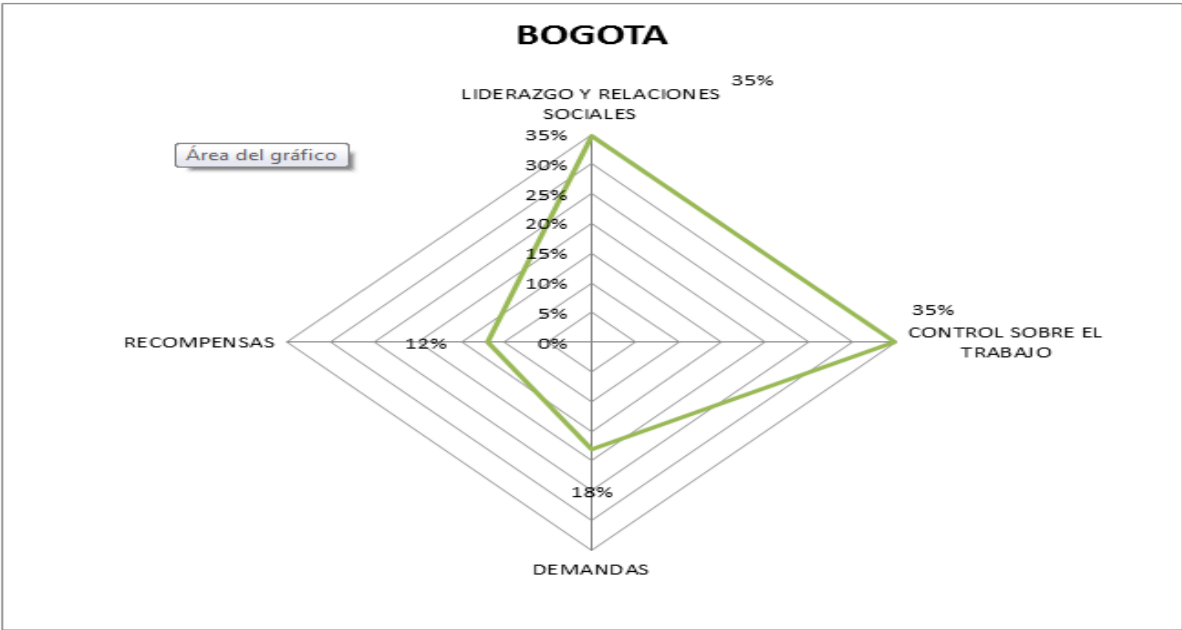
**Grafica 1 Factores Intralaborales por dimensiones en la ciudad de Manizales**

En la siguiente tabla se muestra el Resumen Factores Intra+ Extra por Dimensiones Bogotá en la identificación de la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en los factores de riesgo extralaborales. Se tiene como resultado que el dominio sobre el cual se debe hacer intervencion es el tiempo fuera del trabajo y características de la vivienda en su entorno de riesgo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda riesgo. **Ver Tabla 6. Factores Intra+ Extra por Dimensiones Bogotá**

BOGOTA	Muy Alto	Alto	TOTAL COLABORADORES A INTERVENIR POR DIMENSION	%
Tiempo fuera del trabajo riesgo	134	99	233	19%
Relaciones familiares riesgo	9	18	27	2%
Comunicación y relaciones interpersonales riesgo	63	62	125	10%
Situación económica riesgo	97	65	162	13%
Características de la vivienda y de su entorno riesgo	127	133	260	21%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo riesgo	75	84	159	13%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda riesgo	204	70	274	22%
			1240	100%

**Tabla 6. Factores Intra+ Extra por Dimensiones Bogotá**

En la siguiente Grafica se muestra el análisis de los resultados de acuerdo al resumen de factores Intralaborales por dimensiones en la ciudad de Bogotá. **Ver Grafica 2 factores intralaborales por dimensiones en la ciudad de Bogotá**



**Ver Grafica 2 factores intralaborales por dimensiones en la ciudad de Bogotá**

En la siguiente tabla se muestra el Resumen Factores Extralaborales por Dimensiones. En la identificación de la prevalencia de factores de riesgo Psicosocial en los factores de riesgo extralaborales. Se tiene como resultado que el dominio sobre el cual se debe hacer intervención es el dominio tiempo fuera del trabajo con una prevalencia del 65.80% con 503 colaboradores afectados y la situación económica con 492 colaboradores que puntuaron alto y un total de 64.30% de riesgo. **Ver Tabla 7 Tabla Resumen Factores extralaborales**

DIMENSION	PERSONAS CON RIESGO SIGNIFICATIVO	%
Tiempo Fuera del trabajo	503	65,80%
Situación económica	492	64.30%

**Tabla 7 Tabla Resumen Factores extralaborales**

En la siguiente tabla se muestra el análisis de los resultados de acuerdo a los niveles de riesgo. Se muestran las tendencias de los niveles evaluados según el riesgo evidenciado un total de 458 colaboradores de la organización tienen riesgo significativo, lo cual equivale a un 57,7% de la población. Este valor indica la necesidad de realizar intervenciones inmediatas por la prevalencia de riesgo psicosocial. **Ver Tabla 8 Análisis de resultados**

ANÁLISIS DE RESULTADOS	
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	MEDIO
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL	ALTO
NUMERO DE PERSONAS CON NIVEL DE RIESGO SIGNIFICATIVO (MEDIO, ALTO, MUY ALTO)	458 DE 797- PORCENTAJE DE 57,5%
NUMERO DE PERSONAS PARA EL SVE (ALTO Y MUY ALTO)	326 PERSONAS PUNTUARON CON RIESGO ENTRE ALTO Y MUY ALTO

**Tabla 8 Análisis Resultados**

## **5. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

El estudio se realizó de manera general y por grupos poblacionales, todas las conclusiones contempladas en el estudio se hacen basadas en la BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL entregada por el MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL en el año 2010.

Las dimensiones intralaborales más significativas fueron: Relaciones sociales en el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y reconocimiento y compensación. En el riesgo extra laboral se encontró que las dimensiones con mayor riesgo son: Características de la vivienda y del entorno, y desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda. Por tipo de cargo, los Auxiliares - asistentes administrativos - asistentes técnicos, son los que presentan mayor exposición al factor de riesgo psicosocial con el 59.7% de los encuestados, seguidos de los Operarios, operadores, ayudantes, servicios generales con el 58.9 % de los encuestados, mientras que los profesional – analistas – técnicos – tecnólogos, presentan menor exposición a dicho factor, con el 5.6% de los encuestados.

Por tipo de contrato Prestación de servicios (69%) son los que presentan mayor exposición al factor de riesgo psicosocial; mientras que los temporales de 1 año o más (50.8%) presentan menor exposición a dicho factor.



Por ciudad en la que labora BOGOTA (61.9) son los que presentan mayor exposición al factor de riesgo psicosocial; mientras que Manizales (48.5 %) presentan menor exposición a dicho factor.

Por género, el masculino (58.2%) son los que presentan mayor exposición al factor de riesgo psicosocial; mientras que el femenino (56.9. %) presentan menor exposición a dicho factor.

Es de anotar que las personas que puntuaron alto y muy alto deben incluirse en un Sistema de vigilancia epidemiológica, donde 138 personas puntuaron con riesgo alto y 188 con riesgo muy alto.

## **6. CONCLUSIONES**

Se encuentra que el riesgo intralaborales en People Contact se ubica en un nivel MEDIO y el extra laboral en un nivel ALTO, indicador de que las intervenciones que se realicen deben dirigirse de forma más profunda al componente extra laboral que al intralaborales.

En los riesgos intralaborales el dominio CONTROL SOBRE EL TRABAJO (64.5%) fue el más significativo, lo cual da una respuesta contundente a la pregunta inicial del trabajo de intervención; la cual buscaba identificar si existen características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los colaboradores de People Contact S.A.S a través de mecanismos psicológicos. Y da respuesta a los siguientes objetivos iniciales planteados para dar respuesta

Identificar si en People Contact se evidencian factores de riesgo psicosocial a través de la aplicación de la batería del ministerio.

Identificar el factor de riesgo psicosocial dominante en People Contact S.A.S

Presentar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial que inciden en la salud de los colaboradores de People Contact S.A.S

Identificar si existen factores del entorno y del puesto de trabajo que afecten la calidad de vida de los colaboradores y generen riesgo psicosocial

Proponer un plan de intervención, orientado a mitigar o prevenir los riesgos psicosociales que se evidencien después de la aplicación de la batería.

## **7. PROPUESTA DE INTERVENCION**

Según los resultados, el plan de intervención requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Dominio LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES, específicamente características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño se sugiere:

- Capacitar los líderes en competencias de liderazgo
- Evaluar en los líderes las competencias de liderazgo para levantar planes de mejoramiento individuales y grupales
- Revisar cómo está diseñado el proceso de evaluación de desempeño
- Capacitar los líderes en evaluación de desempeño
- Gestión Humana debe realizar seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la evaluación de desempeño.
- Capacitar el personal en temas como: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva.

Dominio CONTROL SOBRE EL TRABAJO, específicamente claridad del rol, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, control sobre el trabajo se sugiere:

- Entregar el perfil de cargo a cada servidor.
- Fortalecer grupos primarios.
- Identificar necesidades de capacitación.
- Organizar un programa de capacitación consistente, equitativa para todo el personal y acorde con las necesidades del personal.
- Establecer alianzas con empresas educativas para fortalecimiento de competencias en el personal.
- Implementar retroalimentaciones grupales e individuales para establecer acciones de mejora, a partir de las sugerencias del personal.
- Gerenciar los procesos de cambio organizacional, dando participación a los empleados, a fin de disminuir el impacto de los diferentes ajustes que se implementen en la Empresa.

Dominio DEMANDAS DEL TRABAJO, específicamente: Demandas emocionales, demandas de la jornada del trabajo y demandas de carga mental, se sugiere:

- Reforzar el tema de ergonomía e higiene postural en los empleados
- Revisar cuadros de turnos, horas extras.

- Capacitar al personal en temas como: inteligencia emocional, manejo del estrés, manejo del tiempo libre

Dominio RECOMPENSAS, específicamente reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se sugiere:

- Revisar escala salarial
- Capacitar los líderes en reconocimiento al personal
- Fortalecer y divulgar programas de bienestar laboral

Riesgo EXTRALABORAL, específicamente: Tiempo por fuera del trabajo, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y del entorno, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda se recomienda :

- Revisar al momento de la selección de personal el lugar de residencia de los aspirantes, evitando contratar personas que vivan muy retirado o que les implique tomar más de un transporte público.
- Reforzar el tema de manejo del tiempo libre divulgando y aprovechando las estrategias ofrecidas por la Caja de Compensación Familiar.
- Revisar la planeación de turnos y horarios.
- Capacitar al personal en economía del hogar.

Para las personas que puntuaron con un riesgo alto o muy alto (326) incluirlas en el SVE de riesgo psicosocial, al igual que se sugiere evaluarles el riesgo Intra personal como complemento a esta primera medición para implementar intervención individual y grupal acorde con los resultados obtenidos en cada una de ellas.

- Hacer seguimiento a las personas que ingresan al sistema de vigilancia epidemiológica en cuanto al ausentismo y la accidentalidad.
- Socializar los resultados del plan de intervención con los directivos y los colaboradores de People Contact

## **8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCION**

Para realizar la intervención de acuerdo a los resultados obtenidos el área de Seguridad y salud en el trabajo de People Contact S.A.S ha diseñado un Programa de Vigilancia del Riesgo Psicosocial, el cual corresponde a una estrategia de People Contact S.A.S., que hace parte del subprograma de Medicina Preventiva, del Trabajo e higiene industrial, en el sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y que presenta los lineamientos y mecanismos implementados por la organización para desarrollar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, el análisis e interpretación de los resultados, las medidas de control e intervención y el seguimiento y evaluación del desempeño.

El programa en mención se estructura en los capítulos “evaluación del riesgo psicosocial, control e intervención del riesgo psicosocial y evaluación y análisis del desempeño”. Cada uno de los capítulos, presenta los contenidos técnicos y estrategias para garantizar la adecuada implementación del programa, garantiza el cumplimiento de la legislación Colombiana en

materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y permite el desarrollo de actividades estructuradas bajo el ciclo de Deming o PHVA.

El Programa de Vigilancia del Riesgo psicosocial, tiene alcance a todos los trabajadores de People Contact S.A.S., S.A.S., en términos de prevención e intervención del riesgo psicosocial, sin embargo, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial es responsabilidad de People Contact S.A.S., para los trabajadores directos y de cada uno de los empleadores para los trabajadores en misión.

Inicia con la identificación y caracterización de la información sociodemográfica y ocupacional de los colaboradores, continúa con la evaluación del clima laboral, la evaluación de la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial Intra y extralaboral, el análisis de la información obtenida de los diagnósticos y correspondiente caracterización de las áreas y trabajadores expuestos y finaliza con la intervención de los factores psicosociales identificados y de los trabajadores expuestos.

El objetivo del programa es implementar acciones, encaminadas a promover un adecuado clima organizacional para los trabajadores de la Organización y la identificación, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de disminuir los trastornos de salud asociados, contribuir al mejoramiento del ambiente laboral y bienestar de los colaboradores.

Los objetivos específicos se basan en realizar la descripción y caracterización sociodemográfica. Identificando las condiciones individuales de cada colaborador como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica(estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas todo esto con el fin de

intervenir en los resultados altos en los factores de riesgo psicosocial extralaboral y tomar medidas organizacionales para disminuir el factor de riesgo asociado. El desarrollo inicia con la identificación de colaboradores a los cuales se les debe aplicar la batería. Inicialmente se realiza la encuesta de factores sociodemográficos Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada colaborador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica(estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los colaboradores que también pueden modular los factores psicosociales Intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras,

Evaluar el nivel de satisfacción de cada colaborador en relación al medio en el cual desarrolla su trabajo a través de la aplicación de la encuesta de clima laboral.

Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial intralaborales, extralaborales y variables individuales, mediante el instrumento de evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo.

Caracterizar las áreas y personas según exposición a factores de riesgo existentes en su entorno.

Determinar el impacto que los Factores de Riesgo Psicosocial presentes generan sobre la salud de los colaboradores.

Implementar medidas de prevención y control de los Factores de Riesgo Psicosocial a partir de los hallazgos obtenidos en las evaluaciones de clima laboral y factores de riesgo psicosocial.

Realizar intervenciones de los trabajadores identificados con riesgo psicosocial muy alto y alto en la batería del ministerio, mediante grupos focales y seguimiento de la intervención a los casos críticos.

Promover en los colaboradores de People Contact S.A.S., la generación de comportamientos autónomos de autocontrol, preservación, resolución de conflictos, cuidado de la salud y de prevención.

Evaluar la gestión y el impacto que se logre en la salud individual o colectiva de los colaboradores objeto de este programa.

Promover un ambiente de trabajo confortable y condiciones de trabajo dignas a través del seguimiento por parte del comité de convivencia laboral como mecanismo de participación de los trabajadores y de resolución de conflictos.

El programa cuenta con la identificación de los requisitos legales, vigentes, aplicables en materia de Riesgo Psicosocial, así como otros requisitos suscritos, que se consideran para la planificación e implementación del Programa de Vigilancia del Riesgo Psicosocial, han sido identificados y se encuentran disponibles para su consulta en la matriz legal del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

El plan de intervención requiere intervención en LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES, específicamente características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo,



retroalimentación del desempeño CONTROL SOBRE EL TRABAJO, claridad del rol, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, control sobre el trabajo DEMANDAS DEL TRABAJO, Demandas emocionales, demandas de la jornada del trabajo y demandas de carga mental RECOMPENSAS reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

En el riesgo EXTRALABORAL, Tiempo por fuera del trabajo, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y del entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo –también es necesario hacer seguimiento a las personas que ingresan al sistema de vigilancia epidemiológica en cuanto al ausentismo y la accidentalidad.

## **9. DISEÑO E INTERVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL**

ETAPAS	DESCRIPCION	DURACION	INDICADOR
Etapa 1 Socialización a las partes interesadas	Diagnóstico de las condiciones intralaborales, extralaborales y condiciones individuales de los colaboradores de People Contact S.A.S., que pueden	1 mes	número de personas que
Etapa 2 Construcción de Variables	Análisis de información integrado de las variables evaluadas en la batería y la tabulación de los resultados, análisis gráfico, cuantitativo y cualitativo	1 mes	N.A
Etapa 3 Ejecución del Plan de Intervención	Diseño de la estrategia de intervención con base en los resultados obtenidos.	1 año	N.A
Etapa 4 Seguimiento al desempeño del sistema	Seguimiento y control. De acuerdo al procedimiento que se tiene establecido el People Contact S.A.S, para la identificación de peligros, valoración de riesgos y	Constante	Número de áreas con matriz
Etapa 5	De acuerdo a los resultados que se obtienen como resultado de la aplicación de la batería de medición de riesgo psicosocial, se realiza intervención por grupos focales en los cuales se debaten los temas focalizando en las dimensiones en las cuales se debe hacer intervención por su presentación de riesgo alto y muy alto. Las sesiones utilizadas para trabajar con cada grupo focal son de una duración entre 60 y 90 minutos.		
Intervencion por grupos focales	Ésta metodología asegura que se flexibilice en las preguntas establecidas previamente en la revisión del informes, estimulan la interacción del grupo y garantiza la recopilación de una gran cantidad de información ,las discusiones grupales producen datos y perspectivas que serían menos accesibles sin la interacción que se genera en un escenario grupal, tal como escuchar las expresiones verbales de los demás colaboradores , lo que a su vez estimula la memoria, las ideas, y las experiencias de los participantes y aporta sentido de reconocimiento a cada uno. Proveen una oportunidad para difundir entre otras personas las semejanzas, en un entorno donde se da la debida importancia a los participantes. Y como resultado se tendrán las herramientas de intervención que requieren los equipos de trabajo y las encargadas de Seguridad y Salud en el Trabajo deben garantizar que se realicen los planes de acción en el menor tiempo posible.	Constante	Número de personas convocadas/número de personas que asisten a la intervencion focal
	Los grupos focales se realizaran una vez al mes determinando las dimensiones que se deben intervenir y citando a los colaboradores que requieren atención		
Etapa 6 Intervencion Individual	People Contact S.A.S., Garantizará la recopilación de la información obtenida en los informes resultados de la aplicación de la batería de medición de riesgo Psicosocial y se encarga de remitir a la Eps a todos aquellos colaboradores que deban ser atendidos por un Psicólogo.	Constante	Número de personas convocadas/número de personas a las que se realiza intervencion
Etapa 7 Actividades de formación	Las actividades de formación están encaminadas a preservar las condiciones intralaborales, extralaborales, y del colaborador, que en su interrelación y percepción con el medio ambiente laboral y personal puedan influir en su desempeño. De esta forma se contribuye en la generación de bases sólidas que ayuden al autocontrol y autocuidado.	constante	Número de personas convocadas/número de personas que participan

## PLAN DE ACCION RIESGO PSICOSOCIAL

<b>PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA PROGRAMA DE VIGILANCIA DEL RIESGO PSICOSOCIAL</b>	
<b>SUBPROGRAMA</b>	<b>MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO E HIGIENE INDUSTRIAL</b>
<b>PROGRAMA/PLAN</b>	<b>PROGRAMA VIGILANCIA DEL RIESGO PSICOSOCIAL</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Las diferentes actividades económicas de las empresas de nuestro país pueden favorecer la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en su población trabajadora. Cada empresa tiene unas particularidades específicas que se relacionan con factores de riesgos psicosociales específicos y que pueden influir en la salud de sus trabajadores, su motivación y productividad. El programa de vigilancia del riesgo psicosocial de PEOPLE CONTACT S.A.S corresponde a una de las principales estrategias de mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y aplica para todas las actividades, procesos y trabajadores de la organización, independientemente de su forma de vinculación e incluye contratistas y subcontratistas y corresponde a un programa integral y sistemático de identificación, control e intervención de los factores de riesgo psicosociales a fin de disminuir su incidencia en los trastornos de salud asociados a los mismos en los trabajadores, acorde con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de Protección Social.</p>
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<p>Promover un adecuado clima organizacional a los trabajadores de la Organización, mediante la identificación, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de disminuir los trastornos de salud asociados, contribuir al mejoramiento del ambiente laboral y bienestar de los trabajadores.</p>

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN			METODOLOGÍA	CONTROL
		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	DURACIÓN		
Identificar las condiciones psicosociales actuales de la población trabajadora con el fin de diseñar planes de acción para intervenir el riesgo.	Revisión del informe de los resultados de la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial 2014. (batería)	15/01/2015	30/01/2015	8 DÍAS	Revisión del informe entregado por la ARL, en el cual se tendrá claridad en la población objetivo que requiere intervención	Matriz de Resultados de medición e Informe
Realizar intervención en riesgo psicosocial a las personas expuestas por grupos de riesgo de acuerdo a la batería del ministerio	Intervención por grupos focales - Remisión a EPS y seguimiento	20/03/2015	20/03/2015	2 Horas	Capacitación en riesgo psicosocial por grupos focales según el riesgo al que se encuentran expuestos los trabajadores	Listados de Asistencia y Registro Fotográfico
		20/04/2015	20/04/2015	2 Horas		
		20/05/2015	20/05/2015	2 Horas		
		24/06/2015	24/06/2015	2 Horas		
Respaldo y dar cumplimiento a las obligaciones del decreto en relación a las prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.	promover un ambiente de trabajo confortable y condiciones de trabajo dignas a través del seguimiento por parte del comité de convivencia laboral como mecanismo de participación de los trabajadores y de resolución de conflictos.	10/06/2015	10/06/2015	1 Día	Entrega de Folletos informativos	Registro fotográfico
Dar cumplimiento a la legislación actual.	Comité de convivencia laboral	30/01/2015	30/01/2015	2 horas	Reuniones técnicas	Actas de la reuniones
Establecer en la organización un organismo conciliador que se encargue de la prevención y atención de los casos de acoso laboral.		30/04/2015	30/04/2015			
		30/07/2015	30/07/2015			
		29/10/2015	29/10/2015			
Conocer las condiciones e impacto del riesgo psicosocial intra y extra laboral en la organización.	Aplicación de la Batería de riesgo Psicosocial	07/07/2015	10/07/2015	4 días	Aplicación de la batería en medio digital Entrega del informe Diseño del plan de acción	Informe de resultados
Evaluar los niveles de clima y ambiente laboral en cada una de las sedes de la compañía y en la misma en general	Aplicación de la encuesta de Clima laboral	17/11/2015	20/11/2015	4 días	Aplicación de la encuesta en medio digital Entrega del informe Diseño del plan de acción	Informe de resultados

## 10. PRESUPUESTO

	DESCRIPCION	DURACION	INDICADOR	MATERIAL	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Etapa 1 Socialización a las partes interesadas	Diagnóstico de las condiciones intralaborales, extralaborales y condiciones individuales de los colaboradores de People Contact S.A.S., que pueden convertirse en factores de riesgo.	1 mes	número de personas que asisten a la socialización/ Numero de	impresión de piezas informativas de invitacion	400	\$ 100	\$ 40.000
<b>Valor Etapa 1</b>					<b>400</b>	<b>\$ 100</b>	<b>\$ 40.000</b>
Etapa 2 Construcción de Variables	Análisis de información integrado de las variables evaluadas en la batería y la tabulación de los resultados, análisis gráfico, cuantitativo y cualitativo	1 mes	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
<b>Valor Etapa 2</b>					<b>0</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
Etapa 3 Ejecución del Plan de Intervención	Diseño de la estrategia de intervención con base en los resultados obtenidos.	1 año	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
<b>Valor Etapa 3</b>					<b>0</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
Etapa 4 Seguimiento al desempeño del sistema	Seguimiento y control. De acuerdo al procedimiento que se tiene establecido el People Contact S.A.S, para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, se hace seguimiento a todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias, actividades de todas las personas que tienen acceso a los sitios de trabajo, peligros que se originan fuera del lugar de trabajo y afectan la Seguridad y Salud de los trabajadores y su aplicación incluye todas las áreas de trabajo y todos los trabajadores	Constante	Número de áreas con matriz de riesgos/número total de áreas	Impresión de matrices para diligenciar	12	\$ 100	\$ 1.200
<b>Valor Etapa 4</b>					<b>12</b>	<b>\$ 100</b>	<b>\$ 1.200</b>
Etapa 5	De acuerdo a los resultados que se obtienen como resultado de la aplicación de la batería de medición de riesgo psicosocial, se realiza intervención por grupos focales en los cuales se debaten los temas focalizando en las dimensiones en las cuales se debe hacer intervención por su presentación de riesgo alto y muy alto. Las sesiones utilizadas para trabajar con cada grupo focal son de una duración entre 60 y 90 minutos.	Constante	Número de personas convocadas/número de personas que asisten a la intervención focal	Impresión de folletos informativos	400	\$ 1.000	\$ 400.000
<b>Valor Etapa 5</b>					<b>400</b>	<b>\$ 1.000</b>	<b>\$ 400.000</b>
Etapa 6 Intervencion Individual	People Contact S.A.S., Garantizará la recopilación de la información obtenida en los informes resultados de la aplicación de la batería de medición de riesgo Psicosocial y se encarga de remitir a la Eps a todos aquellos colaboradores que deban ser atendidos por un Psicólogo.	Constante	Número de personas convocadas/número de personas a las que se realiza intervención	Salas de formacion	4	\$ 30.000	\$ 120.000
				video Beam	4	\$ 30.000	\$ 120.000
				Traslados	8	\$ 150.000	\$ 1.200.000
				Refrigerios	400	\$ 3.000	\$ 1.200.000
				Psicologo especialista profesional	326	\$ 10.000	\$ 3.260.000
<b>Valor Etapa 6</b>					<b>400</b>	<b>\$ 223.000</b>	<b>\$ 5.900.000</b>
Etapa 7 Actividades de formación	Las actividades de formación están encaminadas a preservar las condiciones intralaborales, extralaborales, y del colaborador, que en su interrelación y percepción con el medio ambiente laboral y personal puedan influir en su desempeño. De esta forma se contribuye en la generación de bases sólidas que ayuden al autocontrol y autocuidado.	constante	Número de personas convocadas/número de personas que participan	Salas de formacion	4	\$ 30.000	\$ 120.000
				video Beam	4	\$ 30.000	\$ 120.000
				Traslados	8	\$ 150.000	\$ 1.200.000
				Refrigerios	400	\$ 3.000	\$ 1.200.000
				Psicologo especialista profesional	8	\$ 1.500.000	\$ 12.000.000
				Actividades Outdoor	8	\$ 1.000.000	\$ 8.000.000
				Almuerzos	400	\$ 5.000	\$ 2.000.000
<b>Valor Etapa 7</b>					<b>832</b>	<b>\$ 2.718.000</b>	<b>\$ 24.640.000</b>
<b>Valor Total fase de intervencion</b>					<b>2044</b>	<b>\$ 2.942.200</b>	<b>\$ 30.981.200</b>

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Briceño (2009). Los riesgos Psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Universidad Rafael Beloso Chacín. Vol. 11 (3),pp. 367- 385. ISSN 1317-0570 Recuperado en <http://virtual.urbe.edu/artectexto/TEL/TEL-032/TEL-032-005/texto.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (2010). Recuperado en <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>
- Departamento de seguridad social y mercado de trabajo observatorio del mercado de trabajo y la seguridad social la realidad del empleo en la industria de los Call centres en Colombia universidad externado de Colombia
- <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf>

- Ortiz & Olaz. (2006). Propuesta de un modelo de análisis de cultura y clima laboral. Aportaciones al modelo de análisis cultural de Cameron y Quinn. Recuperado de <http://www.fes-web.org/uploads/files/modules/congress/10/grupos-trabajo/ponencias/398.pdf>
- Páramo M, Ramírez P, Rodríguez R. (2009). Cultura organizacional y Estilos de dirección orientados al mercado. [Ecoe Ediciones. Colombia.](#)
- Mansilla. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, núm. 89, pp. 3-5. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/2650/265019661001.pdf>
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social.
- Peiró. (2004). El Sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Revista Universitas Psychologica. Vol. 3. Núm. 2. pp. 179-186. Recuperado en [http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema\\_trabajo.pdf](http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf)

- Raffo, Ráez & Cachay. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, vol. 16, núm. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. pp. 70-79. ISSN 1810-9993. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>.