

 <b>ASTRA TOUR S.A.S</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	<b>Página 1 de 12</b>

## 1. OBJETIVO:

Identificar, evaluar prevenir y controlar los factores de riesgo psicosociales que se presentan en el desarrollo laboral de los colaboradores con el fin de mitigar su impacto en la salud

## 2. ALCANCE:

Este programa se aplica a todas las actividades de diagnóstico, promoción y prevención de las condiciones de salud psicosocial que puedan intervenir en el ambiente laboral de los colaboradores

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Resolución 2646 de 2008, Ley 1010 DE 2006, resolución 2404 del julio 2019

## 4. DEFINICIONES

De acuerdo con el decreto 1072 del 2015, libro2, titulo4, capítulo VI Artículo 2.2.4.6.2, las estipuladas en la norma ISO 9000 ultma versión, las especificaciones de la resolución 2646 de 2006 y en la ley 1010 de 2006.,

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

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

**c) Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**d) Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	<b>Página 2 de 12</b>

- e) **Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- f) **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- g) **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- h) **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- i) **Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- j) **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- k) **Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
- l) **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.
- m) **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	<b>Página 3 de 12</b>

- n) Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- ñ) Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.
- o) Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- p) Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

## 5. REALIZACIÓN

### 5.1 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS EFECTOS

**Es importante tener clara la definición de la resolución 2646, 2008 y resolución 2404 del julio 2019**

1. Instrumentos de la batería para la evaluación riesgo psicosocial
2. Cuestionario de factores de riesgo intralaboral
3. Cuestionario de factores de riesgo extralaboral
4. Cuestionario para evaluación de estrés
5. Ficha de datos (sociodemográficos-Ocupacionales)

La aplicación de los cuestionarios deben realizarse garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales de usuario de cada uno de los cuestionarios de la batería. No pueden realizarse modificaciones de forma ni de fondo a dichos cuestionarios con el fin de no afectar la validez y confiabilidad de los instrumentos.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página 4 de 12

<b>FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>a) Gestión organizacional</b>	Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.
<b>b) Características de la organización del trabajo:</b>	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
<b>c) Características del grupo social de trabajo:</b>	Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
<b>d) Condiciones de la tarea:</b>	Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página <b>5</b> de <b>12</b>

	otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.
<b>e) Carga física:</b>	Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3º de la presente resolución.
<b>f) Condiciones del medioambiente de trabajo:</b>	Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.
<b>g) Interface persona–tarea:</b>	Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.
<b>h) Jornada de trabajo:</b>	Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre

 <b>ASTRA TOUR S.A.S</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página <b>6</b> de <b>12</b>

	duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de
<b>FACTORES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>a) Información sociodemográfica</b>	<del>edad de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia</del> Esta información debe incluir datos de los descansos semanales. sobre: sexo, edad, escolaridad,
<b>Número de trabajadores por tipo de contrato.</b>	cantidad de personas que labora en la empresa, cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de
<b>Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa:</b>	Programas de vivienda, educación, atención en el cargo, actualización permanente, deporte, inscripción de capacitación y formación permanente para los trabajadores
<b>b) Personalidad</b>	Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
<b>C) Condiciones de salud evaluadas</b>	Estado físico y mental de los trabajadores que se monitorea a través de los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, se deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

- a) Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales: osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página 7 de 12

- b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.
- d) Ausentismo.
- e) Rotación de personal.
- f) Rendimiento laboral.

Para la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos se establecieron varias fases

Fase1: Sensibilización y planeación

Fase2: Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial

Fase3: Intervención

Fase 4 seguimiento y control

## **5.2 FASE1: SENSIBILIZACIÓN Y PLANEACIÓN.**

Se realizarán capacitación en manejo del estrés, explicando que, de acuerdo a la valoración de peligros, riesgos y al tipo de actividad desarrollada por la empresa se establece la necesidad prevenir el riesgo psicosocial.

## **5.3 DIAGNÓSTICO**

### **5.3.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS.**

Se realizará la medición de acuerdo al instrumento de establecido y aprobado por la ARL

En este sentido se aplicará el instrumento validado a nivel nacional para la identificación y tipo de intervención del riesgo psicosocial

### **5.3.2 ESTADÍSTICAS.**

 <p>ASTRA TOUR S.A.S NIT: 901610362</p>	<p style="text-align: center;"><b>GESTIÓN SIG</b></p>		
	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b></p>	<p style="text-align: center;">Versión: 01</p>	<p style="text-align: center;">Página <b>8</b> de <b>12</b></p>

Se tendrán en cuenta para el proceso de diagnóstico la información de ausentismo por incapacidad médica o licencias, por enfermedad común o laboral y los registros de accidentes de trabajo sobre los cuales se identificarán los casos relacionados con factores psicosociales.

### **5.3.3. FASE 2. DIAGNOSTICO DE CONDICIONES DE SALUD**

Cada año se elabora el diagnóstico de condiciones de salud, en este se contemplan unas variables para cada colaborador que le permite al médico identificar factores de riesgo

El diagnóstico de las condiciones de salud parte de los exámenes de ingreso, periódicos de acuerdo con los resultados se realiza un análisis y consolidado anual

**Presencia de eventos estresantes extremadamente traumáticos** en el que la persona se encuentra en medio de hechos que pueden comprometer su integridad física o su vida, los cuales desencadenan síndrome postraumático como (atraco, violación etc)

**Presencia de hipertensión arterial esencial**, incluida la indagación de historia familiar de enfermedad coronaria, padres con enfermedad cardiaca o enfermedad de los vaoso sanguíneos, historia familiar de altos niveles de colesterol, alteraciones de la coagulacion sanguínea, diabetes, obesidad

**Antecedentes de accidentes cerebro vascular del trabajador**, factores de riesgo como hipertensión arterial (no controlada), dislipemia, tabaquismo, diabetes.

**Enfermedad ácido péptica**: Factores de riesgo como helicobacter pylori, enfermedades sistémicas ((pulmonares, cirrosis y sepsis si no estan bajo control.

**Sindrome del intestino irritable**: factores de riesgo de motilidad intestinal e historia de abuso y maltrato infantil.

**Antecedentes de depresion mayor**, episodio unico, factores de riesgo como trastorno respectivo en familiares de primer grado. Rasgos de personalidad como

 <b>ASTRA TOUR S.A.S</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página <b>9</b> de <b>12</b>

sensibilidad o hipersensibilidad, pasividad, dependencia introversión, poca actividad, historia de trastornos mentales previos (tipo ansioso o depresivos)

**Antecedentes de trastorno de Ansiedad generalizada**, factores de riesgo de trastorno mentales previos (usualmente de tipo ansioso o depresivo)

**Antecedentes de trastornos de adaptación y presencia de factores de riesgo** como, carencia o percepción inadecuadas redes de apoyo social por parte de la familia, amigos y allegados previos a la aparición de trastorno y exagerada vulnerabilidad caracterizada por la exagerada vulnerabilidad

**Alteraciones del sueño:** dolores de cuello espald y miembros superiores (revisar las condiciones del diseño de los puestos de trabajo)

Las personas que resalten con estos sintomas deben tener un seguimiento anual.

#### **5.4 INTERVENCION:**

En la intervención de los aspectos de salud relacionados con riesgo psicosocial se tendrán en cuenta los estudios relacionados a nivel de clima, la identificación y valoración de los riesgos psicosociales que haya realizado la compañía

De acuerdo con el análisis de datos recolectados en la fase de diagnóstico se establecerá las actividades para el control del riesgo psicosocial.

##### **5.4.1 CRITERIOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.**

Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.

La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.

Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Basados en la estadística definir con claridad los efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S.</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	<b>Página 10 de 12</b>

Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones.

Los procesos de inducción, reintroducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.

Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

Las acciones a realizar en el programa están integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

**Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.** Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

**Medidas preventivas:**

- ✓ Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.
- ✓ Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa.
- ✓ Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalte la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.
- ✓ Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

 <b>ASTRA TOUR S.A.S</b> <small>NIT: 901610362</small>	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	Versión: 01	Página 11 de 12

- ✓ Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.
- ✓ Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- ✓ Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.
- ✓ Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador.
- ✓ Medidas correctivas:
  - ✓ Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia.
  - ✓ Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.
  - ✓ Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomiendan.
  - ✓ Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

### **5.5. FASE DE EVALUACION:**

La evaluación tiene como objetivo medir, controlar y ajustar las acciones realizadas con las programadas en un determinado periodo de tiempo y verificar el cumplimiento de los objetivos y metas.

Se realizará una evaluación periódica al personal al que se le diagnostique alguna presunta patología asociada a factores psicosociales.

