

# Evaluación e Intervención de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de la Universidad Mariana

**Cesar Alejandro Ojeda**

Psicólogo Practicante  
Universidad Mariana



Fuente: <https://pixabay.com/es/photos/ordenador-port%C3%A1til-equipo-explorador-2562325/>

## Resumen

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores, que ha aumentado la prevalencia en este grupo poblacional; por lo tanto, esto exige, por parte de las organizaciones, una responsabilidad con su capital humano, realizando identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores psicosociales, a través de un conjunto de instrumentos diseñados para este fin. El presente trabajo responde al objetivo de colaborar desde el alcance de practicante de psicología en las actividades planteadas para la intervención prioritaria de los riesgos más significativos identificados en la evaluación de riesgo psicosocial, para este fin se realiza revisión documental y entrevista con coordinación de la oficina de Seguridad y Salud en el trabajo, la intervención se enfoca en la reducción de estrés, teniendo un resultado y un impacto positivo en los colaboradores de la Universidad Mariana.

**Palabras clave:** estrés laboral, factores de riesgo, salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo.

## Introducción

La salud ocupacional se enfoca en realizar un estudio detallado de los factores de riesgo psicosociales en el contexto laboral. Se ha comprobado que estos mantienen una estrecha relación con la manera en que se organiza y divide el trabajo. Su impacto sobre la salud del trabajador ha sido documentado a nivel físico, emocional y mental, especialmente con el estrés laboral (Caicedo- Marín, Ehrmann-Arboleda, Vergara-Madera, y Parra, 2012).

Existen publicaciones que revelan cifras preocupantes con respecto al estrés en el trabajo. La Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y de Trabajo, en su encuesta sobre la salud y seguridad relacionada con el trabajo del año 1991, en toda la comunidad europea, encontró que el 48 % de los encuestados refieren que sus actividades profesionales han influenciado su salud. El 42 % de ellas involucraron al estrés en particular.

En el año 2005, una publicación en el Reino Unido reveló que los trastornos mentales han desplazado los problemas de espalda y ahora son la principal causa de despidos laborales.

En Colombia, según la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST), durante el año 2007, mostró que los factores de riesgo ocupacionales más frecuentes son los psicosociales y los ergonómicos. Datos coherentes con los informes nacionales de enfermedad profesional y las reclamaciones en juntas de calificación. Todo esto hace que sea importante conocer la prevalencia de los riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral sobre todo para implementar planes de intervención. (Caicedo-Marín et al., 2012).

Motivo por el cual en Colombia se implementa la Resolución número 2646 de 2008, la cual tiene como objetivo:

Establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016, p. 62).

Una de las formas que las empresas han optado para garantizar el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores es implementar el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001) “la seguridad y salud laboral abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, incluyendo por tanto a la persona completa” (s.p.). Igualmente, se ha establecido como:

Un campo interdisciplinario que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad. Su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Nunes, 2016, s.p.).

Analizando el concepto de seguridad y salud en el trabajo, es pertinente establecer la importancia que adquiere en la salud de los trabajadores, puesto que no se trata de evitar accidentes y enfermedades profesionales, sino que permite la identificación de los riesgos que se generan en el lugar de trabajo, pretendiendo con ello tomar las medidas pertinentes para lograr la aplicabilidad de las medidas preventivas y correctivas (Nunes, 2016).

Desde esta perspectiva, la seguridad y salud en el trabajo es uno de los campos interdisciplinarios que se enfoca específicamente en la prevención de riesgos laborales, los cuales se manifiestan en el desarrollo de las diferentes actividades, en él se manejan una

serie de conceptos que son claves, tales como: peligro, riesgo, evaluación de riesgos, seguridad, salud, enfermedad profesional, accidente laboral y prevención, éstos términos son aplicados en cualquier trabajo dentro de las diferentes actividades establecidas, donde se incluyen las diferentes empresas y los trabajadores que se encuentran inmersos (Nunes, 2016).

En este aspecto vale la pena resaltar que, en la seguridad y salud en el trabajo, la prevención es la clave, ya que permitirá la implementación de las diferentes medidas: preventivas, de protección y de mitigación, con lo cual se podrá, de alguna manera, la evaluación de los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores en el ámbito laboral, y con ello tomar las medidas pertinentes, una vez identificados dichos riesgos.

En este orden de ideas, se hace referencia al sistema de seguridad y salud en el trabajo, el cual ha sido establecido por el Ministerio del trabajo, cuyo objetivo es:

Facilitar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica. (Ministerio del Trabajo, 2019, párr. 3).

Lo anterior, es favorable para la salud de los trabajadores, puesto que permitirá el mejoramiento del ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, pretendiendo con ello, la prevención de accidentes de trabajo, estableciendo los diferentes lineamientos para lograr la salud e integridad del trabajador.

### **Salud Ocupacional**

La Organización Mundial de la Salud (2010) define la salud ocupacional como “una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo” (s.p.). Lo anterior indica que, en todas las empresas, la salud ocupacional es de amplia utilidad, puesto que permite cuidar las condiciones físicas de los trabajadores, además se enfoca en la parte psicológica de los mismos, siendo éste uno de los apoyos fundamentales para la salud de los trabajadores.

En la salud ocupacional, se hace referencia al ambiente laboral, que permite que este sea seguro y estable, por ello, se diseñan una serie de planes que giran en torno a la salud de los empleados, favoreciendo con ello la seguridad y salud en el trabajo, los cuales tienen relación directa, que contribuirán de alguna manera en la prevención del personal, todo ello con el objetivo de mantener y mejorar la salud de los trabajadores en el ambiente laboral (Organización Mundial de la Salud, 2010).

### **Factor de Riesgo Psicosocial**

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso con-

texto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (EU-OSHA, 2019).

Se ha considerado que los riesgos psicosociales son uno de los problemas que generan mayores alteraciones en la salud de los trabajadores, puesto que afectan la salud de las personas, por ende, puede interferir en la calidad de atención que se brinda, y en la economía de las empresas.

#### **Clasificación de los factores de riesgo:**

- Contenido de trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSALAN, 2015).

Los factores de riesgo que se mencionó anteriormente están relacionados a nivel intra y extralaboral, siendo los aspectos que interfieren en la salud y bienestar de los trabajadores.

Desde otra perspectiva, los factores de riesgo psicosociales son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar a la salud física como psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol

y otros muchos. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable. (Moreno, 2011, pp. 7-8).

En los factores de riesgo psicosociales, el estrés es uno de los que genera mayor riesgo a la salud, puesto que puede afectar la salud física y psicológica, éste se manifiesta por la presión en el entorno laboral, lo cual puede provocar la saturación física o mental de los trabajadores, generándose consecuencias que afectan a la salud y al entorno más próximo. Los síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental (Sánchez, 2017), además, se considera que éste está asociado con la reducción de la productividad, descenso de la calidad de vida, y motivo de baja laboral.

Entre los factores protectores del estrés, resulta útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión, como las pausas mentales, ejercicios de respiración, escucha de música antiestrés u otros audios relajantes, una buena meditación guiada. Asimismo, es importante realizar ejercicios que son útiles y requieren de poco tiempo y éstos deben realizar dentro y fuera del puesto de trabajo, puesto que esto contribuirá a mejorar la salud física y psicológica del trabajador (Moreno, 2011).

#### **Metodología**

El diagnóstico situacional inicia con la revisión de la documentación propia de la oficina de Seguridad y Salud en el trabajo, donde se encuentra la Misión, Visión, Objetivos, Alcance, Definición de Terminología Relacionada, Normatividad vigente en SST y Riesgos Laborales, componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, etc. Lo anterior con el fin de obtener una contextualización detallada en el quehacer institucional de la oficina.

También se realizó una revisión documental de los 2 proyectos de práctica que se realizaron anteriormente, los cuales tenían como objetivo: Colaborar en la gestión del Bienestar Psicosocial en colaboradores de la Universidad Mariana, y Promover un comportamiento positivo en los trabajadores de la Universidad Mariana para prevenir y mitigar el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas. Estos proyectos se realizaron en un tiempo de un año, llegando a feliz término, tras alcanzar los objetivos planteados.

Asimismo, se realizó una entrevista con la coordinación de la oficina de SST, la cual da a conocer que existen necesidades de intervención en cuanto a los resultados arrojados en la evaluación de riesgo psicosocial, realizada al 90 % de los colaboradores de la Universidad Mariana, evaluando a personal profesional, cargos de jefatura, auxiliares y personal operativo, con el objetivo de mantener condiciones laborales que promuevan el bienestar, la óptima salud mental y física de la población trabajadora de la institución, a partir de la identificación de los factores protectores y de riesgo psicosocial, a fin de diseñar estrategias de intervención que permitan su adecuado control.

Teniendo en cuenta los resultados, se diseñan estrategias de intervención, las cuales permitirán disminuir el nivel de riesgo alto y muy alto de las dimensiones anteriormente evaluadas con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

### Resultados

En el periodo A del año 2018 se realizó la evaluación de riesgo psicosocial a todos los colaboradores de la institución, utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social.

En esta evaluación se exploraron las condiciones intralaborales, extralaborales, individuales y la evaluación del estrés. Los resultados encontrados con nivel de intervención prioritaria fueron los siguientes: en las **Condiciones Intralaboral** Forma A: demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, y capacitación; en las condiciones intralaboral Forma B: capacitación, claridad de rol, participación y manejo del cambio, características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, y retroalimentación del desempeño; en las **Condiciones Extralaborales**: características de la vivienda y de su entorno, situación económica del grupo familiar, y tiempo fuera del trabajo; en la evaluación de **Percepción de Estrés**: nivel de estrés alto y muy alto.

En cuanto al estrés, es una de las dimensiones que se le presta mayor atención, ya que más del 50 % de la población trabajadora evaluada presenta niveles de estrés altos y muy altos.

Teniendo en cuenta los anteriores resultados, para el periodo A de 2019, se inicia con la intervención a los niveles de riesgo alto y muy alto, para tal fin se realizan estrategias creativas y lúdicas que generen gran impacto en la comunidad trabajadora de la Universidad Mariana. Entre las estrategias realizadas se encuentran: taller trabajo en equipo, taller de comunicación asertiva, taller manejo de estrés, taller manejo efectivo del tiempo, taller de relajación osteomuscular, taller de cocina, taller de adaptación al cambio, taller de resolución de conflictos, taller inteligencia emocional, taller de la creatividad y la innovación, taller de relaciones interpersonales, curso de defensa personal y prevención del delito, danzaterapia, bailiterapia, risoterapia, aromaterapia.

Las actividades mencionadas se han realizado entre los meses de febrero a mayo de 2019, para evaluar el impacto de éstas se cuenta con las narrativas y opiniones de los participantes de los distintos talleres. La mayoría de narrativas se resumen así:

“esto es lo que necesitábamos”, “ojalá estas actividades las realizaran siempre”, “estas actividades nos permiten salir de la rutina”, “esto es lo mejor, me he reído mucho”, con tanta risa sí me desestreso”, muchas gracias, hemos aprendido mucho”, “que bueno es relajarse de vez en cuando”, “ahora tenemos más herramientas para hacerle frente al estrés”.

Estas opiniones dadas por el personal que ya recibió la intervención, muestran la importancia y la significancia que adquie-

re en estas personas el hecho que la institución que los contrata muestre interés por su bienestar tanto físico como psicológico, asimismo, este interés se ve reflejado en el rendimiento y productividad de los colaboradores.

### Discusión

Las organizaciones interesadas por el bienestar de su capital humano se ven altamente beneficiadas a nivel productivo y económico, como lo mencionan algunos estudios de la Organización Mundial de la Salud, invertir en la recuperación de un trabajador es menos rentable para una empresa, que gestionar un plan de protección y prevención de riesgos.

Por estas razones, las organizaciones deciden evaluar el riesgo físico y psicológico a nivel intralaboral como extralaboral, esta evaluación permite optar y desarrollar modelos preventivos e interventivos en cuanto a las dimensiones con clasificación de riesgo alto y muy alto.

Estas intervenciones son una inversión que realiza la empresa en el bienestar de sus colaboradores, ya que como lo menciona Mauricio Greenwald, experto de la Sociedad de Psicólogos Industriales de Estados Unidos, “Cuando la empresa se preocupa por sus empleados, está claramente pensando en su supervivencia. Esto no es beneficencia, ya que sin empleados sanos la empresa no podría sobrevivir” (Guerrero, 2010, párr. 4).

Por lo anterior, la Universidad Mariana, y haciendo referencia a la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como objetivo trabajar por la salud, bienestar y felicidad de los colaboradores, aspectos que se verán reflejados directamente en una mejora de la actitud, del servicio, de la productividad, lo cual es la finalidad de toda empresa.

Asimismo, las actividades físicas y psicológicas, como métodos de intervención, constituyen un factor importante que condiciona y beneficia “la calidad de vida y bienestar psicológico, estado de ánimo, autoconcepto, salud mental, estrés, ansiedad, depresión, inteligencia, sueño, agresividad, sociabilidad” Zulai-ka (como se citó en Infante y Fernández, 2012, p. 192).

En este orden de ideas el manifiesto del Instituto Nacional de la Salud Mental (NIMH) de los Estados Unidos expresa que:

1. La condición física está asociada positivamente con la salud mental y el bienestar.
2. El ejercicio físico está asociado con una reducción de las emociones estresantes como los estados de ansiedad.
3. La ansiedad y la depresión son síntomas comunes de la falta de habilidad y de afrontamiento del estrés, y el ejercicio físico ha sido asociado con una disminución de estados de depresión y ansiedad leves y moderados.
4. De la práctica apropiada del ejercicio físico se deriva la reducción de varios índices de estrés como la tensión neuromuscular, la tasa cardiaca en reposo,

y algunas hormonas del estrés. (Infante y Fernández, 2012, p. 192).

Lo anterior ratifica la importancia y el efecto positivo que tienen las intervenciones físicas y psicológicas en las personas, aportando a su salud física y mental en la disminución del estrés y contribuyendo en el bienestar de la comunidad trabajadora de la Universidad Mariana.

### Conclusiones

Se puede decir que, la intervención al riesgo psicosocial realizada en la Universidad Mariana, hasta el momento, ha tenido excelentes resultados en la disminución de estrés, y ha generado un impacto positivo en la población trabajadora, de esto da cuenta los discursos y opiniones de la población trabajadora que ya ha recibido algún tipo de intervención.

También se debe resaltar la importancia y responsabilidad que tienen las empresas en cuanto al bienestar de su capital humano, ya que esta inversión en la salud mental y física se verá reflejada en la productividad laboral de cada empleado, aportando así al éxito empresarial.

Haciendo referencia a la batería para la evaluación de riesgo psicosocial, se puede decir que, resulta una herramienta muy útil para las organizaciones, ya que permite identificar factores de riesgo ante los cuales se pueden tomar medidas preventivas o interventivas, como también factores de protección para tomar medidas potencializadoras.

### Referencias

Caicedo-Marín, D., Ehrmann-Arboleda, M., Vergara-Madera, A. y Parra, L. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales y estrés en el área de logística de una empresa multinacional del sector manufacturero. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 2(2), 18-20.

EU-OSHA. (2019). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Guerrero, B. (2010). La importancia de invertir en la salud de los empleados. *Americaeconomia.com*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>

Infante, G. y Fernández, R. (2012). Actividad física y bienestar psicológico. *Donostia*, 189-205. Recuperado de <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/congresos/17/01890205.pdf>

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSALAN. (2015). Factores de riesgo psicosocial. Recuperado de <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>

Ministerio de la Protección Scoail. (2008). Resolución número 002646 de 2008. Por la cual se establecen 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. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 4-19.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*.

Nunes, I. (2016). Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST). *OSH WIKI*. Recuperado de [https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos\\_generales\\_de\\_seguridad\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo\\_\(SST\)](https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_(SST))

Organización Internacional del Trabajo. (2001). Salud y seguridad laboral.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2010). Definición de salud ocupacional.

Sánchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS)* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez\\_vk.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1)