



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SALUD VITAL Y RIESGOS
PROFESIONALES I.P.S. E.U**

**AUTOR:
NANCY JOHANA FORERO GARCIA
TITULO A OBTENER
PSICÓLOGA**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA
2015**



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SALUD VITAL Y RIESGOS
PROFESIONALES I.P.S. E.U**

**AUTOR:
NANCY JOHANA FORERO GARCIA**

**ASESORA DE PASANTÍA:
CAROLINA DIAZ ROMERO**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA
2015**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por mi vida y por las experiencias maravillosas que he tenido, por todo lo que he logrado en este tiempo. Me gradúo después de tantos años, pero con la satisfacción de llevar el camino recorrido de mis objetivos personales y laborales.

Agradezco a mis Padres por su apoyo y empuje. Papitos los quiero mucho. Por fin me gradúo... jejeje!

A mi Esposo por su amor, acompañamiento y apoyo en todo mi proceso de crecimiento. Juntos unidos por el mismo camino. Te Amo con toda mi Alma.

A mis hermosos Hijos, son el motor de mi vida, para dedicarme a ustedes puse este paso importante en mi vida, y ahora me acompañan a recibir el título de profesional, pues el título de Mujer Madre Feliz me lo dieron ustedes. Los Amo hasta el infinito.

A mis amigas que han estado siempre para apoyarme en cada decisión que he tomado, por ser mis cómplices y alcahuetas.

TABLA DE CONTENIDO

	pp.
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCION.....	12
1. JUSTIFICACION.....	13
2. OBJETIVOS.....	15
2.1 Objetivo General.....	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	16
3. REFERENTE CONCEPTUAL.....	17
3.1 Salud en el trabajo.....	17
3.2 Definiciones.....	18
3.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).....	20
3.4 Estrés y riesgo psicosocial.....	22
4. METODOLOGIA.....	31
4.1 Población.....	31
4.2 Instrumentos.....	32
4.3 Procedimiento.....	38
4.3.1 Etapa 1: Investigación precedente.....	38
4.3.2 Etapa 2: Planear.....	39
4.3.3 Etapa 3: Hacer.....	39
4.3.4 Etapa 4: Verificar.....	40
4.3.5 Etapa 5: Actuar.....	40
5. RESULTADOS.....	41
6. DISCUSION	64

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
8. REFETENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70

INDICE DE TABLAS

pp.

Tabla 1. Dominios, dimensiones y definiciones de factores psicosociales intralaborales	35
Tabla 2. Dominios, dimensiones y definiciones de factores psicosociales extralaborales	36
Tabla 3. Interpretación de los niveles de riesgo	37
Tabla 4. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y Forma B. .	41
Tabla 5. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	42
Tabla 6. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Estrés.....	42

INDICE DE GRAFICAS

pp.

Gráfico 1. Porcentaje Dominios cuestionario riesgo psicosocial intralaboral	43
Gráfico 2. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	44
Gráfico 3. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio control sobre el trabajo.....	45
Gráfico 4. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio demandas del trabajo	46
Gráfico 5. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio recompensas	47
Gráfico 6. Gráfico 6 Porcentaje detallado de las dimensiones del Riesgo Psicosocial Extralaboral	48
Gráfico 7. Porcentaje detallado del Riesgo Psicosocial del Estrés	49
Gráfico 8. Identificación de situaciones que generan estrés.	52

INDICE DE IMAGENES

pp.

Imagen 1. Realización de taller solución de problemas.....	53
Imagen 2. Realización de taller solución de problemas.....	54

INDICE DE ANEXOS

pp.

Anexo A. Taller de servicio al cliente	73
Anexo B. Taller solución de problemas.....	76
Anexo C. Taller manejo efectivo del tiempo	78

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES I.P.S. E.U

AUTOR(ES): NANCY JOHANA FORERO GARCIA

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): CAROLINA DIAZ ROMERO

RESUMEN

El objetivo de esta pasantía fue la de Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. E.U, mediante la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, con el fin de diseñar un programa de prevención de incidentes o accidentes de trabajo. Utilizando el modelo de estudio transversal descriptivo. En cuanto a la población que participó estuvo constituida por trabajadores contratados directamente de los cuales el 92% tiene un nivel educativo profesional universitario todos en profesiones en áreas de la Salud. El instrumento utilizado para la evaluación fue el Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social, 2010). Con respecto a los resultados en las condiciones intralaborales se encontró alto riesgo en las dimensiones liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y nivel de riesgo muy alto en las dimensiones control sobre el trabajo. En las condiciones extralaborales los niveles de riesgo fueron sin riesgo relevante. Las principales conclusiones que se resaltan de los resultados es que los trabajadores mantienen un estado completo de bienestar físico, mental y social, pues a pesar de los niveles altos y muy altos de algunas dimensiones de los factores de riesgo psicosocial, en toda la empresa los niveles de ausentismo y enfermedad general son cero, lo que lleva a proponer un programa de prevención y así disminuir los niveles ya encontrados.

PALABRAS CLAVES:

Riesgo Psicosocial, Factores de Riesgo, Salud Ocupacional, Estrés.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: IDENTIFICATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN THE COMPANY SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES IPS E.U

AUTHOR(S): NANCY JOHANA FORERO GARCIA

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: CAROLINA DIAZ ROMERO

ABSTRACT

The objective of this internship was to identify psychosocial risk factors present in the SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES IPS EU, by applying battery Psychosocial Risk Ministry of Social Protection, in order to design program to prevent incidents or accidents. Using the model of descriptive cross-sectional study. As for the population that participated consisted of workers hired directly out of which 92% have a university professional education in all professions in areas of Health. The instrument used for evaluation was the questionnaire assessing psychosocial risk factors (Ministerio de Protección Social, 2010). Regarding intralaborales results in high risk conditions found in the dimensions leadership and social relationships at work and very high risk level in control dimensions on the job. On the outside work conditions risk levels they were not significant risk. The main conclusions are highlighted in the results is that workers maintain a state of complete physical, mental and social wellbeing, because despite the high and very high levels of some dimensions of psychosocial risk factors in companywide Overall levels of absenteeism and illness are zero, leading to propose a program of prevention and thus lower levels and found.

KEYWORDS:

Psychosocial Risk, Risk Factors , Occupational Health , Stress .

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como condiciones que afectan a las personas en su calidad de vida. Cuando estos factores están perturbados, generan desmotivación e insatisfacción ocasionando baja productividad, incluso accidentes laborales o enfermedades laborales.

Es de vital importancia para todas las empresas, conocer los factores de riesgo presentes en sus trabajadores, para así diseñar programas y ejecutar actividades que permita mejorar el ambiente laboral y disminuir los riesgos.

El presente informe compila la identificación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES IPS S.A.S., basados en la legislación aplicable a la fecha de entrega de este documento; la información aquí contenida es parcial.

1. JUSTIFICACIÓN

El objetivo que inicialmente se había propuesto para la ejecución del presente trabajo de grado el cual era “Implementar la documentación de la norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en la Empresa Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. E.U”, se modificó en el transcurso de la evaluación inicial de riesgos y peligros.

De acuerdo a estos cambios en los objetivos, la evaluación de los factores de riesgo a los que pueden estar expuestos los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS, es de valiosa importancia, pues con la identificación de los niveles de riesgo psicosocial se pretende hacer un programa de intervención, para así disminuir la probabilidad de ocurrencia de algún accidente laboral o incluso el desarrollo de alguna enfermedad laboral, así mismo se busca mantener los índices de ausentismo en niveles mínimos. Además por tratarse de una empresa en la que la principal labor es la de prestar servicios de tipo médico, en los que se realizan exámenes de ingreso, retiro o periódicos con medicina laboral, los cuales pretenden identificar los riesgos físicos de los usuarios; es coherente y de vital importancia que los factores de riesgo psicosocial sean trabajadores en el marco del desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

La salud ocupacional en la actualidad constituye uno de los pilares de gestión más importantes para optimizar la calidad de vida de los trabajadores y con ello la competitividad en las empresas. Ya que la calidad de vida de los trabajadores se espera sea más óptima y la empresa más competitiva, esto se hace posible en el momento en que la empresa origine y promocióne en todo momento el trabajo de una cultura en seguridad y salud ocupacional, la cual debe estar acondicionada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del talento humano y la reducción de los costos operacionales.

Es por ello que SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES I.P.S. E.U. tiene entre sus proyectos ejecutar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, con el fin de optimizar la calidad de vida de sus trabajadores, mejorar la calidad de los servicios y ante todo generar ambientes sanos para los que aquí trabajan, permitiéndole mantener una estadística mínima de ausentismos buscando mantener ningún accidente y ninguna enfermedad laboral. Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS (2015).

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. E.U, mediante la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo, con el fin de diseñar programas de prevención de incidentes o accidentes de trabajo.

2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar programas de prevención del riesgo psicosocial, para promover un ambiente de trabajo saludable.
- Definir y socializar procedimientos de trabajo seguro, para las tareas de alto riesgo, que tengan como agravante incidentes y/o accidentes de trabajo ocurridos en los últimos 6 meses.

CONTECTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. S.A.S. es una empresa que se dedica a actividades de práctica médica sin internación, que se encuentra ubicada en la Calle 59 N° 32-67 de la ciudad de Bucaramanga.

Desde su constitución legal en Marzo de 2.006, ha ofrecido servicios de salud en las áreas de medicina general, odontología, laboratorio clínico, optometría a usuarios afiliados; expandiendo sus servicios de I y II Nivel de atención, la mayoría de ellos prestados directamente y algunos subcontratados con la red de prestadores de la ciudad. Actualmente Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. S.A.S. tiene habilitados los servicios especializados en Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Optometría, Odontología, Medicina General, Salud Ocupacional, Promoción y Prevención Urbana y Rural, Cirugías Oculares, servicio de Toma de Imagenología, Laboratorio Clínico.

3. REFERENTE CONCEPTUAL

3.1 Salud en el trabajo

La salud ocupacional en Colombia ha presentado una evolución importante durante los últimos años, donde se ha integrado a la legislación términos y disposiciones que le invitan a los actores (empresa, colaboradores y Estado) a ir más allá en lo que se entiende por salud y seguridad en el trabajo, por lo tanto también se da un cambio en la manera de prevenir, promover e intervenir en el mismo.

Es probable que todo esto tenga su inicio en la definición que la Organización Mundial de la Salud OMS (1948) estableció para el término salud: “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad”. Esta definición trae consigo cambios importantes en la percepción de la salud del ser humano, ya que esta no es solo ausencia de enfermedad, sino un estado de completo bienestar, el cual se da en la interrelación de tres dimensiones: la física, la cual se podría decir era la que se tenía en cuenta como manifestación principal de este estado, la mental y la social, hasta ahora tratadas separadamente, las cuales son incluidas como un igual de la anterior, siendo también parte fundamental de la salud y bienestar del ser humano.

Así que todos los esfuerzos encaminados a ofrecer salud al ser humano en cualquiera de los ambientes donde se desarrolle, para este caso el laboral, deben tener en cuenta que además de influir positivamente en el área física, deben ocuparse de la salud mental y social para dar un completo estado de salud.

3.2 Definiciones

Accidente e incidente de trabajo. La definición de accidente ha ido variando en la medida que se han dado cambios a nivel tecnológico. De acuerdo con Creus y Mangosio, Johnson en 1973 define accidente como “una transferencia indeseada de energía, debida a la falta de barreras o controles que producen lesiones, pérdidas de bienes o interfieren en procesos, precedidas de secuencias de errores de planeamiento y operación; lo cuales: a) no se adaptan a cambios en factores físicos o humanos; b) producen condiciones y/o actos inseguros provenientes del riesgo de la actividad, que la interrumpen o la degradan”.

A partir del Decreto 1295 de 1994, se definió el accidente de trabajo como “todo suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

También es accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de las órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor para su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente, se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.”

Los incidentes son similares a un accidente, sin embargo tienen una diferencia fundamental y es que a diferencia de estos últimos no causan lesiones de ningún tipo, tampoco daños a bienes o procesos. Aun así estos son de gran importancia en el tema de prevención por lo cual deben ser reportados por el colaborador e igualmente

investigados, con el fin de evitar que un incidente y consecuencias se convierta en un accidente.

Riesgo y peligro: De acuerdo con Creus y Mangosio (2011), la revisión de la definición dada a riesgo y peligro, dos de los vocablos más utilizados en seguridad se puede prestar para ambigüedades, por lo cual se hace necesario tener un léxico más preciso y dirigido a su uso en el área de seguridad.

“Peligro es considerado como algo inminente, que sucederá ineludiblemente si se hace o se deja de hacer tal o cual cosa. En cambio riesgo presenta un doble significado como: a) la probabilidad de que suceda algo y b) consecuencia”.

De acuerdo con el Decreto 1443 de 2014, se define peligro: “fuente, situación o acto potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones” y al riesgo: “combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos”.

Enfermedad laboral. Se entiende la enfermedad laboral como aquella originada por las condiciones laborales a la cuales se encuentra expuesto un trabajador, Creus y Mangosio (2011) consideran que las patologías ocasionadas por las condiciones de trabajo se clasifican en patologías específicas o inespecíficas, según exista o no una clara relación entre las condiciones de trabajo presentes y las alteraciones de salud en el trabajador (causa-efecto).

Las patologías específicas son aquellas en la que existe una relación directa entre el trabajo y las lesiones o alteraciones funcionales del trabajador. Son los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

A diferencia del accidente de trabajo el cual es súbito, violento, imprevisto y de origen externo al trabajador, la enfermedad profesional es de lento desarrollo, gradual y previsible; es una enfermedad crónica contraída como consecuencia de la exposición a un determinado tipo de contaminante (Creus y Mangosio, 2011).

3.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1562 de 2012, se dan unos cambios importantes en materia de salud en el trabajo. Entre los cambios dados se considera importante destacar para la realización de este trabajo los siguientes: En el Artículo 1° Definiciones: Salud Ocupacional, será entendida como Seguridad y Salud en el trabajo y definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. El Programa de Salud Ocupacional será entendido como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), al ser un sistema de gestión implica que se debe dar en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua.

El decreto 1443 de 2014, es el acto legislativo mediante el cual se establecen las disposiciones para la implementación del Sistema General de Salud y Seguridad e el Trabajo (SG-SST), y se da desarrollo a lo establecido por la Ley 1562 de 2014 en esta materia. De acuerdo con el Artículo 1, dichas directrices son de obligatorio cumplimiento, las cuales deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados.

En el Artículo 3, se define la Seguridad y Salud en el Trabajo como: “la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de

trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.”

En el Artículo 4, se tiene la definición del SG-SST: “Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política de la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo”. Con esta modificación se han incluido como actividades dentro de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial, la implementación de acciones de mejora dando un paso determinante a un sistema de gestión, a diferencia de lo establecido anteriormente en el Programa de Salud Ocupacional que se encontraba en la Resolución 1016 de 1898, donde se establece que El programa de Salud ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación.

Este sistema de gestión debe ser liderado e implementado por el empleador y debe contar con la participación de los trabajadores y /o contratistas de la organización.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y de igual manera la protección y promoción de la salud de los trabajadores y /o contratistas, a través de la implementación mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)”.

En el Artículo 8 del Capítulo III Organización del SG-SST, del Decreto 1443 de 2014, dentro de las obligaciones del empleador se encuentra en el numeral 6 “Gestión de los Peligros y Riesgos: Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y

establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones”. Para dar cumplimiento a esta disposición por parte de la empresa Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS EU, en el marco de este trabajo, se hizo uso del modelo propuesto en la Guía Técnica Colombiana GTC-45: guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional (ICONTEC, 2012). Este documento ofrece una pauta completa y adaptable a las organizaciones que permiten dar cumplimiento a lo expuesto en el Artículo mencionado anteriormente, adicionalmente tiene en consideración la norma OHSAS 18001.

3.4 Estrés y Riesgo Psicosocial

Desde una perspectiva psicológica, el estrés debe ser entendido como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir, el estrés es un motor para la acción, estimula a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno en el cual se encuentra. Esto es lo que se considera estrés positivo. Sin embargo cuando el entorno le asigna a la persona una serie de situaciones para las cuales no está preparada o no posee las habilidades necesarias para dar una óptima respuesta, se convierte en un riesgo para la salud. Esto es lo que se considera estrés de consecuencias negativas o distrés (Creus y Mangosio, 2011).

Dichos autores han catalogado las consecuencias del estrés en 5 categorías, así:

Efectos subjetivos: se podría decir que son los efectos internos que puede experimentar la persona que está sometida a una situación de estrés, entre estos se encuentra la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, baja autoestima, amenaza y tensión.

Efectos conductuales: son aquellos que se pueden evidenciar en el comportamiento como la propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, gestión excesiva de alimentos o pérdida del apetito, habla afectada, risa nerviosa, incluso temblor.

Efectos cognoscitivos: están relacionados con la capacidad cognoscitiva que puede manifestarse a través de olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental, incapacidad para la toma de decisiones y concentrarse.

Efectos fisiológicos: son lo que se pueden evidenciar a través de la respuesta de los distintos órganos, como aumento de las catecolaminas y corticoides en la sangre, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, dilatación de las pupilas, sequedad en la boca, exudación, entumecimiento y escozor en las extremidades.

Efectos organizaciones: son los que afectan diferentes indicadores o variables presentes en las empresas como el ausentismo, pobres relaciones laborales, baja productividad, alta accidentalidad, rotación de personal, pobre clima organizacional, antagonismo e insatisfacción laboral.

Riesgo psicosocial en el trabajo se define como las características de la organización del trabajo, de las relaciones laborales y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de los trabajadores.

Las características hacen referencia a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la probabilidad de experimentar tensión psíquica, en detrimento del rendimiento y productividad, lo que una vez acumulada

residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud (Caroca y Parra, 2012).

Creus y Mangosio (2011), definen y clasifican los estresores como los elementos que determinan el grado de satisfacción laboral y que actual como parámetros para valorar individual y colectivamente la calidad de vida laboral, es decir que establecen condiciones que no pueden ser asimiladas por los individuos.

Los clasifican como:

Físicos y ambientales: tales como ruido, iluminación deficiente, espacios reducidos

Condiciones del puesto de trabajo: hace referencia a la tarea en relación con los conocimientos del trabajador, también con la distribución del tiempo de trabajo y como este le permite otorgar tiempo libre para su vida familiar y social.

Sociales: las diferentes relaciones establecidas por el trabajador dentro y fuera de su ambiente de trabajo.

Relacionados con la empresa: son características propias de la organización, como sistema de carrera, remuneración, programas de formación e incentivos.

Las condiciones en que se desarrolla el trabajo: como seguridad, comodidad, participación, comunicación, asensos, formación continua entre otros. Una condición altamente negativa es el hostigamiento psicológico (mobbing) o acoso laboral, como una medida para que el trabajador abandone la organización.

Preocupación por la estabilidad en el empleo: que surge en el trabajador al hacer la valoración de situaciones externas como su tipo de contrato, situación del mercado en general o de la empresa en particular.

Dentro de los estresores relacionados con las condiciones en que se desarrolla el trabajo se encuentra la comunicación, la cual cobra una gran importancia debido a la necesidad que siente el ser humano por comunicar la realidad que le rodea. Una buena comunicación al interior de la organización minimiza el riesgo psicosocial al permitirle al colaborador poder recibir y transmitir información a todo nivel, como lo manifiestan Creus y Mangosio una deficiente comunicación entre los superiores y subordinados o entre los miembros de los grupos de trabajo conduce a un rol del trabajador que es ambiguo.

Un concepto que ha venido adquiriendo importancia a nivel organizacional es la comunicación asertiva, que se basa en el principio de que hay estilos básicos de comunicación donde encontramos la pasiva en la cual las personas evitan dar a conocer sus sentimientos, emociones y conocimiento por temor a ser incomprendidos, está la comunicación agresiva que al contrario de la anterior la persona sobrevalora sus opiniones incluso en ocasiones despreciando las de los demás. Y está la comunicación asertiva en el cual la persona se encuentra abierta a las opiniones ajenas, tiene como punto de partida el respeto hacia los demás y hacia sí mismo, aceptando que las posturas pueden diferir, evitando conflictos, sin embargo por ello no deja de expresar lo que desea de forma directa abierta y honesta.

El concepto de riesgo psicosocial hace su primera aparición en nuestra legislación mediante el decreto 614 de 1984, en el cual se establecen las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país. En su Artículo 2º, las actividades de Salud Ocupacional tiene por objeto, en el numeral “c) 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 o colectiva en los lugares de trabajo”. Luego fue mencionado en la Resolución 1016 de 1989, en la cual se establece el funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional hoy conocido como Sistema de Gestión de

Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se tiene como una de las principales actividades de los programas de Medicina Preventiva y del Trabajo diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, también identificar los agentes de estos riesgos mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. Pero es en el 2008 donde con la Resolución 2646 se desarrolla de una manera amplia este tipo de riesgo en particular.

A través de esta Resolución “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial”.

Para la evaluación de riesgo psicosocial se tomó como instrumento de la batería de pruebas el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral, el cual ha sido diseñado para evaluar las condiciones propias del trabajo, la organización y del entorno en que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Dicho cuestionario cuenta con dos formas, la forma A que está dirigida a los cargos de jefatura o dirección, los cuales se caracterizan por tener personas bajo su responsabilidad p.ej. jefes de sección, coordinadores, supervisores, directores entre otros (jefes). Y a personal calificado quienes se desempeñan en cargos en los que hay dominio de una técnica o conocimiento específico que es implique cierta autonomía en la toma de decisiones, aun cuando no tengan personal a su cargo (profesionales o técnicos).

La forma B está dirigida a cargos que poseen un conocimiento o destreza particular pero con menor autonomía en la toma de decisiones (auxiliares). Y a aquellos cargos

que no requieren conocimientos especiales, donde el colaborador sigue instrucciones precisas de un superior (operarios).

Este cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales mediante la forma A y 16 dimensiones en la forma B, los cuales se agrupan en cuatro grandes de factores psicosociales intralaborales o dominios que son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Un fenómeno que ha adquirido gran importancia y que ha sido enmarcado dentro de los riesgos psicosociales es el “síndrome de burn-out”, el cual de acuerdo con lo expuesto por Creus y Mangosio (2011), se considera el como una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas en el desempeño de sus labores. Los primeros conceptos de este síndrome hacían referencia que se presentaban con exclusividad en entornos laborales donde los colaboradores tenían actividades relacionadas al servicio de terceros, como es el caso de los educadores y personal de salud. A medida que avanzaron los estudios de este fenómeno, se observó que también puede presentarse en otras áreas laborales, en las cuales se tiene una alta demanda emocional externa e interna sobre el trabajador, demandas que exceden su capacidad de respuesta. Teniendo en cuenta esta evolución en la comprensión de dicho síndrome, han definido de manera operacional el concepto como: “una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”.

Este síndrome se origina en el entorno y condiciones laborales, sin embargo no se deben dejar de lado algunas variables específicas del trabajador como su personalidad, condición sociodemográfica, entorno personal que puede influir en el desarrollo y curso de este síndrome cuando aparece.

Este síndrome puede aparecer cuando el trabajador se encuentra expuesto a fuentes de estrés en dosis nocivas (recordando que el estrés es una respuesta adaptativa) y a factores de riesgo psicosociales, como carga laboral, falta de apoyo social, conflicto de rol, falta de control y autonomía, entre otros y estos se dan en un entorno laboral en el cual se dan al trabajador demandas emocionales considerables y de prestación de servicios humanos.

Creus y Mangosio, evidencian cinco fases del proceso de “burn-out”, las cuales tienen carácter cíclico, por lo tanto pueden vivirse en repetidas ocasiones, en el mismo u otro lugar de trabajo, en otro cargo y en diferentes momentos de su vida laboral. Estas fases son:

Fase inicial de entusiasmo: esta fase está definida por el entusiasmo y la alegría experimentada por el colaborador ante el nuevo puesto de trabajo, se dan expectativas positivas y se asume el nuevo reto con gran energía, no importa si se debe alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento: durante esta fase no se cumplen las expectativas profesionales, se evalúa la relación directa entre el esfuerzo invertido en el trabajo y la recompensa recibida, percibiendo que no es equitativa. También se da desequilibrio entre los recursos personales y las demandas de la labor, por lo cual en este momento se define un problema de estrés psicosocial. Hay en el profesional sentimientos de incapacidad para dar una respuesta eficaz en su trabajo.

Fase de frustración: Durante esta fase se hacen evidentes los sentimientos de frustración, desilusión en el trabajador, para quien ahora su trabajo carece de sentido, hay una alta irritabilidad, puede provocar conflictos en su grupo. También la salud puede verse afectada, haciéndose evidentes dificultades emocionales, fisiológicas y conductuales.

Fase de apatía: aquí aparecen mecanismos de defensa del individuo como el afrontamiento defensivo, donde hay una tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada, la anteposición de la satisfacción de sus necesidades propias al mejor servicio al cliente, también un afrontamiento defensivo-evitativo, donde el trabajador se retirará ante la presencia de las actividades o labores estresantes.

En la investigación realizada por Guerrero y Rubio (2005), donde se realiza una revisión de las estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo, se observa el estudio de diversas técnicas de afrontamiento a este fenómeno, entre las cuales se encuentran las estrategias individuales como prevención, las técnicas fisiológicas que buscan reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por el estrés laboral, las técnicas cognitivas, las cuales buscan mejorar la percepción, interpretación y evaluación de las situaciones laborales negativas, técnicas conductuales las cuales tienen como objetivo que el trabajador domine una serie de habilidades y competencias que le faciliten el afrontamiento de las situaciones problemáticas, estrategias de intervención social, que buscan promover el apoyo de su grupo a través de directrices de trabajo en cooperativo y las estrategias de intervención organizacional, que deben dirigirse a la modificación de los aspectos disfuncionales en la estructura de la organización como la comunicación, la formación, procesos de toma de decisiones, entre otros que afectan al trabajador.

En las conclusiones se resalta la importancia que tiene la realización de un abordaje integral al trabajador (para el caso de la investigación es el educador no universitario), teniendo en cuenta todas sus dimensiones. El modelo cognitivo-conductual permite desarrollar un tratamiento fundamentado en la interacción persona y medio, centrado en conductas específicas actuales y en las variables que las controlan en el momento presente (Guerrero y Rubio, 2005). Intervención que debido a los procesos psicológicos que involucran requieren un profesional de la psicología que pueda abordarlo apropiadamente.

4. METODOLOGÍA

En Salud Vital y Riegos Profesionales I.P.S. E.U., se realizó una revisión del cumplimiento de los requisitos presentes en el Decreto 1443 de 2014, dando como principal resultado la necesidad del cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008, la cual establece disposiciones para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Así mismo se realizan inspecciones a los puestos de trabajo, instrumentos e infraestructura, se recolectaron datos por las áreas de trabajo por medio de observación directa, entrevistas con los profesionales de cada área. Lo que hace que este estudio corresponda a un estudio transversal descriptivo, pues el objetivo principal es la identificación mediante la medición o recolección de la información (Hernández, Fernández y Baptista, 2010.)

Una vez definido los principales riesgos presentes en la Empresa, se recurrió a la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación factores de riesgo psicosocial, diseñada para tal fin y aprobada por el Ministerio de la Protección Social.

4.1 Población

La población que participó en el ejercicio de la pasantía, es profesional que labora en Salud Vital IPS, contratados directamente por la empresa con una antigüedad laboral entre 1 año y 7 años, correspondiendo el 89% a personal de género Femenino y el 11% a personal de género masculino. El 92% de la población tiene un nivel educativo profesional universitario completo y con cumplimiento para laborar en el sector salud del Departamento de Santander, mientras que el 8% de la población es de nivel educativo técnico. Por encontrarse profesionales en modalidad de contratación por

prestación de servicios y haber rotado en el transcurso del desarrollo de la pasantía, no se contó con la completa participación en la recolección de la información.

4.2 Instrumentos

Para la obtención de información inicial del estado de documentación en cumplimiento con el Decreto 1443 de 2014 y condiciones de Salud Vital IPS, se trabajó con el Formato de Evaluación de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, otorgado por la Administradora de Riesgos Laborales a las cuales está afiliada la Empresa.

Para la evaluación de riesgo psicosocial se utilizó los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaborales forma A y forma B, cuestionario factores extralaborales y el cuestionario estrés, de la batería de instrumentos para la evaluación factores de riesgo psicosocial, diseñada para tal fin y aprobada por el Ministerio de la Protección Social, que tiene como alcance la identificación de presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que permite determinar el nivel de riesgo.

En la Tabla 1 se muestran los dominios psicosociales intralaborales de evaluación, cada uno con sus respectivas dimensiones y definiciones de los cuestionarios forma A y B.

DOMINIOS	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).
	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.
	RELACIÓN CON LOS COLABORARES	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
	OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
	PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan

	en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.	
CLARIDAD DEL ROL	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.	
CAPACITACIÓN	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	
DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS CUANTITATIVAS	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:
	DEMANDAS DE CARGA MENTAL	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.
	DEMANDAS EMOCIONALES	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 demandan 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.
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo 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.
	DEMANDAS DE LA JORNADA DE	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos

	TRABAJO	de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
	CONSISTENCIA DEL ROL	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FISICO	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.
	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.
RECOMEPENSAS	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	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.
	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.
	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Tabla 1. Dominios, dimensiones y definiciones de factores psicosociales intralaborales

Fuente: Tomando de Batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social

En la Tabla 2 se muestran los dominios psicosociales extralaborales de evaluación, cada uno con sus respectivas dimensiones y definiciones.

DOMINIOS	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
	RELACIONES FAMILIARES	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
	COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
	SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
	CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
	DEZPLAZAMIENTO VIVIENDA - TRABAJO - VIVIENDA	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Tabla 2. Dominios, dimensiones y definiciones de factores psicosociales extralaborales

Fuente: Tomando de Batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social

Cada dominio y dimensión recibe una calificación que determina el nivel de riesgo al cual está expuesto el trabajador. En la tabla 3 se muestra la interpretación que se le da según el nivel de riesgo.

NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentran en esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
RIESGO BAJO	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentran aquí serán objeto de acciones o programas de intervención a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.
RIESGO MEDIO	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran en esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
RIESGO ALTO	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentran aquí requieren intervención a corto plazo, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
RIESGO MUY ALTO	Nivel de riesgo que tiene una alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentren en esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 3. Interpretación de los niveles de riesgo

Fuente: Tomando de Batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social

4.3 Procedimiento

Para llevar a cabo el proceso se utilizó la metodología PHVA – Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, con el fin de dar cumplimiento con el objetivo general de Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales I.P.S. E.U.

En el transcurso de las inspecciones y la recolección de datos se va explicando a los trabajadores el alcance del trabajo de Pasantía con el fin de sensibilizar a la población para lograr una mayor participación. Se aplicó los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial a todos los trabajadores contratados de manera directa por la Empresa. El diligenciamiento de los cuestionarios le tomó, a cada trabajador, un rango de tiempo entre los 40 a 60 minutos.

El proceso mediante el cual se dio la recolección de información es la presentada en 5 etapas a continuación:

4.3.1 Etapa 1: Investigación Precedente

Recopilación de información: En este proceso se indagó toda la empresa con el fin de conocer la estructura organizacional, la metodología utilizada en la ejecución de las actividades y tareas de cada proceso, los adelantos en protocolos, cronogramas y programas relacionados con seguridad y salud en el trabajo.

Diagnóstico inicial: Utilizando el formato de evaluación de la gestión en seguridad y salud en el trabajo, otorgado por la ARL, se obtuvo el diagnóstico en la totalidad de los aspectos que el decreto regula para tal caso.

También se replicó el formato de identificación de riesgos expuesto por la guía técnica colombiana 45 (GTC 45), que permite evaluar los riesgos y peligros de todo el personal de la empresa (administrativo, operativos). Este es un formato de fácil aplicación que permite dejar plasmado el nivel de exposición, nivel de probabilidad, nivel de consecuencia; y deja ver el plan de acción para el control del riesgo y las medidas de intervención.

4.3.2 Etapa 2: Planear

Para estipular los programas a desarrollar se realizaron inspecciones de los lugares de trabajo con actividades de más alto riesgo, estas identificadas con la aplicación de la GTC 45.

Como resultado de la réplica del formato GTC45, se evidenció que el riesgo más predominante es el relacionado a riesgo psicosocial. Para conocer a más profundidad lo que ocasionaba el riesgo y además para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, se estableció la necesidad de aplicar los cuestionarios de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial a cada trabajador de todas las áreas, definiendo con ellos los horarios para tal fin. Dando lugar a la explicación del contenido de la batería, los alcances del estudio y la firma del consentimiento informado.

4.3.3 Etapa 3: Hacer

En esta etapa se aplicó los cuestionarios a cada trabajador en todas las áreas de la empresa. Se diligenció el software que presenta el Ministerio de la Protección Social para la obtención de resultados. En este periodo se identificaron los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y se dejaron establecidos los programas, que según el alcance de la pasantía se debían realizar.

4.3.4 Etapa 4: Verificar

En esta etapa se socializó con el personal que labora en Salud Vital IPS, los resultados de los cuestionarios, dando a conocer los niveles de riesgo que cada trabajador de manera individual.

Cada trabajador por área recibió una presentación detallada de los resultados, para poder así confirmar los riesgos psicosociales, sus características y poder identificar la fuente que pudiera estar generando la existencia de estos.

4.3.5 Etapa 5: Actuar

Esta etapa correspondió a la realización de un programa de promoción y prevención de factores de riesgo psicosocial, el cual incluye actividades que promueven la disminución de los factores de riesgo que fueron reportados en niveles muy alto y alto, según los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial.

5. RESULTADOS

Se presentan los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, los cuales corresponden a los datos de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, factores intralaborales Forma A y B, extralaborales y estrés, correspondientes a 9 trabajadores contratados de manera directa por Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS.

RESULTADOS NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL TRABAJADORES SALUD VITAL IPS			
DOMINIOS	DIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO FORMA A	NIVEL DE RIESGO FORMA B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERISTICAS DEL LIDERAZGO	ALTO	MEDIO
	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	MEDIO	ALTO
	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	MUY ALTO	ALTO
	RELACIÓN CON LOS COLABORARES	SIN RIESGO	NO APLICA
	TOTAL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	MEDIO	MEDIO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CLARIDAD DEL ROL	MUY ALTO	MUY ALTO
	CAPACITACIÓN	MUY ALTO	MUY ALTO
	PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	ALTO	BAJO
	OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	MEDIO	ALTO
	CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	ALTO	BAJO
	TOTAL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	MUY ALTO	ALTO
DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FISICO	MEDIO	BAJO
	DEMANDAS EMOCIONALES	BAJO	MEDIO
	DEMANDAS CUANTITATIVAS	BAJO	SIN RIESGO
	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	BAJO	SIN RIESGO
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	BAJO	NO APLICA
	DEMANDAS DE CARGA MENTAL	SIN RIESGO	SIN RIESGO
	CONSISTENCIA DEL ROL	BAJO	NO APLICA
	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	MEDIO	BAJO
	TOTAL DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO	BAJO	SIN RIESGO
RECOMEPENSAS	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	ALTO	MEDIO
	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	ALTO	MEDIO
	TOTAL DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO	ALTO	MEDIO

Tabla 4. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y Forma B.

RESULTADOS NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL TRABAJADORES SALUD VITAL IPS		
DOMINIOS	DIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO
CONDICIONES EXTRALABORALES	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	BAJO
	RELACIONES FAMILIARES	SIN RIESGO
	COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	BAJO
	SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	BAJO
	CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	BAJO
	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO	SIN RIESGO
	DEZPLAZAMIENTO VIVIENDA - TRABAJO - VIVIENDA	BAJO
	TOTAL DOMINIO CONDICIONES EXTRALABORALES	SIN RIESGO

Tabla 5. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Extralaboral.

RESULTADOS NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL ESTRÉS TRABAJADORES SALUD VITAL IPS	
PUNTAJE TRABAJADORES	NIVEL DE RIESGO
JEFES, PROFESIONALES Y TÉCNICOS	BAJO
AUXILIARES Y OPERARIOS	BAJO

Tabla 6. Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Estrés.

Las condiciones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral están determinadas por cuatro dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa.

Para Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS estos son los resultados:

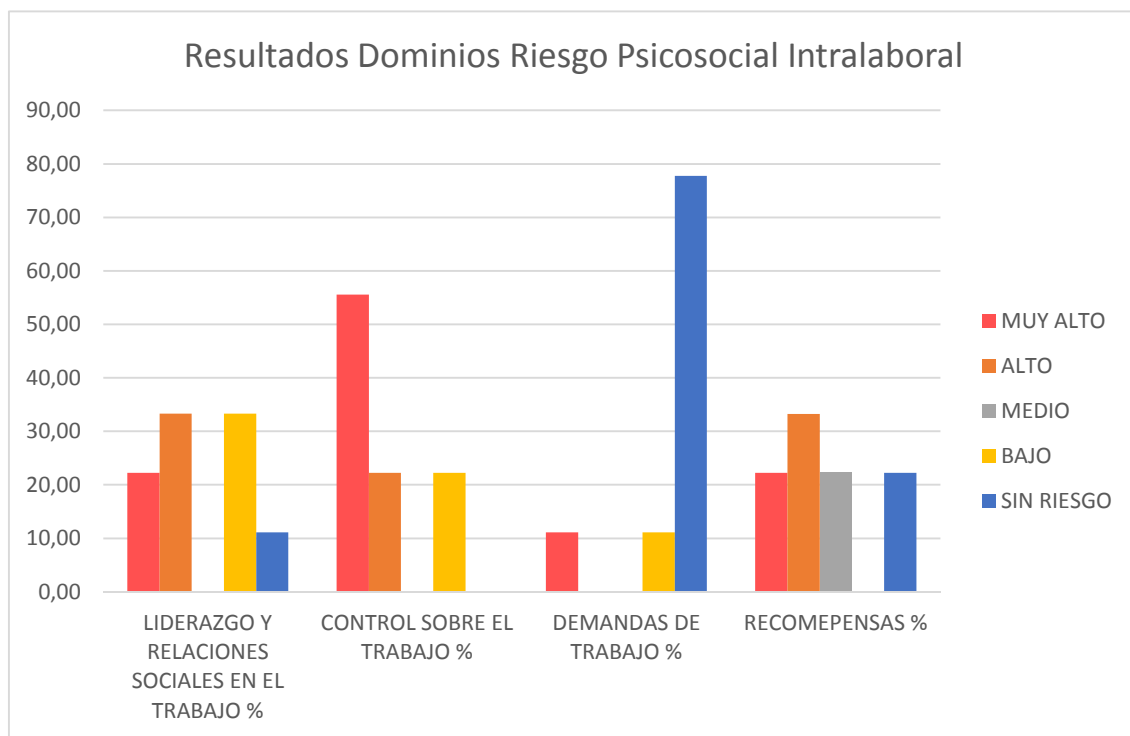


Gráfico 1. Porcentaje Dominios cuestionario riesgo psicosocial intralaboral

Se observa en la gráfica 1, que en el “dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” el cual representa el 22.22% de los trabajadores reportaron nivel de riesgo muy alto y el 33.33% un riesgo alto; en el dominio control sobre el trabajo que es el 55.56% de los trabajadores reportaron un nivel de riesgo muy alto y el 22.22% un riesgo alto; en el dominio demandas de trabajo siendo el 11.11% reporta un nivel de riesgo muy alto y en el dominio recompensas el 22.22% de los trabajadores reportaron nivel de riesgo muy alto y el 33.22% riesgo alto.

Para poder tener una mirada más precisa de los dominios que presentaron niveles de riesgo muy alto y alto, se detallan las dimensiones de cada dominio así:

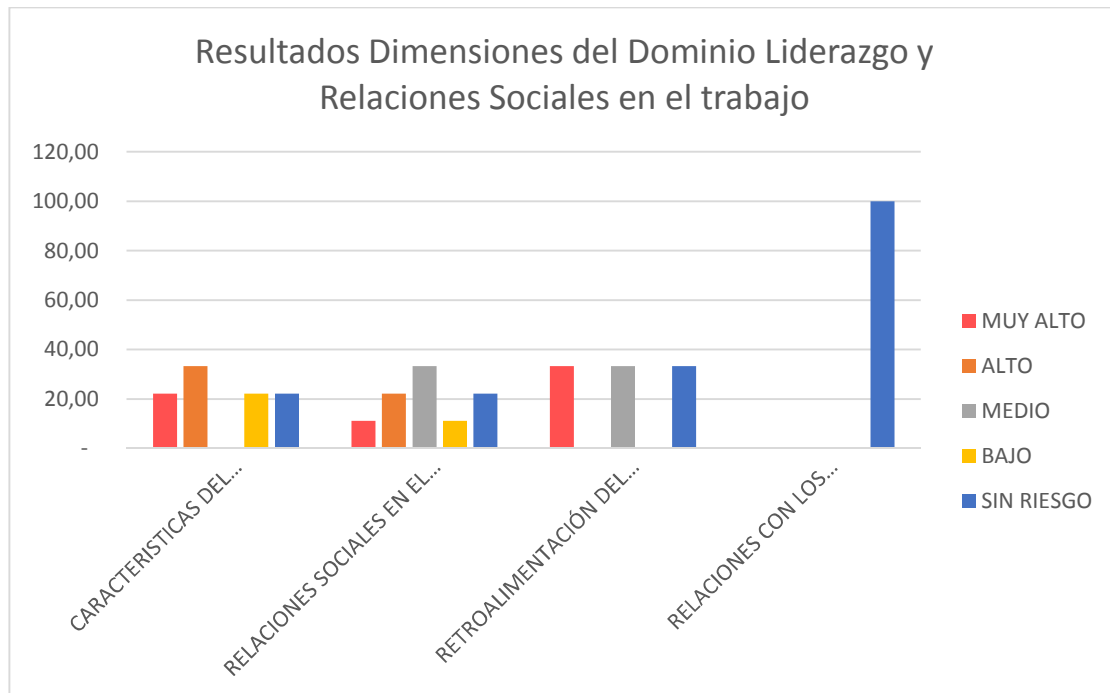


Gráfico 2. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Se observa en el gráfico 2, que el 33.33% de los trabajadores presenta riesgo alto en la “dimensión Características de liderazgo” y el 22.22% reporta riesgo muy alto. En la dimensión relaciones sociales en el trabajo el 33.33% de los trabajadores presenta nivel de riesgo medio, el 22.22% presenta riesgo alto y el 11.11% presenta nivel de riesgo muy alto. En la “dimensión retroalimentación del desempeño” el 33.33% de los trabajadores representa nivel de riesgo muy alto. La dimensión “relaciones con los colaboradores” el 100% de los trabajadores reportaron nivel de riesgo sin riesgo.

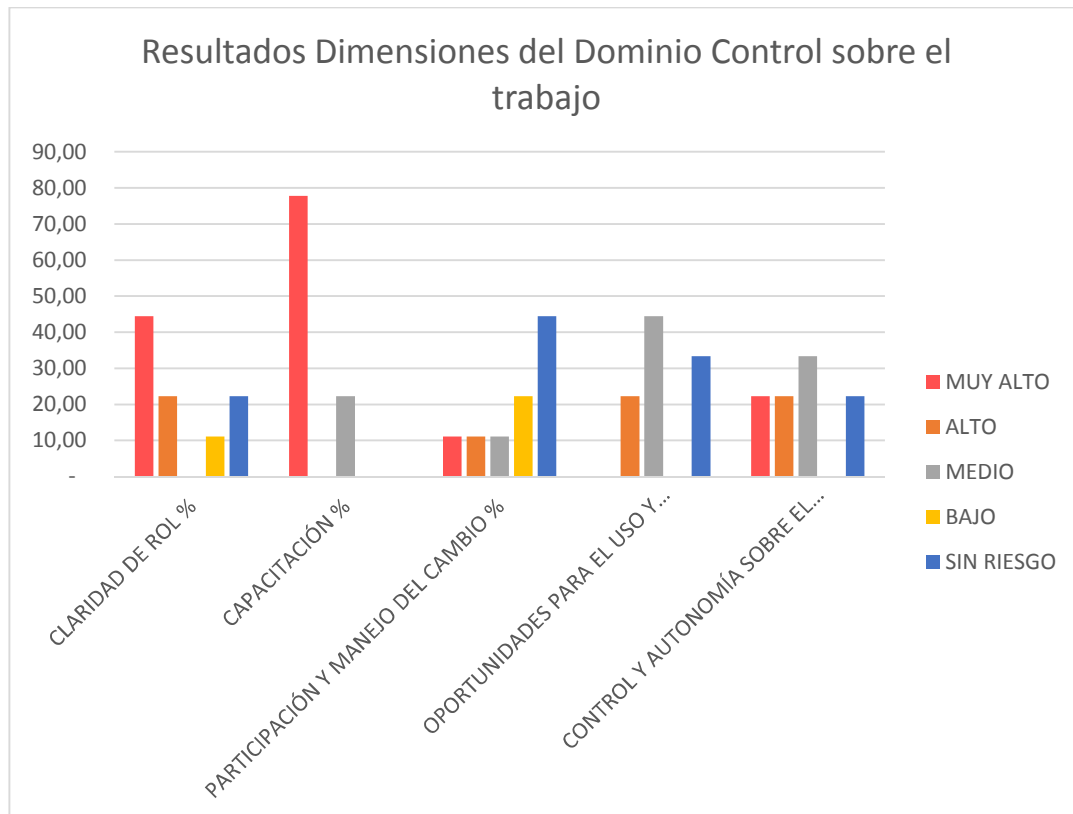


Gráfico 3. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio control sobre el trabajo

Se observa en el gráfico 3, que el 44.44% de los trabajadores reportaron un nivel de riesgo muy alto para la “dimensión claridad del rol”, mientras que el 22.22% reportó riesgo alto para esta dimensión. La “dimensión capacitación” el 77.77% de los trabajadores reportaron un nivel de riesgo muy alto. En la “dimensión participación y manejo del cambio” el 11.11% de los trabajadores reportaron niveles de riesgo muy alto, alto y medio respectivamente. El 22.22% de los trabajadores reportaron un nivel de riesgo alto para la “dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos” y el 44.44% en el riesgo medio para esta dimensión. El 22.22% de los trabajadores reportaron niveles de riesgo muy alto y alto respectivamente para la “dimensión control y autonomía sobre el trabajo”.

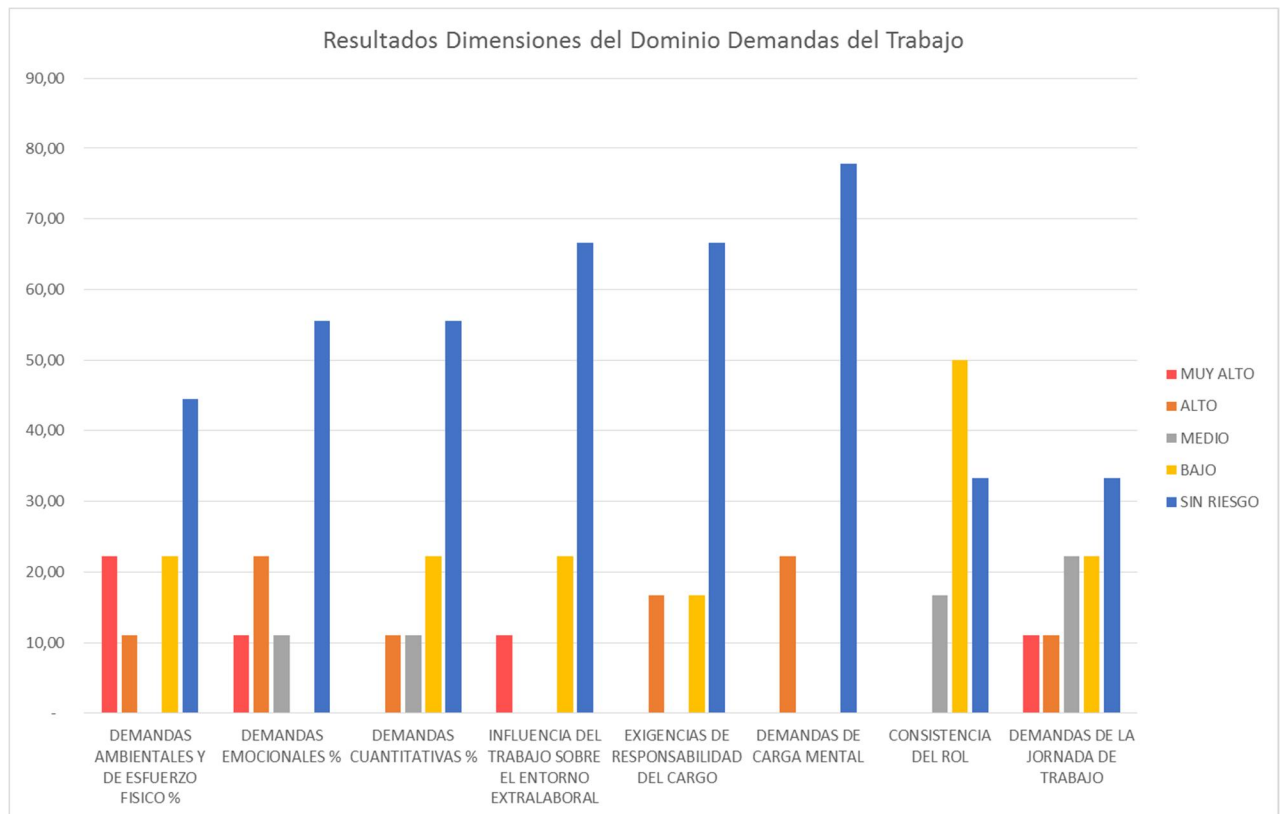


Gráfico 4. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio demandas del trabajo

Se encontró, como se puede observar en el gráfico 4, que el 22.22% de los trabajadores reportó un nivel muy alto en la “dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico” y el 11.11% un nivel alto; para la “dimensión demandas emocionales” el 11.11% reportó nivel de riesgo muy alto y el 22.22% reportó nivel alto. En la “dimensión demandas cuantitativas” el 11.11% de los trabajadores reportó nivel de riesgo alto. En la “dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral” el 11.11% reportó nivel de riesgo muy alto. En la “dimensión exigencia de responsabilidad del cargo” el 16.67% de los trabajadores reportó un nivel de riesgo alto. El 22.22% de los trabajadores reportó nivel de riesgo alto para la “dimensión demandas de carga mental”. En la “dimensión consistencia del rol” no se reportó

trabajadores para los niveles de riesgo muy alto y alto. El 11.11% de trabajadores reportó niveles de riesgo muy alto y alto respectivamente, en la “dimensión demandas de la jornada de trabajo”.

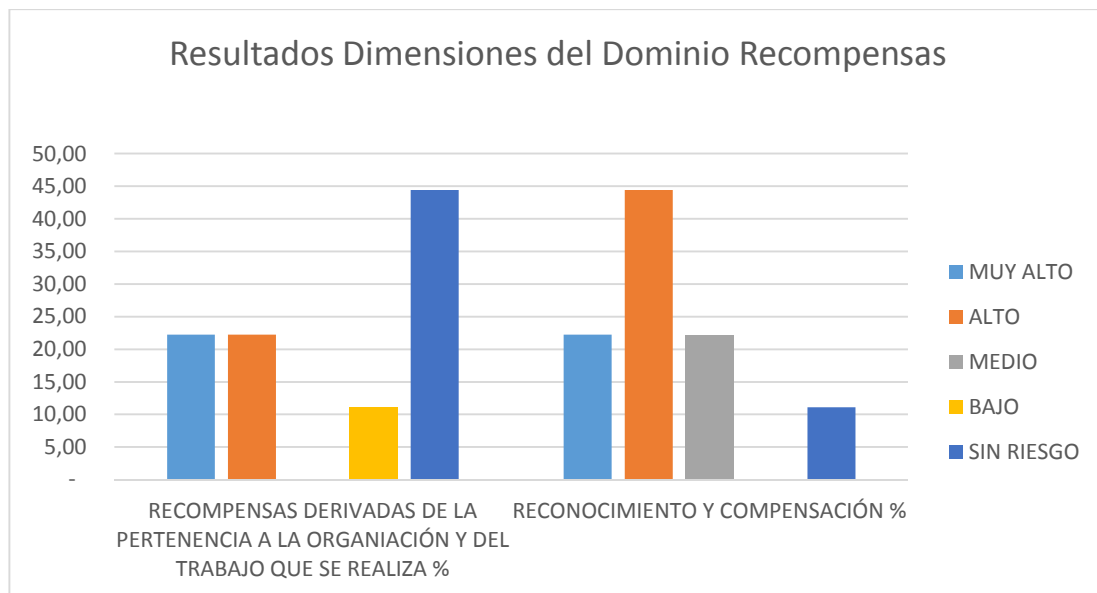


Gráfico 5. Porcentaje detallado de las dimensiones del Dominio recompensas

Se observa en el gráfico 5, que el 22.22% de los trabajadores reportó niveles de riesgo muy alto y alto respectivamente en la “dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”. En la “dimensión reconocimiento y compensación” el 22.22% de los trabajadores reportó nivel de riesgo muy alto y el 44.44% nivel de riesgo alto.

Las condiciones de los factores de riesgo psicosocial extralaboral comprenden aspectos del entorno familiar, social y económico así como también las condiciones del lugar de vivienda del trabajador.

Para Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS estos son los resultados:

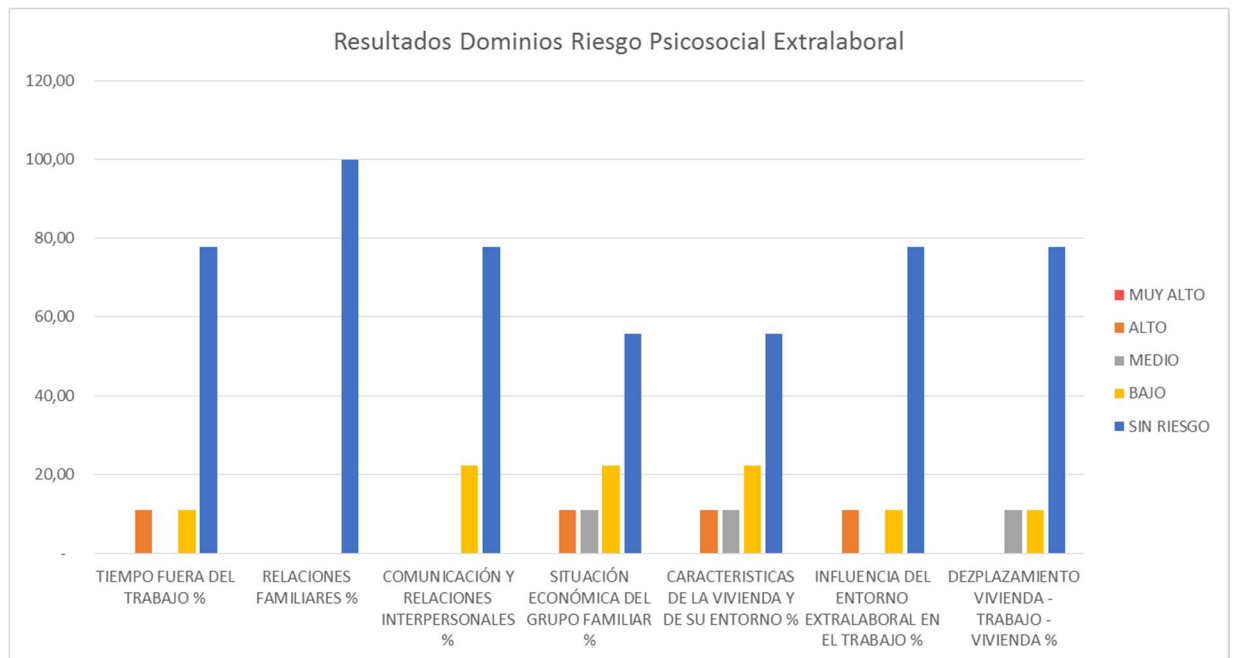


Gráfico 6. Porcentaje detallado de las dimensiones del Riesgo Psicosocial Extralaboral

Se observa en el gráfico 6, que los trabajadores no reportaron ninguna dimensión en el nivel de riesgo muy alto. En el nivel de riesgo alto el 11.11% de los trabajadores reportaron las “dimensiones tiempo fuera del trabajo”, situación económica del grupo de familia, características de la vivienda y su entorno y la influencia del entorno extralaboral en el trabajo respectivamente. El 11.11% de los trabajadores reportaron nivel de riesgo medio en las “dimensiones situación económica del grupo familiar”, “características de la vivienda y de su entorno” y el “desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda”.



Gráfico 7. Porcentaje detallado del Riesgo Psicosocial del Estrés

Se observa en el gráfico 7 que en cargos de jefes, profesionales y técnicos el 16.67% de los trabajadores reportaron un nivel de riesgo muy alto y alto respectivamente y el 66.67% reportaron nivel sin riesgo. El 100% de los trabajadores de cargos auxiliares y operarios reportaron nivel de riesgo bajo.

Se logró reunir a los trabajadores para dar a conocer los lineamientos de las evaluaciones y dar inicio al programa propuesto de prevención de riesgo psicosocial con talleres de sensibilización: tales como servicio al cliente, solución de problemas y manejo efectivo del tiempo.

Taller de servicio al cliente hacia un servicio de excelencia

Para este taller se obtiene participación del personal en las dos jornadas respectivas. Para los trabajadores, los clientes son las empresas que contratan los servicios de exámenes médicos labores pero los usuarios o trabajadores de estas empresas en la mayoría de los casos no son considerados clientes. Por lo tanto los trabajadores reconocieron que hay ocasiones en las que a los usuarios o trabajadores de las empresas contratantes son dejados en la sala de espera y pasados a la atención de las áreas especializadas sin tener en cuenta su orden de llegada o la hora de la cita ya otorgada.

De igual manera se reconoció que las etapas de atención al cliente se deben cumplir y son percibidas por los usuarios e incluso ha habido ocasiones en las que los usuarios hacen sus manifestaciones de la inconformidad por la espera y la demora en la entrega de algunos resultados de exámenes.

Se recibieron sugerencias por parte de los trabajadores quienes propusieron la implementación del buzón de sugerencias, quejas y reclamos. Así como evaluaciones o calificaciones del servicio mediante una encuesta. También se propuso cambiar la manera de asignar los turnos o los horarios de citas. Así mismo indicar al usuario mediante una señalización, la ubicación de los consultorios y el orden de secuencia del servicio.

Todo esto llevó a que se comprendiera que el cliente debe ser la prioridad en todas las áreas, reconociendo que se tiene conocimiento en estrategias para la atención y servicio al cliente, por lo tanto en cada área de trabajo se reducirán los tiempos de espera, se cambiarán la asignación de turnos para la atención.

Taller solución de problemas

Para este taller se contó con la participación del 80% de los trabajadores de ambas jornadas. Sin embargo la participación de los asistentes fue activa. Mediante la tabla de situaciones que genera estrés, se identificó que las situaciones a las que están más expuestos al estrés es la acumulación de usuarios cuando son citados varios a la misma hora y reciben quejas de ellos cuando pasan por su lugar de servicio. Ver gráfica 8.

A este problema los trabajadores generaron posibles soluciones, propusieron dar citas a los usuarios con más intervalos de minutos lo que permitiría que no lleguen dos o más usuarios a la misma hora. También se propuso que se informe a los clientes los tiempos que toma la realización de los exámenes en las diferentes especialidades para los usuarios vayan preparados a esperar.

La presencia de estas situaciones puede darse porque el área que hace la programación para la atención de usuarios desconoce los procedimientos de las demás áreas, lo que lleva a una desorganización. Por lo que se le presentó a las directivas lo encontrado en la ejecución de este taller, y se hizo una correlación con los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial, donde se encontró que hay un nivel alto en la retroalimentación del desempeño.



Gráfico 8. Identificación de situaciones que generan estrés.

Taller manejo efectivo del tiempo

Este taller se trabajó con elementos encontrados en el anterior taller, tomando como base de partida el problema de recibir dos o más usuarios a la misma hora, a esto se le agregó el problema de la sobre carga que tiene un área ejecutando tareas que le toman toda la jornada laboral y no les permiten tomar el descanso adecuado.

Los trabajadores concluyeron que no se ha tenido en cuenta el tiempo que se emplea para la ejecución de cada examen especializado, y no se da esta información a las empresas que contratan los servicios con la IPS, ocasionando que se crea que todos los exámenes tienen la misma duración, por lo que se propone que se haga una toma de tiempos y se distribuya el orden de la ejecución de las tareas intercalando aquellos exámenes que toman más tiempo con los que toman menos tiempo.

De igual manera se insistió en capacitar a más personal de otras áreas para que una vez terminen con sus tareas puedan ser delegados por el área que tiene represamiento de trabajo y así todos puedan tomar el descanso y agilizar los procesos.



Imagen 1. Realización de taller solución de problemas

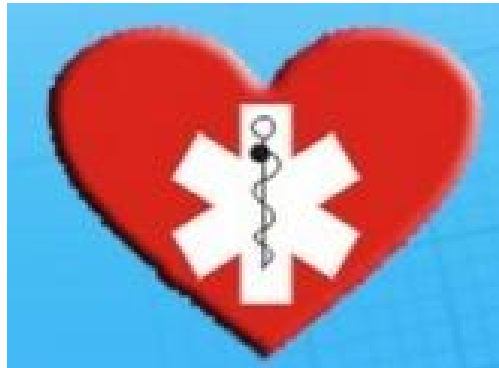


Imagen 2. Realización de taller solución de problemas

Según la identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en la Empresa y evidenciando que el factor que genera más riesgo es la dimensión capacitación y retroalimentación del desempeño, se diseñó un programa de prevención del riesgo psicosocial que pretende promover un ambiente de trabajo saludable.

A continuación se presenta el documento que lo contiene:

SALUD VITAL Y RIESGOS PROFESIONALES IPS S.A.S



PROGRAMA

RIESGO PSICOSOCIAL



SALUD VITAL Y REISGOS PROFESIONALES IPS S.A.S

PROGRAMA “RIESGO PSICOSOCIAL”



“Solamente los que arriesgan llegar demasiado lejos son los que descubren hasta dónde pueden llegar.”

Este programa perteneciente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, enmarcado en el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, Subprograma Promoción prevención y control de la salud, va dirigido a todos los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS S.A.S, es elaborado como medida de

intervención el cual fomenta actividades o estrategias de protección hacia los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboralmente del trabajador con el objetivo de mantener un equilibrio mental en la persona abarcando los campos familiar, social, laboral, educativo y recreativo.



Este programa perteneciente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, enmarcado en el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, Subprograma Promoción prevención y control de la salud, va dirigido a todos los trabajadores de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS S.A.S, es elaborado como medida de intervención el cual fomenta actividades o estrategias de protección hacia los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboralmente del trabajador con el objetivo de mantener un equilibrio mental en la persona abarcando los campos familiar, social, laboral, educativo y recreativo

OBJETIVO:

Fomentar actividades o estrategias de protección hacia los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del trabajador con el objetivo de mantener un equilibrio mental en la persona abarcando los campos familiar, social, laboral, educativo y recreativo.

ALCANCE:

El programa será dirigido a los trabajadores de todas las áreas de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS.

METODOLOGIA:

Realización de actividades enmarcadas en los subprogramas del sistema del Seguridad y Salud en el Trabajo; medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial y saneamiento básico ambiental. Promoción y prevención de la salud de los trabajadores por medio de actividades como: Prevención y control enfermedades generales por riesgo psicosocial, Fortalecimiento comité de convivencia, Asesoría y orientación psicológica, etc.

INDICADOR:

COBERTURA: “A cuántos trabajadores se aplicó el programa “RIESGO PSICOSOCIAL”

EVALUACION: ¿cuál fue el conocimiento adquirido en los talleres?

INDICADORES	PLAN DE ACCION
$(\# \text{ trabajadores cubiertos} / \# \text{ trabajadores expuestos}) * 100$	1. Si la cobertura es menor al 100% reforzar planes de trabajo
$(\# \text{ Actividades cumplidas en el mes} / \# \text{ Actividades planteadas en el mes}) * 100$	2. Si el cumplimiento es menor al 100% reforzar planes de trabajo
Incidencia: $(\text{No. Casos Nuevos de EL en el periodo} / \text{No. De población expuesta}) * 100$	3. Si la Frecuencia es > al periodo anterior (Reforzar indicadores o planes estratégicos)
Prevalencia: $((\text{No. De casos de EL nuevos en el periodo}) + (\text{No. Casos de EL antiguos del periodo})) / \text{No. De población expuesta} * 100$	

ACTIVIDADES

Programa “Riesgo psicosocial”

NUMERO	ACTIVIDAD	FECHA	OBSERVACIONES
1	Reinducción y entrenamiento de los cargos que se ocupan en la empresa	Trimestral	Capacitaciones enmarcadas en la reinducción de funciones
2	Fortalecimiento de comité de convivencia	Cada 3 meses	Reuniones para dar a conocer situaciones de los trabajadores
3	Asesoría y orientación psicológica		Cada vez que se requiera
4	Promover actividades de recreación y esparcimiento	Semestral	Realizar por lo menos dos actividades durante el año
5	Fomentar la retroalimentación del desempeño	Bimensual	Establecer reuniones de comité de calidad para dar a conocer los compromisos con clientes y logros obtenidos
6	Promover actividades de mejoramiento calidad de vida del trabajador	Mensual	Capacitaciones enmarcadas en el programa SOY SALUD VITAL

PROGRAMA “SOY SALUD VITAL”

OBJETIVO:

Capacitar al personal de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS, promocionando estilos de vida saludables para prevenir los factores de riesgo psicosocial.

ALCANCE:

El programa será dirigido a los trabajadores de todas las áreas de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS.

METODOLOGIA:

Realización de talleres enfocados a la prevención de factores de riesgo psicosocial, mejorar la calidad de vida y potencialización de habilidades de liderazgo, con una duración de 60 minutos aproximadamente.

INDICADOR:

COBERTURA: a cuantos trabajadores se aplicó el programa “soy salud vital”

EVALUACION: cuál fue el conocimiento adquirido en los talleres.

INDICADORES	PLAN DE ACCION
$\left(\frac{\# \text{ trabajadores cubiertos}}{\# \text{ trabajadores expuestos}} \right) * 100$	1. Si la cobertura es menor al 100% reforzar planes de trabajo
$\left(\frac{\# \text{ Actividades cumplidas en el mes}}{\# \text{ Actividades planteadas en el mes}} \right) * 100$	2. Si el cumplimiento es menor al 100% reforzar planes de trabajo
Incidencia: $\left(\frac{\text{No. Casos Nuevos de EL en el periodo}}{\text{No. De población expuesta}} \right) * 100$	3. Si la Frecuencia es > al periodo anterior (Reforzar indicadores o planes estratégicos)
Prevalencia: $\left(\frac{\text{(No. De casos de EL nuevos en el periodo) + (No. Casos de EL antiguos del periodo)}}{\text{No. De población expuesta}} \right) * 100$	

PROGRAMA SOY SALUD VITAL			
	TALLER	TEMA	CONTENIDO
1	Formación de Líderes	Liderazgo Motivacional	Habilidades Sociales
2	Asertividad	Liderazgo Motivacional	Comunicación Asertiva
3	Prevención Factores de Riesgo	Manejo del estrés	Que es el estrés, factores de riesgo y protectores
4	Prevención Factores de Riesgo	Estilos de vida saludables	Promoción de la salud
5	Gerencia del Talento Humano I	Liderazgo Motivacional	Manejo de personal
6	Gerencia del talento humano II	Liderazgo Motivacional	Manejo de personal
7	Prevención Factores de Riesgo	Clima Organizacional	Convivencia, tolerancia, adaptación, producción
8	Prevención Factores de Riesgo	Membrecía	Sentido de pertenencia a la empresa
9	Prevención Factores de Riesgo	Burnout	Desgaste profesional, ocupacional

Otro resultado de la aplicación de la GTC45 es la identificación del área que presenta más probabilidad para la ocurrencia de un accidente de trabajo, es el área de toma de muestras del laboratorio clínico. Sin embargo en toda la empresa no hay reporte de accidentes ni incidentes ocurridos en los últimos 6 meses.

Para la definición de los procedimientos de las tareas de alto riesgo, se trabajó con el equipo de empleados en las actividades del área de trabajo. Se redactó una serie de documentos que contienen guías, procedimientos y manuales. A continuación se toman algunas indicaciones del documento elaborado por Martínez, 2015:

RELACIÓN CON EL PACIENTE

- ✚ Identifique el paciente. Se debe saludar amablemente e identificarse ante él.
- ✚ Asegúrese que los procedimientos que se realizaran corresponden al paciente identificado.
- ✚ Se debe dar confianza y seguridad al paciente. Debemos explicarle el procedimiento será practicado.
- ✚ Tener cuidado de no tomar muestra en brazo donde esté colocado algún tipo de venoclisis.
- ✚ Inspeccionar la vena que se va a puncionar (preferiblemente que sea visible y fácilmente palpable).
- ✚ Algunos estudios deben realizarse en muestras extraídas sin torniquete.
- ✚ El torniquete debe permanecer colocado 10 a 15 segundos después de la punción. Retirarlo a tiempo.
- ✚ Si la vena no es muy visible ni palpable, realice un suave masaje en el antebrazo, con movimientos desde la muñeca hacia el codo.
- ✚ Observe siempre las dos extremidades superiores (brazos), para elegir el mejor sitio de punción.
- ✚ Al finalizar el procedimiento, indíquelo al paciente que debe realizar presión con el algodón en el lugar de la punción.
- ✚ SI el sangrado no se detiene, aplique presión constante sobre la herida durante 10 minutos más. Si el problema aún no se soluciona, comuníquese con su supervisor inmediato o directamente con el médico tratante.
- ✚ Deposite y destruya todo el material desechable en los recipientes especiales. Romper las agujas y desechar los elementos utilizados en frente del paciente, aumente su confianza en el laboratorio.

- ✚ Asegúrese que los recipientes que contengan las muestras del paciente estén debidamente rotulados, marcados o identificados.

6. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados presentados anteriormente, de la aplicación de los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y estrés, se evidencia que con respecto a los factores de riesgo psicosociales intralaborales, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la forma A, el nivel de riesgo para la dimensión retroalimentación del desempeño es muy alto, lo que se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es inexistente, poco clara, inoportuna para el desarrollo del trabajador y el mejoramiento del trabajo se ve afectado. En la dimensión, características del liderazgo el nivel de riesgo es alto cuando el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse o relacionarse respetuosa y eficientemente o el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es escaso.

En la forma B, el nivel de riesgo para las dimensiones relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño es alto respectivamente, lo que convierte en fuente de riesgo una limitada posibilidad de recibir apoyo social por parte de compañeros o el grado de cohesión e integración del grupo es escasa.

Para los trabajadores de Salud Vital IPS es de gran afectación la poca o distorsionada comunicación que reciben del jefe inmediato, lo que podría estar convirtiéndose en un ambiente de trabajo que no le está permitiendo conocer sus fortalezas y debilidades así mismo no le permite tomar acciones para mantener o mejorar el desempeño, como lo manifiestan Creus y Mangosio una deficiente comunicación entre los superiores y subordinados o entre los miembros de los grupos de trabajo conduce a un rol del trabajador que es ambiguo.

En el dominio control sobre el trabajo se ha manifestado por igual, tanto en trabajadores profesionales, jefes y técnicos así como en auxiliares y operarios, un

nivel de riesgo muy alto para las dimensiones claridad del rol y capacitación. Al confrontar estos resultados con cada trabajador se obtienen justificaciones que permiten identificar el riesgo, aduciendo a la falta de inducción al ingresar a trabajar, así como el poco acompañamiento en el empalme e indicaciones de sus responsabilidades y funciones dentro de la empresa; de igual manera la poca promoción de actividades para la formación y capacitación. Esto corresponde a lo que se considera circunstancias que se convierten en fuente de riesgo el acceso limitado a capacitaciones de formación para el desempeño efectivo de trabajo, Ministerio de la Protección Social (2010).

Estos resultados resultan alarmantes si se tiene en cuenta que se debe reestructurar el proceso de inducción, empalme y organizar un programa de formación para todos sus empleados; pero teniendo en cuenta que todos los trabajadores tienen más de seis meses de laborar para Salud Vital IPS, y que ya han desarrollado estrategias que les han permitido realizar sus actividades laborales de una manera eficiente, se considera importante resaltar que el origen del riesgo no está en el individuo sino que se presenta en el entorno laboral, de donde provienen un mal diseño de las condiciones que permiten el no desarrollo de las competencias de los trabajadores, Gil-Monte (2012).

Para el dominio demandas de trabajo, para las formas A y B, se obtiene de manera general en total un nivel de riesgo y sin riesgo para todos los trabajadores, lo que permite evidenciar que el tiempo que disponen los trabajadores para ejecutar su trabajo es el suficiente, las tareas no exigen importante esfuerzo de memoria, atención o concentración, el trabajador no se expone a situaciones devastadoras que amenacen su integridad, el trabajador no debe asumir la responsabilidad de manejar dinero o asumir la responsabilidad de los resultados del área, tampoco está expuesto a esfuerzo físico que le genere molestia, fatiga o que afecte su desempeño, el trabajador cumple turnos diurnos sin jornadas prolongadas y se descansa los días previstos para tal fin.

En el dominio recompensas en la forma A, se obtiene un nivel de riesgo alto en las dos dimensiones que lo componen lo que se podría decir que los trabajadores están poco identificado con la tarea que realizan, que la empresa no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo así como también la empresa descuida el bienestar de los trabajadores. Para la forma B, se obtiene un nivel de riesgo medio en estas dos dimensiones.

Se evidencia que con respecto a los factores de riesgo psicosociales extralaborales, los niveles de riesgo se reportaron bajo y sin riesgo lo que permite afirmar que la cantidad de tiempo que el trabajador destina para el descanso y su recreación es suficiente, el apoyo que el trabajador recibe de su familia y entorno social es significativo, los ingresos obtenidos son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, la ubicación de la vivienda permite el acceso a vías y medios de transporte así como a servicios de salud, la duración del desplazamiento entre la vivienda del trabajador y el trabajo es escasa.

En la evaluación del estrés se ha encontrado un nivel de riesgo bajo para jefes, profesionales y técnicos, así como para auxiliares y operarios, por lo tanto se podría definir que la probabilidad de presentar síntomas fisiológicos, intelectuales, psicoemocionales, de comportamiento social y laboral es bajo. Sin embargo la constante presencia de los riesgos en niveles altos puede llegar a afectar el bienestar de los trabajadores y ocasionar en ellos una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización, Creus y Mangosio (2011).

Con todo lo anterior queda identificado que los factores de riesgo psicosociales intralaborales son los que se deben trabajar para disminuir los niveles de riesgos muy altos y altos ya definidos. Se deja planteado un programa de prevención del riesgo psicosocial que se contribuye a la modificación de las condiciones de estructura administrativa que ofrezca oportunidades para la formación, inducción, retroalimentación y entrenamiento de las habilidades y fortalezas de los trabajadores, buscando dejar una herramienta que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores y garantizar una productividad más eficiente.

Según los resultados encontrados, se destaca cada día más el trabajo del Psicólogo en diversos campos y en lo organizacional se hace cada vez más indispensable su trabajo para el aporte desde la mirada integral.

Para lograr que una empresa progrese es muy importante contar con los recursos materiales, las herramientas y equipos necesarios para la ejecución de las tareas; sin embargo considerar al trabajador como el recurso más valioso y quien hace efectivo que la misión de la empresa se cumpla es la clave para empresas de éxito. El desempeño del Psicólogo permitiendo que cada ser humano en su rol de trabajador sea tenido en cuenta en sus dimensiones, y que al momento de diseñar e implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se pretenda prevenir eventos de accidentes o lesiones a trabajador, ese es el aporte más valioso del Psicólogo; porque de nada sirve contar con todos los documentos e indicadores actualizados, si no se aplica y se hacen constantes acompañamientos a trabajador para que él reconozca que es parte de una organización en la que es tenido en cuenta, valorado, escuchado y le brindan la oportunidad de mejora.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda crear estrategias para mejorar la participación de los trabajadores de cada área, quienes cuentan con la educación y experiencia en la ejecución de sus tareas, con el fin de identificar y prevenir posibles situaciones de acoso laboral, según los resultados de los niveles de riesgo del dominio de liderazgo y las relaciones sociales. Por ejemplo realizar reuniones al final de cada mes, donde se presenten indicadores de número de personas atendidas versus número de personas programadas.

Así mismo se establece la necesidad de entrenar a los jefes en maneras de liderazgo, de modo que les permita hacer una distribución más adecuada de las tareas de sus colaboradores afianzando las potencialidades y el desarrollo de las competencias de los trabajadores y de paso establecer relaciones interpersonales entre los trabajadores. Este entrenamiento se puede llevar a cabo mediante la enseñanza de un compañero de trabajo, quien imparte sus conocimientos del área a los jefes de las otras áreas.

Dar al personal del área encargada de atención y recepción de usuarios capacitación en servicio al cliente, afrontamiento de estrés, manejo de solicitudes telefónicas y planeación del trabajo de otras áreas, buscando la sensibilidad y potenciando las capacidades para atender usuarios de los diferentes clientes.

Un aspecto a resaltar es la completa disposición de todo el personal que labora en Salud Vital y Riesgos Profesional IPS, pues son cada uno de ellos quien hace posible que los programas, procedimiento y protocolos se pongan en práctica y se logre mejores resultados y clientes más satisfechos.

Al momento de presentar los resultados de la evaluación de factores de riesgo a la Gerencia, se evidencia un desconocimiento del malestar de los trabajadores, lo que

surja el interés por estar en constante comunicación con los trabajadores y dar más participación de ellos en el mejoramiento de sus actividades laborales.

Se establece el compromiso de generar por parte de la empresa un cronograma y un programa de formación y capacitación que le permita a cada trabajador recibir información puntual sobre el puesto de trabajo, la organización, programas de inducción al puesto a la empresa, adiestramiento en la tarea y en la identificación de las tareas que pueden generar factores de riesgo. De esta manera los trabajadores contarán con la información que les permita identificar si existe la presencia de algún riesgo, previniendo la ocurrencia de accidentes y mejorando su desempeño y de paso la productividad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Carioca, L. & Parra, M. (2012). Instituto de Salud Pública de Chile, Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo (1ª versión). Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: http://www.ispch.cl/sites/default/files/instrumento_de_evaluacion_de_medidas_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo.pdf

Creus, A. & Mangosio, J. (2011). Seguridad e Higiene en el Trabajo, un enfoque integral. (1ª edición). Buenos Aires: alfaomega Grupo Editor Argentino.

Decreto 614 de 1984
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

Gil-Monte, P . Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Salud Ocupacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [en línea] 2012, 29 (Abril-Junio) Recuperado de :<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012> ISSN 1726-4642

Guerrero, E. & Rubio, J. (2005). Estrategias de Prevención e Intervención del “Burnout” en el Ambito Educativo. Salud Mental, Vol 25 (#5), 27-33. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam055d.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P., (2010). Metodología De La Investigación McGraw Hill.

ICONTEC, Consejo Colombiano de Seguridad (2012). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional, GTC-45. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: <https://docs.google.com/file/d/0B6SexYOggvqEZG5IMFNmeTixUms/edit>

Ley 1562 de 2012.
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

Martinez, M., (2015) Procedimiento y Guía para el trabajo en el Laboratorio Clínico de Salud Vital y Riesgos Profesionales IPS. E.U.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf?ua=1>

Resolución 1016 de 1989

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412#1>

Resolución 2646 de 2008

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Resolución 2646 de 2008. Riesgo psicosocial.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Riesgo Psicosocial.

<http://www.riesgopsicosocial.com.co/>

ANEXOS

Anexo A. Taller de servicio al cliente

Objetivo General

- Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión.

Objetivos Específicos

- Comprender que ofrecer un servicio de excelencia es necesario y que se logra cuando todos deciden adoptarlo y aplicarlo.
- Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
- Conocer cómo identificar las necesidades de sus clientes, y comprender que tienen la autoridad para satisfacer sus necesidades.
- Aprender a lidiar con clientes difíciles.
- Comprender cuáles son sus roles y responsabilidades en el proceso de excelencia.

Metodología

Participantes: Trabajadores Directivos, Administrativos y Operativos.

Desarrollo del Tema

Servicio al Cliente

Es cualquier tipo de intervención que se lleve a cabo entre un trabajador de la empresa y un cliente.

Este contacto puede ser:

- Personal
- Por Teléfono
- Por correo

Es uno de los factores más importantes para determinar el éxito de una compañía.

Un Cliente Satisfecho regresa y refiere a otras personas.

¿Qué es un Cliente?

- Es la persona más importante en cualquier negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- No interrumpe nuestro trabajo, él es el propósito de nuestro trabajo.
- Nos hace un favor cuando nos llama, nosotros hacemos un favor cuando contestamos su llamada.

¿Quiénes son nuestros clientes?

- Empresas que nos contratan.
- Personas que se realizan exámenes.

Elementos claves del servicio al cliente

Empatía

Este es el requisito primordial.

Ubicarnos en el lugar del cliente. Ponernos en los zapatos del cliente.

- Trata a tu cliente en la manera en que gustaría que fueras tratado.
- Muéstrate amigable y accesible.
- Llama al cliente por su nombre.
- Agradece al cliente por haber seleccionado nuestros servicios.

Etapas de Atención al Cliente

→ **A** →

Primera Impresión

Proyectamos nuestra imagen (Sonrisa, Saludo, Contacto Visual)

→ **B** →

Interacción de Procesos

Cuidar la comunicación no Verbal
Mantener la comunicación Verbal clara
Mantener la cortesía y respeto

→ **C** →

Resultados Experiencia del Cliente

Indicar el proceso final
Evaluación de atención Integral
Peticiónes, Quejas y Reclamos

DINÁMICA

Mencionar casos de PQR de clientes.

Mencionar casos exitosos de servicios de excelencia.

CLAVES DE ÉXITO MEDIANTE EL SERVICIO DE EXCELENCIA

Clave 1: EL SERVICIO ES UNA ACTITUD

Su actitud es importante para determinar qué tan efectivo es su servicio en cualquier situación.

Muchas personas creen que sus sentimientos determinan su forma de ser.

Opte por no dejar que sus sentimientos afecten su actitud.

Clave 2: ACERQUESE Y COMUNIQUE

Desarrollar sus habilidades de comunicación le ayudará a servir a sus clientes efectivamente.

Atienda bien a lo que le dice el cliente, de lo contrario omitirá información o pautas importantes acerca de la forma en que puede servirle mejor.

Clave 3: LO QUE USTED SABE HACE LA DIFERENCIA

Es importante contestar las preguntas, dar indicaciones claras y concisas, saber dónde encontrar las cosas, entender qué es posible ofrecer y qué no es posible ofrecer y por qué.

Clave 4: LA PRIMERA IMPRESIÓN CUENTA

Esta incluye:

- Vestimenta
- Vocabulario
- Postura
- Conocimiento
- Mirada
- Gestos con la boca
- Postura de Hombros
- Colocación en el escritorio

Clave 5: SUS NORMAS PERSONALES

Los indicios que transmite tienen un impacto en la forma en que los clientes lo perciben.

El tono de voz y regionalismos son percibidos por los clientes.

Clave 6: TOME LA INICIATIVA

Aprender a tomar la iniciativa con cada cliente significa aceptar la responsabilidad para asegurarse que el cliente esté completamente satisfecho y hacerlo sin que se lo pidan.

Anexo B. Taller solución de problemas

Objetivo:

Analizar situaciones de problemáticas, y aprender un esquema para generar soluciones efectivas con el fin de reducir o prevenir los niveles de estrés.

Materiales:

- Formato de solución de problemas
- Lápices
- Ambiente tranquilo

Duración: 20 minutos

1. Identificar el problema
2. Definición y Formulación del problema
3. Generación de soluciones alternativas
4. Toma de decisiones
5. Puesta en práctica y verificación de la solución

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la siguiente tabla, indique qué tipo de situaciones le generan estrés, marque con una X el indicador que tanto estrés le genera, siendo 1 cero estrés y 5 el más alto nivel de estrés.

SITUACIÓN QUE GENERA ESTRÉS	NIVEL DE ESTRÉS				
	1	2	3	4	5

II. DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

III. GENERACIÓN DE SOLUCIONES

1. Haga una lista de posibles soluciones reales que podrían resolver el problema.

POSIBLES SOLUCIONES

IV. TOMA DE DECISIONES

- Ver las ventajas y desventajas de cada una. Costo – beneficio.
- Escoja una de las posibles soluciones anteriores que usted cree funcionará y póngala en práctica.

V. PUESTA EN PRACTICA Y VERIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN

- Evalúe el resultado y la eficacia de la solución que aplicó
- Si usted cree que el problema ha sido totalmente resuelto o si es una solución parcial. Ha logrado su meta de realizar la actividad que antes no podía hacer.

Anexo C. Taller manejo efectivo del tiempo

Objetivo:

Contextualizar y permitir la identificación de la importancia de la efectividad del tiempo en el trabajo.

Materiales:

- Formato de solución de problemas
- Lápices
- Ambiente tranquilo

Duración: 20 minutos

6. Identificar el problema
7. Definición y Formulación del problema
8. Generación de soluciones alternativas
9. Toma de decisiones
10. Puesta en práctica y verificación de la solución

Metodología:

Pregunta: ¿En qué piensa cuando escucha la palabra tiempo?

- El tiempo es un recurso escaso que existe a menos que se maneje adecuadamente.
- No podemos hacer nada para crear tiempo.
- No podemos recuperar el tiempo perdido.

Escribir en la siguiente tabla las actividades realizadas el día de ayer, identifique el tiempo que invirtió en cada una de ellas. Si las realizó con alguien, escríbalo. Califíquese de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta; de acuerdo a la importancia de cada actividad.

ACTIVIDAD	TIEMPO	PERSONAS	CALIFICACIÓN (1-5)

CUMPLIENDO PRIORIDADES

Una vez registrada la tabla, conteste las siguientes:

1. Conseguí realizar mis tareas prioritarias?
2. Qué fue lo que me impidió realizarlas?
3. Quién o qué me ocasiona las principales interrupciones?
4. Cuánto tiempo perdí en actividades que no tenía que hacer?

Aspectos que permiten identificar prioridades:

- Profesional
- Financiero
- Familiar
- Social
- Espiritual
- Intelectual
- Físico

Identifiquemos los Robatiempos:

- Socialización excesiva con los colegas
- Llegar tarde e irse temprano
- Llamadas personales al trabajo o al celular
- Revisar constantemente los correos electrónicos, para atender asuntos personales
- Falta de inducción o adiestramiento formal
- “Hacer negocios durante horas laborales”
- Desorganización
- Comunicación inefectiva
- No delegar

MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE PRIORIDADES

URGENTE IMPORTANTE	E	NO URGENTE IMPORTANTE	E
URGENTE Y IMPORTANTE	NO	NO URGENTE Y NO IMPORTANTE	

SECRETO PARA INVERTIR MEJOR NUESTRO TIEMPO: Calendarizar. Coloque a cada actividad fecha, hora. Marque en un calendario el día en que se va a realizar la actividad.

La delegación permite agilizar y mejorar la calidad de tiempo.

Delegar no significa renunciar a la responsabilidad personal de la actividad. Significa obtener los resultados motivando a los empleados para lograr que se inspiren a

realizar el trabajo con responsabilidad. Se identifican muchos beneficios al delegar, entre otras, establecer relaciones de confianza, motivar el desarrollo de habilidades de liderazgo.

La calidad de delegar está en:

- Delegar en la persona adecuada
- Evaluar lo delegado
- Entrenar y enseñar a hacer la actividad
- Especificar los resultados esperados
- Informar a los interesados que se delegó la tarea