

**Propuesta de un Plan de Intervención de los Riesgos Psicosociales Intralaborales
para los Empleados de la empresa Servicios Integrales Aunarsalud S.A.S.**

Alexander Arce Hernández

Nancy Stella Ávila Velasco

Jhon Javier Cardozo Yara

Luz Danny Granados Naranjo

Jeisson Andrés Quintana Granada

Tutor:

Tony Villalba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Bogotá

2023

Dedicatoria

Esta actividad investigativa es dedicada principalmente a Dios porque gracias a él por medio de la oración se ha logrado fortalecer nuestros deseos de superación, por todas sus bendiciones hasta el día de hoy, porque con su guía nos ha hecho unas mejores personas y nos ha permitido salir adelante de la mejor manera, a nuestras familias por estar al lado de nosotros y sentir su apoyo cada día.

A cada uno de los integrantes del grupo, por esforzarse y llevar a término este proyecto de investigación.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por cuidarnos durante todo este tiempo y proceso, por darnos fuerzas para sortear todos los impedimentos e inconvenientes que se han presentado en el transcurso de nuestras vidas.

Además, nos gustaría agradecer a nuestros tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, por su invaluable colaboración. No hay lugar a duda que nos han brindado todos los recursos necesarios para lograr realizar el proyecto para optar el título de forma exitosa.

También quisiéramos mostrar nuestros agradecimientos a todas las personas que se vieron involucradas en este proyecto para poder cumplir esta meta, un sueño que se hará realidad y que es muy importante para nosotros, agradecerles por esa motivación y esa voz de aliento en el recorrido de este camino.

Por último y no menos importante, agradecemos a toda nuestra familia y personas que nos han apoyado y han creído en nosotros, durante este proceso académico para obtener nuestro título profesional.

Resumen

En este diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano se propone un plan de Intervención de los Riesgos Psicosociales Intralaborales para los empleados de la empresa Aunarsalud S.A.S., Servicios Integrales, aplicando algunas preguntas de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Se realizó un análisis de la información que arrojó como resultado una matriz de priorización sobre la cual se propuso el plan de intervención a partir de lo sugerido por el diagnóstico y las recomendaciones propuestas por el grupo investigador. Desde la investigación aplicada, se formula de acuerdo con el cuestionario aplicado tener un diagnóstico de los riesgos psicosociales intralaborales de los trabajadores del área asistencial de la empresa, conformado por 24 colaboradores entre ellos profesionales y técnicos asistenciales, con lo anterior, se dio respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación. Proponer un plan de intervención de los riesgos psicosociales intralaborales para los empleados de la empresa. Proponer un plan de capacitación sobre las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S., Servicios Integrales.

Palabras Claves: Factores psicosociales, intralaboral, programa de capacitación, pausas activas, turnos rotativos.

Abstract

In this Diploma of Deepening in Human Talent Management, a plan of Intervention of Intra-occupational Psychosocial Risks for company employees Aunarsalud S.A.S., Integral Services, applying some questions from the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors of the Ministry of Social Protection. An analysis of the information was carried out, which resulted in a prioritization matrix on which the intervention plan was proposed based on what was suggested by the diagnosis and the recommendations proposed by the research group. From the applied research, it is formulated in accordance with the applied questionnaire to have a diagnosis of the intra-occupational psychosocial risks of the workers in the company's assistance area, made up of 24 collaborators, including professionals and assistance technicians, with the above, a response was given to the objectives proposed in this research. Propose an intervention plan for intra-labor psychosocial risks for company employees. Propose a training plan on prevention measures for intra-labor psychosocial risk factors for the OHS team of the company Aunarsalud S.A.S., Services Integrals.

Keywords: psychosocial factors, intra-labor, training program, active breaks, rotating shifts.

Contenido

Introducción	10
Planteamiento del problema	11
Pregunta de Investigación	12
Justificación.....	13
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
Antecedentes	18
Marco Teórico	22
Marco Legal	27
Metodología de Investigación	30
Glosario	35
Resultados	42
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	54
Referencias Bibliográficas	56

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Convención cromática psicosocial</i>	40
Tabla 2 <i>Convención cromática de estrés</i>	40

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Ficha tecnica</i>	34
Figura 2 <i>Nivel ocupación de trabajador</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 <i>Equipos y herramientas</i>	42
Figura 4 <i>Estadística accidente laboral</i>	43
Figura 5 <i>Estadística esfuerzo mental</i>	43
Figura 6 <i>Estadística carga laboral</i>	44
Figura 7 <i>Estadística responsabilidades</i>	44
Figura 8 <i>Estadísticas responsabilidad</i>	45
Figura 9 <i>Estadística jornada de trabajo</i>	45
Figura 10 <i>Estadística jornada de trabajo</i>	46
Figura 11 <i>Estadística de decisiones</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12 <i>Estadística de decisiones</i>	47
Figura 13 <i>Estadística de cambios</i>	48
Figura 14 <i>Estadística de percepción</i>	49
Figura 15 <i>Estadística de percepción</i>	49
Figura 16 <i>Estadística de relaciones</i>	50
Figura 17 <i>Estadística de atención</i>	51

Figura 18 *Estadística de relaciones*52

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo realizar una propuesta de un plan de intervención de riesgos psicosociales intralaborales, específicamente para el área interna administrativa y operativa de la empresa dedicada a prestar servicios en el área de la salud.

La importancia de realizar la propuesta de plan de intervención para esta empresa, se debe a que en la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y evaluación de estrés, se puede determinar que la demanda de trabajo es muy importante al trato humano y colaborador interno, este último siendo más afectado, en el mayor de los casos por la sobre carga laboral, por lo cual se pudo deducir que se relaciona a altas exigencias de trabajo, desgaste físico y mental; por lo dicho anteriormente es de gran importancia realizar el análisis de la documentación que nos facilite la empresa, para finalmente poder proponer las medidas preventivas necesarias y apoyar a su plan de mejora continua.

En cuanto a la metodología empleada es de observación y análisis de la información suministrada en el trabajo colaborativo, debido a que se va a limitar a observar tanto hechos como documentos que faciliten la identificación de los factores de riesgos psicosociales intralaborales, para luego realizar una descripción de la documentación revisada, para posteriormente cumplir con los objetivos del trabajo colaborativo y concluir con los respectivos aportes. En esta actividad se seleccionó de manera colaborativa de la empresa Aunarsalud S.A.S., Servicios Integrales, ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 63 No. 13-34, en la localidad de Chapinero, la estrategia es buscar un manual de protocolos de seguridad y salud en el trabajo que se pueda adaptar a los empleados dándole importancia al cumplimiento de los requisitos solicitados.

Planteamiento del problema

La seguridad y salud en el trabajo para el trabajador es una meta prioritaria para toda compañía, pues en ella está reflejado el buen funcionamiento y propósito que contribuye a que todo funcione de la manera óptima posible y en el que todos estén involucrados, comprometidos con la integridad humana, emocional y psicosocial.

Muchas veces la falta de sensibilización del tema hace que se pasen por alto los debidos controles, registros y programas de capacitación, por ello se debe tener en cuenta muchos factores que pueden llegar a perder un poco la cultura del cuidado y prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Atendiendo algunos temas que puedan tener mayor relevancia dentro de la organización:

Riesgos Psicosocial (actividades de adherencia de promoción y prevención).

Sobrecarga de trabajo.

Distracciones Tecnológicas.

Ignorar temas de postura, ergonomía, pausas activas. (riesgo biomecánico).

Comunicación asertiva.

Por ello se toman muchos aspectos que tienen la posibilidad de mejorar la gestión y las condiciones que permitan crear una cultura de autoprotección y cuidado laboral que promueve minimizar los problemas que eventualmente se presenten en el área de salud y seguridad en el trabajo.

Dentro de aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo psicoemocional del trabajador, más cuando la

razón social está involucrada a la prestación de servicios de salud y de tacto humano tanto con el cliente interno como el externo, por ello el manejo bajo presión, la atención en servicio y la gestión adecuada de los procedimientos toma una mayor participación en la manera como se administra la labor diaria y los resultados que se esperan para brindar una mayor sensibilidad a mejorar el trabajo en equipo.

Los aportes de esta investigación conllevan a definir las bases necesarias que ayuden a construir una cultura de promoción y prevención enfocado a la responsabilidad social interna, del riesgos psicosocial, permitiendo que la gerencia tome acciones preventivas y correctivas con los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones sugeridas en el presente estudio, con el fin de proporcionar todas las herramientas respectivas en el desarrollo de funciones y parámetros que permitan un sano compromiso de respaldo a la seguridad y salud en el trabajo de la compañía.

Pregunta de Investigación

¿Cómo diseñar un plan de intervención de riesgos psicosociales intralaborales que reduzca el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales?

Justificación

De la seguridad y salud en el trabajo es fundamental para garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los trabajadores. La implementación adecuada de medidas de seguridad y salud en el trabajo tiene numerosos beneficios, tanto para los empleados como para las empresas.

En Colombia, la seguridad y salud en el trabajo (SST) es una prioridad y está regulada por la Ley 1562 de 2012 y los decretos reglamentarios que le siguieron. Estas leyes establecen que todos los empleadores tienen el deber de garantizar la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores, a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales presentes en las actividades que desarrollan.

Contemplado en la resolución número 2404 de 2019, por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. (Ministerio del Trabajo, 2019, pág. 1), se debe implementar la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y evaluación del estrés de sus colaboradores, en la cual se pueda expresar la presencia de importantes exigencias en el desarrollo de las tareas, ciertamente la tarea de conducción implica importante desgaste físico, mental y emocional por las condiciones mismas de la tarea y sus particularidades.

Para justificar la implementación de las anteriores medidas de SST, es importante realizar un diagnóstico inicial que permita identificar los riesgos presentes en el lugar de trabajo. Este diagnóstico debe considerar aspectos como la naturaleza del trabajo, los procesos productivos, la

ubicación geográfica, las características del personal, las maquinarias y herramientas utilizadas, entre otros.

Los factores de riesgo psicosociales hacen referencia a los aspectos de la organización y contexto laboral, teniendo en cuenta el contexto social y ambiental que tienden a ser potenciales para causar daños no solo psicosociales, sino también físicos y sociales.

Bajo estos aspectos que influyen en la aparición de diferentes conductas que suelen estar directamente relacionadas al trabajo y conflictos de la empresa en general estas pueden ser:

Empleo inseguro.

Malas relaciones interpersonales.

Mala comunicación.

Deficiencia en la política personal.

Supervisión autoritaria.

Tomando en cuenta los que se puedan presentar en la empresa dentro de la gestión operativa específicamente interna, pueden ser:

Factores laborales asociadas a la demanda de trabajo: relacionados a las exigencias o características del entorno laboral y de la organización en general.

Factores laborales a las características del entorno: se refiere en general básicamente a la estructura de la organización, la ambigüedad de rol, la participación, la formación, el tiempo de trabajo, la inestabilidad de empleo, la promoción y desarrollo de la carrera profesional, entre otros aspectos.

Una vez identificados los riesgos, se deben establecer planes de acción en primer lugar, cuando se promueve una cultura de seguridad y salud en el trabajo, se disminuyen los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales, lo que a su vez conduce a una reducción en los costos de compensación y gastos médicos para las empresas.

Además, al promover una buena salud y seguridad en el trabajo se promueve la salud de los trabajadores, su bienestar físico y mental, lo que reduce la tasa de absentismo y aumenta la motivación y productividad de los trabajadores.

Sin embargo, para lograr estas ventajas, es necesario adoptar una actitud, para justificar la implementación de medidas de SST, es importante realizar un diagnóstico inicial que permita identificar los riesgos presentes en el lugar de trabajo. Este diagnóstico debe considerar aspectos como la naturaleza del trabajo, los procesos productivos, la ubicación geográfica, las características del personal, las maquinarias y herramientas utilizadas, entre otros, una vez identificados los riesgos, se deben establecer planes de acción.

A la luz de la importancia de la labor óptima de los colaboradores de una empresa para el éxito de la misma, se hace necesario realizar una investigación y reflexión sobre cómo diseñar un plan de intervención de riesgo psicosociales intralaborales que reduzca el estrés laboral y se traduzca en una mejora continua en el desempeño de los trabajadores. Por ende, una investigación sobre las prácticas tradicionales e innovadoras que contribuyen a la disminución del estrés laboral, minimizan los riesgos psicosociales y de desempeño de los trabajadores.

El estrés laboral va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal de los colaboradores, este representa un gran problema en el ejercicio de las actividades laborales y por lo tanto ocasiona un efecto negativo, teniendo un mal desempeño y

escaso poder resolutivo ante cualquier circunstancia de trabajo diario que se le presente en su servicio.

Por lo anterior, pretende por una dignificación del empleo, cierra las brechas de bienestar para los trabajadores que se entretengan alrededor de la calidad de vida y el disfrute de actividades laborales. De esta manera puede ver un poco más fortalecido los procesos internos y externos de las diferentes organizaciones, aportando por medio de relaciones laborales comprometidas, estables y duraderas.

De acuerdo a esto, con esta investigación pretendemos dejar un antecedente investigativo, ya que tenemos el propósito de poder detectar al interior de la empresa algún caso que pueda tener relación con el riesgo psicosocial y los efectos que podría tener sobre algunos de los colaboradores de la empresa. También poder detectar cada uno de los riesgos psicosociales que podrían estar afectando a los colaboradores y generar los debidos correctivos por parte del área de seguridad y salud en el trabajo y así minimizar los riesgos detectados en la investigación.

Objetivos

Objetivo General

Realizar la propuesta de un plan de intervención de los riesgos psicosociales intralaborales, para los empleados de la empresa S.A.S. Servicios Integrales Aunarsalud, con el fin de mejorar el clima organizacional.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los empleados.

Identificar los riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores, partiendo de la investigación y consulta de varias fuentes informativas y normativas nacionales e internacionales, con el propósito de determinar las mejores metodologías de intervención de estos.

Verificar en el área de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S. de Servicios Integrales, si contemplan un plan de intervención sobre riesgos psicosociales.

Antecedentes

En Colombia, de la seguridad y salud en el trabajo se remontan a la década de 1970, cuando se creó el Instituto de Seguros Sociales (ISS) y se estableció la Ley 100 de 1993, que creó el sistema general de seguridad social en salud. En 1995, se promulgó la Ley 1562, que estableció el sistema de riesgos laborales y definió los derechos y obligaciones de los empleadores y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, existen otras normativas que complementan esta ley, como el Decreto 144, en Colombia, la seguridad y salud en el trabajo está regulada por la ley 1562 de 2012 y su decreto reglamentario 1072 de 2015. Estas normas establecen que tanto los empleadores públicos como los privados tienen la obligación de garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores.

Entre las obligaciones que establece la normativa se encuentran:

Identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados a las actividades laborales.

Implementar medidas de prevención y control para eliminar o reducir los riesgos laborales.

Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos laborales y las medidas de prevención y control.

Realizar exámenes médicos ocupacionales a los trabajadores.

Notificar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Mantener registros y estadísticas de accidentes y enfermedades laborales.

El decreto número 2362 de 2015, son normas destinadas para solventar una situación específica, protege la seguridad y salud en el trabajo; fomentando una política nacional de trabajo

decente; cuyo fin es crear empleos y defender a los trabajadores del sector público y privado, estipulado en el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015.

El sistema de riesgos laborales ha sido fortalecido a través de la implementación de políticas públicas y el desarrollo de programas de capacitación y sensibilización en empresas y en la sociedad en general sobre la importancia de la seguridad y salud en el trabajo. Además, se han creado instancias como el ministerio del trabajo y la organización internacional del trabajo.

Entre las medidas que establece la ley están la identificación y evaluación de riesgos laborales, la implementación de medidas de prevención y control de riesgos, la capacitación y formación en seguridad y salud en el trabajo, la creación de comités paritarios de seguridad y salud, la realización de exámenes médicos ocupacionales, la investigación y reporte de accidentes laborales y la creación de programas de rehabilitación.

En su investigación León (2020), titulada “Propuesta de intervención en una empresa de catering de acuerdo con la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, efectuó una investigación en una compañía de catering, con el objetivo de plantear un plan de intervención conforme a la evaluación de factores de riesgo psicosocial. La encuesta fue aplicada aproximadamente a 700 empleados para valorar aspectos como demandas laborales, controles, clima laboral, liderazgo, recompensas, periodos por fuera del trabajo, vínculos familiares, situación financiera familiar, aspectos de la residencia, el traslado de la casa al trabajo y viceversa y otros aspectos incluidos por el ministerio de trabajo. El resultado que se obtuvo fue la de dar prioridad a riesgos de un nivel más alto, se detectó y se aceptó la premisa de que las variables sociodemográficas no inciden en el grado de exposición a los factores de riesgo psicosocial. Al final se diseñó una propuesta de intervención 1+1=3 para líderes, para implementarse en 5 fases, es una investigación benéfica por la utilización de los resultados obtenidos, al igual que la

propuesta de intervención para un nivel más alto y considerable del estrés, el plan de liderazgo y la gestión del clima laboral.

En su estudio titulado “Evaluación e intervención de los factores de riesgos psicosociales en una empresa de Bucaramanga”, Rodríguez y Sequeda (2019), realizaron una investigación para medir los riesgos psicosociales del recurso humano en una empresa Colombo Alemana, con el objetivo de identificar los factores de riesgos intralaborales, extralaborales e individuales para aplicar un plan de intervención que reduzca la exposición al riesgo. Se implementó el compendio de riesgo psicosocial creado por el ministerio de protección social a 157 trabajadores, 149 eran mujeres y 8 hombres. Los resultados encontrados según los cuestionarios forma A y B intralaboral, mostraron que las variables más afectadas son las de control sobre el trabajo y demandas, ya que las exigencias dentro de la empresa significaban un mayor esfuerzo, también los trabajadores analizaron que la retribución no se adaptaba al volumen de trabajo. Los programas de intervención intralaboral se enfocaron en liderazgo, relaciones laborales, realimentación del desempeño, precisión del rol, formación, participación y la gestión del cambio, reclamaciones ambientales, de tipo emocional y horario laboral. Este análisis tiene varias semejanzas con los resultados encontrados de los aspectos a intervenir en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, por lo que es muy beneficioso analizar la propuesta de intervención dada por los autores.

Por su parte los autores Low, Fernández y Talero (2017), en su proyecto de investigación titulado “Propuesta de Intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales de la Población trabajadora de una empresa de fabricación de cristales de seguridad”, se propusieron como finalidad formular estrategias de intervención de los factores de riesgo intralaborales para una organización de fabricación de cristales de seguridad. La investigación se llevó a cabo a 109

empleados, se puso en práctica el paquete de riesgo psicosocial fijado por el ministerio de trabajo en el país a nivel intralaboral en componentes como demandas laborales, controles, clima laboral, liderazgo y retribuciones. Como resultado definieron un programa de intervención para factores de riesgo intralaboral preferente de acuerdo al resultado presentado, también ofrecieron recomendaciones a nivel general de intervención. Este estudio proporciona ideas que contribuyen a nuestra investigación para el diseño de un plan de intervención de los riesgos psicosociales, ya que presenta una intervención por fases y grupos ocupacionales.

En el 2020 en la ciudad de Manizales, Juan Martínez, Lesly Loaiza, Isabel Rincón y María Montoya, formularon un plan de intervención y atención primaria de los riesgos psicosociales, a los trabajadores operativos del sector financiero de la ciudad de Manizales para el año 2021, incorporando los lineamientos normativos de la resolución 2646 de 2008 y resolución 2404 de 2019, desarrollando una evaluación desde la percepción de las condiciones que estos tienen del riesgo psicosocial, adaptando a los resultados bajo la resolución 2404 de 2019 con el fin de definir una ruta de intervención primaria para atender los riesgos psicosociales del área operativa en las entidades financieras de la ciudad de Manizales. Lo anterior dio como resultado el diseño de un plan de intervención para los factores de riesgo intralaboral y extralaboral identificados en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de intervenir y mitigar los riesgos evidenciados en el sector financiero de la ciudad de Manizales, este también ayudado a fortalecer el área de SST en temas de riesgo psicosocial.

Marco Teórico

Riesgo psicosocial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), precisan como riesgo psicosocial a las interrelaciones entre la ocupación laboral, el contexto ambiental, la satisfacción y la situación del empleado, sus requerimientos, tradiciones y condición personal fuera del horario laboral, que por medio de apreciaciones y vivencias probablemente afecten su salud, productividad y felicidad a nivel laboral. Causando riesgos psicosociales en el empleado con efectos como el estrés, estados depresivos, decepción y alteración de personalidad, etc. A nivel físico puede ocasionar falta de sueño, alteraciones digestivas, osteomusculares y cardiovasculares, al igual la persona puede llegar a convertirse en adicto al licor, cigarrillo o a cualquier otra sustancia psicoactiva (Thi, 2020).

Los riesgos psicosociales y el estrés a nivel laboral se ubican entre los inconvenientes de salud y seguridad más complejos en el trabajo. Tienen un efecto considerable en la salud de la gente, las empresas y además en la economía. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, s. f.).

Los aspectos psicosociales pueden ser intralaborales o extralaborales, en esta investigación se enfatizará en los primeros, puesto que son en los que se van a establecer acciones para intervenir a los empleados de la organización, con respecto a factores extralaborales en una concisa explicación; referenciando lo externo a la empresa y entornos a nivel individual o atributos inherentes de los empleados (Quimbaya, 2015, p. 130).

Factores intralaborales

En cuanto a los aspectos intralaborales son los que se localizan en el ámbito de la empresa, entre ellos se encuentran los siguientes:

Gestión organizacional: se refiere de modo directo a lo relativo con la gestión de recurso humano, tales como estilo de mando, métodos de pago y contratos, participación, ingreso a inducción y capacitación, bienestar social, entre otros (Quimbaya, 2015, p. 130).

Características de la organización de trabajo: considera las maneras de comunicación, tecnología, el método de organización del trabajo, solicitudes de nivel cualitativo y cuantitativo de la actividad (Quimbaya, 2015, p. 130).

Características del grupo social de trabajo: abarca la interacción, conexión y la calidad en estas relaciones, al igual que trabajar en equipo (Quimbaya, 2015, p. 130).

Condiciones de la tarea: integran las solicitudes de carga mental, nivel de responsabilidad, determinación de roles, etc. (Quimbaya, 2015, p. 130).

Factores de riesgos psicosociales

Según la Agencia Europea de la salud y seguridad en el trabajo, los factores de riesgo psicosociales se refieren a los elementos de la empresa y ambiente laboral, de acuerdo con el entorno social y ambiental que tiene inclinación a provocar afectaciones no solo a nivel psicosocial, al igual físico y social (García, 2017, p.65).

Algunos factores que inciden en el surgimiento de diversos comportamientos que están asociados a la labor y discordias de la organización en general, (García, 2017, p.65):

Empleo inestable.

Inadecuada interacción personal.

Deficiente comunicación.

Falla en la política de personal.

Control autoritario.

Los aspectos psicosociales laborales concretamente internos, se agrupan en:

Factores laborales asociadas a la demanda de trabajo.

Factores laborales a las características del entorno.

Factores laborales asociados a la demanda del trabajo

Están específicamente asociados a lo exigido o lo que caracteriza el ambiente laboral y de la empresa a nivel general, que facilita que se presente el estrés, concepto que se debe hacer énfasis en el marco teórico.

Algunos de los factores que están asociados a la demanda del trabajo, vinculados de forma directa con estresores como son a la organización, al contenido del trabajo y al ambiente físico.

A la organización

Se refiere al esquema de jerarquización, forma de autoridad, participación, comunicación, inducción, capacitación, etc.

Si en la empresa hay una participación constante los aspectos psicosociales nocivos serían menores, del mismo modo si la capacitación del personal es total se reducirían probabilidades de riesgo en aspectos de motivación.

Al contenido del trabajo

Se refiere básicamente a la carga laboral, contenido de la actividad, ritmo de la labor, dificultad de la actividad, etc.

Un empleado que labora de forma continua sin descanso no tendrá el mismo rendimiento que el que toma recesos y su ritmo es menos fuerte, el efecto nocivo es menos probable por motivo de factores psicosociales.

Al ambiente físico

Algunos de los elementos asociados al ambiente son ruido, iluminación, temperatura, vibración, espacio físico, etc.

En cuanto a estos factores no solo ocasionan afecciones físicas al igual psicosociales, sin embargo, es más probable que se prevengan estas, teniendo en cuenta que están involucradas de forma directa a asuntos de patologías físicas.

Impacto de los riesgos psicosociales laborales sobre la salud

El impacto puede focalizarse desde dos perspectivas:

Salud psicológica y social: múltiples investigaciones indican que las condiciones psicosociales de trabajo pueden tener un impacto perjudicial a nivel emocional y cognitivo, tales como:

Síndrome de estar quemado por el trabajo.

Salud mental estrés laboral, depresión y ansiedad.

Salud social y conductual inactividad física, consumo excesivo de alimentación y tabaco, mala alimentación y sueño deficiente.

Efectos físicos y fisiológicos en la salud: según investigaciones las respuestas fisiológicas en personas expuestas a estresores en el ambiente laboral arrojan la elevación en los niveles de adrenalina y el cortisol, cuando la situación se cronifica, es probable que la elevación de adrenalina y cortisol tengan consecuencias a largo plazo para la salud, especialmente para la salud cardiovascular y otros sistemas, causando patologías tales como:

Trastornos músculo esqueléticos.

Enfermedad cardíaca.

Síndrome metabólico y diabetes.

Marco Legal

La constitución política en Colombia (1991), artículo 25 el trabajo es un derecho y una obligación social, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Los riesgos psicosociales se encuentran en diferentes legislaciones, entre las cuales destacan:

Resolución 8430 1993 da todas las directrices como se debe de hacer un proceso de investigación en salud en riesgo psicosocial, por tal motivo se establecen las disposiciones de normas científicas con el objeto de establecer requisitos para el desarrollo de una actividad investigativa en la salud, por eso las instituciones deben tener un comité de ética en la investigación y que se encargará de resolver todos los asuntos relacionados con el tema.

Resolución 2346 del 2007 normatividad asociada a las evaluaciones médicas ocupacionales y al manejo y cuidado de estudio clínico donde se destaca la relación a la normatividad de riesgos psicosociales son todas las disposiciones y requerimientos que debemos cumplir con relación al manejo y cuidado de las evaluaciones que se realiza a los trabajadores.

Resoluciones 652 del 2012 y 1356 las dos normatividades están asociadas a la constitución de los comités de convivencia laborales donde indica cómo se debe de hacer y cómo se debe ingresar a operar los comités de convivencia en las organizaciones.

Ley 1090 del 2006 rige la profesión de la psicología en Colombia donde se establece todos los lineamientos y cómo se deben prestar los servicios a la sociedad, por eso aplicará su profesión a la persona o población que en su momento lo requiera sin más limitaciones que las expresamente señalan la ley.

Ley 1010 del 2006 de acoso laboral indica todas las directrices colombianas sobre cómo definir, prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión, maltrato, trato

desconsiderado y ofensivo a la dignidad humana que se ejerzan sobre las personas que realizan actividades en el contexto de una relación laboral.

Resolución 2646 del 2008 establece la disposición 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, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Resolución 2764 de 2022, “por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.” La resolución 2404 de 2019 estuvo vigente hasta el 17 de julio del 2022, pero fue derogada por la 2764.

El Objeto de la Resolución 2764 es adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de evaluación y Guías de intervención:

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.

Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública – Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector defensa – Cultura de vida y trabajo saludables.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte
Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo – Prácticas de trabajo saludable para educadores.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero
Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.

Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral.

Protocolo de prevención y actuación – síndrome de agotamiento laboral – “Burnout”.

Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.

Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral – Trastorno de estrés postraumático.

Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Reacción a estrés agudo.

Protocolo de actuación en el entorno laboral – Situaciones de duelo.

Metodología de Investigación

Tipo de estudio

De acuerdo con el objetivo del estudio en medir en nivel los riesgos psicosociales intralaborales, este es de Tipo Descriptivo, el cual es recolectar información que demuestre cómo está el entorno en la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales.

Se cuenta con información clara de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales y los niveles de estrés que afectan a los colaboradores de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales. a partir de esta información se proponen estrategias de intervención. Bernal (2016) al respecto expone que: los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivos. En tales estudios, se muestran, narran, reseñan, o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías etc. (p. 143)

Población y muestra.

De acuerdo a Pineda (1994): Población “es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. (p 108). Y muestra “es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo”. (p108).

Este estudio se analizará para la empresa Servicios Integrales Aunarsalud S.A.S. y sus colaboradores, se aplicará en la siguiente área:

Área Asistencial

Funcionalidad

Enfocada en prestar servicios médicos preventivos y curativos en el área de su especialidad, atendiendo y diagnosticando a pacientes referidos, a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad.

Realiza consultas médicas en su especialidad al público en general, diagnóstica y prescribe tratamientos médicos a los pacientes, hace un seguimiento de los tratamientos de los pacientes, atiende los casos de emergencia y asiste y participa en reuniones del área.

También estudia y analiza casos conjuntamente con los médicos de la misma especialidad, participa en jornadas y eventos científicos de la especialidad, así como en el establecimiento de criterios y pautas para el desarrollo de proyectos en la recuperación de la salud, desarrolla historias médicas y reposos, y elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Por último, los profesionales de esta área realizan intervenciones de cirugía cuando sea necesario, de acuerdo a los procedimientos de asistencia médica.

Población

Cuenta con 24 colaboradores profesionales conformados de la siguiente manera:

5 médicos generales.

2 profesionales especializados en infectologías.

1 profesional químico.

1 profesional psicólogo.

1 profesional en trabajo social.

1 profesional en odontología.

1 profesional especializado en nutrición.

2 regentes de farmacia.

2 jefes enfermeros.

1 auxiliar de enfermería.

1 auxiliar de odontología.

6 auxiliares administrativos.

Lo anterior se tiene en cuenta la finalidad de evaluar en riesgo psicosocial de quienes han permanecido un mínimo de 8 meses en la Empresa, al igual que se identificaron los niveles de estrés por la gestión y manejo en contacto con los diferentes pacientes.

Instrumento

Según Bernal (2016): “un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (p 245).

Para nuestro propósito el instrumento que utilizará será entrevistar al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales, para identificar los riesgos psicosociales presentes en la empresa y socializar la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el ministerio de la protección social y el cuestionario de estrés.

Que contiene:

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010) consta de 50 ítems con 4 opciones de respuesta: Siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Este instrumento se encuentra distribuido en 4 categorías de síntomas:

Síntomas fisiológicos.

Síntomas de comportamiento social.

Síntomas intelectuales y laborales.

Síntomas psico-emocionales.

A continuación, se presenta su ficha técnica.

Figura 1

Ficha técnica

1. FICHA TÉCNICA	
Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1076 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A). • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas:	Dos formas: <ul style="list-style-type: none"> • Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Número de ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Forma A: 123 ítems • Forma B: 97 ítems
Duración de la aplicación:	<ul style="list-style-type: none"> • Forma A: 28 minutos (duración promedio). • Forma B: 33 minutos (duración promedio).
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2). • Ficha de datos generales (Anexo 3).

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010)

Figura 2

Nivel ocupación de los trabajadores

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capacitadores o coordinadores, entre otros. • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010)

Glosario

Auto aplicación

Se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta.

Dimensión

Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales.

Dominio

Conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

Examinador

Se refiere a la persona encargada de aplicar el cuestionario.

Hetero aplicación

Modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores. Puede ser grupal o individual, con dos situaciones posibles: la primera, en la que cada trabajador diligencia su formato luego de escuchar la lectura y, la segunda, en la que el examinador además de leer registra en el formato la respuesta seleccionada por la persona encuestada.

Nivel de cargo

Se refiere a la clasificación que se hace del tipo de cargo en cuatro categorías: 1) jefatura, 2) profesional o técnico, 3) auxiliar y 4) operario.

Nivel educativo

Clasificación que se hace del grado de escolaridad en categorías: ninguno (analfabeta), primaria incompleta, primaria completa, bachillerato incompleto, bachillerato completo, técnica o tecnológica incompleta, técnica o tecnológica completa, pregrado incompleto, pregrado completo, carrera militar o policía, posgrado incompleto, posgrado completo.

Enlace cuestionario de aplicación: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Se indica que la aplicación del cuestionario de debe realizar de manera física en un espacio permitido de 1 hora y establecido como soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones. Con base servirá como soporte para el desarrollo del plan de capacitación sobre las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales, se socializarán los siguientes instrumentos:

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés.

Ficha de datos generales.

Validación

En el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social - 2010) explica que el “diseño de los instrumentos de la batería inició con la identificación y definición de las variables en evaluación.

Para estos fines se consideró la literatura consultada, las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñada y validada en Colombia y la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales (Resolución 2646 de 2008).

Procedimiento o fases

El procedimiento de investigación específica los pasos para la obtención de la información en el desarrollo del tema objeto de estudio (Mesino, 2010), para nuestro caso se explica a través de 5 fases como se realizará el estudio y considerando nuestro objetivo general:

Proponer un plan de capacitación sobre las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales.

Fase 1

Revisión estado del arte y desarrollo del marco teórico, se realizó una revisión de la literatura correspondiente a factores de riesgo psicosocial para detectar, consultar y obtener información bibliográfica de los autores e investigaciones del tema.

Posteriormente, se realizó una revisión de normatividad legal vigente en Colombia que se aplicó al estudio de investigación riesgo psicosocial, también se hizo un barrido general de las normas asociadas al tema y se enfatizó en la Resolución 2646 de 2008.

Por último, se revisó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial emitido por el ministerio de protección social, guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora y protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral emitidos por el ministerio del trabajo.

Fase 2

Identificación del instrumento a utilizar para obtención de información, la especificación del instrumento contemplando como la aplicación del cuestionario.

Por otra parte, para el desarrollo de la investigación se realizará:

Entrevista no estructurada al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S Servicios Integrales.

Indagar sobre alguna estadística de ausentismo, condiciones de salud de los trabajadores, matriz de priorización de riesgo psicosocial.

Aplicación de cuestionarios.

Fase 3

Revisión de resultados de aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se revisará los factores de riesgo psicosocial que se pueden encontrar en la población de la empresa Aunarsalud Servicios Integrales S.A.S., detectados a partir de la entrevista al equipo de SST de la empresa y de sus colaboradores.

Los resultados serán obtenidos de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral que incluirán cuatro dominios:

Demandas del trabajo.

Control sobre el trabajo.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

Del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral que incluirá siete dimensiones:

Tiempo fuera del trabajo.

Relaciones familiares.

Comunicación y relaciones interpersonales.

Situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda.

Trabajo.

Vivienda.

Fase 4

Revisión de los resultados de la evaluación de estrés, se revisaron los resultados del cuestionario para la evaluación del estrés que incluía cuatro categorías de síntomas:

Síntomas fisiológicos.

Síntomas de comportamiento social.

Síntomas laborales e intelectuales.

Síntomas psico-emocionales.

Fase 5

Análisis e interpretación de la información obtenida, una vez analizados los resultados se concluye que es necesario priorizar la información en matriz de colores, se propondrá un plan de capacitación sobre las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral al equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales.

Tabla 1

Convención cromática psicosocial

Convención Cromática para priorización de riesgos psicosocial				
Riesgo Muy Alto	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Sin Riesgo
	> o = 45%	30 - 44.9%		> o = 80%

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010)

Tabla 2

Convención cromática para priorización de nivel de estrés.

Convención Cromática para priorización de nivel de estrés		
Siempre	Casi Siempre	A veces
	> o = 45%	
Siempre	Casi Siempre	A veces
	30 - 44.9%	
	Nunca	
	> o = 80%	

Fuente: Ministerio de la Protección Social. (2010)

Fase 6

Elaboración de estrategias de intervención y mejoramiento: se realizaron a partir de la matriz de priorización de colores de riesgo psicosocial. Se diseñó un plan de capacitación sobre las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral para el equipo de SST de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales.

Resultados

Con el objetivo de conocer la opinión sobre algunos aspectos del trabajo de una muestra de los colaboradores de la empresa Aunarsalud S.A.S, Servicios Integrales, se aplicó el cuestionario de riesgos psicosocial intralaboral, el cual arrojó los siguientes resultados:

Análisis de Dominio y Dimensiones

Dominio de Demandas del Trabajo.

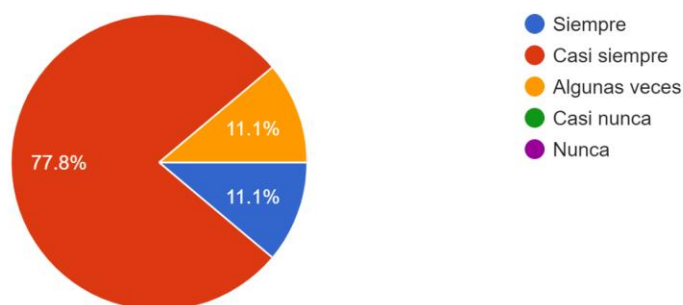
Dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Primera sección: Condiciones ambientales del sitio o lugar donde habitualmente realiza su trabajo.

Figura 3

Equipos y herramientas

2. Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos
9 respuestas



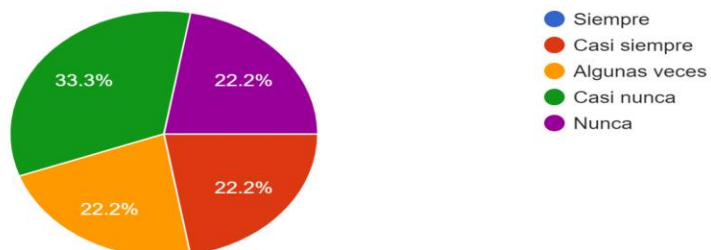
En efecto para el área asistencial el 77.8% considera que sus equipos son casi siempre adecuados para su gestión diaria, con ello se considera para el área que el desempeño es óptimo y facilitando la comunicación y desempeño laboral para la condición intralaboral del colaborador.

Figura 4

Estadística accidente laboral

3. Me preocupa accidentarme en mi trabajo

9 respuestas



Dentro del sitio de trabajo se considera que el 22.2% como riesgo teniendo en cuenta el sitio de trabajo y factores biológicos que se puedan considerar como biológicos o mecánicos en contraste con el 33.3% apuntan a que el sitio cumple con las normas básicas en seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales marcada por la normativa vigente.

Dimensión Demandas carga mental.

Segunda sección: Condiciones de esfuerzo mental que le exige su trabajo.

Figura 5

Estadística esfuerzo mental

6. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental

9 respuestas

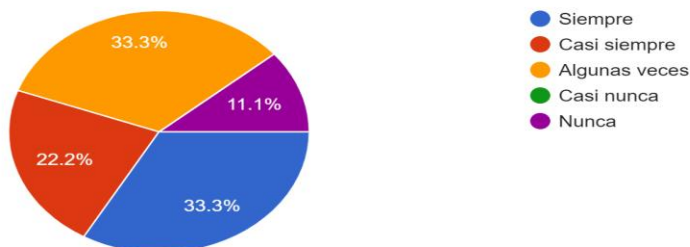
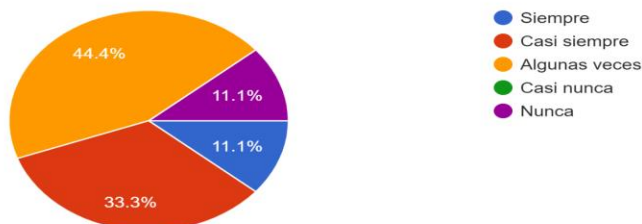


Figura 6

Estadística carga laboral

8. Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo

9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo medio alto en cuanto a las condiciones de esfuerzo mental que exige el trabajo de empleados, teniendo en cuenta que un 33,3% de los encuestados consideran que siempre su trabajo les exige hacer mucho esfuerzo mental. Además, el 44,4% considera que algunas veces su trabajo le exige atender muchos asuntos al mismo tiempo. Se considera el 33,3% realizando trabajos al mismo tiempo, esta condición se detecta riesgo en cuanto a la carga laboral que pueden traer síntomas negativos como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Tercera sección: las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

Figura 7

Estadística responsabilidades

9. En mi trabajo respondo por dinero de la empresa

9 respuestas

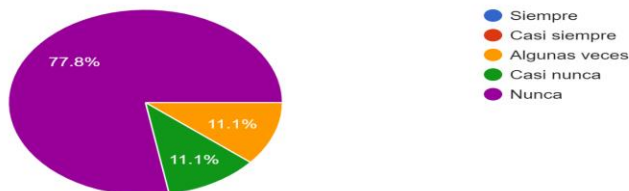
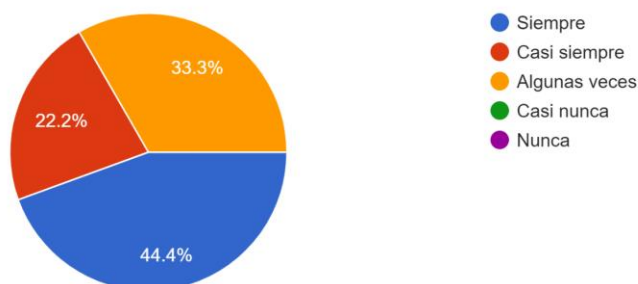


Figura 8

Estadísticas responsabilidad

10. Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas

9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo medio bajo en cuanto a las condiciones relacionadas con las responsabilidades y actividades que deben hacer en su trabajo los empleados, teniendo en cuenta que un 77,8% de los encuestados no responden por dinero de la empresa dentro de sus labores. Por otro lado, el 44,4% considera que siempre su trabajo le exige cuidar de la salud de otras personas; esta última exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control. Esta dimensión considera la responsabilidad por los resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en la empresa o en las personas.

Cuarta sección: relacionada con la jornada de trabajo.

Figura 9

Estadística jornada de trabajo

12. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana

9 respuestas

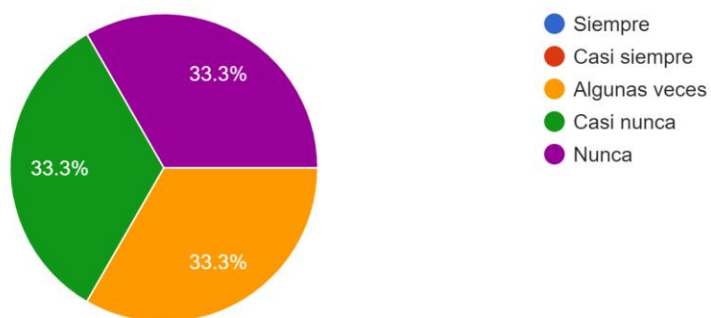
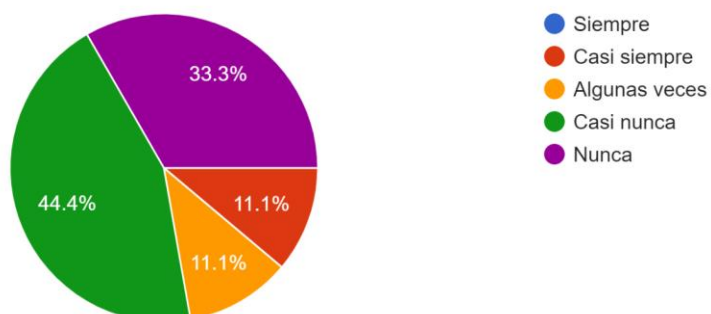


Figura 10

Estadística jornada de trabajo

15. Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo bajo en cuanto a las condiciones relacionadas con la jornada de trabajo de los empleados, teniendo en cuenta que un 33,3% de los encuestados no consideran que el trabajo les exige laborar en días de descanso. Además, el 44,4% manifiesta que casi nunca por su trabajo el tiempo que pasa con su familia y amigos es muy poco. Esta dimensión hace referencia a las exigencias del tiempo laboral que se

hacen al trabajador en términos de duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos, siendo en este caso para la Institución un factor protector debido a que los evaluados tienen una percepción baja.

Quinta sección: las decisiones y el control que le permite su trabajo.

Figura 11

Estadística de decisiones

16. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos
9 respuestas

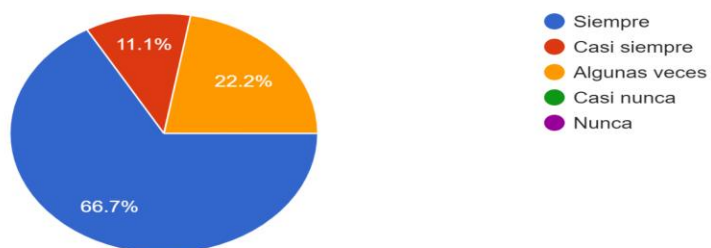
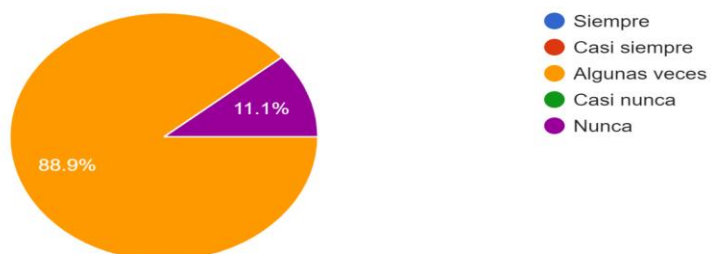


Figura 12

Estadística de decisiones

19. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal
9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo bajo en cuanto a

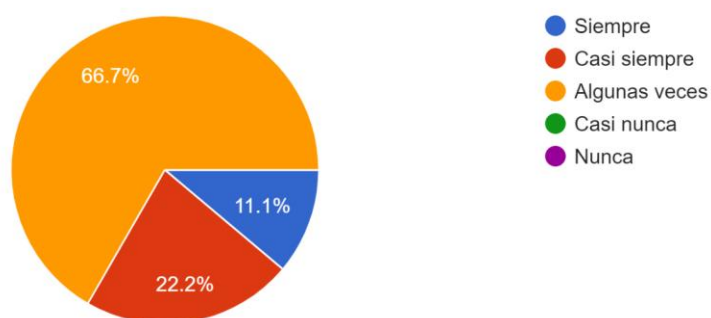
las decisiones y el control sobre el trabajo de los empleados, teniendo en cuenta que un 66,7% de los encuestados consideran que su trabajo siempre le permite aplicar sus conocimientos. Además, el 88,9% manifiesta que algunas veces puede detener algún asunto personal. Esta dimensión se relaciona con la posibilidad que el trabajador tiene para aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos y la capacidad de decisión que tiene un trabajador sobre aspectos sobre el orden de sus labores, el ritmo y la forma de trabajar.

Sexta sección: cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

Figura 13

Estadística de cambios

20. Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo
9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo medio bajo en cuanto a cualquier tipo de cambio que ocurra en el trabajo, teniendo en cuenta que un 66,7% de los encuestados consideran que solo algunas veces les explican claramente los cambios que ocurren en su trabajo. Este aspecto tiene que ver con el conjunto de mecanismos organizacionales

orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Séptima sección: percepción de el o los jefes con quien tengo más contacto.

Figura 14

Estadística de percepción

28. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones

9 respuestas

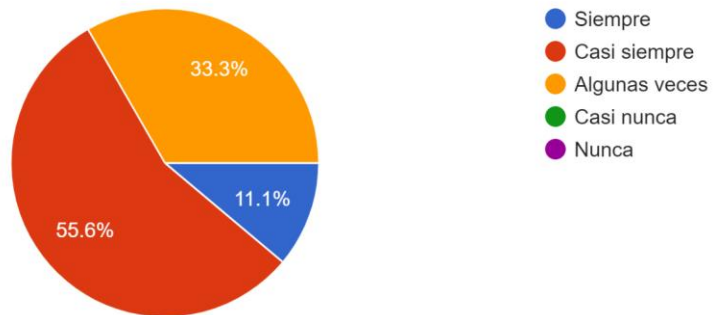
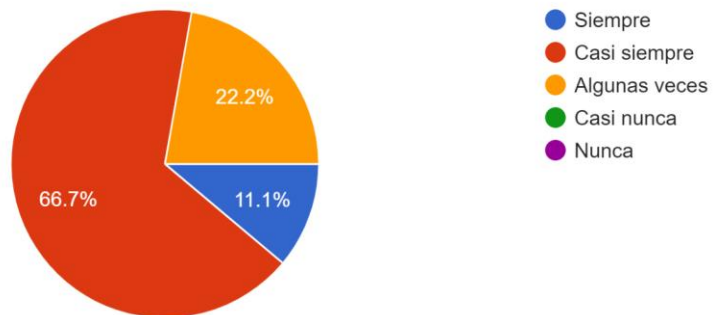


Figura 15

Estadística de percepción

29. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo

9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo bajo en cuanto a la percepción de el o los jefes con que los trabajadores tienen más contacto, teniendo en cuenta que un 55,6% de los encuestados consideran que su jefe casi siempre tiene en cuenta sus puntos de vista y opiniones. Además, el 66,7% manifiesta que casi siempre su jefe lo ayuda a progresar en su trabajo. Esta dimensión hace referencia a la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, la forma en que se busca la consecución de resultados, la resolución de conflictos, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, estas características se vuelven riesgosas cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades para la planificación y asignación de trabajo, así como la consecución de resultados o la solución de problemas.

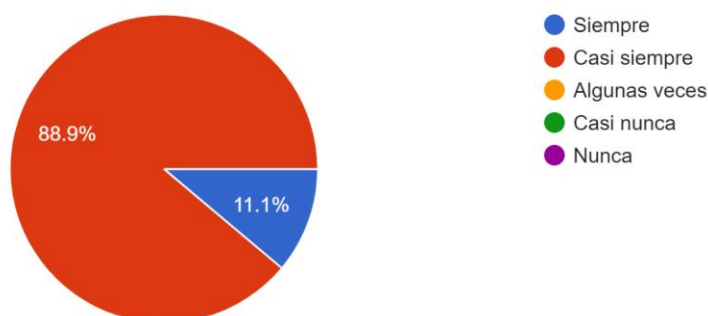
Octava sección: las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

Figura 16

Estadística de relaciones

33. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa

9 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo bajo en cuanto a relaciones con otras personas en el trabajo, teniendo en cuenta que un 88,9% de los encuestados consideran que casi siempre entre compañeros se solucionan los problemas de forma respetuosa y el restante 11,1% manifiesta que siempre sucede. Este es un factor protector debido a que los colaboradores ven la posibilidad de establecer contactos con los otros individuos en un ejercicio de la propia actividad laboral, que busca generar unas características de calidad en dichas interacciones y que lleven a la generación del trabajo en equipo.

Novena sección: atención a clientes y usuarios.

Figura 17

Estadística de atención

43. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados
5 respuestas

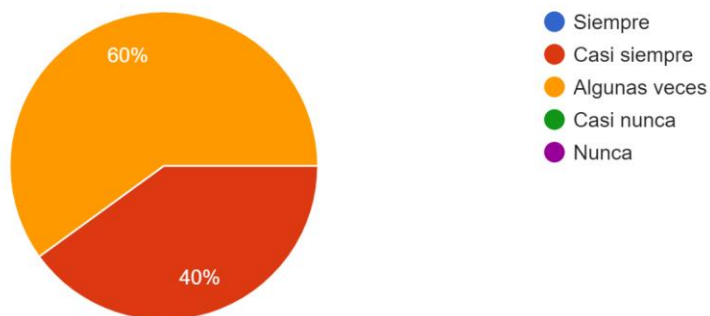
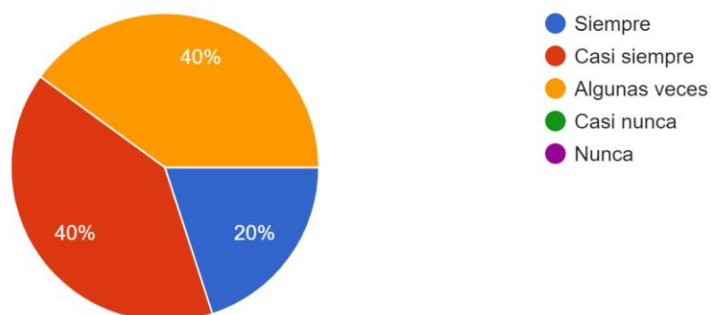


Figura 18*Estadística de relaciones*

45. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas

5 respuestas



De acuerdo con las respuestas brindadas por los colaboradores se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S. Servicios Integrales, se ubica en un nivel de riesgo medio alto en cuanto a la atención de clientes o usuarios, teniendo en cuenta que un 60% de los encuestados consideran que casi siempre atienden a clientes o usuarios muy preocupados. Además, el 40% manifiesta que casi siempre atienden a personas muy enfermas.

Conclusiones

El procedimiento usado para esta actividad fue necesaria la aplicación de la batería de riesgos psicosociales de la Ips, con el fin de identificar los factores que afectan al desempeño de sus actividades donde se evidencian los factores psicosociales que inciden a nivel positivo y negativo, haciendo posible la realización de la propuesta de intervención precisa.

Con respecto a las limitaciones de la investigación, se realizaron sin inconvenientes ya que la empresa Aunarsalud S.A.S., tuvo la disponibilidad para proporcionar los datos respectivos, además los trabajadores estuvieron en disposición de realizar el cuestionario sin complicaciones y su riesgo es bajo en su dimensión a intervenir.

Es relevante recalcar que para esta actividad se realizó la batería de riesgos psicosociales generando un impacto en la implementación de toda la gestión de seguridad y salud en el trabajo en los en los colaboradores de Aunarsalud S.A.S.

Los datos que se obtuvieron en esta investigación posibilitan que se lleven a cabo transiciones favorables en la organización referente a factores psicosociales particularmente intralaborales.

Recomendaciones

De acuerdo con la propuesta de capacitación al equipo de SST de la empresa Aunarsalud SAS, se implementará una serie de capacitaciones semestrales que permitan:

Fomentar un trato de igualdad entre los integrantes de las diferentes áreas y grupos de trabajo de la empresa.

Ofrecer condiciones organizativas para aumentar la cooperación entre todos los colaboradores de la empresa tanto asistencial como administrativo.

Reconocimiento y concientización de las actividades, prevención, autocuidado físico y psicológico en su lugar de trabajo.

Capacitación				
Responsable	Participantes	Intensidad	Horario	Medio
Gerente de Capacitación	Personal de Recursos Humanos	Semestral	2:00-3:00 p. m.	Presencial

Fuente: Autoría Propia

En la investigación realizada se evidencia que en la empresa Aunarsalud S.A.S., se ubica en un nivel de riesgo medio alto en cuanto a las condiciones de esfuerzo mental que exige el trabajo de los colaboradores, por esta razón se desarrolla un plan de intervención en la Ips, con la intención de disminuir la tensión laboral y presión del cumplimiento de sus funciones.

Establecer la implementación de pausas activas con actividades en las que se realicen pequeños ejercicios motrices, día de por medio en los horarios de la mañana y en la tarde para mitigar el estrés laboral por el esfuerzo mental que se realiza en el cumplimiento de sus funciones, además de disminuir el riesgo de enfermedades físicas laborales.

Pausas Activas				
Responsable	Participantes	Intensidad	horarios	Medio
ARL	Todos los Colaboradores	2 veces al día, tres veces a la semana	8:00 am 3:00 pm	Virtual

Fuente: Autoría Propia

Implementar y diseñar en el plan de capacitación en la organización sobre las técnicas en dispuestas para el manejo del estrés tales como; musicoterapia, risoterapia, ejercicios físicos, bailoterapia, yoga.

Promover los hábitos saludables y reforzar el plan de bienestar, con convenios institucionales y actividades intrafamiliares y personales que beneficien el núcleo familiar, social y interpersonal.

Referencias Bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (s. f.). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. OSHwiki

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Aunarsalud. (2023). Aunarsalud Servicios Integrales en Salud S.A.S.

<https://www.aunarsalud.com/>

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Future Builders. (2023). Resolución 2404 del 2019

https://fbcertification.com/index.php/component/content/article/79-blog/82-resolucion_2404_2019?Itemid=437

García, F. R. (2017). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo (1.a ed.). Editorial Club Universitario

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15) <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Hse Tools. (2021). 10 razones que justifican la importancia de la seguridad y salud en el trabajo

<https://hse.software/2021/08/30/10-razones-que-justifican-la-importancia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

IDOC PUB. (2023). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

<https://idoc.pub/documents/bateria-de-instrumentos-para-la-evaluacion-de-factores-de-riesgo-psicosocial-51436dmxmg4j>

Indeed. (2022). Importancia de la seguridad y la salud en el trabajo

<https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/seguridad-salud-trabajo#:~:text=La%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20tambi%C3%A9n%20son%20fundamentales,gastos%20y%20aumenta%20la%20rentabilidad>

León G. Z. (2020). Propuesta de intervención en una empresa de catering de acuerdo con la evaluación de factores de riesgo psicosocial

<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9948>

Low C., Fernández, R. J., & Talero, F. R. (2017). Propuesta de Intervención de los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales de la Población Trabajadora de una Empresa de Fabricación de Cristales de Seguridad

<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/13602>

Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). Régimen Legal de Bogotá D.C.

Obtenido de Régimen Legal de Bogotá D.C

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHS12.pdf>

Neffa, J. (2015). Los Riesgos Psicosociales en el trabajo contribución a su estudio

<https://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

Quimbaya, L. A. D. (2015). El acoso laboral. Universidad Católica de Colombia

<https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/libro-acoso-laboral-digital.pdf>

Repositorio ECCI. (2020). Propuesta de un Plan de Intervención de los Riesgos Psicosociales

Intralaborales para los empleados del área Operativa de la Empresa Transtocarinda S.A

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/851>

Repositorio UNIMINUTO. (2018). Propuesta de Intervención para Riesgo Psicosocial y Estrés

Laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8194?mode=full>

Repositorio UNITEC. (2021). Plan de intervención para riesgos psicosociales intralaborales en

una entidad sin ánimo de lucro <http://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/2047>

Rodríguez L. S., & Sequeda W. Y. (2019). Evaluación e intervención de los factores de riesgos psicosociales en una empresa de Bucaramanga

<https://repository.ucc.edu.co/items/12778158-a997-4e4c-a1be-3d29a1cf89fc>

Scielo. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout)

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Steel. (2019). Importancia de la seguridad y salud en el trabajo [https://steel.net.co/importancia-](https://steel.net.co/importancia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/)

[de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/](https://steel.net.co/importancia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/)

Thi. (2020). El Riesgo psicosocial [https://thi.com.co/blog/el-](https://thi.com.co/blog/el-riesgopsicosocial#:~:text=La%20OIT%20y%20la%20OMS,pueden%20repercutir%20en%20la%20salud)

[riesgopsicosocial#:~:text=La%20OIT%20y%20la%20OMS,pueden%20repercutir%20en%20la%20salud](https://thi.com.co/blog/el-riesgopsicosocial#:~:text=La%20OIT%20y%20la%20OMS,pueden%20repercutir%20en%20la%20salud)