# MODELO DE INTERVENCIÓN MULTIDIMENSIONAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (Del diagnóstico a la intervención)

**Nelson Humberto Romero Jaramillo**
Psicólogo Empresarial
Esp. En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Magister en Sistemas Integrados de Gestión
Magister en Riesgos Laborales
Calle 181 C No. 11-75 Bloque 6 Apartamento 203 Bogotá D.C. (Colombia)
Teléfono: 3124812747
Email: nelsonromeroj@gmail.com

## Resumen

El presente modelo de intervención multidimensional de factores de riesgo psicosocial, surge como resultado de una investigación documental teórica y empírica, que busca identificar acciones de intervención exitosas, que permitan diseñar un modelo o guía que facilite a través de experiencias compartidas, la gestión de estos factores de riesgo que por sus características son de difícil abordaje.

Es con esta mirada que se dio inicio a la investigación del marco normativo específico Colombiano para la gestión de los factores de riesgo psicosocial, que continuó con un análisis de varios instrumentos de diagnóstico utilizados en el mundo y las variables que estos miden; posteriormente se identificaron y documentaron las acciones de intervención de resultado exitoso por su impacto y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Una vez identificadas las acciones exitosas de intervención, se establecieron las variables, herramientas, recursos utilizados y la información que permitiera identificar las razones que facilitaron el éxito obtenido.

En el análisis de la información se determinaron las características repetitivas en cada una de las intervenciones y es así como surgen las dimensiones en las cuales, para mayor practicidad y comprensión, se

dividió el presente modelo, a saber: personal, organizacional, social y familiar.

Para cada una de las dimensiones anteriores se listaron las principales acciones desarrolladas, que para su implementación exigiran diseñar acciones combinadas y estructuradas a la medida de cada organización; razón por la cual el presente modelo no busca ser una carta mágica que solucione todos los problemas de intervención del riesgo psicosocial.

Por último, en la discusión de la información recopilada se plantean las principales características que permitieron el buen desarrollo de los programas de intervención que fueron parte de esta investigación.

**Abstract**

The present model of multidimensional intervention of psychosocial risk factors, arises as a result of a theoretical and empirical documentary research, that seeks to identify successful intervention actions that allow the design of a model or guide that facilitates, through shared experiences, the management of these risk factors that due to their characteristics are difficult to approach.

It is with this view that the investigation of the Colombian specific normative framework for the management of psychosocial risk factors began, which continued with an analysis of several diagnostic instruments used in the world and the variables they measure; Afterwards, successful intervention actions were identified and documented due to their impact and the fulfillment of the objectives set.

Once the successful intervention actions were identified, the variables, tools, resources used and the information that allowed identifying the reasons that facilitated the success were established.

In the analysis of the information, the repetitive characteristics in each of the interventions were determined and this is how the dimensions arise in which, for greater practicality and understanding, the present model was divided, namely: personal, organizational, social and family.

For each of the previous dimensions, the main actions developed were listed, which for their implementation will require designing combined and structured actions tailored to each organization; reason why the present model does not seek to be a magic letter that solves all the problems of psychosocial risk intervention.

Finally, in the discussion of the information collected, the main characteristics that allowed the proper development of the intervention programs that were part of this investigation are presented.

**Palabras clave:** Familia, Individuo, Intervención, Modelo, Organización, Riesgo psicosocial.

**Keywords:** Family, Individual, Intervention, Model, Organization, Psychosocial risk.

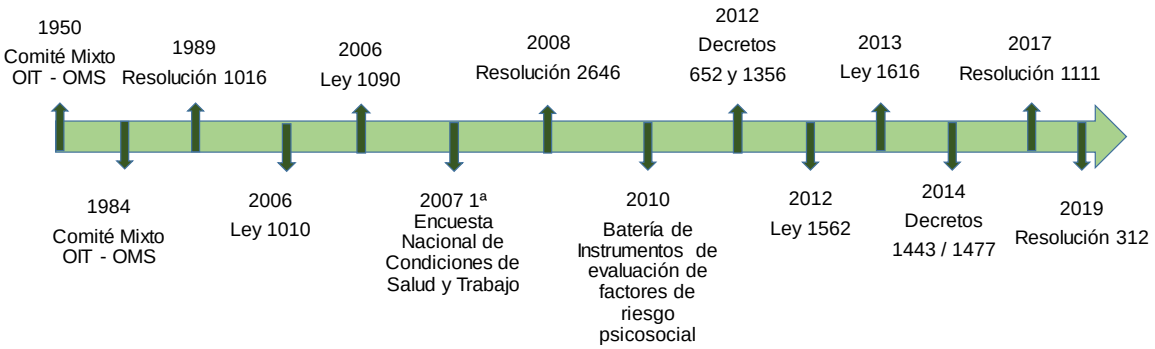
## Materiales y Métodos

El modelo de intervención multidimensional de factores de riesgo psicosocial integra el resultado de investigaciones documentales teóricas y empíricas, en donde se pudo recopilar evidencias de intervenciones exitosas en riesgo psicosocial desde diferentes áreas y paises.

## Resultados

Después de revisar la normatividad aplicable en Colombia, diferentes acciones y modelos de intervención de riesgo psicosocial en el mundo se pudieron evidenciar una serie de puntos a tener en cuenta para construir este modelo integral de intervención de riesgo psicosocial que pretende promover estilos de intervención adecuados con los cuales se pueda prevenir la aparición y el impacto de las enfermedades de riesgo psicosocial.

Es así como a continuación se puede visualizar la tabla cronográfica de las normas específicas y algunos eventos encontradas en Colombia para la prevención de factores de riesgo psicosocial que han marcado la ruta a seguir en el presente y futuro de la prevención de este factor de riesgo.




Fuente: Autor

Resolución 1016 de 1989 (Derogada): *"Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país."*

Ley 1010 de 2006: *"Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo."*

Ley 1090 de 2006: *"Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones."*

Resolución 2646 de 2008: *"Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional."*

Decreto 652 de 2012: *"Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones."*

Decreto 1356 de 2012: *"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012."*

Ley 1562 de 2012: *"Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional."*

Ley 1616 de 2013: *"Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones"*

Decreto 1443 de 2014: *"Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)."*

Decreto 1477 de 2014: *"Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales."*

Resolución 1111 de 2017 (Derogada): *"Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empleadores y Contratantes."*

Resolución 312 de 2019: *"Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"*

Posterior a esta investigación documental normativa se procedió a identificar los instrumentos existentes para identificación de factores de riesgo psicosocial en el mundo, encontrando los siguientes:

- FPSICO
- PREVENLAB
- INSL
- MARC-UV
- INERMAP
- ISTAS-21
- WONT-RED
- DECORE
- BATERIA MC-MUTUAL-UB
- BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

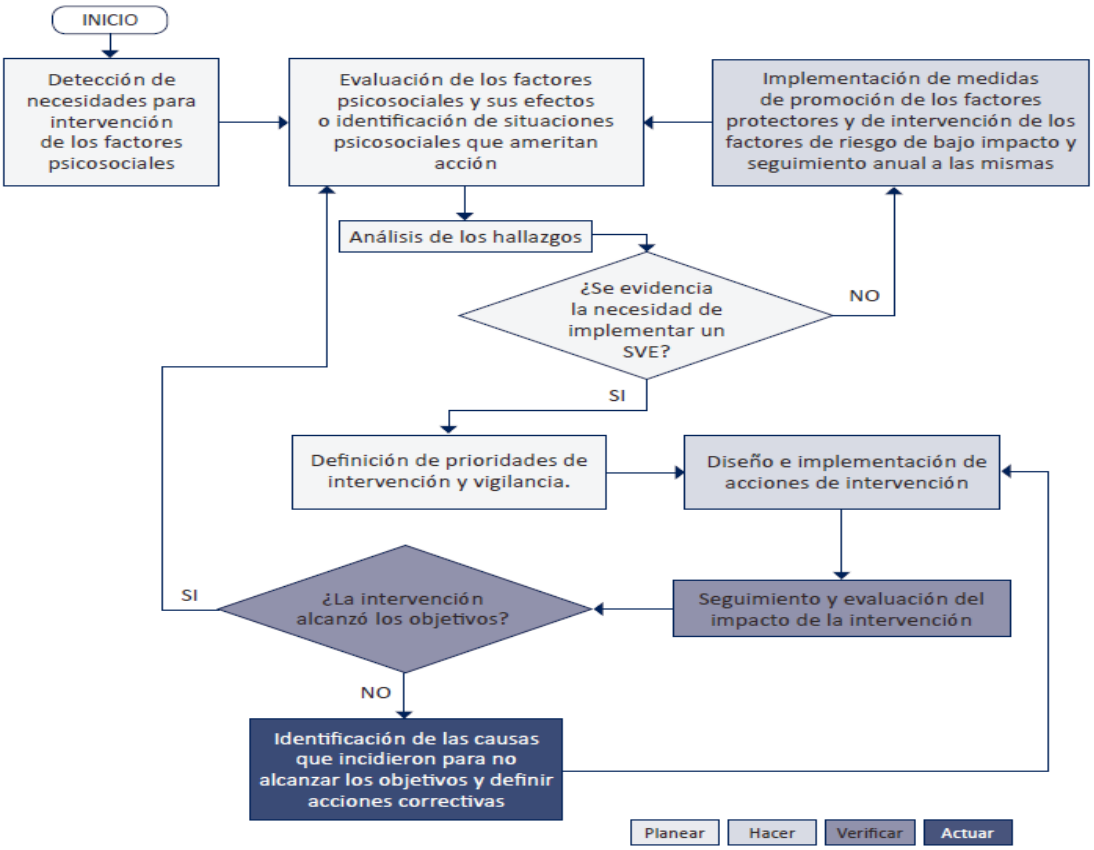
Después de realizar esta investigación de instrumentos de identificación de factores de riesgo psicosocial se procedió a realizar una investigación de casos exitosos de intervención de riesgo psicosocial en Colombia, encontrando que la prevención de los factores de riesgo psicosocial siguen quedando en deuda en el sistema de seguridad y salud en el trabajo pues en la gran mayoría de organizaciones en las que se

documentado alguna acción frente a la prevención de estos factores se centran en la investigación de corte transversal de identificación de factores de riesgo mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que bien sea dicho en algunos casos está mal aplicada o analizada y en otros casos incompleta, pues se limita a la aplicación de los instrumentos escritos obviando los análisis de puestos de trabajo, las entrevistas semiestructuradas y la realización de grupos focales con el fin de profundizar en la información y brindar adecuadas acciones de intervención.

Intervenciones que, por ende, caen casi siempre en acciones que se centran en el individuo tales como procesos de sensibilización, manejo del estrés y relajación; sin atacar la fuente que los genera.

En un esfuerzo por brindar herramientas que permitan a los expertos en prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo junto con la Pontificia Universidad Javeriana crearon en el año 2015 la "Guía técnica general de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora", documento, que después de realizar un sondeo entre más de ochenta (80) expertos de prevención de riesgos laborales es poco conocido.

Del anterior documento se toma para este modelo de intervención multidimensional de factores de riesgo psicosocial el "Flujograma de la gestión de los factores psicosociales", que se muestra a continuación.




Fuente: Guía técnica general. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Mintrabajo.

En conclusión, los factores de riesgo psicosocial deben ser gestionados de la misma forma que los demás factores de riesgo (físicos, químicos y biológicos entre otros), es decir, se deben seguir los siguientes pasos:

- Investigación documental previa.
- Identificación de peligros.
- Valoración y priorización de factores de riesgo.
- Diseño e implementación de acciones preventivas o de control.
- Seguimiento y evaluación de las acciones preventivas o de control.
- Estandarización de acciones preventivas o de control exitosas.

Lo anterior acompañado de una buena planificación que cuente con un alcance claramente detallado, objetivos, etapas, recursos, responsables e indicadores de gestión a mediano y largo plazo, en donde se cuente con la participación de todos los colaboradores de la organización para garantizar la efectividad de las acciones implementadas.

En este punto y una vez visualizado el estado del arte en la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial de nuestro país se diseño el siguiente modelo de intervención que permita a los expertos tener una guía de actuación, que sin ser una carta mágica que solucione todos los problemas de la intervención sirva de orientación y apoyo.

El presente modelo multidimensional de intervención de fatores de riesgo psicosocial se centra en cuatro (4) dimensiones para definir la combinación de acciones adecuada al momento de determinar las acciones de intervención, así:

**Dimensión personal:** En esta dimensión las acciones de intervención se centran en brindar al trabajador estrategias de afrontamiento y manejo del estrés. En este punto es necesario aclarar que estas estrategias por sí solas no son efectivas, debido a que se pueden tomar como elementos de protección personal psicológicos y por ende dependen de que el trabajador las utilice en el momento adecuado. A continuación, se enumeran las mas utilizadas por que se ha evidenciado que bien utilizadas son efectivas:

- Técnicas de Relajación.
- Técnicas de meditación.
- Técnicas de relajación.
- Técnicas cognitivas.
- Terapia cognitivo-conductual.
- Entrenamiento o ejercicio físico.
- Dieta adecuada.
- Entrenamiento en manejo eficaz del tiempo.
- Entrenamiento en técnicas de negociación.
- Servicio de asistencia o acompañamiento al trabajador.

**Dimensión organizacional:** Las acciones de intervención que se dirigen desde esta dimensión van focalizadas a atacar directamente la causa de los factores de riesgo psicosocial debido a que se encuentran directamente relacionadas con la gestión del talento humano, así:

- Diseño del puesto de trabajo.
- Diseño del perfil del cargo.
- Selección de personal.
- Programa de inducción o reinducción.
- Programas de capacitación y/o entrenamiento.
- Intervención sobre características físicas y ambientales.
- Promoción de una comunicación adecuada.
- Control, autonomía y toma de decisiones.
- Horarios flexibles.
- Implementación de alternativas de transporte.
- Gestión del liderazgo.
- Fomento de estilos de vida y trabajo saludables.
- Programas o procedimientos de retroalimentación del desempeño.

**Dimensión social:** Esta dimensión se centra en las acciones de intervención encaminadas a fomentar los grupos de apoyo y asistencia al colaborador por parte de compañeros y líderes de procesos, así:

- Implementación de sistemas de información y comunicación.
- Modelos de trabajo en equipo.
- Regulación de conflictos y procedimientos para su gestión.
- Procesos de socialización y entrenamiento de relaciones interpersonales.
- Clarificación de roles.
- Programas de formación en comunicación asertiva.
- Promoción del apoyo social en el trabajo.

**Dimensión familiar:** Dimensión en la cual se pretende que la familia del trabajador se acerque a la organización con el fin de convertirse en esos aliados estratégicos que permitan que las acciones de intervención adoptadas por la empresa trasciendan a la vida personal del colaborador, así:

- Programas de ajuste persona – trabajo.

- Conciliación familia – trabajo.

**Discusión**

Muchas de las acciones de intervención enunciadas aquí deben su éxito entre otras, a:

- El compromiso activo y real de las directivas de la organización en los procesos de intervención.
- Un adecuado diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial.
- El diseño de las acciones de intervención estructuradas a la medida, cultura y características de la organización.
- Permitir la participación de todos los entes interesados en el diseño e implementación de las acciones de intervención.
- La claridad de la información suministrada a los colaboradores en cada una de las fases del proceso de gestión de los factores de riesgo psicosocial.
- Fijar metas y objetivos claros para cada una de las estrategias de intervención.
- La determinación de los costes de intervención versus utilidad de la implementación de cada estrategia.

**Referencias bibliográficas**

NTP 349: Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene

NTP 438: Prevención del estrés: Intervención sobre la organización. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene

Superintendencia de Seguridad Social–SUSESO. Manual de uso SUSESO-ISTAS 21, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo; 2009.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud–ISTAS. Manual del Método CoPsoQ-ISTAS 21, versión 1.5 para la Evaluación y Prevención de los Riesgos Psicosociales para la Empresa con 25 o más Trabajadores y Trabajadoras. 1era Edición 2010; España.

Vega S. NTP 603: Riesgo Psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España; 2010.

Moncada S. NTP 703: El Método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT21) de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España; 2001.

Boada, J., y Ficapal, P. (2012). Salud y Trabao: los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales (Primera ed.). Barcelona: UOC.

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

Ministerio del Trabajo (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Colombia.