

Diseño De Un Programa De Intervención En Factores De Riesgo Psicosocial Para Los
Colaboradores De Una Institución Prestadora De Servicios De Salud De La Ciudad De
Cali

Dora Lizeth Murillo Carmona

Trabajo De Grado Para Optar Al Título De La Especialista En Seguridad Y Salud En
El Trabajo

Asesora: Patricia Andrea Martos

Universidad Católica De Manizales Facultad

Ciencias De La Salud Manizales

2022

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	5
2. ANTECEDENTES.....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
4. OBJETIVO GENERAL	11
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
6. JUSTIFICACIÓN.....	12
7. MARCO REFERENCIAL.....	15
7.1 Marco Teórico.....	15
7.2 Marco Conceptual.....	18
7.3 Marco Contextual.....	22
7.4 Marco Jurídico	26
8. METODOLOGIA	31
8.1 Tipo de Estudio	31
8.3 Fuente de Información.....	31
8.4 Participantes.....	32
8.5 Fases	33
8.6 Instrumentos	35

9	RESULTADOS	36
9.1	Identificación de Necesidades de Intervención - Situación Organizacional	36
9.1.1	Línea basal de la gestión organizacional de los factores psicosociales.....	36
9.1.2	Resultado de Estudios Previos al Interior de la Empresa	38
9.1.3	Efectos de los factores psicosociales en la salud y ausentismo	50
9.1.4	Ausentismo por incapacidades, reportadas durante el año 2021.	50
9.2	Consolidado de Hallazgos y Acciones	53
10	CONCLUSIONES	59
11	RECOMENDACIONES.....	63
12	BIBLIOGRAFIA.....	59
	Anexo 1 - Cuestionario Estado de la Gestión Organizacional - EGO.....	68
	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	73
	Introducción.....	83
	Definiciones.....	Error! Bookmark not defined. 89
	Marco Normativo.....	Error! Bookmark not defined. 95
	Objetivo	Error! Bookmark not defined.
	Alcance.....	10 Error! Bookmark not defined.
	Responsabilidades.....	113
	Modelo de Intervención	119
	Definición de Niveles de Intervención.....	125

Fuentes de Información.....	Error! Bookmark not defined.	131
Consolidado de Hallazgos y Acciones		137
Procedimiento.....		143
Evaluación del Programa	Error! Bookmark not defined.	
Anexo 1. Plan de Trabajo Programa de Intervención de Riesgo Psicosocial..	Error! Bookmark not defined.	
Anexo 2. Plan de Transición Laboral	Error! Bookmark not defined.	
Anexo 3. Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas(SPA).....	Error! Bookmark not defined.	
Anexo 4. Protocolo para la Prevención y Tratamiento de Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual.....	Error! Bookmark not defined.	173

1. RESUMEN

Toda relación entre personas implica una serie de interacciones sociales y medioambientales que pueden resultarles positivas o negativas para su bienestar. Según el manual que da lugar a la batería de instrumentos para la Evaluación De Factores De Riesgo Psicosocial, en las relaciones laborales se generan afectaciones a la salud propias de las condiciones psicosociales; “De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados” [1].

Teniendo en cuenta que el personal asistencial de salud centra su ejercicio laboral en la atención de usuarios, contener el dolor y la emocionalidad de otros, y que además de ello a partir de marzo de 2020 tuvieron que hacerlo en condiciones especiales a causa de la pandemia por Covid 19. Analizaremos los resultados de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de los colaboradores de un centro de atención médica de la Ciudad de Cali, la cual fue realizada en el mes de febrero de 2020, se realizará análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados para conocer cuánto y cómo impactan estos riesgos el nivel de estrés de los trabajadores, y posterior a ello se realizará propuesta de intervención para entregarla al área de Bienestar y Desarrollo de la empresa objeto de estudio

2. ANTECEDENTES

Orozco M., Zuluaga Y. y Pulido G en el año 2019 realizaron investigación sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales de enfermería. En esta investigación se pretendió “revisar la evidencia científica sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería que laboran en servicios asistenciales” [2]. A través del estado del arte de artículos científicos médicos publicados entre 2007 y 2018 en revistas especializadas de salud, el grupo de investigadoras encontró como principal hallazgo “una alta exposición de los profesionales de enfermería a los factores de riesgo psicosocial. Las exigencias cuantitativas y el intenso ritmo de trabajo se manifiestan en la sobrecarga laboral que ha sido impuesta en las instituciones, principalmente frente a la atención de un gran volumen de pacientes, el desempeño de funciones ajenas al ejercicio del cuidado directo, y la falta de recursos humanos y materiales para desarrollar la labor. En el ambiente hospitalario, la acción de cuidado con el paciente, la familia y el equipo de trabajo, así como la permanente confrontación con el sufrimiento, el dolor y la muerte, desencadenan exigencias emocionales en el profesional que se manifiestan en miedo, angustia y depresión entre otras” [2].

Herrera T. y Mesa M. estudiaron en el año 2020 los factores de riesgo psicosociales en los funcionarios de una empresa del sector salud de la ciudad de Buga, Valle de Cauca. A través de un estudio de tipo descriptivo tomaron como muestra a 31 trabajadores de diferentes áreas de la organización. Las variables de investigación utilizadas fueron los factores de riesgo intra laborales y extra laborales, mediante la aplicación de un cuestionario adaptado de la Batería de Riesgo Psicosocial, con la finalidad de realizar las propuestas de intervención necesarias para mitigar los

riesgos encontrados bajo la perspectiva de la administración de empresas. Herrera y Mesa concluyen que; “entre las dimensiones intra laborales están: participación y manejo del cambio, formación y capacitación, retroalimentación en el trabajo, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencias de responsabilidad del cargo. En cuanto a lo extra laboral, dimensiones como situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo fueron las que más resaltaron” [3].

Gil V. y Orozco J. estudiaron la fatiga física y mental en trabajadores de la salud en un hospital del Valle del Cauca y encontraron que las estrategias de afrontamiento deben ser fortalecidas, “principalmente en relación a solución de problemas, búsqueda de apoyo y búsqueda de apoyo social, del mismo modo potenciar las estrategias que contribuyan a la tranquilidad y calidad en los pensamientos”, [4].

Pandemia por COVID 19 y riesgo psicosocial en personal de la salud:

En razón a los cambios y desafíos a los que se enfrentó el sector de la salud en año 2020, a causa de crisis sanitaria por la pandemia, en el Hospital Básico “El Ángel” de Tulcán, Ecuador, De la Cruz J. realizó investigación para determinar Factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de salud en tiempo de pandemia COVID-19, entendiendo la forma como la emergencia sanitaria, ha impactado la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores. El estudio fue realizado a partir de la aplicación de cuestionario que evaluó cuatro dimensiones; física, comportamiento social, intelectual y aspectos psico-emocionales. Encontrando como resultado que, “las exigencias en el entorno laboral aumentan el riesgo de exposición a factores psicosociales en la temporada de pandemia COVID-19, donde, la sobrecarga laboral y la afluencia de pacientes

con esta patología genera una afectación directa e indirecta” [5].

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El personal de salud está expuesto constantemente a riesgos psicosociales que pueden impactar su bienestar físico, emocional, social y su desempeño laboral. La ley colombiana a través de la Resolución 2404 de 2019 del ministerio de trabajo, establece los referentes técnicos para la medición y posterior intervención de los factores de riesgo psicosocial. La Institución Prestadora de Servicios de Salud objeto del presente trabajo no es ajena a la exposición de sus colaboradores a los diferentes riesgos psicosociales ni al requerimiento legal de su medición. Por lo tanto, realizó la debida medición en febrero del año 2020, posteriormente en el mes de marzo del mismo año se tuvieron que enfrentar a constantes retos a causa la crisis sanitaria mundial generada por el Coronavirus COVID-19. Desde entonces el personal de salud enfrenta serias y nuevas dificultades a causa de la pandemia. Tener que hacer frente a una enfermedad altamente contagiosa de la cual conocían poco hasta ese momento, largas jornadas de trabajo, la estigmatización social que sufrieron muchos de ellos por considerarlos un factor de riesgo para la sociedad y todas las emociones que pueden sobrevenir a estas condiciones. Fueron tan solo algunas de las consecuencias que sufrió el personal que trabaja en este sector. Tomando en cuenta las implicaciones que conlleva el trabajo asistencial, los colaboradores de este sector requieren una especial atención de sus necesidades de apoyo, control de los riesgos y promoción de los factores de protección psicosocial.

La empresa cuenta con los resultados generales que le fueron entregados posterior a la aplicación de la Batería de Medición de Riesgo Psicosocial. Sin embargo, no cuenta con un profesional en psicología especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual pueda acceder a la información

de identificación de los colaboradores evaluados, los resultados con los que se cuenta están presentados en nivel de riesgo y dimensiones evaluadas, lo cual dificulta la implementación de un sistema de vigilancia y seguimiento ante casos identificados, pero si permite la creación de un plan de intervención de riesgo psicosocial, el cual dé respuesta tanto a los requerimientos legales, a los factores psicosociales identificados y los que pudieron sobrevenir a la crisis sanitaria afectando los trabajadores de la salud. De no ser así, los niveles de estrés seguramente van a aumentar a casusa de factores intra laborales.

De esta forma se planta la siguiente pregunta del problema: ¿Cuál es la propuesta de plan de intervención en factores de riesgo psicosocial para los colaboradores de una Institución Prestadora de Servicios de Saludde la ciudad de Cali?

4. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de la ciudad de Cali.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Diagnosticar la gestión de factores psicosociales en los diferentes procesos desarrollados en la empresa para definir la línea base.

Definir los factores psicosociales presentes en los puestos de trabajo a través del análisis de información secundaria.

Identificar efectos en la salud de los trabajadores por la exposición a los factores psicosociales.

6. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, a través de la Resolución 2646 de 2008 se establecieron las disposiciones y las responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación causal con las patologías causadas por el estrés laboral. En la Institución Prestadora de Servicios de Salud existe la necesidad de un análisis de riesgos psicosociales y un plan de intervención. Ya que, pese a la realización de las evaluaciones periódicas de riesgo psicosocial, y de contar con un plan de bienestar, no cuentan con un programa de intervención del riesgo psicosocial que consolide las acciones que se requieren para garantizar una adecuada gestión del riesgo y sea diseñado en respuesta a los resultados obtenidos en la aplicación de la batería del año 2020. Tiempo en el cual dieron prioridad a las acciones de contingencia relacionadas con el Estado de Emergencia Sanitaria por el coronavirus COVID 19. Se tomará como referente de análisis los resultados de la medición de riesgo psicosocial del año anterior, ya que en lo corrido del año 2021 no se realizó la aplicación del instrumento, siendo consecuentes con lo estipulado por el Ministerio de Trabajo en la circular 0064 de 2020 en la que indica que la aplicación deberá ser de forma virtual a través de un software que publicaran en la página de fondos de riesgos laborales, y la fecha de cierre de recolección de datos para el presente trabajo no la habían publicado.

Valorar e intervenir los factores de riesgo es una tarea prioritaria, dadas las condiciones de emergencia sanitaria que se han sobrevenido en el último año a nivel mundial a causa del coronavirus Covid-19 y que impactaron de forma directa la salud mental de los trabajadores asistenciales. Por este motivo además de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial de

febrero de 2020, se tendrán en cuenta otros elementos de análisis para conocer el impacto emocional, clima laboral y percepciones de los trabajadores frente a su relación laboral.

Con el diseño del programa de intervención la empresa tendrá un derrotero a seguir, su implementación impactará en el corto plazo a la prevención de consecuencias negativas en razón de los riesgos psicosociales y al cumplimiento legal en cuanto a la gestión que debe demostrar ante los entes de control. A mediano y largo plazo podrá evidenciar el impacto positivo a través de la próxima medición de Riesgo Psicosocial, donde se espera una disminución de los niveles de estrés en los colaboradores, al igual que la reducción del riesgo en las dimensiones intra y extra laborales que se hayan intervenido, reducción de la prevalencia de enfermedades laborales asociadas a la salud mental, percepción de mayor bienestar, mejor rendimiento laboral y un buen clima laboral.

El modelo de programa de intervención será una eficaz colaboración para la empresa, ya que facilitará la implementación de un plan de acción dirigido y diseñado para dar respuesta a cada una de las necesidades identificadas, va más allá del cumplimiento legal y propende por el bienestar laboral, la salud mental y el óptimo desempeño de los colaboradores, a través de actividades y acciones que permiten mitigar los factores de riesgo y dinamizar los factores protectores, al igual que una medición con indicadores que faciliten la implementación del ciclo PHVA en el plan y logro de los objetivos propuestos. Igualmente se facilitará la implementación de un sistema de vigilancia, ya que en el programa se definirán los criterios bajo los cuales se debe pactar la entrega del informe de resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, con miras a que los resultados del próximo estudio sean una herramienta de análisis que permita focalizar de mejor manera los cargos críticos y los colaboradores en los que se debe realizar

intervención terciaria.

Así mismo el presente trabajo es punto de partida para nuevos programas, sistemas de vigilancia y comparaciones a posteriori que permitirán valorar su impacto.

7. MARCO REFERENCIAL

7.1 Marco Teórico

Representantes de la OIT y la OMS en año 1984 trabajaron en la identificación y control de los factores psicosociales del trabajo, a través de la celebración de la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, postulando que “La interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. Los valores y limitaciones humanos que determinan el éxito de la interacción estén fundados en las características generales psicológicas y biológicas del individuo, así como en las peculiaridades individuales y el contexto social” [6]. Concluyendo con recomendaciones de acciones posibles a nivel nacional e internacional para dar mayor importancia a los aspectos psicosociales en pro de mejorar las condiciones de salud de los trabajadores.

Según Henao, en la relación laboral es común encontrar que la naturaleza y características de los ambientes de trabajo, originen problemas de salud en el trabajador [7]. “Por un lado, la presencia de determinadas condiciones en el medio ambiente de trabajo, tales como sustancias, insumos, maquinarias, etc; que se traducen en ruido y contaminantes, entre otros; se constituyen en agentes de riesgo dentro del mundo en que vive cotidianamente el trabajador. De otra parte, las características psicosociales y las expectativas individuales crean una serie de presiones y responsabilidades en el trabajador, determinadas por su ubicación en el medio psicosocial”.

Incluyendo también en su argumento; que el ser humano este sujeto a una relación familiar y social y por tanto impactan de forma directa el bienestar de la familia y la sociedad.

No obstante, es importante resaltar que los factores psicosociales no son siempre un riesgo, ya que pueden constituirse en factores que protegen, motivan, generan bienestar y contribuyen a tener relaciones laborales saludables. Algunos de estos aspectos que pueden contribuir al bienestar guardan relación con el contenido de la tarea, la cultura corporativa, los estilos gerenciales, la organización, los lugares del trabajo, y la interfase entre el hogar y el trabajo, por lo tanto, se convierten en condiciones desde las cuales se puede hacer intervención primaria mediante políticas y prácticas cotidianas (Cooper, 1994) [8].

Respecto al estrés, Fernández R, (2013) sostiene en su texto *La Productividad y el Riesgo Psicosocial Derivado de la Organización del Trabajo*, que el estrés es inherente al ser humano, sin embargo, los ambientes laborales se pueden constituir en estímulos estresantes que afectan la salud física y mental de los trabajadores, más aún en condiciones cambiantes como los actuales contextos laborales. “Actualmente se están generando una serie de condiciones que facilitan la manifestación de estrés en las personas. La especial organización de las crecientes demandas de los ambientes laborales pueden transformarse en estímulos estresantes desencadenantes de respuestas que pueden resultar nocivas para la salud humana” [9]. Tratado que desarrolla a lo largo de su libro y que cobra relevancia en el presente estudio.

Teniendo en cuenta la caracterización de los factores de riesgo evaluados en la batería de riesgo psicosocial donde se contemplan los dominios de reconocimiento y las demandas del trabajo, cobra

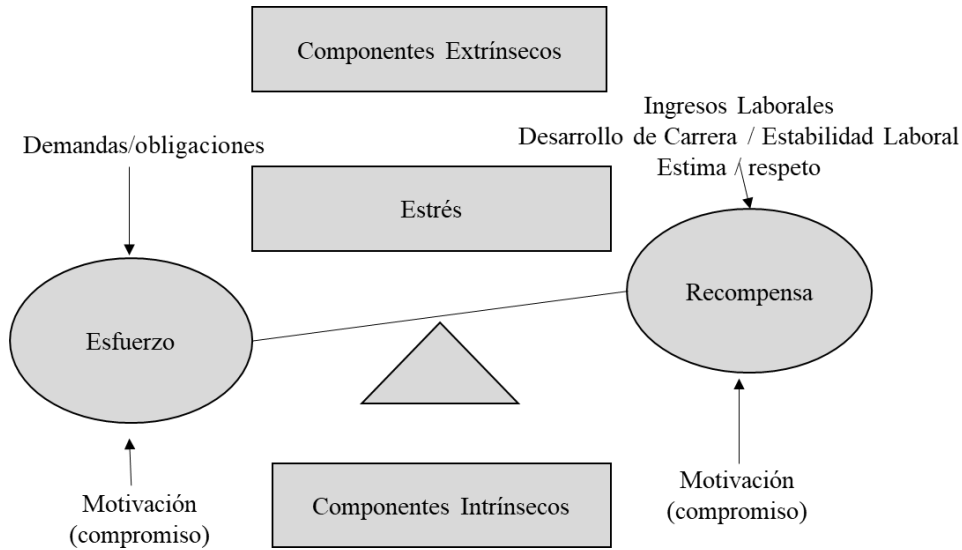
importancia el modelo de desequilibrio de esfuerzo - recompensa desarrollado por Siegrist (1996), quien plantea que el esfuerzo que implica el trabajo y la recompensa que recibimos por éste al desbalancearse aumentan su efecto perjudicial sobre la salud. Explicando así una causa de estrés laboral.

El primer componente del modelo es el esfuerzo; se refiere a las exigencias que implican para el colaborador el trabajo que realiza, pueden ser extrínsecas o intrínsecas. Las exigencias extrínsecas se refieren a la cantidad, nivel de responsabilidad, velocidad y tiempo para llevar a cabo las responsabilidades laborales, es decir, las demandas y obligaciones laborales. La exigencia intrínseca implica, en qué medida y por voluntad propia el trabajador se exige a sí mismo para realizar una tarea, es decir, su motivación y compromiso. El segundo componente es la recompensa; el reconocimiento, apoyo, trato justo, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral y salario que se recibe el colaborador por el trabajo realizado. Es así como Siegrist plantea que el alto esfuerzo y la baja recompensa, tienen la capacidad de estresar y por tanto contribuir al desarrollo de enfermedades físicas y mentales. Ya que la condición más estresante y por tanto más perjudicial para la salud se da cuando no hay un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa.

El modelo desequilibrio esfuerzo- recompensa sugiere tres formas de desencadenar el estrés: a). ante el desbalance entre un alto esfuerzo y la obtención de baja recompensa, aumenta la probabilidad de que se presenten dificultades de orden emocional, conductual, con sintomatología fisiológica como alteraciones de la tensión arterial, el colesterol y trastornos cardiovasculares, producto del estrés, b) en trabajadores que tienen un mayor compromiso con sus responsabilidades laborales, la posibilidad de experimentar el desequilibrio será más alta, c) si en una persona se presentan las dos situaciones anteriores, la probabilidad de aparición de sintomatología de estrés

es aumenta.

Modelo Esfuerzo – Recompensa, Siegrist (1996)



7.2 Marco Conceptual

Los siguientes conceptos fueron definidos conforme a lo que reza la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social colombiano (MPS).

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.

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

Factor de Riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de Riesgo Psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Protector Psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Condiciones de Trabajo: Todos los aspectos intra laborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

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, intra laborales y extra laborales.

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.

Exigencia 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.

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.

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.

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

Evaluación Objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

Evaluación Subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

Patologías Derivadas del Estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiológico de una enfermedad.

Los siguientes conceptos fueron definidos conforme a lo que reza en la Guía Técnica Promoción,

Prevención e Intervención de los Efectos Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadores.
Ministerio de Protección Social, 2015.

Condiciones Extra laborales: Aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Condiciones Intra laborales: Características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una.

Dimensión: Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo conceptual de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial contempla 19 dimensiones de factores intra laborales y 7 dimensiones de factores extra laborales.

Dominio: Conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales.

Lugar de Trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo.

Prevención Primaria: Medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o trastorno de salud, mediante el control de los agentes causales y factores de riesgo. Su objetivo es disminuir la

incidencia de la enfermedad (OMS, 1998).

Prevención Secundaria: Medidas orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o trastorno de salud, ya presente en un individuo mediante el diagnóstico precoz y tratamiento oportuno. Tiene por objetivos atender, limitar o controlar la enfermedad, es decir reducir la prevalencia de la enfermedad (OMS, 1998).

Prevención Terciaria: Medidas orientadas a evitar, retardar o reducir la aparición de secuelas de una enfermedad o trastorno de salud. Tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de la persona enferma, refuncionalizar y revitalizar (OMS, 1998).

7.3 Marco Contextual

La empresa prestadora de servicios de salud, cuenta con 28 años de experiencia, fue fundada el 26 de agosto de 1993, y desde sus inicios se especializó en atender las necesidades médicas de pacientes con requerimientos de carácter vascular y coronario. Inició sus operaciones en las instalaciones de una de las clínicas más tradicionales de la ciudad de Cali.

Su visión para el periodo 2019-2023, es “ser reconocidos como una organización innovadora y acreditada, que transforma la prestación de servicios de salud, enfocada en la creación de valor y trato humanizado, con un portafolio de servicios amplio diverso y de alcance nacional e internacional”.

Su misión para el periodo 2019-2023 es; “Nos comprometemos de corazón, al cuidado de la salud de nuestros usuarios, con liderazgo e innovación, brindando una esperanza de vida real y tangible que les permita continuar disfrutando momentos de felicidad”.

Al 31 de diciembre de 2021 cuenta con 626 colaboradores distribuidos en 13 sedes; en las ciudades de Cali, Palmira y Manizales., en la que trabajan predominantemente mujeres, representadas por el 76% de la población.

Cuenta con tres grupos de procesos; Estratégicos, Misionales y De Apoyo:

Procesos Estratégicos

Proceso Comercial: Desde este proceso se realizan investigaciones de mercado, se gestionan y mantienen los clientes comerciales, diseñan y ejecutan campañas de publicidad y comunicación externa, y hacen el proceso de admisión de los usuarios.

Proceso de Gestión Gerencial: Donde se realiza la planeación estratégica de la compañía, y se lleva a cabo la revisión por la dirección.

Proceso de Sistema de Gestión Integrado: En él se incluyen las actividades relacionadas con los programas de sistema de gestión de la calidad, seguridad del paciente, el cumplimiento de requisitos para la habilitación en salud, gestión ambiental, SG SST, la auditoría médica y el comité de ética de investigación humana.

Proceso de Gestión de Riesgo: Se definen y ejecutan las actividades dirigidas a gestionar el riesgo de cada uno de los procesos y del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAF.

Procesos Misionales

Servicios Ambulatorios: Se trata de la atención de la población afiliada en consulta de citas de morbilidad general y especializada, odontología, cirugía ambulatoria de procedimientos menores, programas de promoción, prevención y servicios médicos extramurales.

Servicios de Cardiología no Invasiva: Se encarga de los casos que requieren la especialidad de cardiología no invasiva con tratamientos ambulatorios y hospitalización.

Servicios de Angiografía: En las unidades de Angiografía, coordinan y realizan procedimientos de mediana y alta complejidad a los usuarios ambulatorios y hospitalizados.

Servicios de Imágenes Diagnosticas: Proveen el servicio de realización de estudios a través de uso de aparatos tecnológicos, para obtener y procesar imágenes del cuerpo humano.

Gestión de Investigación e Innovación: Desde este proceso se promover la investigación en conocimientos científicos y técnicos, con el objetivo de desarrollar tecnologías para obtener nuevos productos, materiales o procesos clínica y la innovación.

Proceso de Apoyo

Proceso de Gestión de Compras: Son los encargados de comprar productos, contratar servicios, conforme a los acuerdos del comité de contratación.

Procesos de Gestión Administrativa: Evalúa la viabilidad de proyectos, administra pólizas, garantías, agendas de servicios asistenciales y call center, igualmente son responsables de la adecuación de equipos biomédicos, estructuras e infraestructura.

Proceso de Servicios Farmacéuticos: Desde este proceso se administra el inventario y la dispensación de los medicamentos y dispositivos médicos necesarios para la realización de los procedimientos.

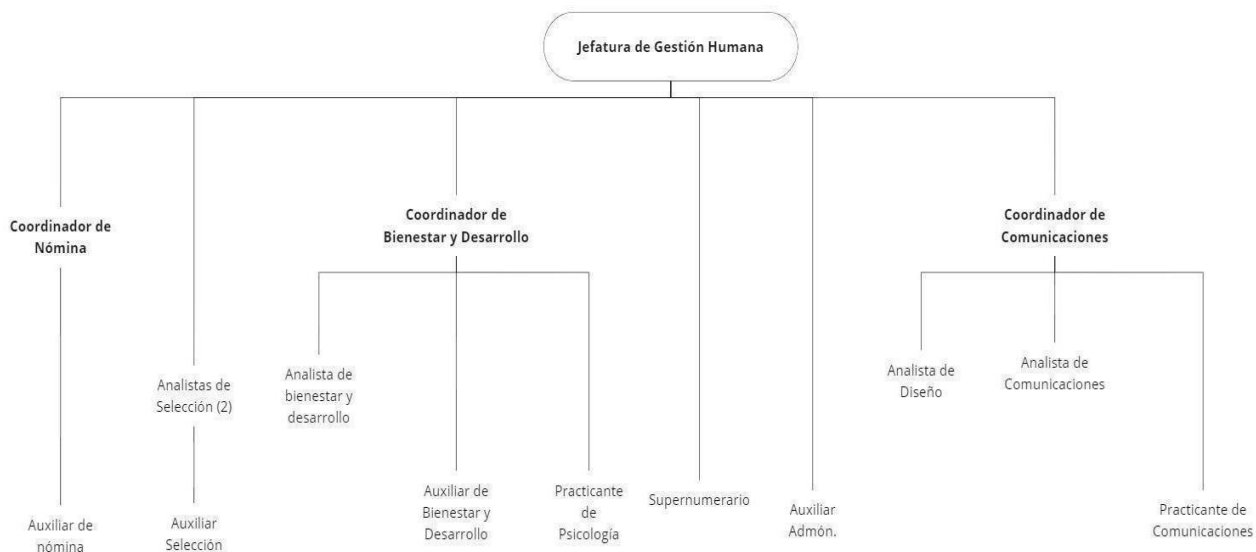
Proceso de Sistemas de Información: Se encargan del mantenimiento y desarrollo de los software y hardware requeridos y administran la red de comunicación en la organización.

Proceso de Gestión Financiera y Contable: A través del cual se asigna, aprueba y controla el presupuesto, realizar facturación, llevar la contabilidad del negocio y gestionar los activos fijos, tesorería y cartera.

Proceso de Atención al Usuario: En él se realiza medición constante de satisfacción del usuario, se gestionan las recomendaciones, felicitaciones quejas y reclamos. Se desarrollan estrategias para promover la cultura de servicio humanizado

Proceso de Gestión Humana: Se encargan de garantizar el ingreso de personal idóneo y capacitado, realizar la liquidación de nómina y prestaciones sociales, evaluación de desempeño y ejecutar programas de bienestar, desarrollo y capacitación.

El presente trabajo se desarrollará con la colaboración y en el marco del proceso de Gestión Humana, quienes son los directos responsables de velar por el bienestar de los colaboradores de la organización, procurando su motivación, clima laboral óptimo, mejoras en el desempeño y eficiencia en el trabajo. El proceso de Gestión Humana cuenta con un equipo de 15 personas que conforman el área de gestión humana, quienes desempeñan los siguientes cargos:



El equipo de Bienestar y Desarrollo correspondiente al proceso de Gestión Humana y el equipo de Seguridad y Salud en trabajo correspondiente al Proceso de Sistema de Gestión Integrado, serán los principales proveedores de información para la ejecución del programa de intervención y los encargados de desarrollarlo en la medida que la empresa desee implementarlo.

7.4 Marco Jurídico

Legislación colombiana en salud mental y riesgo psicosocial

Dentro de los primeros hallazgos de legislación frente a la salud mental y el riesgo psicosocial en Colombia, se encuentra el Decreto 614 de 1984, artículo 2, literal C, el cual señala como uno de los objetivos de la salud ocupacional; “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

Posteriormente se expide la Resolución 1016 de 1989, la cual en el artículo 10 se refiere a que la finalidad de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es la “promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales”, y en el numeral 12 del mismo artículo, define como una de las principales actividades de los subprogramas de medicina preventiva y el trabajo; “diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”. Reglamentando a través de esta resolución la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional.

Para el año 1994 los legisladores se dirigieron de nuevo a las condiciones laborales de los trabajadores con la Ley 1295 de 1994 y el Decreto 1832 de 1994. Con la Ley 1295 “determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales” y reconoce dentro de sus objetivos generales, establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora. Con el decreto 1832, se adoptó por primera vez la tabla de enfermedades profesionales en Colombia reconociendo en su numeral 42 las patologías causadas por el estrés en el trabajo.

En el año 1998 se emite la Resolución 2358, con la que se adopta la Política Nacional de Salud Mental, estableciendo las acciones a desarrollar y la intervención de factores de riesgo generadores de alteraciones en la salud de la población colombiana. Posteriormente es derogada por la Resolución No. 4886 de 2018, “Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental”.

En el año 2006 se emite la Ley 1090 y la Ley 1010. Con la ley 1090, “se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Con la Ley 1010, se definen las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones laborales, y da el lugar de bien jurídico a las condiciones de trabajo dignas y justas, a la libertad, intimidad, honra y salud mental de los trabajadores.

Dos años después, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, con la cual indicó que los factores psicosociales se deben evaluar de manera subjetiva y objetiva, a través de instrumentos que hayan sido validados en Colombia, “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”. Y se incluyen en esta resolución, como aspectos determinantes los factores psicosociales intra laborales, extra laborales e individuales.

Al año siguiente, el Decreto 2566 de 2009 actualizó el Decreto 1832 de 1994. En el Decreto 2566 se enuncia de nuevo la lista de enfermedades profesionales y la relación de causalidad de las enfermedades profesionales. En el Artículo 4 estipula que los casos no contemplados en la lista de enfermedades profesionales y donde no se exista relación de causalidad se deben considerar de origen común, lo cual no estaba lo suficientemente claro con precisión en normas anteriores. Y posteriormente el Decreto 1477 de 2014 deroga el Decreto 2566 de 2009 “Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales”.

En el año 2012 nace la Ley 1562 y la Resolución 652. Con la Ley 1562 de 2012, se amplía y moderniza el Sistema de Riesgo Laborales y brinda a todas las personas, indiferentemente de su tipo de contrato y afiliación, cobertura por el programa de prevención y promoción a los afiliados al sistema de riesgos laborales. Y con la Resolución 652 de 2012, “se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones”, la cual fue modificada por la Resolución 1356 de 2012 donde se determinó la conformación del comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.

A inicios del año 2013, en el mes de enero se creó la Ley 1616; por medio de la cual se da vida al ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana. Respecto al contexto laboral se pide a las empresas incluir dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, con el objetivo de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores, lo cual deben iniciar en un plazo no superior a seis (6) meses, a partir de haber promulgado la ley. Igualmente designa que las Administradoras de Riesgos Laborales, “dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”.

En relación con la salud y seguridad de los trabajadores, específicamente con la salud Mental, se crea el Decreto 1443 del 2014 por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación

del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SG-SST). Lo novedoso de este decreto son las pautas para el sistema de gestión siguiendo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) en pro del cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores.

Con el Decreto 1507 de 2014 se expidió un instrumento técnico para evaluar la pérdida de capacidad laboral y ocupacional de cualquier origen, a través del Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional.

Luego, se regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a través de la expedición del Decreto 1072 del 2015 donde se reconoce la importancia de la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos incluidos aquellos de origen psicosocial.

En el año 2019, con la Resolución 2404 se hace referencia a los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.

Con la Circular 0041 de 2020 se establecen lineamientos respecto del trabajo en casa, y con la Circular 064 de 2020 las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la emergencia sanitaria por SARS–COV-2 (COVID- 19) en Colombia.

8 METODOLOGIA

8.1 Tipo de Estudio

El presente trabajo se realiza bajo la metodología descriptiva transversal; se basó principalmente en la observación de los fenómenos relacionados con el tema de estudio al interior de la empresa, sin manipular las variables ni alterar su contexto, y posteriormente realizar análisis descriptivo, en el que se sustentan los hallazgos a través de categorías, concretos y eventos observados.

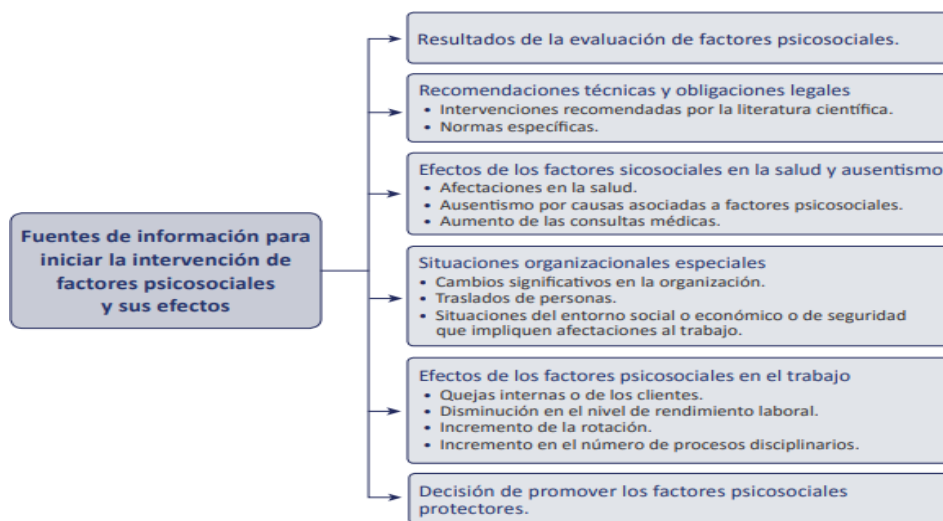
Respecto al carácter descriptivo de la investigación, se adopta con el objetivo de identificar los elementos críticos posteriores al análisis, buscando generar un plan de intervención en factores de riesgo psicosocial, que aporte tanto a los trabajadores como a la empresa donde desarrolla el estudio. “Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés...” [10].

8.2 Enfoque

Se utilizó el enfoque cualitativo para obtener una visión general del comportamiento y la dinámica empresarial, al igual que los resultados de estudios anteriores e informes que recogen la percepción de los colaboradores. Buscando así, entender cómo son percibidos los riesgos psicosociales por la población objetivo.

8.3 Fuente de Información

Se utilizaron fuentes secundarias con el fin de obtener información útil para la investigación; los resultados de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial y la ficha de datos obtenidos por la población objeto estudio, entrevistas a los responsables de las áreas de Gestión Humana y SST respecto a situaciones organizacionales y efectos de los factores psicosociales en el trabajo, revisión de informes de comité de convivencia laboral, reportes de ausentismo. Igualmente se atendieron recomendaciones técnicas y obligaciones legales que fueron tenidas en cuenta en la construcción del programa de intervención.



Resumen de fuentes de información para iniciar la intervención de los factores psicosociales y sus efectos. [11]

Igualmente se ha accedido a informes, trabajos de investigación, artículos científicos y demás documentos de carácter académico, que han estudiado o sugerido planes de intervención respecto el problema de la prevención de riesgos psicosociales y laboral.

8.4 Participantes

La población involucrada en la investigación está conformada por los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud, quienes de forma indirecta participan a través de los informes

de estudios previos. Y otros que participan directamente a través de los reportes que hacen al investigador para dar cuenta de situaciones organizacionales que se constituyen en fuente de información.

Los participantes indirectos son colaboradores de áreas administrativas y asistenciales, distribuidos entre personal, técnico, tecnológico, profesional y especialistas. El personal asistencial se refiere, a trabajadores donde su formación, cargo y acreditación les permite la atención de los usuarios en calidad de pacientes en diferentes campos.

8.5 Fases

El trabajo de investigación se inició con el acercamiento a la Empresa Prestadora de Servicios de Salud, donde se identificó la necesidad de un Programa de Intervención del Riesgo Psicosocial que dio lugar a la propuesta del problema de investigación y al planteamiento de los objetivos. Posteriormente se realizó revisión de marco teórico, que sustentará el abordaje de la problemática y búsqueda investigaciones anteriores con características similares a este trabajo.

Se establecieron las siguientes fases que representan el proceso llevado a cabo para la realización

Fase 1: Caracterización de los factores psicosociales:

A través de la exploración de diversos recursos; a) estudios anteriores que realizó la empresa, informes de resultados, actas y demás documentos internos que reposan en el proceso de gestión humana, b) información de primera mano recibida en encuentros programados con los responsables de los procesos de Bienestar y Desarrollo, y Seguridad y Salud en el Trabajo. La

recolección y proceso de estos recursos permitió determinar los atributos particulares de la Empresa Prestadora de Servicio de Salud en relación con el riesgo psicosocial.

Fase 2: Análisis de resultados

Se confrontaron las diferentes fuentes de información. Entre ellas, los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada a los trabajadores de en la Institución de Salud procurando identificar los principales factores de riesgo, los factores protectores y los niveles de estrés. Igualmente, con la información recibida en las entrevistas se crea línea basal del estado de la gestión organizacional respecto al riesgo psicosocial.

En esta fase de la investigación se vislumbran los elementos básicos y las líneas de acción que deben contemplarse en el programa de intervención del riesgo.

Fase 3: Criterios de intervención

A la luz de la revisión de textos académicos, normatividad, estudios similares y la Guía Técnica General para promoción prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, se definieron criterios base para el diseño del programa de intervención. Definiendo el alcance de la atención primaria, secundaria y terciaria, teniendo en cuenta el nivel de prioridad.

Fase 4: Diseño de propuesta

Se elabora propuesta de programa de intervención en riesgos psicosociales, la cual de forma esquemática permite definir acciones de intervención a nivel primario, secundario y terciario que propendan por la sana relación laboral.

8.6 Instrumentos

Los recursos utilizados para la recolección de datos cuantitativos son principalmente cuestionario de preguntas y revisión de fuentes secundarias.

Entrevista cualitativa abierta:

En conversación con los responsables del área de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó entrevista semiestructurada utilizando la guía de preguntas recomendadas por ARL SURA para definir la línea basal de la gestión organizacional de los factores psicosociales. Se indagó respecto a ocho ítems organizaciones a través de 45 preguntas guía, y posteriormente conforme a la información recibida por los entrevistados se categorizaron las respuestas en tres criterios; cumple, no cumple y cumple parcialmente lo cual permitió identificar brechas a gestionar en factores psicosociales desde la organización a través del programa de intervención propuesto.

Es así como a través de la entrevista cualitativa, de una forma abierta y sincera se obtuvo información confiable y de primera mano para presente investigación, tal como lo cita Sampieri [10], “La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”.

Revisión de Fuentes Documentales Secundarias:

A través de este recurso se recopilaron datos secundarios, suministrados por la empresa quien permitió la revisión de documentos físicos y digitales los cuales han sido producidos por diversos profesionales adscritos a la empresa. Estos reportes o informes se constituyen en información válida y objetiva para toma de decisiones corporativas.

9 RESULTADOS

9.1 Identificación de Necesidades de Intervención - Situación Organizacional

9.1.1 Línea basal de la gestión organizacional de los factores psicosociales

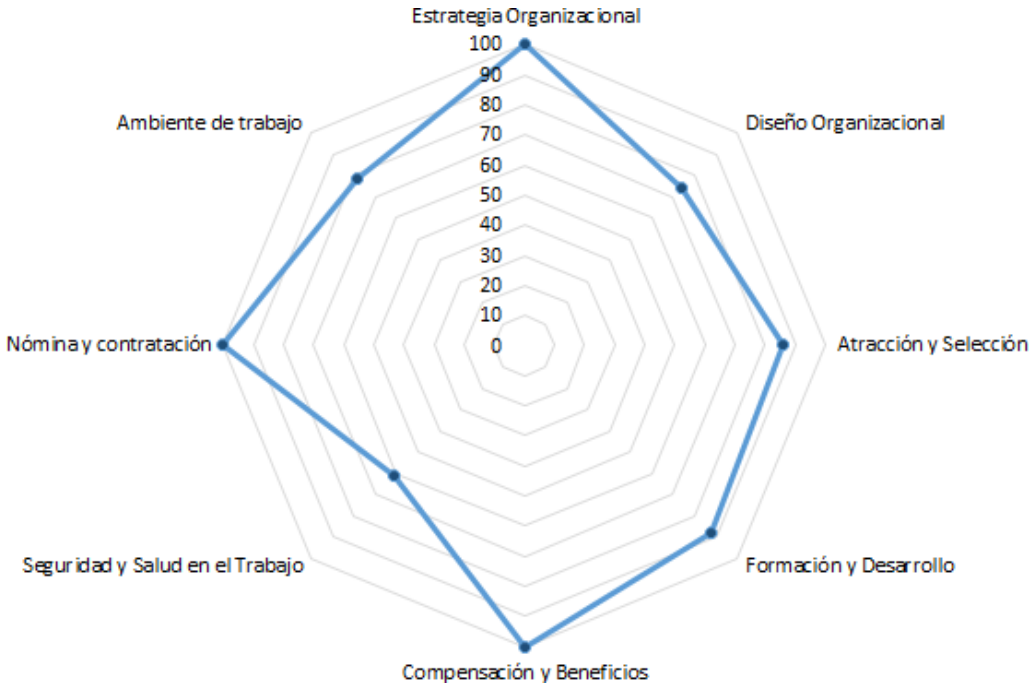
Con el objetivo de diagnosticar la gestión administrativa de los factores psicosociales desarrolladas en la empresa, y condensar la información que permite identificar el estado actual de las acciones ejercidas desde sus diferentes procesos, y que de forma intencionada o no impactan el Riesgo Psicosocial, se presenta a continuación línea basal que permite visualizar los procesos que más aportan y los que por el contrario no al control de los riesgos psicosociales.

En entrevista a los responsables de empresa se les indago respecto a temas relacionados con la gestión del riesgo psicosocial, utilizando como guía para la conversación; el cuestionario denominado por ARL SURA como Estado de la Gestión Organizacional (EGO), el cual comprende la evaluación de 8 factores a través de 45 preguntas. Posteriormente se categorizan las respuestas conforme a tres posibilidades de respuesta y se atribuyó puntuación de 100 a las preguntas que dan como resultado cumple completamente, 70 a las que cumplen parcialmente y 0 a las que no cumple. En Anexo 1, se presenta cuadro resumen de la entrevista y la categorización realizada conforme a la conclusión de las respuestas recibidas.

De esta forma se ve reflejado el nivel de implementación de la gestión organizacional básica en cuanto a los factores psicosociales.

Ítem Evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
Estrategia Organizacional	100	12,5	12,50
Diseño Organizacional	74	12,5	9,25
Atracción y Selección	86	12,5	10,71
Formación y Desarrollo	88	12,5	11,00
Compensación y Beneficios	100	12,5	12,50
Seguridad y Salud en el Trabajo	61	12,5	7,63
Nómina y contratación	100	12,5	12,50
Ambiente de trabajo	78	12,5	9,79
% Total Implementación			85,88

Resumen de resultado



9.1.2 Resultado de Estudios Previos al Interior de la Empresa

Con el objetivo de analizar fuentes de información secundaria que contiene resultados de estudios previos respecto al nivel del riesgo psicosocial se indagó en la empresa sobre el último estudio de Evaluación de Riesgo Psicosocial y de Clima Laboral ejecutado.

9.1.2.1 Evaluación de Riesgo Psicosocial

Los resultados que se presentan a continuación derivan de la aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial, la cual fue usada como fuente de información secundaria para el presente estudio.

La población convocada a participar de la evaluación, corresponde a colaboradores que al momento del estudio tenían 6 meses o más de haberse vinculado laboralmente con la empresa. Se aplicó a 580 colaboradores que se desempeñan en actividades asistenciales y administrativos, utilizando formularios forma A y B conforme a lo definido en el documento “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” cuyo autor institucional es el entonces Ministerio de la Protección Social, y fue publicado en año 2010. Los colaboradores encuestados representan el 95% de la población objeto de estudio.

Se elaboró consolidado de cada uno de las dimensiones y dominios de los riesgos intra y extra laboral, al igual que el nivel de estrés. Para efectos metodológicos se presentan los resultados en tres niveles de riesgo, se unificarán los resultados sin riesgo y bajo riesgo en convención de color verde, riesgo medio en convención de color amarillo y se unificarán riesgo alto y muy alto en convención de color rojo.

Las puntuaciones en nivel alto en cuanto al riesgo intra laboral y las de nivel medio en cuanto al riesgo extra laboral se consideraron foco en el desarrollo del problema de la presente investigación e insumo primordial para elaborar la propuesta de intervención.

TIPO DE RIESGO		NIVEL DE RIESGO	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	ALTO
		Relaciones sociales en el trabajo	MEDIO
		Retroalimentación del desempeño	MEDIO
		Relación con los colaboradores	ALTO
	DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	BAJO
		Capacitación	MEDIO
		Participación y manejo del cambio	MEDIO
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	MEDIO
		Control y autonomía sobre el trabajo	MEDIO
	DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	BAJO
		Demandas emocionales	ALTO
		Demandas cuantitativas	MEDIO
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	BAJO
		Exigencias de responsabilidad del cargo	ALTO
		Demandas de carga mental	MEDIO
		Consistencia del rol	BAJO
		Demandas de la jornada de trabajo	MEDIO
	DOMINIO RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	BAJO
		Reconocimiento y compensación	ALTO
	FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	BAJO
Relaciones familiares		BAJO	
Comunicación y relaciones interpersonales		BAJO	
Situación económica del grupo familiar		MEDIO	
Características de la vivienda y de su entorno		BAJO	
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo		BAJO	
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda		BAJO	
Cantidad en riesgo alto		5	
Cantidad en riesgo medio		12	
Cantidad en riesgo bajo		9	

Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales

Según la batería de riesgos psicosociales *las características del liderazgo*, se refieren a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en la relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Y la *relación con los colaboradores (subordinados)*, trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de los resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Con base al resultado de estas dos dimensiones, las cuales se encuentran en nivel de riesgo alto (incluye alto y muy alto), y con forme a la guía base para su interpretación, se deduce que *las características del liderazgo* se han convertido en un riesgo porque

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Y de igual forma y de manera muy consecuente, la *relación con los colaboradores (subordinados)*, también se encuentran en un nivel de riesgo alto, reflejando que:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Siendo así, las características del liderazgo son un riesgo psicosocial para los colaboradores y a su vez la relación con los colaboradores son un riesgo psicosocial para los líderes (jefes) de área o proceso que cuentan con personal a cargo en la empresa.

Domino Demandas del Trabajo

Según el protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud asistencial o social; conforme a la revisión documental, observación de campo, entrevistas y los resultados de la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo y Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2013), los factores psicosociales más representativos de los trabajadores del sector salud están relacionados con las *demandas del trabajo* [12].

Respecto a la *demanda de la jornada de trabajos*, los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud presentan en general riesgo medio. Sin embargo, el panorama es diferente si se revisan los resultados excluyendo a los colaboradores profesionales de la salud. Entre el personal administrativo y auxiliares del servicio asistencial (auxiliares de enfermería, de imágenes diagnósticas, de odontología), quienes en su mayoría trabajan en jornadas de 9 horas diarias, de lunes a viernes y un sábado de por medio en jornada de 4 horas, el riesgo resultó bajo. Por otra

parte, los médicos, odontólogos y especialistas, quienes trabajan alguna jornada de 8 horas y otros en jornada de 6 horas, el riesgo fue alto. Siendo frecuente en esta última población, el tener otras vinculaciones laborales o consultorios particulares con trabajos adicionales de 4 a 6 horas diarias, y en otros casos personal con turnos dominicales, nocturnos y festivos en otras entidades de salud

Conforme a la batería de riesgos psicosociales las *demandas emocionales* están definidas como las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Las demandas emocionales se convierten en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la posibilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc)
- El individuo debe ocultar sus verdadera emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

Al respecto, los resultados de la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013), también se

señala que: “sólo el 21,50% de los trabajadores de servicios sociales y de salud expresó que su trabajo le exigía esconder sus propias emociones; sin embargo, las entrevistas, la revisión documental y la observación arrojaron que la exposición a demandas emocionales es aún mayor”.

Los colaboradores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud no son ajenos a esta realidad y los resultados en razón a las *demandas emocionales* son de riesgo alto, ellos enfrentan en su cotidianidad laboral a usuarios y pacientes que padecen dolor, angustia, enfermedades de alto costo y en ocasiones molestos por las condiciones mismas del sistema de salud. En el área de Talento Humano existen registros de colaboradores que han sido agredidos verbal y físicamente, al igual que han recibido amenazas contra su integridad.

Las exigencias de responsabilidad del cargo según la batería que dio lugar al informe que se analizó, hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, puede ser una fuente de riesgo cuando el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante del impacto de estas condiciones y

de los diversos factores que las determinan.

En la población objeto de estudio el riesgo por la exigencia de responsabilidades del cargo es alta, especialmente en los colaboradores del área asistencial, quienes hacen atención directa a los pacientes y de esta forma sus acciones repercuten en la integridad física, emocional, y en la vida misma de los usuarios de los diferentes servicios. Los trabajadores de la salud conocen las implicaciones de una mala praxis, las cuales no solo recaen sobre el paciente, sino sobre sí mismos.

Domino Recompensas

En el dominio recompensas la dimensión *Reconocimiento y Compensación* fue valorado como un riesgo alto para los colaboradores. Según lo define la batería de medición, es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Y se constituye en un riesgo cunado:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo

Factores de Protección

Se evidencian factores psicosociales del constructo intralaboral que no se vieron afectados de forma significativa en ninguno de los niveles de cargos, estos son considerados como factores protectores: la consistencia del rol y las demandas ambientales y de esfuerzo físico, lo cual es propio del sector salud ya que la asignación de cargos y funciones obedecen de forma estricta a la formación académica y las exigencias de ley, al igual que el acondicionamiento de los espacios de trabajo los cuales deben cumplir con unos estándares mínimos para su funcionamiento. Igualmente se considera factor de protección la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, consecuente con la garantía de personal asistencial y administrativo suficiente para realizar la atención de los pacientes conforme a la capacidad instalada de cada sede. Por ultimo dentro del constructo intralaboral las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, lo cual es correspondiente a los resultados de consistencia del rol, ya que los trabajadores ejercen su profesión la cual en muchos casos les da cierto reconocimiento social, además perciben y efectivamente la empresa ofrece estabilidad laboral.

El constructo extra laboral, es el factor de protección para la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, a todo nivel de la población se evidencia riesgo medio en lo que corresponde a situación económica del grupo familiar.

Según los resultados de la aplicación de la batería, el *estrés* presente entre el general de los trabajadores de la empresa está en nivel medio. De las 13 sedes que conforman la empresa, 2 presentaron riesgo alto, 5 riesgo medio y 6 riesgo bajo. Resultado que será tenido en cuenta en la ejecución del programa ya que es de vital importancia la intervención de los efectos en la salud asociados al estrés, los cuales a consideración de la Guía Técnica General “aparecen cuando las

exigencias del entorno superan la capacidad de los individuos para hacerles frente o para mantenerlas bajo control”.

Se identifica congruencia entre lo planteado por Siegrist y los resultados del análisis, ya que en la Empresa Prestadora de Servicios de Salud los colaboradores las áreas en que perciben alta demandas de trabajo y bajo reconocimiento, los niveles de estrés se ubican en nivel medio y alto.

9.1.2.2 Estudio de Clima Laboral

A continuación, se presentan los resultados del último estudio de clima organizacional realizado por la empresa en el año 2021, en él se consolida la percepción de los colaboradores frente a diferentes dimensiones, y se evalúa de forma general la gestión integral de la organización frente al cliente interno y la satisfacción de los colaboradores.

Es el resultado de una encuesta cuantitativa a través de cuestionario de preguntas de selección múltiple, aplicada a 525 de 660 colaboradores vinculados laboralmente al momento de la ejecución del estudio. Representando así la percepción del 79% de los colaboradores a través de 47 reactivos que evalúan 7 dimensiones.

<i>DIMENSIONES</i>	<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>
Compromiso	91%
Comunicación	87%
Liderazgo	75%
Reconocimiento	62%
Trabajo en Equipo	89%
Satisfacción Laboral	88%
Desarrollo Profesional	93%
<i>NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN</i>	84%

Los principales factores que afectan el Clima Laboral, son el Estilo de Liderazgo y el Reconocimiento en la relación laboral. Los colaboradores perciben y valoran de forma regular la participación del líder en el mantenimiento del clima laboral, teniendo en cuenta aspectos como el trato equitativo, la retroalimentación, el respaldo, la receptividad y la retroalimentación.

<i>REACTIVO</i>	<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>
Las persona que lidera mi equipo de trabajo reconoce las fortalezas y oportunidades de mejora de su equipo de trabajo para la delegación de funciones.	70%
La persona que lidera mi equipo de trabajo promueve actitudes positivas en el equipo que fortalecen el clima laboral.	80%
La persona que lidera mi equipo de trabajo es equitativa y justa en la aprobación de permisos, beneficios, asignación de turnos, etc.	69%
La persona que lidera mi equipo de trabajo contribuye a mi desarrollo personal y profesional.	83%
La persona que lidera mi equipo de trabajo se interesa por conocer las ideas de sus colaboradores/as.	75%
La persona que lidera mi equipo de trabajo me retroalimenta sobre mi desempeño laboral.	76%
Siento respaldo de mi líder/lideresa en los aportes y actividades que realizo.	75%
<i>LIDERAZGO</i>	75%

Se evidencia que, para los colaboradores de la empresa el reconocimiento es considerado insuficiente; ya que cuando los resultados de su trabajo exceden las expectativas no suelen ser exaltados sus logros, no se sienten valorados a través de las prácticas de reconocimiento de la empresa, ni se ejercen suficientes acciones de reconocimiento entre el mismo equipo de trabajo.

<i>REACTIVO</i>	<i>NIVEL DE SATISFACCIÓN</i>
En Angiografía se realizan reconocimientos cuando los resultados exceden las expectativas.	49%
En el equipo de trabajo damos reconocimientos cuando observamos comportamientos positivos en alguien.	70%
El reconocimiento es una práctica que se realiza en mi equipo de trabajo.	65%
Me siento valorado con las prácticas de reconocimiento que tenemos en Angiografía.	65%
<i>RECONOCIMIENTO</i>	62%

Los factores protectores del Clima Laboral son principalmente el Compromiso y el Desarrollo Profesional. Los colaboradores conocen los objetivos de su área, entienden las responsabilidades a cargo, consideran que aportan al cumplimiento de los objetivos del área, se sienten a gusto con su equipo de trabajo, les gusta y les motiva el trabajo que realizan y consideran que la Empresa Prestadora de Servicios de Salud es un buen lugar para trabajar. Se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, en general se sienten conformes con las funciones asignadas a su cargo, consideran que han aportado a los objetivos de la empresa y que la formación recibida para desempeñar su trabajo es adecuada.

9.1.3 Efectos de los factores psicosociales en la salud y ausentismo

Con el objetivo de identificar efectos de los factores psicosociales asociados con la salud mental, incapacidades y ausentismo, se solicitó a la empresa diversos informes que permitieron conocer de forma general el impacto en la población trabajadora.

A través de los reportes de medicina laboral durante al año 2021 respecto a las afectaciones en la salud mental, se realiza consolidación de casos revisando el tipo de cargo, diagnóstico y evolución, con el ánimo de conocer la morbilidad en patologías mentales. Los casos fueron receptados sin nombre para garantizar la protección de datos de los colaboradores.

PERSONAL CON PATOLOGIA MENTAL				
PERSONA	Sexo	TIPO DE CARGO	DIAGNOSTICO	EVOLUCION ULTIMO TRIMESTRE
Persona No. 1	Masculino	Tecnico Administrativo	Trastorno de ansiedad con ataques de panico.	* Ausencia por condicion mental * Seguimiento sin crisis que requieran hospitalizacion * Manejo psiquiatrico farmacologico
Persona No. 2	Feminino	Profesional Asistencial	Niega diagnostico, sin embargo en historia clinica se evidencia trastorno de ansiedad.	* Sin incapacidad por Dx * Sin descompensacion * Niega uso de farmacologia y seguimiento psiquiatrico
Persona No. 3	Feminino	Profesional Asistencial	Trastorno ansioso-depresivo con trastorno limítrofe de la personalidad	* Sin incapacidad por Dx * Sin descompensación en los últimos dos años * Manejo farmacologico y seguimiento psiquiatrico
Persona No. 4	Masculino	Profesional Asistencial	Trastorno Ansioso- Depresivo.	* Sin incapacidad por Dx * Reporta descompensación en una ocasión (sin incapacidad) * Seguimiento mensual por psiquiatrica

9.1.4 Ausentismo por incapacidades, reportadas durante el año 2021.

“Un número creciente de evidencias demuestra que los entornos de trabajo con malas condiciones psicosociales y el estrés laboral pueden tener efectos directos e indirectos sobre la salud física y el bienestar mental de los trabajadores. La cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2007) detectó que uno de cada cinco trabajadores de la UE15 y casi uno de cada tres de los 10 nuevos Estados miembros creían que su salud estaba en peligro a causa del estrés laboral” [14].

Durante el año 2021, en la Institución Prestadora De Servicios De Salud, 245 personas presentaron una o más incapacidades con un total acumulado durante el semestre de 711 días de inhabilidad laboral, excluyendo de esta cuenta las incapacidades asociadas a estado de maternidad, accidente de tránsito y Covid 19.

Durante el mismo periodo de tiempo la planta de personal contaba con 698 trabajadores. El 38% de ellos presentó algún tipo de incapacidad médica y el número de días promedio de incapacidad por colaborador fue de 2,9 días.

Reporte de diagnósticos generadores de incapacidad médica durante el año 2021. Conforme a él Catálogo de Patologías CIE-10 (08.02.2021) de la dirección de Demografía y Epidemiología del Ministerio de Salud.

DIAGNOSTICO	DIAS DE INCAP
Cefalea	71
Infección Viral no especificada	48
Calculo de la vesícula biliar sin colecistitis	47
Embolia y trombosis de otras arterias	40
Otras gastroenteritis y colitis de origen infeccioso	32
Contusión del hombro y del brazo	31
Esguinces y torceduras que comprometen el ligamento	31
Otros trastornos de ansiedad especificados	22
Síndrome del túnel carpiano	20
Hernia umbilical sin obstrucción ni gangrena	20
Migraña, no especificada	20
Migraña sin aura	18
Otras migrañas	18
Disuria	16
Epicondilitis lateral	16

DIAGNOSTICO	DIAS DE INCAP
Complicación de dispositivo anticonceptivo	14
Rinofaringitis aguda	14
Calculo del riñón	12
Cólico renal, no especificado	12
Esguinces y torceduras del tobillo	12
Lumbago no especificado	12
Otros dolores abdominales y los no especificados	12
Bronquitis aguda debida a estreptococos	12
Infección de vías urinarias, sitio no especificado	12
Amigdalitis aguda, no especificada	12
Calculo urinario, no especificado	11
Cefalea debida a tensión	11
Bronquitis aguda no especificada	10
Diarrea funcional	10
Colitis y gastroenteritis no infecciosas, no especificadas	10
Rinitis crónica	10
Contusión de la rodilla	8
Hipertensión esencial (primaria)	8
Trastorno de ansiedad, no especificado	8
Parásitos intestinales, sin otra especificación	7
Dolor en articulación	7
Hemoptisis	6
Dolor localizado en otras partes inferiores del abdomen	4
Enfermedad no especificada de los tejidos dentales	4
Otros colelitiasis	4
Otras infecciones locales especificadas de la piel	4
Efectos adversos de vacunas virales	4
Violencia física	3
Infección intestinal bacteriana, no especificada	3
Náuseas y vomito	1
Traumatismos múltiples, no especificados	1
TOTAL DIAS DE INCAPACIDAD	711

9.2 Consolidado de Hallazgos y Acciones

Se describen a continuación los principales hallazgos en el proceso de investigación, y las acciones propuesta desde el punto de vista de gestión administrativa; la cuales se deben entregar a manera de recomendación a diferentes áreas de la empresa, y las acciones que sugiere la Guía Técnica que se constituyen en el insumo principal del Programa De Intervención.

FUENTE DE INFORMACIÓN	DIMENSIÓN / DOMINIO / VARIABLE / ASUNTO	HALLAZGOS	ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN / ACCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Línea Basal	Diseño Organizacional	La organización no ha identificado los cargos críticos con condiciones psicosociales de riesgo y no ha definido estrategias para gestionarlos	Matriz de cargos críticos en cuanto a riesgo psicosocial. Contemplando nivel de responsabilidad, contacto con los pacientes, incidencia y autonomía, que permitan identificar prioridades en términos de grupos, personas y aspectos a intervenir.
	Atracción y Selección	La organización no define en todas las descripciones de cargo el nivel de autonomía y toma de decisiones.	Documentar en el proceso correspondiente, la actualización de descripción de cargo, incluyendo en él la definición clara del nivel de responsabilidades correspondiente.
		El proceso de selección no es una entrada para la formación y el desarrollo.	Incluir al persona que ingresa a la compañía, en el plan de formación y desarrollo para hacer cierre de brechas identificadas en proceso de selección.
	Formación y Desarrollo	La inducción general no se realiza inmediatamente ingresa el colaborador	Definir estrategias de capacitación continua, basada en metodologías asincrónicas novedosas que resulten significativas y agreguen valor a la formación profesional de los trabajadores. Realizar curso de inducción en la primera semana de ingreso a la empresa.
		Se cuenta con un nutrido programa de capacitación, pero está más orientado al cumplimiento de requisitos de habilitación que a la pertinencia de las mismas	
	Seguridad y Salud en el Trabajo	Las investigaciones de los accidentes de trabajo no se exploran los factores psicosociales que pudieron tener incidencia en el evento	Agregar cuestionario de preguntas básicas respecto a factores psicosociales en la investigación de accidentes.
		La empresa ejecuta acciones para prevención de violencia en el lugar de trabajo, sin	En el marco del Programa de Intervención de Riesgo Psicosocial, definir protocolo de prevención y protección de agresiones y

FUENTE DE INFORMACIÓN	DIMENSIÓN / DOMINIO / VARIABLE / ASUNTO	HALLAZGOS	ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN / ACCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
		embargo no da alcance a la prevención de violencia por parte de los usuarios	violencia contra los trabajadores y protocolo para la prevención y tratamiento de casos de hostigamiento y acoso sexual.
		No se cuenta con un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial	Dar un mayor alcance al programa de intervención propuesto y establecer un sistema de vigilancia epidemiológico del riesgo psicosocial.
Seguimiento por Medicina Laboral	Patología mental	Existe noticia de cuatro casos de colaboradores con patología mental, los cuales están siendo monitoreados por la médica laboral. De los cuatro casos, tres corresponden a personal asistencial mujeres (75%) lo cual supone mayor índice de afectación en salud mental en el personal asistencial femenino, el cual representa el 40% de la población de trabajadores.	Seguimiento y control por parte de medicina laboral, a los casos confirmados de trabajadores que cuentan con un diagnóstico médico de enfermedad relacionada con el estrés o los factores relacionados con salud mental de los que se tenga noticia.
Informe Ausentismo	Incapacidad	Es la cefalea el diagnostico genera el mayor número de días de incapacidad.	
			ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN (GUIA TECNICA)
Línea Basal	Ambiente de Trabajo	No cuenta con una estrategia de desarrollo de los líderes, no existe estilo de liderazgo definido	Optimización de competencias de relación y comunicación. Participación efectiva en los grupos de trabajo.
Clima Laboral	Liderazgo	Los colaboradores perciben y valoran de forma regular la participación del líder en el mantenimiento del clima laboral.	Seguimiento y retroalimentación de la gestión.
Evaluación de Riesgo Psicosocial	Liderazgo y Relaciones Sociales	Las dimensiones características del liderazgo y relación con los colaboradores se consideran en un riesgo alto. Las relaciones sociales en el trabajo y la retroalimentación se consideran un riesgo medio. Es necesario	Servicio de asistencia al trabajador. Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés. Fomento de mecanismos formales de comunicación.

FUENTE DE INFORMACIÓN	DIMENSIÓN / DOMINIO / VARIABLE / ASUNTO	HALLAZGOS	ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN / ACCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
		<p>intervenir para mejorar la competencia de liderazgo corporativo.</p>	<p>Optimización de competencias de relación y comunicación. Participación efectiva en los grupos de trabajo. Seguimiento y retroalimentación de la gestión. Servicio de asistencia al trabajador. Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés.</p>
	<p>Demandas del Trabajo</p>	<p>En general el riesgo en el dominio es medio, sin embargo, presenta dos dimensiones que se constituyen en un riesgo alto; las demandas emocionales y las exigencias de responsabilidad del cargo, esta última especialmente en los colaboradores del área asistencial. Si bien el riesgo en cuanto a las demandas del trabajo es propio del trabajo en el sector salud, se hace necesario trabajar en estrategias de afrontamiento que permitan tramitar de mejor manera el riesgo. Para la población de médicos generales, especialistas y otros profesionales de la salud, la demanda de la jornada de trabajos es un riesgo alto.</p>	<p>Desarrollo de estrategias de afrontamiento. Conciliación de entornos intra y extra laboral. Servicio de asistencia al trabajador. Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo. Servicio de asistencia al trabajador. Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</p>
	<p>Recompensa</p>	<p>El resultado de este dominio es de riesgo medio; pese a que es bajo el riesgo en cuanto a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. El dominio reconocimiento y compensación se ubica en riesgo alto.</p>	<p>Construcción del ajuste persona – trabajo. Seguimiento y retroalimentación de la gestión. Servicio de asistencia al trabajador. Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas</p>

FUENTE DE INFORMACIÓN	DIMENSIÓN / DOMINIO / VARIABLE / ASUNTO	HALLAZGOS	ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN / ACCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
			<p>familiares y cajas de compensación familiar.</p> <p>Fomento de la calidad de las relaciones familiares.</p> <p>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</p>
	Factores Extra laborales	De forma general los factores extra laborales son protectores para la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, a todo nivel de la población se evidencia alto riesgo en lo que corresponde a Situación económica del grupo familiar.	<p>Servicio de asistencia al trabajador.</p> <p>Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares y cajas de compensación familiar.</p> <p>Actividades de preparación para la pensión.</p>
	Estrés	Los niveles de estrés presente entre el general de los trabajadores de la empresa están en nivel medio. De las 13 sedes que conforman la empresa, 2 presentaron riesgo alto, 5 riesgo medio y 6 riesgo bajo.	<p>Fomento de estilos de vida saludables.</p> <p>Manejo eficaz del tiempo.</p> <p>Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</p> <p>Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés.</p> <p>Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</p> <p>Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</p> <p>Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</p> <p>Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</p>

FUENTE DE INFORMACIÓN	DIMENSIÓN / DOMINIO / VARIABLE / ASUNTO	HALLAZGOS	ACCIONES DE PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN / ACCIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Clima Laboral	Reconocimiento	Para los colaboradores de la empresa el reconocimiento es considerado insuficiente	<p>Construcción del ajuste persona – trabajo.</p> <p>Seguimiento y retroalimentación de la gestión.</p> <p>Servicio de asistencia al trabajador.</p> <p>Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares y cajas de compensación familiar.</p> <p>Fomento de la calidad de las relaciones familiares.</p> <p>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</p>

10 CONCLUSIONES

En respuesta al objetivo específico número 1, en el presente trabajo de investigación se diagnosticó la gestión de factores psicosociales en los diferentes procesos desarrollados en la institución de salud y se definió línea basal a través de cuestionario denominado por ARL SURA como Estado de la Gestión Organizacional (EGO), atendiendo a que una insuficiente gestión administrativa, sumada a los riesgos laborales propios del sector asistencial, incide de manera negativa en la salud y el bienestar de los empleados.

Lo más relevante de dicho diagnóstico fue encontrar que la empresa pese a no tener un programa de intervención de riesgo psicosocial, si realiza desde diversos procesos acciones de valor para la gestión del riesgo. Sin embargo, dichas acciones no están articuladas a un programa, y en algunas ocasiones su ejecución depende de la voluntad o iniciativa del funcionario que está a cargo, ya que no se han documentado o generado políticas que garanticen la continuidad de la acción, registro, medición y debido cumplimiento de esas gestiones administrativas que impactan positivamente el riesgo psicosocial.

Igualmente, a través del diagnóstico se hizo evidente que desde la gestión administrativa el proceso de Seguridad y Salud en Trabajo ha priorizado la atención de otros riesgos diferentes al psicosocial, dejando el nivel de implementación de este último en un 61%, conforme al resultado de la línea base. De la misma manera el diagnóstico evidencia que hay una importante oportunidad de mejora en cuanto al diseño organizacional que se encuentra en 74% de implementación. Especialmente porque no cuentan con la descripción de todos los cargos, faltando así claridad sobre la autonomía y toma de decisiones, y la identificado los cargos críticos con condiciones psicosociales de riesgo.

En cuanto a la gestión del ambiente de trabajo, la empresa no cuenta con un plan de desarrollo de los líderes que sea coherente con la estrategia de la organización, lo cual es importante porque cuenta con 13 sedes y en cada una de ellas a su vez cuenta con por lo menos con un líder administrativo y un líder asistencial con personal a cargo.

El diagnostico permitió conocer el estado actual de la organización desde diferentes procesos, y a través de la línea basal cuantificar cuales son los que actualmente aportan más desde la implementación de su gestión frente al riesgo psicosocial y en cuales hay mayores oportunidades de mejora al respecto.

En respuesta al objetivo específico número 2, se definieron los factores psicosociales presentes en los puestos de trabajo a través del análisis de información secundaria, para ello se analizaron y compararon los resultados de la aplicación de la batería de evaluación de riesgo psicosocial y los resultados de la última encuesta de clima laboral.

A través del análisis de los resultados de la batería se concluyó que las características del liderazgo son un riesgo alto, para la generalidad de los trabajadores y a su vez la relación con los colaboradores son un riesgo psicosocial para los líderes (jefes) de área o proceso que cuentan con personal a cargo en la empresa. Lo cual fue consecuente con los resultados de la evaluación de clima laboral donde los colaboradores calificaron e forma regular (75 en escala de 100) la participación del líder en el mantenimiento positivo del clima.

En el dominio demandas del trabajo, se presenta alto riesgo en cuanto a las demandas emocionales y a las exigencias y responsabilidades del cargo. Lo cual coincide con los resultados de la II Encuesta

Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, donde se exponen estas dimensiones como inherentes al trabajo asistencial.

Respecto a la demanda de la jornada de trabajo el riesgo resulto bajo, excepto en la población específica de médicos generales, especialistas y otros profesionales de la salud donde el resultado fue alto. El análisis de los resultados arroja que es la población que con frecuencia superior al 60% cuentan con un segundo empleo que va desde 2 a 6 horas adicionales.

En análisis del dominio recompensas, se concluye que la dimensión reconocimiento y compensación son un riesgo alto para los colaboradores. No obstante, las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza son un factor protector. De igual forma al analizar y comparar con los resultados de la encuesta de clima laboral se logró establecer que los trabajadores no se sienten debidamente reconocidos y compensados.

En respuesta al objetivo específico número 3, se identificaron los efectos en la salud de los trabajadores por la exposición a los factores psicosociales, encontrando que se tiene noticia de 4 colaboradores con algún tipo de afectación de salud mental, de los cuales tres corresponden a mujeres, y tres casos corresponden a personal del personal asistencial, ninguno de ellos de origen laboral. El 38% de los colaboradores presentó algún tipo de incapacidad médica, siendo la cefalea el que más días de incapacidad generó. A nivel general se prestaron en promedio 2.9 días de incapacidad por trabajador durante el último año, excluyendo de este análisis las incapacidades asociadas a la pandemia por COVID-19. Promedio que está por debajo la media nacional conforme a los resultados del Centro de Estudios Sociales y Laborales de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI.

Finalmente se concluye con la presentación de programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, el cual fue realizado teniendo en cuenta los resultados y conclusiones logradas a través de desarrollo de cada uno de los objetivos específicos propuestos. (Anexo 2)

11 RECOMENDACIONES

Conforme al trabajo de investigación realizado y atendiendo a las conclusiones del mismo, se presentan las siguientes recomendaciones a la institución prestadora de servicios de salud para gestionar el riesgo psicosocial.

Documentar las acciones que se realizan desde cada uno de los procesos y que de forma directa o indirecta aportan a la gestión del riesgo psicosocial y desarrollar el programa de intervención propuesto.

Desde el proceso de SST, se sugiere incluir en la investigación de los accidentes de trabajo, la revisión de los factores psicosociales que pudieron tener incidencia en el evento, la implementación de un programa para la prevención de comportamientos adictivos y la identificado los cargos críticos con condicionespsicosociales de riesgo que felicite su seguimiento y control.

Desde el proceso de Gestión Humana, se recomienda la caracterización sociodemográfica actualizada y realiza gestión con este insumo, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través de su plan de bienestar y motivación, aplicar periódicamente la batería de evaluación de riesgo psicosocial y usar sus resultados en el marco del programa de intervención propuesto, brindar apoyo psicológico y realizar actividades de desarrollo humano encaminadas a fortalecer las estrategias de afrontamiento, realizar análisis de escala salarial en el mercado y promover una cultura de reconocimiento entre jefes y pares. Desarrolla programa de escuela de liderazgo consciente, en el que se defina el estilo de liderazgo esperado conforme a los objetivos estratégicos de la empresa.

Contar con un psicólogo especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual pueda acceder al micro dato en razón de los resultados de la aplicación de la batería y posteriormente implementar un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales

12 BIBLIOGRAFIA

- [1] Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia: Universidad Javeriana. 2010
- [2] Orozco M; Zuluaga Y; Pulido G. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. Revista Colombiana de Enfermería. Universidad el Bosque. 2019. Disponible en <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/issue/view/345>
- [3] Herrera T; Mesa M. Evaluación de los factores de riesgo psicosociales presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020. Colombia: Universidad del Valle; 2020
- [4] Gil V; Orozco J. Fatiga Física y Mental en Trabajadores de la salud en un Hospital del Valle del Cauca 2021. Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- [5] De la Cruz J. Factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de salud en tiempo de pandemia COVID-19 en el Hospital Básico “El Ángel”. Revista Ocronos. Revista Médica. 2020. [citado el 13 de mayo de 2021], 3(8): Pág. Inicial. Disponible en <https://revistamedica.com/factores-de-riesgo-psicosociales-personal-de-salud-pandemia-covid..>

- [6] Comité Mixto OIT y OMS. Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra. 1984
- [7] Henao, F. (2013). Diagnóstico integral de condiciones de trabajo y salud. [archivo Pdf]. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones. Eisbn Pdf: 9789586488341. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.bd.univalle.edu.co/visor/29909#>
- [8] Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994). Mente Sana Organización Sana— Un Enfoque Proactivo Del Estrés Ocupacional. Human Relations.
- [9] Fernández García, R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. ECU. 2013 <https://elibro.net/es/ereader/biblioucm/62308?page=91>.
- [10] Sampieri R; Fernández C; Baptista P. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana México. 2004.
- [11] Villalobos G; Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general. Universidad Javeriana. 2015.
- [12] Gestión de demandas en el trabajo Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social.

[13] Sánchez Pinto L. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes Instituciones de Salud de la Ciudad de Cali. Pontífice Universidad Javeriana de Cali. 2019.

[14] El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M. Madrid 2018

Anexo 1 - Cuestionario Estado de la Gestión Organizacional - EGO

Cuestionario Estado de la Gestión Organizacional - EGO

PREGUNTA GUÍA	CONCLUSIÓN
Estrategia Organizacional	
La organización cuenta con una estrategia (propósito superior, visión, misión, objetivos, entre otros) que oriente la gestión de las personas y los procesos	Cumple completamente
Diseño Organizacional	
La organización cuenta con una estructura (procesos, equipos y roles definidos) que le permita el desarrollo de la estrategia	Cumple completamente
Los equipos de trabajo cuentan con el talento humano necesario e idóneo para cumplir con sus objetivos y propósitos	Cumple completamente
La organización contempla en la descripción de cargos, claridad sobre la autonomía y toma de decisiones	Cumple parcialmente
La organización monitorea que los perfiles de cargos sean coherentes a la realidad	Cumple completamente
La organización ha identificado los cargos críticos con condiciones psicosociales de riesgo y ha definido estrategias para gestionarlos	No cumple
Atracción y Selección	
La reputación de la empresa y el reconocimiento social facilita la atracción del talento humano	Cumple completamente
El proceso de atracción y selección da la claridad de las características técnicas, humanas y sociales de las vacantes	Cumple completamente
Para la toma de decisiones en el proceso de selección se tienen en cuenta características del candidato y se ajusta al perfil el cargo	Cumple completamente
El proceso de atracción y selección tiene en cuenta las condiciones extra laborales para la toma de decisiones y posibles acuerdos	Cumple completamente

PREGUNTA GUÍA	CONCLUSIÓN
Las técnicas de valoración utilizadas por la organización permiten identificar las competencias del candidato y orientar sobre la adaptación de las persona al cargo, al proceso productivo, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional	Cumple completamente
Existe un proceso de retiro formalizado que genere información para la mejora de las prácticas del talento humano	Cumple completamente
El proceso de selección es una entrada para la formación y el desarrollo	No cumple
Formación y Desarrollo	
El programa de inducción está estructurado y se implemente antes de asumir la responsabilidad del cargo	Cumple parcialmente
Se asegura el conocimiento y adaptación al nuevo cargo cuando surgen cambios en la organización o movimientos internos	Cumple completamente
La gestión del conocimiento es coherente con: la estrategia , las necesidades de competencias, los roles y la cultura de cambio	Cumple parcialmente
Los procesos de capacitación y entrenamiento de la empresa incluyen aspectos para el cuidado de la salud integral	Cumple completamente
Se monitorea el impacto de las formación y el desarrollo	Cumple completamente
Compensación y Beneficios	
Se cuenta con un plan de asistencia al empleado que facilite el contacto con servicios institucionales que fomenten el manejo de situaciones de crisis, laborales o extra laborales	Cumple completamente
La empresa tiene un plan de reconocimientos, beneficios o incentivos flexibles; estructurado, teniendo en cuenta características sociodemográficas y cultura organizacional	Cumple completamente
Se proporcionan espacios dentro de la compañía que faciliten hacer pausas dentro de la jornada laboral, alejados de las actividades rutinarias y que promueven el bienestar emocional y físico	Cumple completamente

PREGUNTA GUÍA	CONCLUSIÓN
La organización toma en cuenta información de condiciones de vivienda, tiempo de desplazamiento y red de apoyo para implementar cambios y procesos con el talento humano	Cumple completamente
La empresa hace seguimiento a los beneficios y la pertinencia de los mismos según las necesidades de los colaboradores	Cumple completamente
Seguridad y Salud en el Trabajo	
Se cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que garantice entornos de trabajo seguros y saludables	Cumple completamente
En la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos (IPEVR) se tienen identificados procesos, áreas y/o cargos que requieren intervención psicosocial.	Cumple completamente
En las investigaciones de los accidentes de trabajo se identifican los factores psicosociales que pudieron tener incidencia en el evento	No cumple
Se ha estructurado un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial como herramienta que contribuye a promover las condiciones protectoras y a prevenir y controlar los factores de riesgo y sus posibles efectos en la salud del trabajador, en el bienestar o en el trabajo	No cumple
Se cuenta con una estrategia definida para asegurar que la jornada de trabajo. Pueda generar un equilibrio entre vida laboral vida personal y oriente acciones para la promoción	Cumple completamente
Se ha implementado un programa para la prevención de comportamientos adictivos	Cumple parcialmente
La empresa cuenta con caracterización sociodemográfica actualizada y realiza gestión con este insumo, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores	No cumple
La empresa implementa modalidad de trabajo remoto, teletrabajo, trabajo en casa o trabajo flexible.	Cumple completamente
Se cuenta con un programa de prevención de violencia en el lugar de trabajo	Cumple parcialmente
Se implementa un programa de estilos de vida saludables que responda a las condiciones de salud y de trabajo de la organización	Cumple parcialmente

PREGUNTA GUÍA	CONCLUSIÓN
Nómina y contratación	
La modalidad de contratación favorece la estabilidad en el trabajo, o en el caso de no hacerlo, la empresa justifica razonablemente desde el punto de vista la operación	Cumple completamente
Se proporciona una remuneración justa, asegurando la equidad salarial interna, manteniéndose competitiva con las tendencias del mercado zona geográfica	Cumple completamente
Los procesos de administración del talento humano están orientados al desarrollo de las persona, facilitando el ajuste a la cultura organizacional	Cumple completamente
Se cuenta con un reglamento interno de trabajo activo y apropiado por todos los roles de la organización , que contemple las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral	Cumple completamente
Para el trabajador desde el inicio del proceso de selección es clara la modalidad de contratación y las condiciones del contrato	Cumple completamente
El empleador se encarga de gestionar y pagar oportunamente a sus empelados la seguridad social, los pagos siempre son oportunos y sobre el total del salario recibido	Cumple completamente
Ambiente de trabajo	
Se cuenta con un plan de intervención para la gestión del resultado de la evaluación de los factores psicosociales	Cumple parcialmente
Se han realizado mediciones de clima laboral o actividades de desarrollo de cultura organizacional y se gestionan de manera articulada con la evaluación de los factores psicosociales y sus efectos	Cumple completamente
La empresa recolecta y analiza información de interés psicosocial (evaluación de factores psicosociales, ausentismo, accidentalidad, rotación, desempeño, condiciones de salud, entro otros) para monitorear la gestión de los factores psicosociales y sus efectos	Cumple completamente
Se cuenta con una estrategia de desarrollo de los líderes, coherente con la estrategia de la organización	No cumple

PREGUNTA GUÍA	CONCLUSIÓN
Se cuenta con un proceso de valoración del desempeño alineado con los principios de la organización, que facilite el desarrollo de las personas y la toma de decisiones	Cumple completamente
Se cuenta con un Comité de Convivencia Laboral con una estructura autónoma, articulado con lo establecido por la empresa y la legislación vigente	Cumple completamente

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Versión 1
Enero de 2022

Proxima revisión Diciembre de 2022

Preparado por
DORA LIZTETH MURILLO CARMONA
Psicóloga Especialista en SST

Institución
Prestadora de
Servicios de Salud



Introducción

La Institución Prestadora De Servicios De Salud objeto del presente programa, es una entidad de carácter privado regida por las normas de habilitación que define el ministerio de salud de la república de Colombia.

El personal que labora en el sector salud, cuenta con unas condiciones especiales de trabajo, propias de la naturaleza misma del sector asistencial y el relacionamiento con pacientes y usuarios. Están expuestos a diferentes clases de demandas y circunstancias que inciden en la productividad laboral, la salud y el bienestar integral de los trabajadores.

Siendo conscientes del impacto que tiene el trabajo sobre las personas, es necesario definir y documentar los lineamientos que permitan de forma organizada, sistemática y continua; identificar, evaluar e intervenir los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores, de acuerdo con las políticas del Gobierno Nacional, procurando acciones que permitan generar estrategias de afrontamiento y establecer espacios que aporten por el mejoramiento del clima laboral, fortalecimiento de habilidades de relacionamiento interpersonal, el desempeño y calidad de vida tanto de los trabajadores como de sus familias.

El presente programa está dirigido a los procesos de la Institución Prestadora De Servicios De Salud que son responsables de la gestión de los factores psicosociales al interior de la empresa. Siendo la Coordinación de Bienestar y Desarrollo, el responsable de su buen uso y actualización cuando sea pertinente.



Definiciones



Sanos:

Sin ningún hallazgo en la evaluación de factores psicosociales y en la evaluación de efectos.

Susceptibles:

Con hallazgos altos o muy altos en la evaluación de síntomas de estrés (autoreporte), y/o con exposición alta o muy alta a factores de riesgo psicosocial laborales o extra laborales.

Caso confirmado:

Se consideran casos confirmados los trabajadores que cuentan con un diagnóstico médico de enfermedad laboral calificada relacionada con el estrés o los factores psicosociales, conforme la tabla de enfermedades laborales vigente. También pueden ser un "caso" los trabajadores que tienen una enfermedad de origen común pero causalmente relacionada con la exposición a factores de riesgo psicosocial extra laborales y aquellos casos que han sufrido un accidente de origen laboral y que tienen como consecuencia una perturbación psiquiátrica conforme la definición de accidente de trabajo conforme el artículo 3 de la Ley 1562 de 2012.

Caso sospechoso:

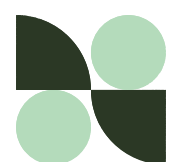
Aquel trabajador que presenta síntomas significativos por su frecuencia o magnitud sugestivos de un trastorno mental, cardiovascular, gastrointestinal, del sistema nervioso central o cualquier otro sistema que pudiera tener una relación causal con la respuesta de estrés (casos con códigos diagnósticos por agentes psicosociales definidos en la tabla de enfermedades laborales vigente), según hallazgos de la evaluación médica ocupacional o de la evaluación de la EPS a la que se encuentre afiliado el trabajador. Incluye también trabajadores que presentan efectos en el trabajo relacionados con la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Los efectos en el trabajo que se constituyen como de interés psicosocial son: ausentismo, accidentalidad, rotación y deterioro en el rendimiento (Resolución 2646 de 2008, artículo 9).

Condiciones de trabajo:

Todos los aspectos intra laborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008).

Definiciones

- **Factores de riesgo psicosocial:**
Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008)
- **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. (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008)
- **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. (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008)
- **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, intra laborales y extra laborales (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008)
- **Riesgo:**
Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad o daño
- **Evaluación de efectos:**
Análisis de los indicadores de ausentismo, accidentalidad, enfermedad, rotación, desempeño y condiciones de salud. Conforme a lo establecido en el artículo 9 de la resolución 2646 de 2008 con el fin de realizar la identificación de los grupos prioritarios de atención.
- **Factor protector psicosocial:**
Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Ministerio de trabajo de Colombia, 2008)
- **Acoso laboral :**
Toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo, o un subalterno encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, con forme lo establece la ley 1010 de 2006.





Se acatarán el conjunto de normas legales vigentes que regulan el desarrollo de los programas de intervención de factores de riesgo psicosocial en Colombia. A continuación, se describen y se enlistan por fecha de emisión.

NORMA	APLICABILIDAD
Ley 9 de 1979.	En su artículo 125 hace referencia a la responsabilidad del empleador frente a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica. En el título VII, en su artículo 478 se establece que la vigilancia y controles epidemiológicos deben basarse en: el diagnóstico, pronóstico, prevención y control de enfermedades, la recolección, procesamiento y divulgación de la información y el cumplimiento de las normas y la evaluación del resultado obtenido de su evolución.
Resolución 1016 de 1989	En su artículo 10, afirma que dentro de las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.
Acuerdo 496 de 1990.	Mediante el cual se identifican los Factores de Riesgo Psicosocial en el Programa de Salud Ocupacional y en el Panorama de Factores de Riesgo de la empresa. Artículo 8: las empresas deberán incluir dentro de sus programas, la identificación de los riesgos psicosociales que generan tensión nerviosa y que afecten la salud física, mental y social del trabajador.
Decreto 1295 de 1994	Menciona en el capítulo IV el fomento de estilos de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que se realice análisis de riesgos incluyendo los factores de riesgo psicosocial.
Decreto 1832 de 1994	En su artículo 1, numeral 42 nombra los factores de riesgo psicosocial laboral y las patologías causadas por estrés laboral o derivado del trabajo.



NORMA	APLICABILIDAD
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.
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.
Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia. Resolución 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. Artículo 13 parte sancionatoria frente al incumplimiento del programa de salud ocupacional, normas u obligaciones.
Decreto 1477 de 2014	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Deroga el decreto 2566 de 2009
Resolución 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.
Circular 0041 de 2020	Se establecen lineamientos respecto del trabajo en casa.
Circular 064 de 2020	Las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19).

Objetivo

Establecer lineamientos para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma permanente los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los colaboradores de Institución Prestadora De Servicios De Salud, con el fin de evitar las manifestaciones de estrés, aumentar la motivación, mejorar el desempeño, la motivación y el bienestar integral de la población trabajadora.

Alcance

Serán objeto del programa, todos los colaboradores que se encuentren vinculados laboralmente con la empresa y que estén expuestos a factores psicosociales en el ejercicio de sus labores.

Responsabilidades

Alta Gerencia:

- Proporcionar los recursos necesarios para identificar, evaluar e intervenir los factores de riesgo psicosocial.
- Aprobación del presente programa y de las políticas que de éste se deriven.
- Generar acciones corporativas para favorecer el compromiso frente al cumplimiento de los programas y actividades relacionadas.
- Proveer recursos tanto físicos, técnicos, humanos y financieros necesarios para el cumplimiento del programa.
- Incluir en la agenda de reuniones periódicas y de seguimiento los temas referentes al desarrollo de las actividades.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento del programa, actividades de prevención, intervención y control de los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Procurar el cuidado integral de la salud de los colaboradores y de los ambientes de trabajo.



Responsabilidades

Profesional en SST, Psicóloga especialista en SST, Médico Laboral:

- Revisar y actualizar con periodicidad no inferior a un año, el presente programa.
- Coordinar la aplicación y seguimiento del SVE de Factores de Riesgo Psicosocial, para responder a las necesidades específicas de la empresa.
- Notificar a la Gerencia /Dirección, los avances de las actividades desarrolladas e involucrarlos en las decisiones.
- Definir los métodos de para realizar estudios y valoración de los factores de riesgo psicosocial para la empresa.
- Construir cronograma de actividades de intervención, conforme a las fuentes de información definidas en el presente documento.
- Revisar, registrar y retroalimentar las fuentes de información, al igual que evaluar e programa de intervención.
- Realizar seguimiento a los trabajadores con afectaciones causadas por la exposición a los factores de riesgo psicosocial y tramitar su oportuno tratamiento y rehabilitación.
- Apoyar la realización de las actividades del plan.
- Definir indicadores de medición y evaluación para verificar el cumplimiento e impacto de las actividades.

ARL:

- Proporcionar actividades de educación, prevención y asesoría básica en el desarrollo del programa.

Área de Gestión Humana

- Proporcionar información requerida para el planteamiento y funcionamiento del programa.
- Responsabilizarse de la ejecución de las actividades planteadas en el plan de trabajo.
- Mantener actualizado los perfiles de cargo con definición de niveles de responsabilidad.

Líderes/coordinadores /jefes:

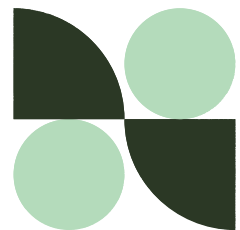
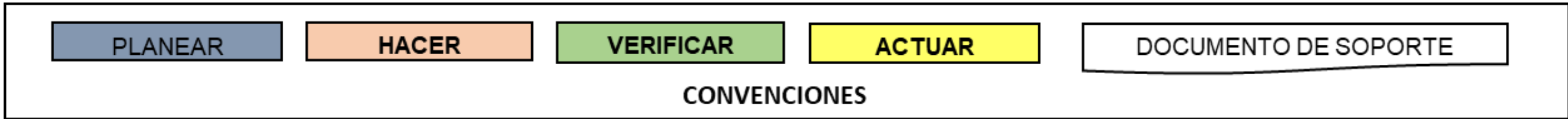
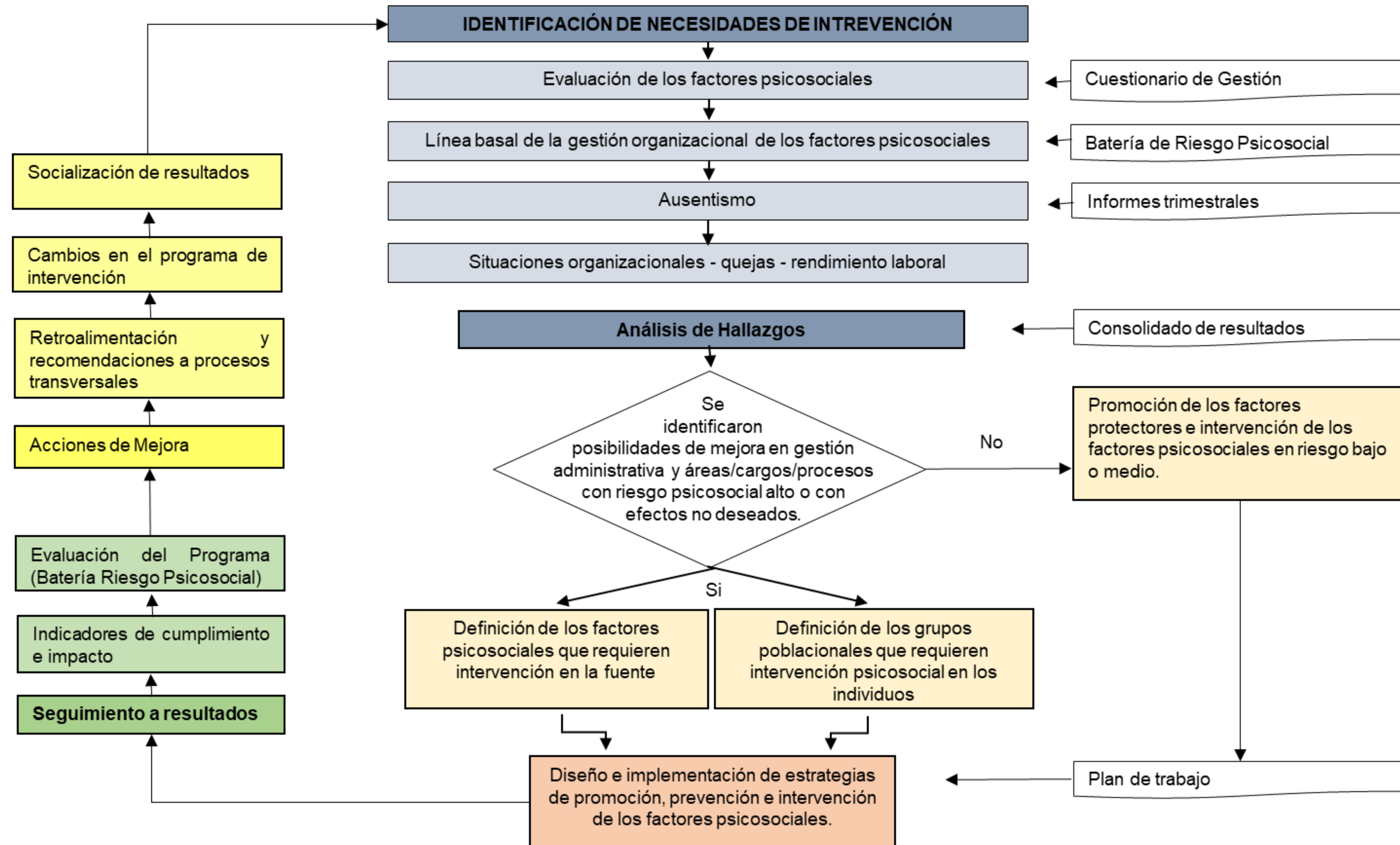
- Apoyar y fomentar la participación en las actividades que sobre riesgo psicosocial se establezcan.
- Socializar a sus respectivos equipos de trabajo, los objetivos y alcances del programa de intervención del riesgo psicosocial.
- Notificar de manera inmediata y a través de correo electrónico al área de SST, la presencia de factores de riesgo psicosocial dentro de sus áreas a cargo o cualquier novedad que considere como alarma.
- Cumplir y promover el cumplimiento de las recomendaciones para el fomento del bienestar y el adecuado manejo del estrés.

Colaboradores:

- Participar activamente de las actividades que se desarrollen de acuerdo a los parámetros definidos de intervención.
- Informar de manera clara, veraz y oportuna sobre su salud y las condiciones en las que se encuentra.
- Identificar y reportar al área de talento humano, sobre las situaciones o condiciones que puedan resultar nocivas, incluso sugerencias para su mejora.

Modelo de Intervención

A continuación, se definen el modelo de intervención para que la Institución Prestadora de Servicios de Salud a través de su aplicabilidad, identifique, evalúe, prevenga, intervenga y monitoree de forma constante la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, siguiendo el ciclo PHVA tal como lo expresa la Guía Técnica General emitida por el ministerio de trabajo.

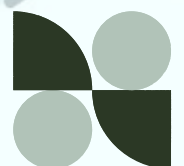


Definición de Niveles de Intervención

En el programa propuesto se tendrán en cuenta tres niveles de intervención; nivel de promoción; en el cual se ejercen acciones que fortalecen los factores protectores y los procesos que permiten a las personas incrementar el control sobre su salud y su ambiente psicosocial. Nivel de prevención primaria, a través de la cual se orientan acciones sobre los factores de riesgo psicosocial, para prevenir la incidencia de enfermedades y efectos indeseados asociadas a los factores psicosociales. A este nivel se generarán acciones tempranas sobre factores psicosociales específicos. Nivel de Prevención Secundaria, el foco de las acciones a este nivel son los grupos de personas expuestas, las cuales deben ser psicoeducadas y dotadas de herramientas que les facilite el trámite de los factores de riesgo psicosocial.

El programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial se realiza con la participación de los trabajadores, implica la ejecución de actividades educativas o formativas que se llevan a cabo con el objetivo de modificar actitudes o mejorar la capacidad de respuestas frente a las situaciones que se consideran riesgo y que en ocasiones por ser propias de la naturaleza misma de las funciones del cargo no se pueden eludir. Se involucran actividades continuas y se realizan de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo cuando haya lugar a estas. La intervención se realiza teniendo en cuantas diversas metodologías y a través de un equipo interdisciplinario que permita el abordaje integral.

Los métodos de intervención se diseñan, programan y ejecutan conforme a la realidad actual, a la cultura y posibilidades de la Institución Prestadora De Servicios De Salud. El programa se proyecta de forma que pueda ser codificado y documentado como parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.



Fuentes de Información

Con el fin de ejercer acciones oportunas y pertinentes, se recomienda revisar el programa anualmente y propender para que sea consecuente con las particularidades de la empresa, teniendo en cuenta como referente de consulta y aplicación los siguientes documentos y estudios diagnósticos.

Resultados de Evaluación de Desempeño:

Estudio que se realiza conforme al Manual de Bienestar y Desarrollo, en el primer trimestre de cada año y consta de tres momentos que permiten analizar el desempeño de cada colaborador desde su mirada personal (autoevaluación), la de un compañero homólogo o par (coevaluación) y la del líder (evaluación por líder). Y un cuarto momento en el caso de los líderes, que también serán evaluados por su personal a cargo (evaluación del líder). Se tienen en cuenta especialmente los resultados correspondientes a la competencia liderazgo, la cual es evaluada en todos los cargos, por considerarse una competencia transversal y ser un factor psicosocial determinante en el bienestar laboral.

Resultados de Evaluación Clima Laboral

Medición anual que se realiza conforme al Manual de Bienestar y Desarrollo, a través de la aplicación de encuesta, garantizando la participación, por lo menos, del 80% de la población activa. Los resultados de este estudio aportan información referente a la percepción de los colaboradores frente al compromiso, comunicación, liderazgo, reconocimiento, trabajo en equipo, satisfacción laboral y desarrollo profesional.



Fuentes de Información

Resultado Evaluación Riesgo Psicosocial

Resultados de las condiciones psicosociales intra laborales, extra laborales y niveles de estrés identificados en la aplicación de la batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y sus efectos, de acuerdo a la resolución 2404 del año 2019 del Ministerio del Trabajo Colombiano. La contratación de la aplicación de batería de riesgo psicosocial, debe garantizar registro, trazabilidad y que el informe final se acompañe de una matriz general que mínimamente permita cruzar variables de tipo de cargo (asistencial o administrativo), nivel de cargo, sedes y rango de edades.

Informes CCL

Informe anual del Comité de Convivencia Laboral que es presentado a la alta gerencia.

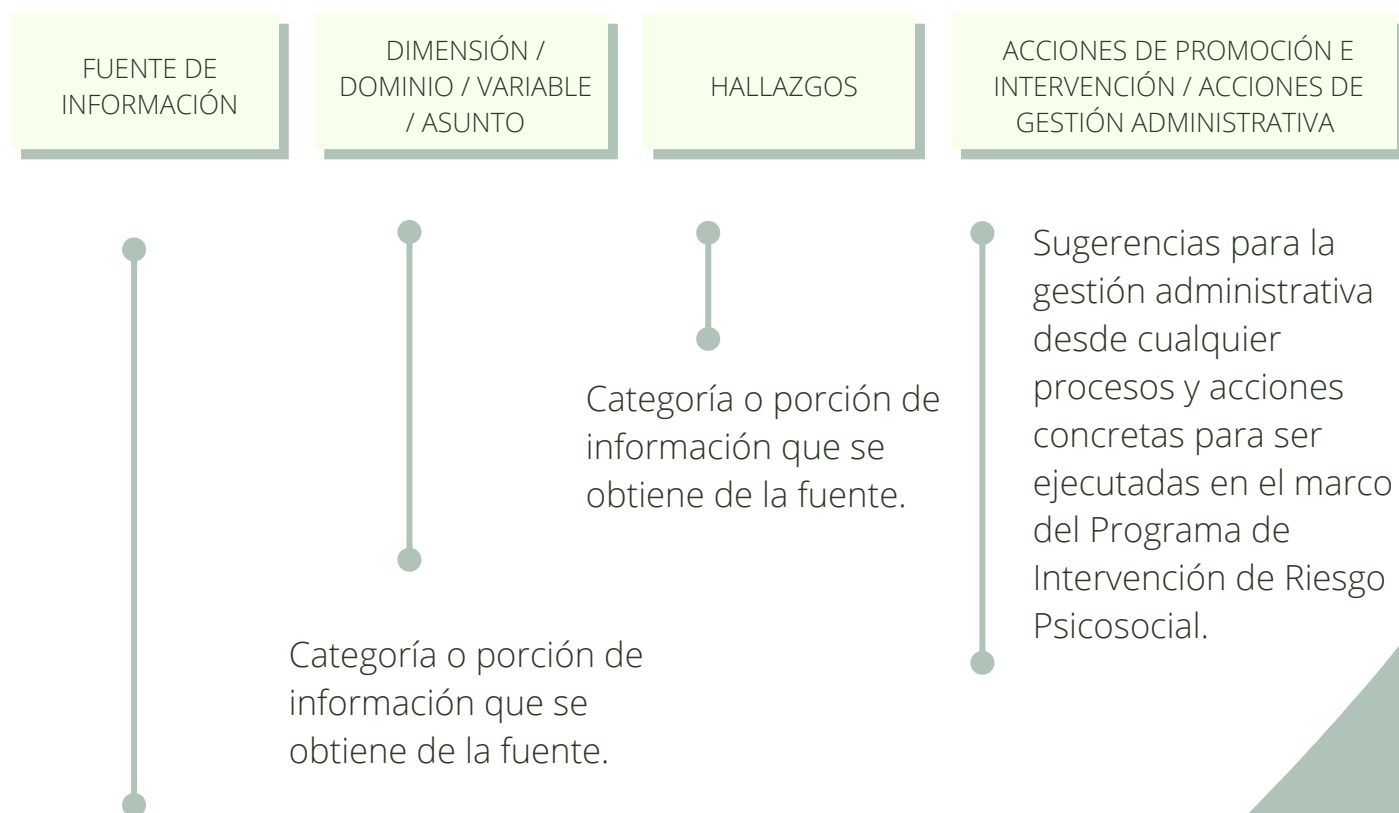
Enfermedades de Interés Psicosocial

Se deben considerar en el análisis enfermedades de interés psicosocial de las que se tenga noticia, y garantizar su seguimiento a través del presente programa. Aquellas enfermedades que son generadas por los agentes psicosociales y que se encuentran contempladas en la tabla de enfermedades laborales vigente en Colombia, que a la fecha corresponde al Decreto 1477 de 2014. También se incluyen como enfermedades de interés psicosocial aquellas que no figuran en la tabla de enfermedades del Decreto 1477 de 2014, pero en las que se demuestre la relación de causalidad con la exposición a factores de riesgo psicosocial, sean éstos intra laborales, extra laborales o individuales.



Consolidado de Hallazgos y Acciones

Para consolidar los hallazgos encontrados en las diferentes fuentes de información y las acciones propuestas se sugiere el uso del registro Consolidado de Hallazgos y Acciones



Cualquier instrumento o recurso, que en un sentido amplio sirvió para conocer el estado actual de la gestión de los factores psicosociales y su nivel de riesgo.

Procedimiento

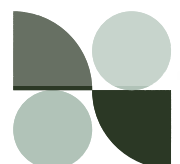
En el marco del presente programa se definen las siguientes líneas de acción, las cuales se ejecutan para tramitar los riesgos psicosociales, sus efectos en el trabajo y en los efectos en la salud de los trabajadores.

● **Plan de Trabajo Programa de Intervención de Riesgo Psicosocial**

De forma anual conforme a los hallazgos respecto a los factores de riesgo psicosocial y su gestión organizacional, y contemplando los niveles de intervención anteriormente propuestos se deben planear, realizar y medir; actividades de orden lúdico, educativas, recreativas, experienciales y administrativas, que formen a los trabajadores y les sean útiles para enriquecer sus conocimientos, mejorar actitudes y afinar sus respuestas frente a ciertas situaciones que resulten un factor de riesgo para su bienestar. Igualmente hacer las modificaciones a haya lugar sobre las condiciones de trabajo que se identifiquen común riesgo. (Anexo 1). Plan de Trabajo Programa de Intervención de Riesgo Psicosocial)

● **Entrenamiento**

Se debe garantizar la realización de los procesos de inducción, reinducción y entrenamiento específico, ya que son de utilidad para proporcionar conocimiento básico de la empresa y la promover motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar. Estos procesos se realizan en el marco de plan de formación y desarrollo de la empresa, sin embargo, con el ánimo de vigilar su ejecución el Plan de Trabajo del Programa Psicosocial se incluirá el debido seguimiento.



Procedimiento

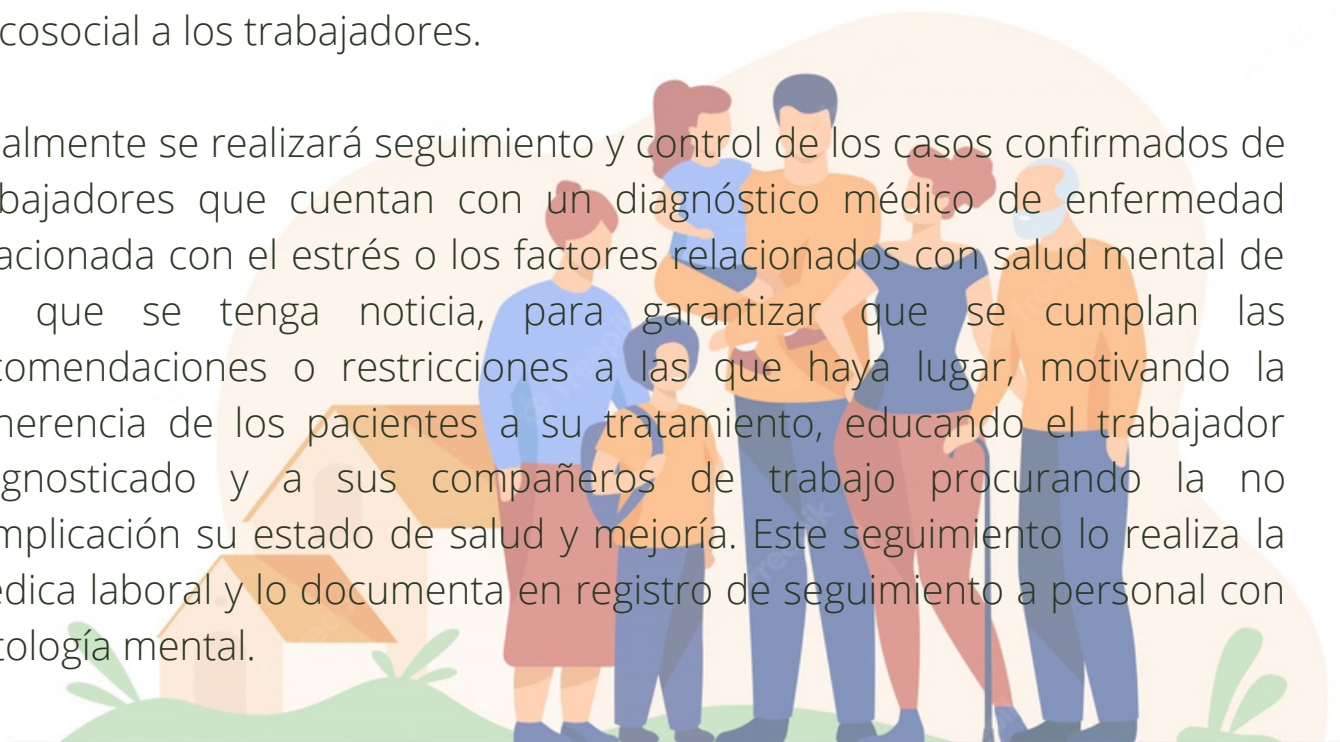
● **Actividades de Motivación**

Cada año se debe garantizar la elaboración y aprobación de Plan de Motivación para los colaboradores, en el que se consoliden las actividades que se proponen llevar a cabo para impactar de forma positiva el bienestar, la motivación, y la calidad de vida de los colaboradores y su familia. Se incluyen las actividades que están institucionalizadas por la empresa, la celebración de fechas especiales; quinquenios, días de cada profesión, cumpleaños de los colaboradores, cumpleaños de la empresa, novenas navideñas, celebración de navidad, día de madre, del padre y otros que sean aprobados en el marco del Plan de Motivación. Estas actividades se realizan en el marco de Plan de Motivación de la empresa, con el ánimo de vigilar su ejecución el Plan del Programa Psicososocial se incluirá el debido seguimiento.

● **Asistencia al colaborador**

Se debe facilitar a los colaboradores el adecuado manejo de situaciones intra laborales o extra laborales, que les pueda generar inestabilidad emocional o tensión. Por tal motivo se brindará a colaboradores sanos, susceptibles o sospechosos en relación a su salud mental; un espacio de escucha, información, psicoeducación, orientación, consejería, asesoría o remisión a red de instituciones pertinentes dependiendo del caso. Para tal fin se adopta el programa de atención psicosocial que a través de proceso de Bienestar del área de Gestión Humana brinda acompañamiento psicosocial a los trabajadores.

Igualmente se realizará seguimiento y control de los casos confirmados de trabajadores que cuentan con un diagnóstico médico de enfermedad relacionada con el estrés o los factores relacionados con salud mental de los que se tenga noticia, para garantizar que se cumplan las recomendaciones o restricciones a las que haya lugar, motivando la adherencia de los pacientes a su tratamiento, educando al trabajador diagnosticado y a sus compañeros de trabajo procurando la no complicación su estado de salud y mejoría. Este seguimiento lo realiza la médica laboral y lo documenta en registro de seguimiento a personal con patología mental.



Procedimiento

● **Preparación para la pensión**

Se realizarán actividades para fortalecer las habilidades y estrategias de afrontamiento de los trabajadores que próximamente realizarán transición de vida laboral a pensional, a través de información, asesoría, orientación y capacitación dirigida a los pre-pensionados.

Las actividades deben aportar a facilitar los trámites pensionales, brindar un panorama claro

de las diferencias y beneficios en pensión dependiendo del régimen, ayudar al colaborador a lograr un mejor conocimiento de sí mismo, dar trámite a sus emociones y mejorar su salud financiera. Conforme a las acciones descritas en el Plan de Transición Laboral. (Anexo2)

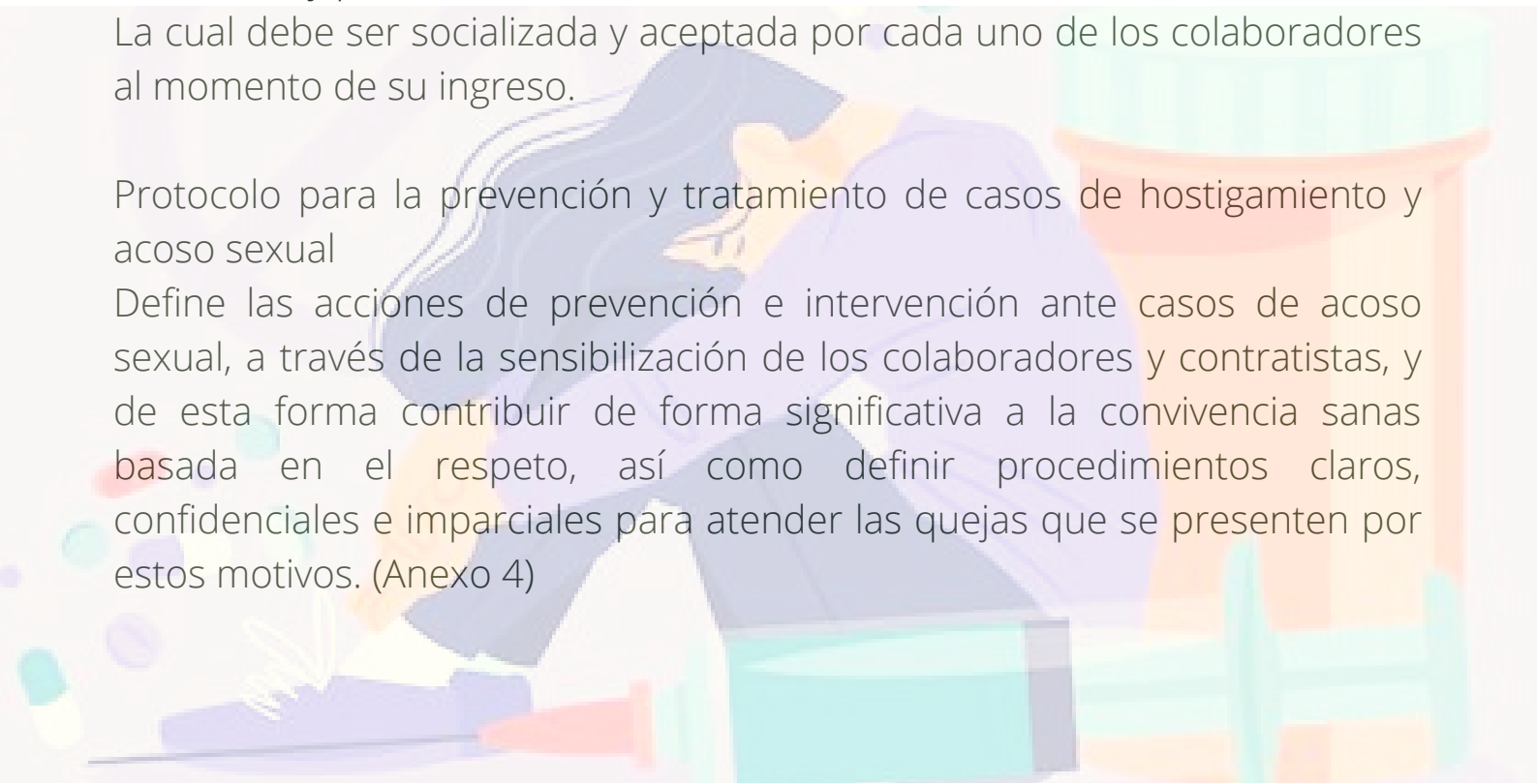
● **Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA)**

En la Institución Prestadora de Servicios de Salud se reconoce el consumo indiscriminado de drogas y alcohol como un riesgo para la salud y una condición que incrementa la probabilidad de accidentes de trabajo, ausentismo laboral y afecta la productividad. A través de esta política se definen los lineamientos para la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas en la empresa y precisar las responsabilidades conforme a la normatividad vigente, favoreciendo las condiciones de trabajo seguras, saludables y productivas. (Anexo 3)

La cual debe ser socializada y aceptada por cada uno de los colaboradores al momento de su ingreso.

Protocolo para la prevención y tratamiento de casos de hostigamiento y acoso sexual

Define las acciones de prevención e intervención ante casos de acoso sexual, a través de la sensibilización de los colaboradores y contratistas, y de esta forma contribuir de forma significativa a la convivencia sanas basada en el respeto, así como definir procedimientos claros, confidenciales e imparciales para atender las quejas que se presenten por estos motivos. (Anexo 4)



Procedimiento

● **Prevención Y Protección De Agresiones Y Violencia Contra Los Trabajadores De La Salud**

Es una guía a través de la cual se orienta a la Institución Prestadora De Servicios De Salud, los responsables de SST y a los trabajadores del sector salud para fortalecer y poner en práctica una política general de prevención y protección de la agresión y violencia hacia los trabajadores del sistema de salud. Para este fin se adopta la guía del Ministerio del trabajo, Prevención Y Protección De Agresiones Y Violencia Contra Los Trabajadores De La Salud:

<https://www.oissobservatoriovejez.com/publicacion/prevencion-y-proteccion-de-agresiones-y-violencia-contra-los-trabajadores-de-la-salud/>



Evaluación del programa

● Cumplimiento:

No. de Actividades Ejecutadas /No. de actividades Programadas x 100

● Cobertura:

No. de Personas que asisten a la actividad//No. de Personas Programadas x 100

● Incidencia:

Casos sospechosos nuevos/Población expuesta x 100

No. Enfermedades de interés psicosocial/No .Enfermedades

● Prevalencia:

Casos sospechosos (nuevos más antiguos)/Población expuesta x 100

● Eficacia:

No E. de interés psicosocial/No de expuestos

No E.P de Riesgo Psicosocial calificadas/ No de expuestos.

Nivel de desempeño

Rotación

Ausentismo

Clima laboral



Anexo 2 - Plan de Transición Laboral

<i>Población Objeto</i>	<i>Actividad</i>	<i>Descripción de la Actividad</i>
Pre-pensionados (quienes les faltan 3 años o menos para cumplir los requisitos para acceder a la pensión de vejez)	Acompañamiento individual	Encuentros con experto conforme a la demanda y presupuesto asignado
Hombres entre 50 y 51 años, mujeres entre 45 y 46 años.	Sensibilización sobre importancia de doble asesoría	Informar a la población interesada sobre la importancia de la doble asesoría. Realización de jornadas de doble asesoría en la empresa.
Colaboradores a quienes les falta 5 años o menos para pensionarse	Atención psicológica	Consulta psicológica individual
Colaboradores a quienes les falta 5 años o menos para pensionarse	Mentoría financiera	Encuentro individual con experto que brinda asesoría de acuerdo con las necesidades específicas del colaborador.
Colaboradores a quienes les falta 5 años o menos para pensionarse	Vivir con Propósito: Ciclo de 2 talleres experienciales, cada uno de 4 horas	Ser consciente Sentido de la vida Boicoteadores personales Miedos y creencias que limitan
	Vivir en Abundancia: Taller experiencial de 4 horas	Salud financiera Relación consciente e inconsciente con el dinero Ahorrar para invertir, no para gastar Evaluación de metas Aprovechamiento del banco y los créditos
	Vivir con Vitalidad: Ciclo de 2 talleres experienciales, cada uno de 4 horas	Nutrición - Vida saludable Ejercicio físicos y mentales Meditación consciente (Mind Fullnes)
	Planeación Estratégica de Vida: Ciclo de 3 talleres experienciales, cada uno de 4 horas	Proyecto de vida Misión, visión y aspiraciones Valores fundamentales Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas Objetivos, estrategias y tácticas operativas Plan de acción

Anexo 3 - Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (SPA)

La Institución Prestadora de Servicios de Salud consiente de la importancia de brindar ambientes sanos y estilos de vida saludable que se reflejen en la Salud y bienestar de todos sus colaboradores, y teniendo en cuenta que el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas generan afectación en el ámbito laboral en aspectos como la salud, eficiencia, desempeño y seguridad de nuestros empleados, se ha generado la política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas en ambiente laboral. En consecuencia, se establece lo siguiente:

Objetivo

Definir los lineamientos y responsabilidades para la prevención en el consumo de alcohol, tabaquismo, y sustancias psicoactivas en la Institución Prestadora de Servicios de Salud.

La Institución Prestadora de Servicios de Salud es responsable de:

1. Acogerse a la normatividad legal que expiden autoridades competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar factores de riesgo para prevenir el inicio del consumo de tabaco, SPA y licor.
2. Desarrollar las actividades de sensibilización, prevención y psicoeducación correspondientes
3. Realizar pruebas correspondientes a la detección de consumo de sustancias psicoactivas con total autonomía y cuando lo estime necesario.
4. Brindar apoyo psicosocial a los colaboradores a través del proceso de Bienestar del área de

Gestión Humana.

5. Aplicar las medidas disciplinarias ante el abuso y/o adicción de sustancias psicoactivas, tabaco o alcohol

Los trabajadores y contratistas son responsables de:

6. Participar de las campañas y demás actividades de sensibilización que promuevan para la prevención del consumo de alcohol, tabaquismo, y sustancias psicoactivas
7. Presentarse al sitio de trabajo sin estar bajo influencia de alcohol o cualquier otra sustancia psicoactiva.
8. Permitir la práctica aleatoria y sin previo aviso de exámenes que determine la empresa para establecer la presencia de alcohol, drogas y cualquier sustancia que ponga en riesgo la seguridad propia o de terceros.
9. Comprometerse con el proceso terapéutico y/o medico de ser requerido.

Ante la evidencia de abuso y/o adicción de sustancias psicoactivas o alcohol se debe notificar inmediatamente a la Jefatura de Gestión Humana.

NOMBRE:

CÉDULA:

CARGO:

FECHA:

FIRMA: _____

Anexo 4 - Protocolo para la prevención y tratamiento de casos de hostigamiento y acoso sexual

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

La Institución Prestadora de Servicios de Salud entiende la importancia tanto de los ambientes laborales sanos y seguros, como de la promoción de valores como el respeto, la dignidad y la igualdad. En consecuencia, se establece el siguiente protocolo de prevención de acoso sexual.

Objetivo:

Implementar medidas de prevención, sensibilización y actuación ante cualquier situación de acoso de tipo sexual en el contexto laboral

Formas del hostigamiento sexual

A continuación, se describen algunas formas de hostigamiento las cuales no son admitidas en la Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Comportamiento físico de naturaleza sexual: se refiere a contactos físicos no deseados que van desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral.

Conducta verbal de naturaleza sexual: hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta.

Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual.

Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona: se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Como insultos o burlas que están relacionados con el sexo, los comentarios de carácter sexista, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.

En el evento de presentarse alguna de las situaciones anteriormente descritas, se debe seguir la siguiente ruta.

En caso de que un colaborador o contratista se encuentre en alguna de las situaciones definidas como posible hostigamiento y/o acoso sexual debe:

1. Comunicación con el jefe inmediato o miembro de Comité de Convivencia Laboral
2. Posteriormente se contactará a psicólogo del equipo de Bienestar del área de Gestión Humana para ponerle al tanto de la situación y este realice un primer.
3. El psicólogo, como profesional de la salud debe valorar la magnitud del caso y realizar inmediatamente un plan de contingencia el cual puede incluir una o varias de las siguientes acciones:
 - a. Primeros auxilios psicológicos
 - b. Seguimiento o remisión a la EPS del trabajador (en ambos casos el psicólogo realizará seguimiento y acompañamiento)
 - c. Notificar al Analista Jurídico y radicar proceso disciplinario
 - d. Activar ruta de atención integral en salud a víctimas de la violencia sexual del ministerio de Salud y Protección Social

Capacitación

Los psicólogos del proceso de Bienestar deben realizar cada dos años curso de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual en entidad educativa debidamente avalada.

Promoción