

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.**

**Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud Laboral.**

**Diagnóstico y plan de acción de riesgo psicosocial en El Comité de Rehabilitación de
Antioquia.**

**Informe Consultoría Científico-Técnica para Optar al Título de Especialista en Gerencia
de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

**Presenta:
Veronica Andrea Montoya Ochoa
Código.100260430**

**Tutor Asesor:
Yohanna Milena Rueda Mahecha
Especialista en Administración en Salud Ocupacional
6537 del 14/05/2019**

Febrero 2023

Criterios de Existencia

Nombre del Informe	
Diagnóstico y plan de acción de riesgo psicosocial en El Comité de Rehabilitación de Antioquia.	
Nombre(s) de lo(s) Investigador(es)	Veronica Andrea Montoya Ochoa. C.C. 1037610634
Número del contrato	20230302020043
Fecha y Lugar de Presentación	09/02/2023 Antioquia- Medellín
Idioma	Español
Disponibilidad	
Nombre de la empresa	El Comité de Rehabilitación de Antioquia.
NIT	890981590-1
Nombre del proyecto de investigación asociado	Innovación en la gestión empresarial, el trabajo digno y decente en el marco de la Seguridad y Salud Laboral – Consultorio GSSL. 2022 – 2023
Número de páginas	53

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Introducción	10
1. Objetivos	12
1.1. Objetivo General.....	12
1.2. Objetivos Específicos	12
2. Marco Referencial.....	12
2.1. Marco Conceptual.....	12
2.2. Marco Legal.....	14
2.3. Marco Teórico	16
2.4. Marco Empírico	17
2.5. Marco Contextual	20
a. Criterios de existencia.....	20
b. Datos de la empresa	20
3. Marco Metodológico	24
3.1. Diseño de Investigación de la Consultoría.....	24
3.1.1. Fases de la Consultoría.....	25
3.2. Población Objeto e impacto de la consultoría	26
3.3. Técnica e Instrumentos.....	28
3.4. Técnicas de actuación y de análisis de la información.....	31
3.5. Presupuesto.....	32

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.6. Cronograma.....	32
4. Resultados.....	33
5. Conclusiones.....	47
6. Recomendaciones.....	49
Referencias.....	51
Apéndices.....	53



Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz DOFA	22
Tabla 2 Distribución por cargos	27
Tabla 3 Instrumentos o herramientas para la recolección de la información	29
Tabla 4 Presupuesto	32
Tabla 5 Cronograma de actividades	32
Tabla 6 Fases de iniciación consultoria.....	33
Tabla 7 Diagnostico inicial del sistema intergrado de gestion SST	34
Tabla 8 Identificación de riesgos y estresores laborales	39
Tabla 9 Propuesta deintervención	45



Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Organiframa.....	22
Figura 2 Logo.....	22
Figura 3 Resultado de auoevaluacion	36
Figura 4 Resultado Linea Basal	37
Figura 5 Muestra evaluada.....	40
Figura 6 Resultados generales estresores laborales	40
Figura 7 Resultado sede Margarita Escobar	42
Figura 8 Resultado sede Jerome	42
Figura 9 Resultado sede Aguacatala	43
Figura 10 Resultado sede Jaime Cano	44
Figura 11 Resultado sede Aministrativa	44

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A Evaluación inicial estado actual del SG-SST bajo los estándares del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.	53
Apéndice B Línea basal riesgo psicosocial.	53
Apéndice C Informe de encuesta sociodemográfica y estado de salud de los colaboradores.....	53
Apéndice D Resultado identificación de estresores laborales.....	53
Apéndice E Propuesta plan de intervención riesgo psicosocial.	53
Apéndice F Procedimiento para diagnóstico e intervención de riesgo psicosocial.....	53
Apéndice G Manual de prevención consumo de sustancias psicoactivas	53



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Resumen

El trabajo de consultoría propuesto a El Comité de Rehabilitación de Antioquia tuvo como objetivo la identificación de riesgos psicosociales, y la propuesta un plan de intervención, para conocer los principales estresores de la organización se implementó una herramienta diagnóstica brindada por la ARL Sura, la cual mide los estresores laborales desde diferentes dominios, las características internas del empleado, las demandas del trabajo y factores extra laborales.

Dando cumplimiento a los objetivos planteados se llevó a cabo una revisión de la normatividad vigente en Colombia en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicando los estándares del Decreto 1072 de 2011 y la Resolución 0312 de 2019 obteniendo un resultado de cumplimiento del 78.3% lo que se considera moderadamente aceptable, estos resultados le permiten a la organización conocer su estado de cumplimiento para levantar planes de acción y mejorar sus procesos.

Para el diagnóstico de riesgo psicosocial se realizó una línea basal de las normas aplicables, donde se obtuvo un resultado del 40%, durante el proceso de consultoría donde se logró obtener un diagnóstico de estresores laborales, proponer un plan de intervención y documentar procedimientos y programas para la disminución de la exposición a riesgos psicosociales.

Palabras Clave. Estrés laboral, riesgo psicosocial, tensión laboral, consultoría.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Abstract

The consulting work proposed to El Comité de Rehabilitación de Antioquia had as its objective the identification of psychosocial risks, and the proposal of an intervention plan, to know the main stressors of the organization, a diagnostic tool provided by the ARL Sura was implemented, which it measures work stressors from different domains, the internal characteristics of the employee, the demands of the job and extra-work factors.

In compliance with the proposed objectives, a review of the regulations in force in Colombia was carried out in the occupational health and safety management system, applying the standards of Decree 1072 of 201 and Resolution 0312 of 2019, obtaining a compliance result. Of 78.3%, which is considered moderately acceptable, these results allow the organization to know its compliance status to draw up action plans and improve its processes.

For the diagnosis of psychosocial risk, a baseline of the applicable norms was carried out, where a result of 40% was obtained, during the consulting process where it was possible to obtain a diagnosis of work stressors, propose an intervention plan and document procedures and programs to reduce exposure to psychosocial risks.

Keywords. Work stress, psychosocial risk, job tension, consulting.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Introducción

La seguridad y salud en el trabajo es un eje central de las organizaciones y su importancia tomo mayor fuerza luego de la pandemia del COVID-19 donde las enfermedades y manifestaciones de la salud mental aumentaron entre la población, especialmente en los empleados de la salud.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia es una corporación social, presta servicios de salud a personas con discapacidad física y cognitiva, su tamaño es de mediana empresa, ya que en la actualidad cuenta con 130 empleado vinculados y 50 prestadores de servicio. Para dar cumplimiento a los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019 para empresas de más de cincuenta trabajadores que se encuentren en riesgo I, II Y III; allí se establecen 61 estándares de cumplimiento.

En el proceso de consultoría a desarrollar se busca la identificación de los factores de riesgo psicosociales a los que se enfrentan cada día la población de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, ya que su población se encuentra expuesta a demandas emocionales y al trabajar con personas con discapacidad y sus familias, donde los procesos que muestran resultados suelen ser a largo plazo por lo que con frecuencia se presentan manifestación de frustración de los pacientes y sus familias.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia aun siendo una institución comprometida con la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados, ha evidenciado su descuido en la salud mental de sus colaboradores. Cuando se realiza la revisión documental se encuentra un diagnóstico de riesgo psicosocial del año 2018, el cual no es válido de acuerdo con la población, a los cambios ambientales y a lo establecido en la norma.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Por la razón expuesta anteriormente requieren acompañamiento en un plan de trabajo para el presente año, desean identificar las principales falencias y sentir de sus colaboradores, revisando las situaciones de estrés y demandas emocionales que viven cada día al realizar su labor.

Durante el año 2022 El Comité de Rehabilitación tuvo en su el ausentismo días de incapacidad por enfermedad común de depresión y ansiedad, generando así la alerta y necesidad de implementar el programa de riesgo psicosocial que logre dar respuesta a la pregunta problema ¿Existe un programa de riesgo psicosocial en la organización que identifique e intervenga los estresores laborales a los que se encuentran expuestos los colaboradores?

Para lograr un análisis o diagnóstico certero y teniendo en cuenta que aun como estudiante de la especialización no se puede hacer uso de la batería de riesgo psicosocial, la empresa ha decidido iniciar el diagnostico con datos existentes en la organización como lo es el ausentismo y realizar una encuesta de estrés la cual se realizara en compañía de la ARL.

Además, se toman datos e información relevante de la encuesta de clima organizacional y encuesta sociodemográfica; con esta información se podrá tener un panorama claro para iniciar con las actividades de prevención e intervención del riesgo psicosocial.

Al obtener datos de identificación de la población trabajadora de El Comité de Rehabilitación de Antioquia se podrá diseñar un plan de acción que se adapte a las necesidades organizacionales, este tendrá un enfoque de mejora continua, para que la organización en un futuro pueda obtener datos de impacto y tomar acciones frente a los resultados, además se buscan crear grupos de apoyo y prevención dentro de la organización, como lo es el comité de convivencia laboral e involucrar al COPASST en su seguimiento y control.

El identificar los principales estresores laborales le permite a la organización generar planes de intervención y de mejora en los procesos, disminuyendo los niveles de estrés en los

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

colaboradores, aportando estrategias para el cumplimiento de las políticas organizaciones de calidad en la atención y prevención de enfermedades laborales.

1. Objetivos

1.1.Objetivo General

Estructurar el programa de riesgo psicosocial, orientado a las necesidades y exposiciones del trabajo derivado de la atención a personas con discapacidad en salud de El comité de Rehabilitación de Antioquia.

1.2.Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de El Comité de Rehabilitación de Antioquia.
- Generar un plan de trabajo para la disminución de los riesgos identificados y actividades de prevención para los factores de riesgo psicosocial que se adapten a las necesidades institucionales.
- Documentar el programa de riesgo psicosocial, que responda a las necesidades organizacionales y cumplimiento normativo.

2. Marco Referencial

2.1.Marco Conceptual.

Cuando se busca definir los factores de riesgo psicosocial la fuente más cerca y aplicable en Colombia es la definición que se plantea en la Resolución 2646 de 2008, la cual lo considera como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Según García (2008), las condiciones que buscan controlar el programa de riesgo psicosocial son las relacionadas con la organización, su liderazgo y manera de ejecución de las tareas, lo que puede reflejar alteraciones en las condiciones de salud mental y física de los colaboradores, estos factores pueden afectar no solo al trabajador si no también la productividad de la organización

El riesgo psicosocial se clasifica en cuatro tipos de cargas, las cuales se enuncian en la Resolución 2646 de 2008:

Carga física: es la demanda fisiológica que exige la ocupación, se puede ver como la postura, demandas de fuerza y movimientos.

Carga psíquica o emocional: Demandas mentales y afectivas generadas por la tarea desempeñadas por el colaborador.

Carga mental: Demanda cognitiva que trae la ejecución de la labora, algunas tareas se pueden ver relacionadas con la atención al detalle, alta demanda de atención, complejidad, tiempos de respuestas, entre otros.

Carga del trabajo: Este es el resultado de la carga, mental, emocional y física, cuando estos tres sobrepasan límites se desencadenan en cargas de trabajo demandantes.

Otro de los conceptos importante a desarrollar será el estrés laboral, para comprenderlo es pertinente saber que el estrés es una respuesta automática del organismo y la mente, ante situaciones que pueden poner en riesgo la integridad del ser humano, la principal dificultad del estrés en el trabajo no es sentirlo si no como lo procesa cada sujeto y los niveles a los que se encuentra expuesto.

Julián Melgosa (1997, como se citó en Sánchez, 2010) define el estrés como:



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes

El programa de riesgo psicosocial se enfoca en la disminución y control adecuado de las reacciones y respuestas ante situaciones estresantes de acuerdo a lo desarrollado anteriormente que puede estar relacionada con el ambiente o procesos internos y la manera como los colaboradores reaccionan ante esta exposición.

Las consecuencias derivadas de la exposición a riesgos psicosociales sin control son alteraciones de la salud mental y física, pues está comprobado que la exposición a altos niveles de estrés trae consecuencias en el sistema digestivo, el sistema nervioso y alteraciones en el procesamiento de la información, generando depresión, insomnio, ansiedad entre otros.

2.2.Marco Legal.

La consultoría se desarrolla dando cumplimiento a la siguiente normatividad legal vigente: La seguridad y salud en el trabajo es un tema que viene tomando fuerza desde la Ley 9 de 1979 y solo hasta el año 2008 se reglamenta el riesgo psicosocial con la Resolución 2646 la cual establece las disposiciones para la identificación, prevención, control y monitoreo de las exposiciones a factores de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones que puedan generar enfermedades laborales como estrés ocupacional.

Por otro lado, El comité de Rehabilitación de Antioquia es una corporación social, presta servicios de salud a personas con discapacidad física y cognitiva, su tamaño es de mediana empresa, ya que en la actualidad cuenta con 80 empleado vinculados y 50 prestadores de servicio. para dar cumplimiento a los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019 en el artículo

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

16, para empresas de más de cincuenta trabajadores que se encuentren en riesgo I, II Y III; allí se establecen 61 estándares de cumplimiento

A partir del Decreto 1477 de 2014 se incorporan enfermedades producidas por el riesgo psicosocial en el Grupo IV donde se clasifican los trastornos mentales y del comportamiento, dentro de estas enfermedades se clasifican dos, unas relacionadas con cambios en la personalidad derivados de agentes externos y químicos y el segundo son los que se relacionan con la gestión organizacional y es sobre estos donde actual el programa de riesgo psicosocial, las cuales son Trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, trastornos de ansiedad, estrés postraumático, alteraciones del sueño por causas no orgánicas, entre otras.

5 años después el gobierno incorpora una nueva resolución donde se establece el instrumento de medición e identificación de factores de riesgos psicosociales con la batería, la Resolución 2404 de 2019 establece la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales definiendo los efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos, esta herramienta sigue vigente a la fecha y es la principal herramienta de identificación, además su aplicación es de obligatorio cumplimiento.

la Ley 1616 de 2013, en su artículo 9o respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral establece que, “las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La última resolución que se ha socializado en Colombia relacionada con los riesgos psicosociales es la Resolución 2764 de 2022 la cual tiene por objeto definir los referentes técnicos mínimos obligatorios, que permite la identificación, la evaluación, el monitoreo continuo e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de evaluación y guías de intervención.

2.3.Marco Teórico

Cuando se quiere definir los riesgos psicosociales la definición más cercana es la que nos brinda la OIT que lo considera como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés (OIT, 2023)

Lo que se busca es prevenir con las acciones de intervención en el riesgo psicosocial son las consecuencias del estrés laboral y la insatisfacción labora, cuando nos referimos a estrés, como lo menciona Sánchez (2010) en su artículo estrés laboral, es la reacción que tiene un organismo ante la demanda, que genera una fuerte tensión psicológica, si bien el estrés es la preparación para el ataque o huida, este contiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las situaciones del ambiente que lo generan y la respuestas es el cómo el individuo reacciona ante estos agentes.

La satisfacción laboral se considera como “ la evaluación, opinión o el juicio del trabajador hacia el referente mi propio desempeño laboral (= mi trabajo) y las circunstancias que lo rodean” (Bastardoi, 2014), es importante saber que al momento de intervenir los riesgos psicosociales se podrá beneficiar otros factores organizacionales como lo es el clima laboral, creando ambientes de apoyo, logrando q los episodios de tensión sean aliviados por el grupo de apoyo u otros aspectos que se pueden potenciar en las organizaciones.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Cuando se habla de psicosocial se referimos a un tipo de intervención enmarcada en la psicología social, que busca la comprensión, predicción y modificación de la conducta social, donde también se busca modificar aspectos perjudiciales en el entorno para mejorar la calidad de vida. (Pérez, 2022)

Como se expresa en la definición anterior, los riesgos y demandas psicosociales se encuentran presente en todos los ámbitos en que el ser humano se relaciona, pero, en este proceso de asesoría nos enfocaremos en el riesgo psicosocial que es derivado de las condiciones laborales, cuando nos referimos a estos factores son aquellos aspectos relacionados con la organización, la realización del trabajo que puede afectar la salud del empleado.

2.4.Marco Empírico

La salud física y mental es una condición fundamental para los seres humanos, por medio de la cual logramos desarrollar nuestras actividades cotidianas y laborales, permitiendo cada día satisfacer sus necesidades básicas y secundarias, pero ese desempeño laboral puede contener algunas paradojas, como lo menciona Moreno (2011, citado por Jiménez, 2017) “ pues contiene elementos que, por un lado, pueden llevar a las personas a la excelencia, pero, por otro, puede producir alteraciones o daños a su salud, física, psicológica, mental y socia” (p.2.), esta paradoja y ese deseo de satisfacción de los trabajadores hace que cada día sean más importantes los mecanismos de control en Colombia con relación a los riesgos que ponen en riesgo tanto la salud física como mental.

El diagnostico de riesgo psicosocial en el sector salud es muy estudiado e importante, ya que en este sector es donde más evidencia el síndrome de fatiga crónica y de burnout relacionado con lo que vive el personal de la salud por sus extensas jornadas laborales, y demandas emocionales que trae consigo su labor.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Cuando se realiza la revisión bibliográfica, se puede evidenciar que las consecuencias del estrés son un materia de estudio llamativo para el personal de seguridad y salud en el trabajo, como lo menciona (Alcívar, 2019)

El síndrome de fatiga crónica es evidenciado en cifras que van en aumento debido a la demanda y stress laboral existentes, este síndrome conlleva a la presencia de otras patologías que provocan bajo rendimiento y ausentismo laboral advierten una enfermedad con repercusión social.(p.7)

Siendo la causa anteriormente expuesta una de las principales razones por las que las organizaciones inviertes recursos y esfuerzos en su prevención y control, pues su manifestación afecta directamente la atención y prestación de servicios.

La salud en Colombia además de las demandas derivadas por los pacientes y jornadas laborales se encuentra inmerso el cambio constantes en este sector económico que no han tenido los resultados esperados, llevan a que lo trabajadores de la salud se expongan a esta tensión laboral, como lo menciona Cardona, Mejía, Nieto y Restrepo (2005, citado por Ortiz, 2013) “la Ley que han generado importantes crisis en el sector de la salud, además de serias repercusiones sobre los usuarios, las organizaciones y los trabajadores de este sector” (p.44), no se podrán ignorar que la razón anteriormente expuesta es significativa cuando se evaluan factores de estrés extrínsecos que trae a los trabajadores de la salud un dominio adicional para enfrentar en su profesión.

- A nivel internacional

En la Universidad del pacifico en la ciudad de Quito- Ecuador, es realizado por Romero (2019) “Niveles de fatiga laboral en personal de salud y administrativo en el hospital Carlos Andrade Marin y su relación con agresiones por parte de los usuarios” fue utilizado el Cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de Yoshitake, se realizó una investigación con enfoque

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

cuantitativa y descriptiva, los resultados obtenidos son: “La fatiga laboral estuvo presente en el 79,3% de las mujeres y en el 78,3% de los hombres. Los médicos tuvieron los mayores niveles de fatiga general (53,1%), y mental (24,4%)”.

Otro análisis encontrado en Portoviejo Ecuador en la Universidad San Gregorio, elaborado por Alcívar (2019) donde busca investigar “síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud de hospitales” esta se logra por medio de una investigación documental, resultado deja como conclusión que el síndrome de fatiga laboral el 80 % es a causa de las horas extras de trabajo, por la rotación en los horarios, la sobrecarga laboral, esto genera en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional, afectando hasta las relaciones interpersonales, el 20% restante se relaciona con factores como burnout y otras enfermedades de origen psicológico e inmunológico.

- A nivel nacional.

Se encuentra una investigación realizada en la Pontificia Universidad Javeriana seccional Cali, por Ortiz (2013) para identificar “factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud” se tenía por objetivo la evaluación e identificación de la relación entre los Factores Psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, su metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de 111 trabajadores de una empresa del sector salud, utilizando como método de recolección, la evaluación de riesgo psicosocial forma A y B, por medio de este lograron identificar que su nivel de riesgo es medio alto y que los principales dominios afectados son demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas

Jiménez, Orozco, Caliz (2017) llevan a cabo una investigación para la identificación de “factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

la ciudad de Bogotá, Colombia” su enfoque de investigación fue cuantitativo con un diseño descriptivo, se evaluó 138 auxiliares de enfermería mayores de edad, se utilizó el cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0– 2014, los resultados obtenidos son condiciones que se califican como favorables y desfavorables, las dimensiones que fueron calificadas como altas y requerían de pronta intervención son los ritmos de trabajo, la inseguridad laboral, exigencias de esconder emociones y conflictos de rol.

2.5.Marco Contextual

a. Criterios de existencia

El objeto de la consultoría fue realizar el diagnóstico y plan de acción de riesgo psicosocial en El Comité de Rehabilitación de Antioquia identificado con NIT. 890981590-1, realizando un diagnóstico y la propuesta de una intervención para la prevención de enfermedades laborales derivadas de los factores a los que se encuentran expuestos los colaboradores, estas actividades se llevaran a cabo bajo un contrato N° 20230302020043 de consultoría que tendrá como resultado la elaboración y redacción de un Informe técnico científico, de acuerdo con la normatividad vigente y aplicable.

b. Datos de la empresa

El comité de rehabilitación de Antioquia es una corporación social, que tiene como objeto la transformación de vida de las personas con discapacidad temporal o permanente, logrando niveles de independencia y autonomía en sus actividades cotidianas.

Se encuentra ubicada en el barrio prado centro de Medellín, cuenta con cinco sedes donde se brindan servicios de atención de terapia física, fisioterapia, psicología, terapia ocupacional, fonoaudiología, neuropsicología, psiquiatría, nutrición, trabajo social y apoyos pedagógicos para los procesos relacionados con dificultades del aprendizaje.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Su población está entre los 0 y 80 años de vida, por lo que se crean múltiples programas de atención los cuales son:

- Desarrollo de habilidades.
- Transito armónico
- Estimulación.
- Actividades de la vida diaria – autismo.
- Rehabilitación funcional física
- Dolor crónico
- Actividades de la vida diaria - adultos

Lleva 50 años en el mercado prestando servicio de salud y luchando por alcanzar niveles de inclusión educativa, social, laboral y familiar para las personas con discapacidad en el departamento de Antioquia.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia es una institución privada, que cuenta con 50 en el mercado prestando servicio de salud y luchando por alcanzar niveles de inclusión educativa, social, laboral y familiar para las personas con discapacidad en el departamento de Antioquia, su NIT 890981590-1 es una empresa mediana a la fecha cuenta con 130 empleados vinculados y 50 prestadores de servicios.

Su actividad económica principal es:

- Otras actividades de atención de la salud humana.

La figura 1 muestra el organigrama y la figura 2 es el logo actualizado a la fecha.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Figura 1 .

Organigrama

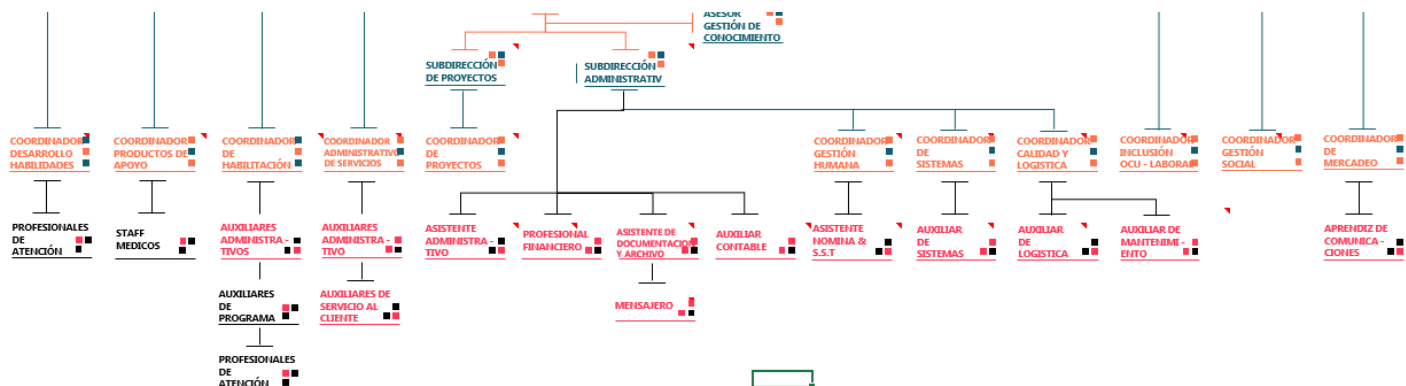


Figura 2 .

Logo



El Comité
CORPORACIÓN SOCIAL

c. Contexto de la empresa.

Se utiliza la metodología DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 1

Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Actuales Conceptos De Sostenibilidad Y Balance Social: Unificación de conceptos de desarrollo bajo el concepto de indicadores de impacto que permitan comparar niveles de logro y alcances de las estrategias. Esto debe modificar nuestros métodos de medición para hacerlos globales. 	<ul style="list-style-type: none"> Convención Sobre Los Derechos Humanos: Los países firmantes tienen el compromiso de destinar mayores recursos para la inclusión de las personas con discapacidad. Informe Mundial De Discapacidad Oms: El número de personas que requieren atención es potencialmente

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Sistema de Control de riesgos: El Sistema de control de riesgos que reconozca y prepare la institución con un debido control interno.
 - Normas internacionales de Información Financiera (NIIF): Debe estar implementado en el 2015 y mantenerse, permitirá tener estados financieros comparables internacionalmente
 - Servicios extramurales: Diseño de un portafolio de servicios extramurales que no requieran edificaciones propias.
 - Base social de donantes y benefactores: Caracterización de perfiles de donantes y benefactores actuales y futuros potenciales. Campañas de atracción de nuevos donantes y benefactores. Mantenimiento de actuales donantes y benefactores. Envejecimiento de base actual de donantes y benefactores. Cambios en los conceptos de filantropía.
- mayor, de acuerdo con los nuevos criterios de discapacidad.
- Clasificación Internacional De Funcionamiento, De La Discapacidad Y La Salud (Cif): Esta clasificación indica una evolución en el concepto de discapacidad que compromete la participación de las personas y la interacción con el entorno, es decir, el entorno debe garantizar la inclusión. Se requiere implementar en Colombia estrategias basadas en CIF, que implican actividades de formación, asesoría y acompañamiento.
- Leyes relativas a la educación e inclusión de personas con discapacidad: Reconocimiento del marco legal existente para el fomento y mantenimiento de las personas con discapacidad en el entorno educativo.
 - Formación y Educación especializada en Discapacidad: La actual oferta de programas de formación y educación especializada en discapacidad tiene grandes oportunidades de ser ampliada y reforzada con programas propios desarrollados por El Comité y que se pueden ofrecer por medio de alianzas convenios con instituciones educativas públicas y privadas, orientados a públicos internos o externos de los diferentes sectores (Salud, educación, etc.).
 - Gestión de Recursos: Asociados a Relaciones públicas de alto nivel que permiten el acceso a públicos masivos para colectas públicas cimentadas en aspectos asistencialistas.

Fortaleza

- Portafolio de Servicios: El actual portafolio de servicios institucional, basado en las necesidades de las personas y no en las ofertas de los mercados de clientes contratantes, hace que la posibilidad de mejora e innovación aumente a partir de

Amenazas

- Censos y Caracterizaciones: En Antioquia, departamento más avanzado del país en términos de registro y localización, se ha avanzado en un 45% aproximadamente de esta información, esto impide la definición

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- estudios internos, sistematización de experiencias y documentación formal de procesos.
- El Comité como escenario de práctica con concepto favorable por parte del Ministerio de Educación Nacional: Este concepto favorable permite fortalecer las alianzas y convenios con las instituciones educativas, incidir en los procesos de formación de los estudiantes e incluso y a mediano plazo en el pensum de las carreras para incluir temas de discapacidad.
 - Sede Unificada: Fortalecimiento y desarrollo de las inversiones en locaciones e infraestructura para potencializarla y aprovecharla al máximo.
- de estrategias, planes, programas y proyectos adecuados a la realidad.
- Ubicación geográfica: De acuerdo con la La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, las personas con discapacidad están ubicadas geográficamente en todo el país, desde las veredas y corregimientos más alejados, hasta en los grandes centros urbanos, por las características geográficas y de desarrollo de las regiones, no siempre tienen acceso a programas o centros de atención que les permitan rehabilitarse y ser incluidos.
 - Competencia: Aumento del número de Fundaciones o instituciones sin ánimo de lucro cada vez más especializadas y demandantes de recursos de cooperación, donaciones, etc.
 - Concentración en clientes: El gobierno es el cliente con mayor capacidad de contratación, se debe diversificar la contratación con diferentes secretarías y entes descentralizados Reconocimiento de un nuevo abanico de clientes públicos o privados para los servicios.
 - Tarifa de servicios: Negociación de las tarifas acordes a los servicios y no de las tablas de tarifas de los contratantes.

Nota: Matriz DOFA contexto interno y externo de El Comité de Rehabilitación de Antioquia.

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño de Investigación de la Consultoría

Para esta consultoría el tipo de investigación desarrollada es aplicada, ya que lo que se busco es la identificación de los factores estresores de los colaboradores de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, mejorando las condiciones laborales, disminuyendo las

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

probabilidades de enfermedades laborales relacionadas con la fatiga y demás enfermedades derivadas de la exposición al riesgo psicosocial.

Las investigaciones aplicadas se pueden desarrollar para la metodología de prácticas enfocadas en diagnósticos, por medio de un procedimiento compuesto por instrumentos de recolección de información, para establecer las necesidades que afecten la organización, siendo este el motivo de estudio en la investigación. (Vargas Cordero, 2009)

El enfoque de la investigación es un enfoque mixto, al tener un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos para obtener la información objetiva al momento de levantar un programa de riesgo psicosocial enfocado en las necesidades específicas de El Comité de Rehabilitación de Antioquia.

Al ser una investigación con características cuantitativas y cualitativas se hizo uso de herramientas de recolección de información como aplicación de pruebas, entrevistas y trabajos grupales, encontrando así un panorama claro y un camino para la elaboración de la consultoría.

3.1.1. Fases de la Consultoría

Las fases utilizadas para el desarrollo de la consultoría en la identificación de factores estresores para el montaje del programa de riesgo psicosocial se basó en la metodología propuesta por Milán Kubr la cual consta de 5 fases (Kubr, 1997):

- **Análisis:** donde se definen las necesidades y objetivos del proyecto, identificando los recursos y se evalúa la viabilidad del proyecto.
 - **Diseño:** En esta fase se define la estructura del proyecto, estableciendo los procesos que se consideran necesarios para llevar a cabo, determinando tiempos y costos.
 - **Desarrollo:** Esta es la fase de ejecución del proyecto de acuerdo con lo planeado en la fase de diseño.
-
-

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Implementación: En esta fase se verifica que el proyecto de cumplimiento a los objetivos establecidos, realizando las pruebas necesarias para el desarrollo de la totalidad del proyecto.
- Evaluación: En esta fase se evalúa el éxito del proyecto, se identifica la lección aprendida en la ejecución del proyecto.

Analizando las fases propuestas, es importante resaltar que aunque la consultoría pasara por las 5 fases propuestas por Milan Kubr se recomendará a la organización ser conscientes de la importancia de las últimas dos fases donde se dé la implementación del plan de acción y donde pueden al final realizar de nuevo la aplicación de la evaluación y analizar el impacto de las actividades.

3.2. Población Objeto e impacto de la consultoría

Cuando tratamos de definir la muestra de nuestra investigación es importante considerar, que esta es una parte del universo sobre la cual se llevó a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros (López, s.f.) La muestra seleccionada para este proceso se basó en la ficha técnica del instrumento utilizado.

Para la elaboración del proceso de consultoría el cual cuenta con un enfoque mixto se contó con diversas fuentes de información, lo cual hace que algunos procesos se obtengan datos cuantitativos y otros cualitativos:

La muestra fue el 80% de la población para la aplicación del instrumento determinado, esto permitió tener unos resultados significativos para el análisis y levantamiento de planes de acción, este porcentaje es el mínimo exigido en la ficha técnica de la prueba a realizar.

La aplicación de entrevistas a los líderes de proceso para conocer las necesidades manifiestas de sus grupos de trabajo, logrando con esto un plan de trabajo orientado a las



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

necesidades identificadas, con lo que se busca el compromiso de los líderes y dirección, actores claves en la implementación del plan de trabajo.

Por otra parte, se realizó un análisis de información con la cual cuenta la organización, por lo que se evaluaron los cargos y personas que han sufrido ausentismos con sistemas involucrados en situaciones estresores, como lo es el sistema digestivo y el sistema nervioso.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia cuenta con 126 empleados los cuales se dividen en 72 empleados vinculados y 53 prestadores de servicio, anexo tabla que muestras distribución de trabajadores por cargos.

Tabla 2
Distribución por cargos

Cargo	N° de personas
Auxiliar administrativo	28
Profesional de psicología	10
Profesional de terapia ocupacional	12
Profesional de fisioterapia	12
Profesional de fonoaudiología	5
Auxiliar de servicios generales	7
Profesional de educación	6
Auxiliar de programa	6
Profesional de trabajo social	6
Instructor	4
Medico fisiatra	3
Médico psiquiatra	2
Profesional financiero	1
Coordinadora de gestión humana	1
Profesional líder de nutrición	1
Coordinador habilitación	1
Subdirector medico	1
Analista de comunicaciones	1
Coordinador de sistemas	1
Subdirector de servicios	1
Auxiliar administrativo	1
Coordinadora de formación	1
Profesional administrativo y financiero	1
Coordinadora de gestión organizacional y logística	1

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Coordinadora técnica de rehabilitación	1
Asistente contable	1
Auxiliar fondo social	1
Directora	1
Auxiliar logístico	1
Contadora	1
Revisor fiscal	1
Medico neuropediatra	1
Coordinadora fondo de solidaridad	1
Asistente de gestión humana	1
Subdirector administrativo y financiero	1
Subdirectora comercial y de mercadeo	1
Auxiliar de mantenimiento	1
Asistente de SST y logística	1
Tecnóloga administrativa	1
Administrador servicios de salud.	1
Auxiliar de sistemas	1
Supervisor de taller	1
Técnica administrativa en salud	1
Profesional de nutrición	1
Comunicador	1
Profesional de enfermería	1
Analista administrativa y financiera	1

Nota: Distribución de cargos en todas las sedes

3.3. Técnica e Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos para conocer los factores estresores en el trabajo e identificar el cumplimiento de la normatividad relacionada con el protocolo de la encuesta de riesgo psicosocial.

Como herramienta aplicativa para los colaboradores se utilizar el instrumento aprobado por la ARL SURA en convenio con Prax quienes son prestadores de servicios ante la ARL y prestan soluciones empresariales para el cumplimiento de la Resolución 2404 de 2019.

La evaluación de estresores laborales que evalúa la prueba hace regencia a la condición laboral que puede generar desequilibrio entre las demandas y los recursos de un organismo para

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

afrontarlas, generando una respuesta intensa de activación que aumenta el riesgo de desarrollar enfermedades físicas y mentales (PRAX, 2023)

El objetivo de la evaluación es identificar la presencia o ausencia de los principales estresores laborales que pueden afectar la salud de los trabajadores, para esto se utilizó un instrumento digital que consta de 165 preguntas, el tiempo estimado de respuesta es de 30min por colaborador, con este instrumento se logra la evaluación de 33 dominios los cuales son apoyo de compañeros, apoyo de jefes y supervisores, apoyo social, cantidad de horas laboradas, consumo cigarrillo, control y autonomía, demandas psicológicas, desequilibrio esfuerzo – recompensa, diagnóstico colesterol alto, diagnóstico diabetes, diagnóstico hipertensión, diagnóstico problemas ergonómicos, dolor corporal, esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco, frecuencia consumo alcohol, frecuencia consumo cigarrillo, frecuencia ejercicio, función física, función social, inseguridad laboral, otro trabajo, peso, reacciones de estrés, recompensa, rol emocional, rol físico, salud general, salud mental, satisfacción laboral, tensión laboral, toma de decisiones, uso de habilidades, vitalidad.

El otro instrumento a utilizado fue el formato de auditoria donde con apoyo del área de gestión humana se evaluará el cumplimiento de los lineamientos exigidos en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022, obteniendo información del estado del programa de riesgo psicosocial e identificando las necesidades documentales de la empresa.

Tabla 3

Instrumentos o Herramientas de recolección de la información

Titulo	Objetivo General	Objetivo Objetivos Específicos	Actividades	Técnica de Seguridad	Resultado
--------	------------------	--------------------------------------	-------------	-------------------------	-----------



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<p>Estructurar y desarrollar el programa de riesgo psicosocial, orientado a las necesidades y exposiciones del trabajo derivado de la atención a personas con discapacidad en salud de El comité de Rehabilitación de Antioquia</p>	<p>Objetivo específico 1 Identificar los principales factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de El Comité de Rehabilitación de Antioquia</p>	<p>Actividad 1. Aplicación de herramienta brindada por la ARL SURA, para la identificación de estresores laborales</p> <p>Actividad 2. Entrevista con líderes y directivos de la organización para conocer lo manifestado por los colaboradores</p>	<p>Acompaña miento y seguimiento a la aplicación del instrumento para cumplir con la meta de muestra estipulada.</p> <p>Acción reactiva, solicitud de apoyo y tiempos extras por parte del personal para la aplicación controlada de esta.</p>	<p>Informe de la plataforma PRAX para su interpretación .</p>
<p></p>	<p>Objetivo específico 2 Generar un plan de trabajo para controlar los riesgos identificados y actividades de prevención para los factores de riesgo psicosocial que se adapten a las necesidades de la institución y puedan ser ejecutados</p>	<p>Actividad 1. Interpretación y presentación de resultados de aplicación de instrumentos para la definición de focos a tratar en el plan de acción del 2023</p> <p>Actividad 2. Presentación de propuesta de plan de trabajo y presupuesto para la</p>	<p>Aplicación de la ficha técnica para la correcta interpretación del instrumento.</p>	<p>Variables críticas a intervenir.</p> <p>Plan de trabajo aprobado por la dirección.</p>

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

intervención
de los riesgos
identificados

Objetivo específico 3

Documentar el programa de riesgo psicosocial, que responda a las necesidades organizacionales y cumplimiento normativo

Actividad 1.
De acuerdo a los resultados y decisiones se creará protocolos y procedimientos para la intervención del riesgo psicosocial.

Actividad 2.
Creación de documentos de base para dar cumplimiento a los lineamientos normativos.

Nota. Instrumentos o herramientas de recolección de la información utilizada en la consultoría.

3.4. Técnicas de actuación y de análisis de la información

El análisis de la información se realizó mediante los resultados obtenidos en la aplicación de la evaluación de estresores laborales, identificando los variables críticas, de acuerdo con los parámetros establecidos en el instrumento, para eso se realizó una lectura y estudio del manual de la evaluación, logrando comprender su mecanismo de evaluación y calificación.

Además, como mecanismo de comprensión para el análisis de las condiciones actuales de la empresa, en el cumplimiento de los lineamientos normativos, se llevó a cabo un archivo en Excel con graficas que permitió identificar la madurez del programa de riesgo psicosocial y ver las condiciones al momento del cierre de la consultoría, logrando un indicador de impacto del acompañamiento brindado.



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.5. Presupuesto

Para la elaboración del presupuesto se contempló además de los insumos los recursos humanos necesarios para desarrollar esta actividad, pues tuvo participación de la muestra a evaluar, donde se hizo necesario evaluar el costo total de la consultoría.

Tabla 4

Presupuesto

Criterio	Valor unitario	Valor total
Horas de colaboradores para la aplicación de la evaluación de estresores laborales.	\$15.000	\$2.325.000
Papelería e impresiones para campañas de expectativa.		\$300.000
Horas de trabajo del consultor (50 horas)	\$ 40.000	\$2.000.000
Horas de tutor (20 horas)	\$110.000	\$2.200.000
TOTAL PRESUPUESTO		\$6.825000

Nota. Presupuesto utilizado durante la ejecución de la consultoría.

3.6. Cronograma

Tabla 5

Cronograma de actividades

Fase	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Iniciación	Acercamiento a la dirección y al área de gestión humana para concretar las necesidades de la organización	X			
Diagnostico	Firma de contrato. Identificación de condiciones de cumplimiento de normatividad vigente.			X	
	Análisis de documentación actual.				

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Definición de herramientas para la evaluación de estresores laborales.		
Identificación de riesgos y estresores laborales	Aplicación de instrumento de evaluación.		X
	Análisis de resultados.		
Propuesta de intervención	Asesoría en la creación de programa y documentación de riesgo psicosocial.		
	Entrega de propuesta final de plan de acción ante los hallazgos brindados en el análisis de los resultados.		X

Nota: Cronograma actividades según el tiempo estipulado en el contrato de consultoría.

4. Resultados.

4.1 Fase de iniciación.

Tabla 6

Fase de iniciación consultoría El Comité de Rehabilitación de Antioquia

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultado
Acercamiento con la institución	<ul style="list-style-type: none"> Acercamiento con el área de gestión humana para proponer la propuesta metodológica planteada en la ejecución de la consultoría. 	Aceptación de propuesta de consultoría por la dirección



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación a la dirección de propuesta de consultoría para su visto bueno en la ejecución. 	
Firma de contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del contrato con el politécnico Grancolombiano • Formalización del contrato con la empresa 	Contrato firmado y aprobado por el politécnico Grancolombiano y el representante legal de la empresa

Nota. Actividades desarrolladas en la fase inicial.

En esta fase inicial se realiza la presentación del proyecto de consultoría donde se lleva a cabo un diagnóstico de condiciones de la institución, tanto del estado de cumplimiento de la normatividad vigente, como el análisis sociodemográfico y de condiciones de salud de los colaboradores, obteniendo como resultado el diagnóstico de estresores laborales y plantear una propuesta de intervención, además de la revisión del cumplimiento de estándares relacionados con seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento del diagnóstico y control del riesgo psicosocial.

4.2 Fase diagnóstico normativo y elección de instrumento para la identificación de estresores laborales.

Tabla 7

Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco del Decreto 1072 de 2015 y elección de instrumento de medición de estresores laborales.

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultado
Identificación de condiciones de cumplimiento de normatividad vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y aplicación de herramienta para el diagnóstico de cumplimiento de normatividad vigente del 	Se obtiene una herramienta para analizar el cumplimiento normativo con relación a las principales normas de

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019	seguridad y salud en el trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de herramienta y aplicación de línea basal para conocer las condiciones del riesgo psicosocial en la organización. 	Se obtiene una línea basal del cumplimiento y aplicación de la normatividad vigente que velay regula lo concerniente al riesgo psicosocial.
Definición de herramientas para la evaluación de estresores laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con la caja de compensación familiar y la ARL para identificar que herramientas brindaban para la identificación de factores de riesgo psicosocial. <p>Durante esta actividad se evaluaron las herramientas identificando los elementos de medición que mejor se adaptaran a las necesidades de la organización, este proceso se hizo de la mano de gestión humana.</p>	Definición de herramienta brindada por la ARL SURA y en convenio con la empresa PRAX quienes ofrecen diversas herramientas para mejorar las condiciones laborales y de bienestar de los colaboradores.
		La herramienta selecciona es la de Estresores laborales.

Nota. Actividades desarrolladas para el diagnóstico de condiciones normativa y elección de herramienta de diagnóstico de riesgo psicosocial.

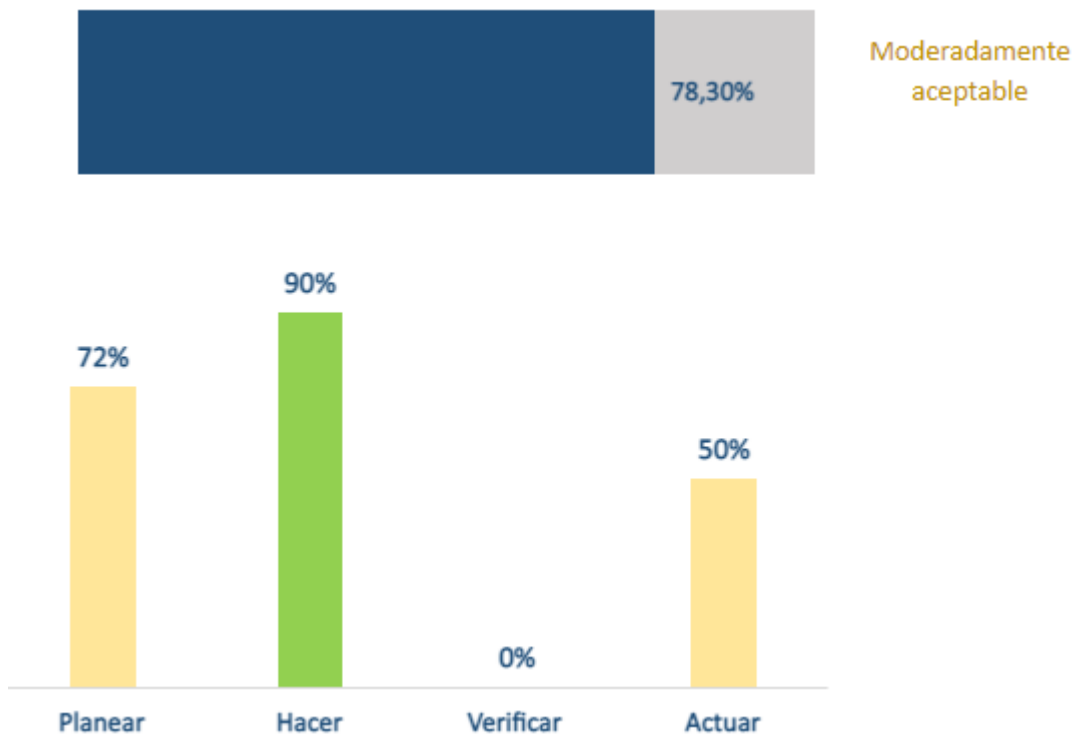
4.2.1 Diagnóstico de condiciones normativas.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los resultados obtenidos en esta etapa se obtuvieron por medio de una herramienta creada para identificación de cumplimiento de los estándares de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015, para obtener los resultados se unifica la herramienta para obtener un resultado integral y planear un plan de acción por parte de la empresa para el cumplimiento ver figura 3, además, se establece un instrumento para medir la línea basal de la organización frente a los lineamientos aplicables del riesgo psicosocial.

Figura 3

Resultado de autoevaluación decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019.



Nota. Resultado de diagnóstico normativo. Fuente Apéndice 1 autoevaluación de Decreto 1072 y Resolución 0312 de 2019 (2023)

Para obtener estos resultados se realiza un proceso de revisión con el responsable del área de gestión humana y el asistente de SST, quienes suministraron la información y evidencia pertinente para realizar una autoevaluación de las condiciones de cumplimiento de las normas

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

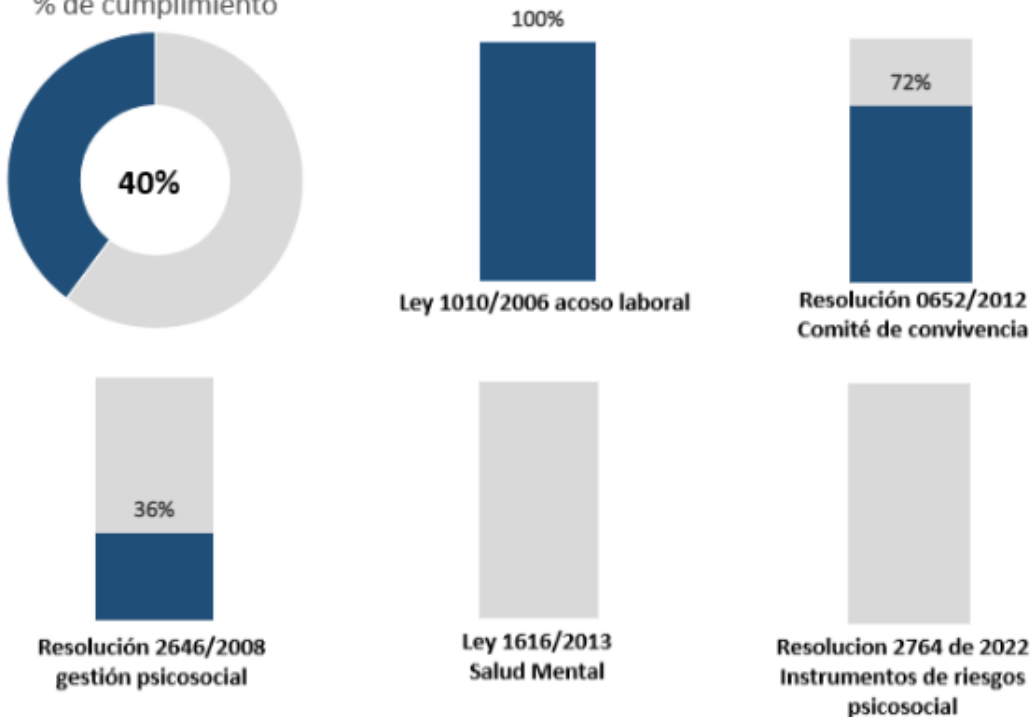
evaluadas, el resultado obtenido es un cumplimiento del 78.3%, lo que se cataloga como un resultado moderadamente aceptable, la institución deberá fortalecer los procesos de verificación y auditoria del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que se evidencia que en ningún momento se han realizado procesos de auditoria.

Además, es importante tener en cuenta la importancia de la gestión documental, las firmas de la dirección y el compromiso del COPASST, pues se evidencian algunos formatos pero no cuentan con las firmas, lo cual es indispensable para su cumplimiento y verificación de socialización.

1.2.2. Línea basal riesgo psicosocial.

Figura 4

Línea basal de riesgo psicosocial
% de cumplimiento



Nota. Resultado de línea basal riesgo psicosocial. Fuente Apéndice 2 autoevaluación normatividad riesgo psicosocial (2023).



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para la ejecución de esta línea basal se cuenta con el acompañamiento de la psicóloga de gestión humana y el asistente de seguridad y salud en el trabajo, quienes son los encargados y velan por el cumplimiento de la satisfacción laboral y salud mental de los colaboradores en la institución, se realiza un instrumento de evaluación donde se revisa la Ley 1010 de 2006, Resolución 2646 de 2008, Resolución 0652 de 2012, Ley 1616 de 2013 y Resolución 2764 de 2022.

Los resultados obtenidos es un 40% de cumplimiento de toda la normatividad lo cual es un resultado bajo y es por esta razón que se evidencia aún más la necesidad del apoyo en la consultoría.

Se encuentran falencias en la aplicación de la batería del ministerio para identificar los factores de riesgo psicosocial en la organización, encontrando que su última aplicación fue en el año 2018 y a la fecha no se cuenta con ningún otro mecanismo de medición, además, que no se identifican programas que velen por la salud mental de los colaboradores, un aspecto importante al tener en cuenta

Se recomienda un trabajo continuo para velar por la salud mental de los colaboradores y fortalecer los subgrupos como apoyo para la intervención, como lo es el comité de convivencia laboral y el COPASST.

4.2.3 Elección de herramienta para evaluar factores de riesgo psicosocial.

El resultado obtenido en esta actividad fue el resultado de encuentros con la caja de compensación familiar y la ARL, donde se buscaba conocer las herramientas que podían brindar para identificar factores de estrés y demandas emocionales en la organización, teniendo en cuenta que la aplicación iba a ser realizada por una psicóloga que aún no cuenta con licencia de seguridad y salud en el trabajo, fue necesario buscar otras alternativas de medición.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se define el uso de la herramienta que brinda la ARL y es suministrada por PRAX y mide los estresores laborales por medio de un cuestionario virtual que es anónimo permitiendo la identificación de condiciones que pueden producir desequilibrio entre las demandas y la capacidad del colaborador en afrontarlas, lo cual genera una respuesta a una exposición prolongada y aumentar el riesgo de desarrollar enfermedades físicas y mentales.

Los principales factores para la elección fueron:

- La información brindada en sus resultados donde se miden las condiciones laborales, satisfacción laboral, esfuerzo – recompensa, apoyo social (líderes y compañeros), manifestaciones físicas de fatiga trastornos cognitivos y mentales.
- Su forma de aplicación que se adapta a la dinámica institucional permitiendo obtener aplicaciones de forma virtual y de forma física, llegando a los colaboradores sin afectar los servicios.
- Es una herramienta gratuita que brinda la aseguradora de riesgos laborales pero cuenta con un manual que evidencia su validez para ser aplicada.

4.3 Identificación de riesgos y estresores laborales:

Tabla 8

Identificación de riesgos y estresores laborales.

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultado
Aplicación de instrumento de evaluación.	Por medio de grupos virtuales y presenciales se realiza la aplicación de la encuesta para la identificación de estresores laborales.	Aplicación de encuesta a 119 empleados
Análisis de resultados.	Análisis de resultados obtenidos al terminar la aplicación de la encuesta.	Análisis de resultado por sedes.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nota. Actividades desarrolladas para la aplicación y análisis de resultado instrumento seleccionado.

Se realiza la aplicación del instrumento definido para obtener los resultados de estresores laborales, los cuales se analizaron por centro de trabajo, el total de los colaboradores que participo en la aplicación es del 93% de la población, lo cual cumple con los parámetros establecidos en el manual de la prueba, en la figura 5

Figura 5

Muestra evaluada

Edad				Genero			
	Edad	Cant. ▾	%		Genero	Cant. ▾	%
1.	30-39 años	56	47,46 %	1.	Femenino	93	78,81 %
2.	18-29 años	34	28,81 %	2.	Masculino	25	21,19 %
3.	40-49 años	18	15,25 %				
4.	50-59 años	10	8,47 %				

Figura 6

Resultado general de estresores laborales.

			Muestra	% Δ	Min	Max	Punt.	% Δ	Nivel	%CV	% Δ	%	% Δ
Tensión laboral	TL	2	118	-	0,3	1,3	0,76	-	Medio	29,57	-	19,49	-
Desequilibrio esfuerzo - recompensa	ERI	2	118	-	0,3	1,9	0,9	-	Medio	32,61	-	24,58	-
Inseguridad laboral	IN	2	118	-	4	14	6,77	-	Medio	29,19	-	25,42	-
Demandas psicológicas	DP	2	118	-	12	44	27,07	-	Medio	24,44	-	16,95	-
Esfuerzo extrínseco	EE	2	118	-	6	19	12,45	-	Medio	21,89	-	23,73	-
Esfuerzo intrínseco	EI	2	118	-	6	23	13,41	-	Medio	26,2	-	28,81	-
Control y autonomía	CL	2	118	-	48	96	73,54	-	Medio	12,84	-	16,95	-
Toma de decisiones	TD	2	118	-	16	48	34,14	-	Medio	18,8	-	24,58	-
Uso de habilidades	UH	2	118	-	26	48	39,41	-	Medio	11,38	-	15,25	-
Apoyo social	AS	2	118	-	13	32	24,82	-	Medio	15,44	-	20,34	-
Apoyo de jefes y supervisores	AJ	3	118	-	4	16	12,15	-	Medio	19,6	-	33,05	-
Apoyo de compañeros	AC	2	118	-	4	16	12,67	-	Medio	17,7	-	23,73	-
Recompensa	RC	2	118	-	20	43	31,45	-	Medio	15,86	-	27,97	-
Satisfacción laboral	SL	2	118	-	8	20	15,52	-	Medio	16,22	-	18,64	-
Reacciones de estrés	ES	2	118	-	40	134	69,9	-	Medio	26,46	-	27,12	-
Función Física	FF	1	118	-	45	100	92,08	-	Muy alto	12,69	-	0	-
Rol Físico	RF	1	118	-	0	100	86,44	-	Muy alto	30,64	-	7,63	-
Dolor Corporal	DC	1	118	-	0	100	73,74	-	Alto	31,11	-	9,32	-
Salud General	SG	2	118	-	20	100	72,04	-	Alto	24,07	-	5,93	-
Vitalidad	VT	2	118	-	5	100	65,97	-	Alto	29,63	-	14,41	-
Función Social	FS	1	118	-	12,5	100	84,11	-	Muy alto	23,77	-	4,24	-
Rol Emocional	RE	2	118	-	0	100	86,44	-	Muy alto	33,15	-	11,02	-
Salud Mental	SM	2	118	-	32	100	78,64	-	Alto	20,12	-	4,24	-

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La información obtenida por la prueba se puede interpretar desde diferentes puntos, la primera es por medio de una escala de valoración que arroja el informe y va del uno al tres, sido uno un resultado bajo (positivo), dos un resultado medio y el 3 un resultado muy alto que requiere una pronta intervención, otro método de interpretación que ofrece la prueba y fue el utilizado en esta consultoría para la selección de los dominios a intervenir es % (porcentaje) donde se identifican el número de personas que consideran o manifiestan altos niveles de estrés en el dominio evaluado.

El dominio que representa mayor manifestación por parte de los colaboradores es el apoyo de jefes y supervisores, este hace referencia al apoyo instrumental y emocional proporcionado por ello este obtiene que un 33% consideran que hay ausencia de estos factores, el siguiente en obtener una calificación significativa es la tensión laboral donde el 29.6% de los colaboradores consideran que su trabajo no es equilibrado entre las demandas psicológicas y el control laboral, lo cual puede afectar el orden y disfrute de sus actividades extra laborales y por ultimo tenemos el esfuerzo intrínseco con un 28.9%, los cuales ven afectados al patrón motivacional de sobre implicación en el trabajo .

Además del análisis de los aspectos por mejorar se evalúan las fortalezas de la organización, los cuales son la función física que hace referencia al grado en que la salud física puede llegar a limitar las actividades cotidianas, la función social también salió como una fortaleza de la organización entendiéndola como el grado en que los problema de salud física o emocional interfieren en la vida social habitual, por ultimo tenemos el dominio de salud mental lo que se identifica como la manifestación de algunos trastornos mentales como depresión, ansiedad, control de la conducta, control emocional.

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para obtener mayor análisis de la intervención se realizan filtros y análisis por sedes, lo cual permite mayor identificación para una intervención focalizada en caso de ser necesario, los resultados obtenidos se identifican en las siguientes figuras.

Figura 7

Resultado de Sede Margarita Escobar.

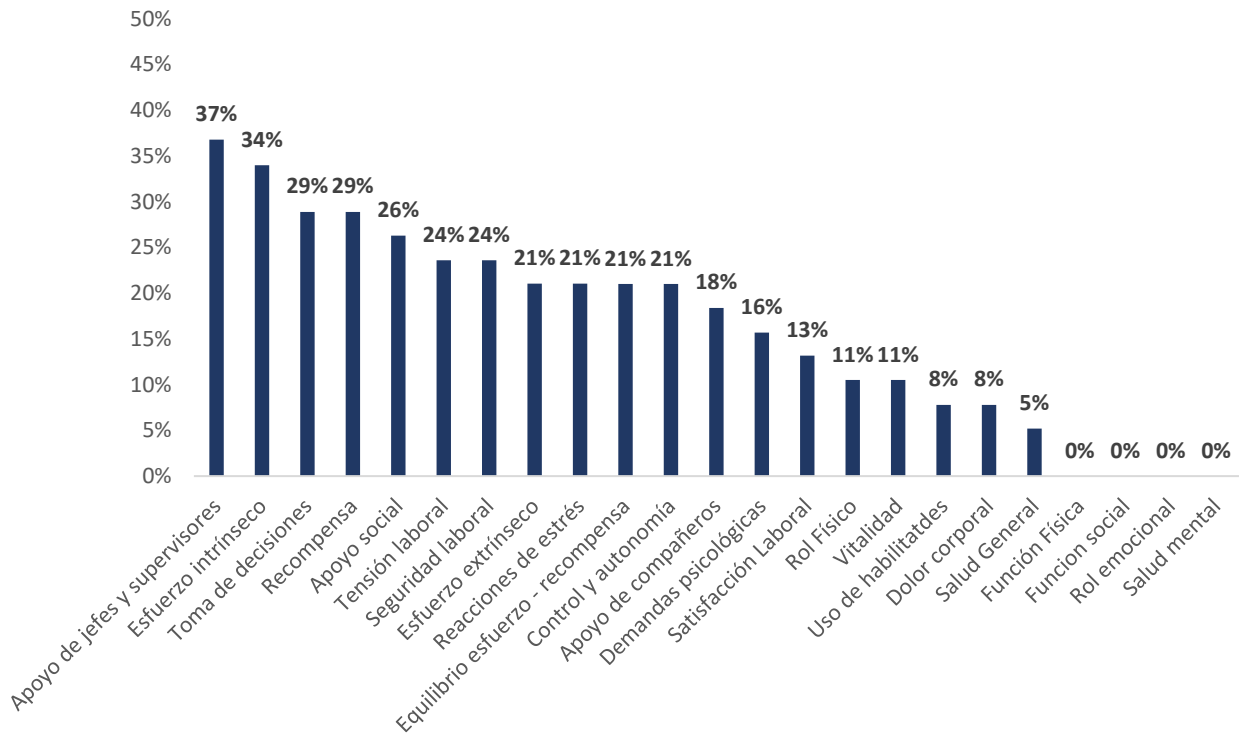


Figura 8

Resultados sede Jerome.



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

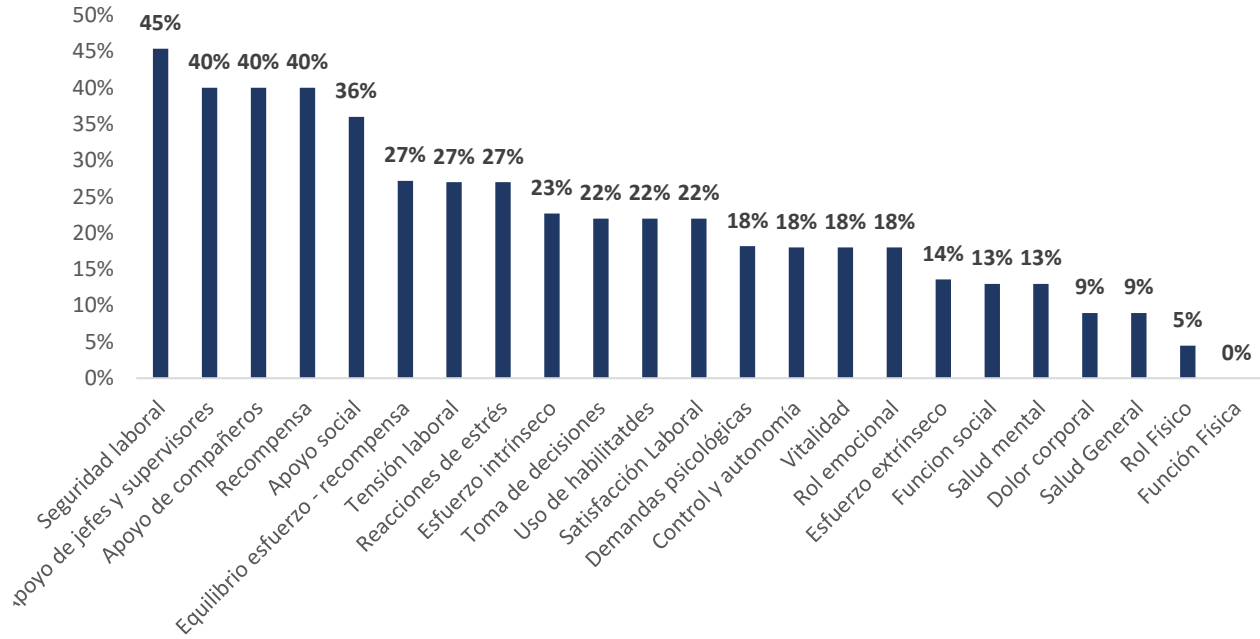
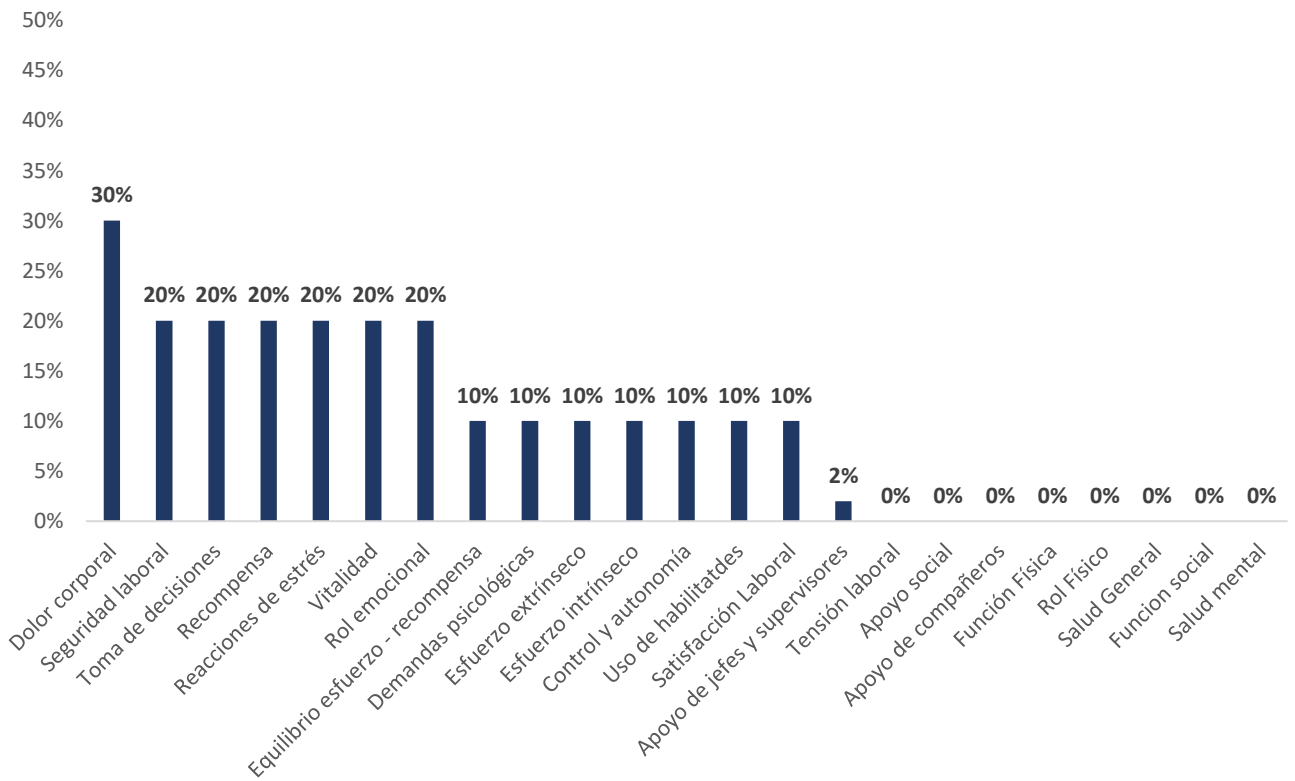


Figura 9

Sede Aguacatala.



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Figura 10

Sede Jaime Cano

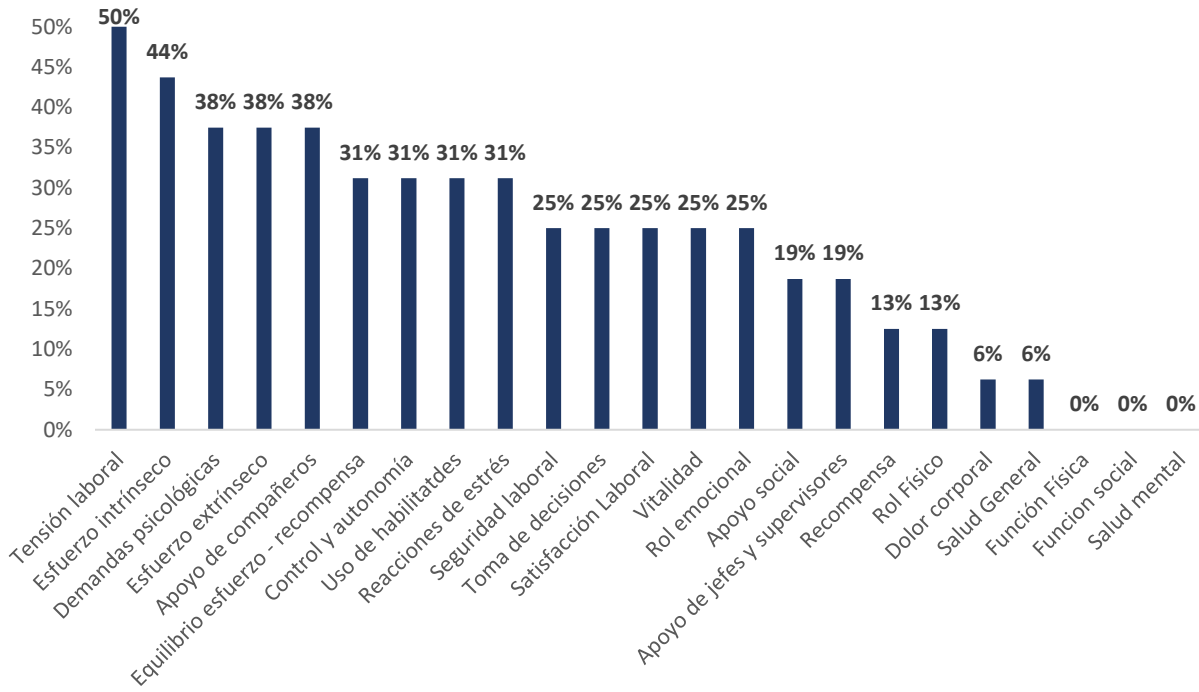
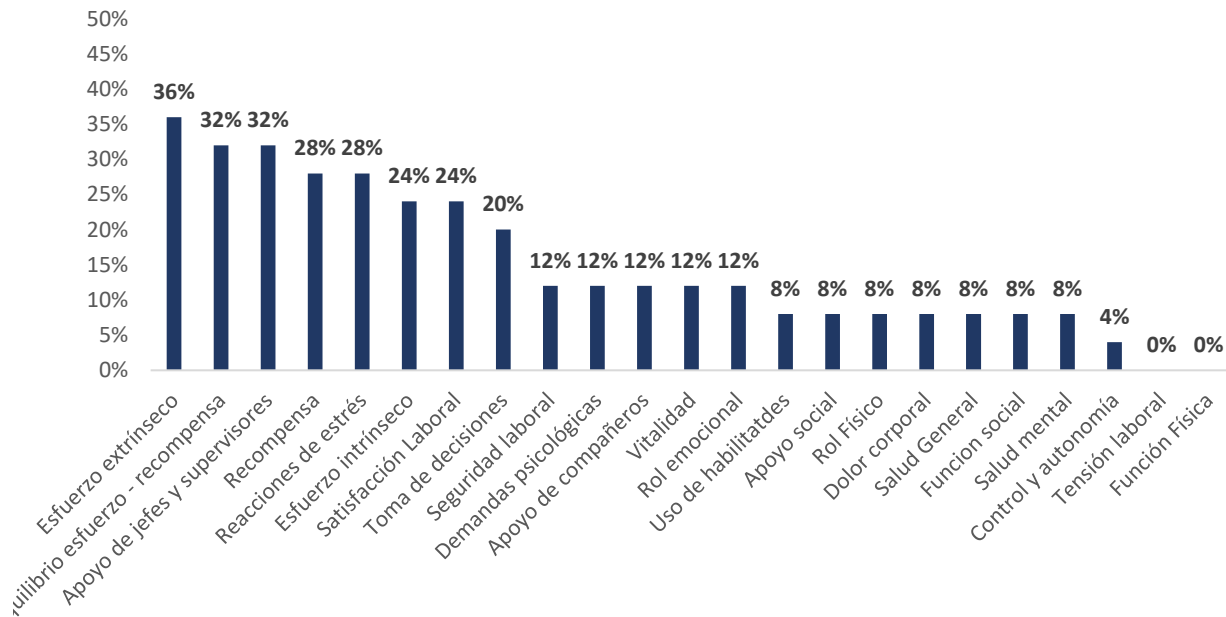


Figura 11

Sede Administrativa



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

4.4 Propuesta de intervención.

Luego de obtener los resultados y analizarlos se presenta al área de gestión para la creación de un plan de intervención, ya que los resultados obtenidos involucran en gran parte las competencias y actitudes de los líderes de procesos.

Los planes de intervención planteados son:

4.4.3 Documentación y estandarización.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el cumplimiento normativo relacionado con el riesgo psicosocial se sugiere la documentación e implementación de documentación para el control de consumo de sustancias psicoactivas, protocolo de atención en caso de acoso laboral, Programa del riesgo psicosocial (definición de herramientas periodicidad e intervención), actualización periódica de matriz de requisitos legales, análisis de condiciones de salud de los empleados y ausentismo.

4.4.4 Plan de intervención riesgo psicosocial.

Luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de estresores laborales, se realiza una socialización con el área de gestión humana y el asistente de seguridad y salud en el trabajo para la construcción de un plan de intervención a los resultados obtenidos, al final del análisis se desarrolla el siguiente plan de intervención.

Tabla 9

Propuesta de intervención

Dominio	Actividad	Objetivo	Alcance
----------------	------------------	-----------------	----------------



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Fortalecer la socialización del plan de beneficios	Dar a conocer los planes de bienestar que ofrece la institución de forma constante, logrando una mayor población impacta de acuerdo a las necesidades	Todo el personal
Esfuerzo extrínseco	Divulgación de convocatorias y vacantes institucionales	Promover la aplicación interna a cargos o vacantes de acuerdo a las competencias y aptitudes interna, promoviendo el ascenso o la promoción de cargos	Todo el personal
	Socialización de actividades realizadas de reconocimiento e incentivos por cumplimiento de logros	Hacer visibles las estrategias que tiene la institución de incentivos económicos y bonificaciones.	Todo el personal
	Trabajo en compañía de la caja de compensación para fortalecer habilidades de liderazgo: empatía. Comunicación. Trabajo en equipo	Fortalecer las capacidades de liderazgo y comunicación, para mejorar aspectos de interacción y relacionamiento con las personas que se tienen a cargo	Líderes y dirección
Liderazgo y comunicación	Actividad de fortalecimiento de trabajo en equipo entre líder y equipo de trabajo	Fortalecer competencias de comunicación y trabajo en equipo, además de tener espacios de socialización y creación de apoyo social con los miembros del equipo	Equipos de trabajo
	Espacios de comunicación y apoyo periódico	Contar con espacio de socialización, para tener una comunicación asertiva y fluida con el equipo de trabajo.	Equipos de trabajo
	Divulgación de tips de comunicación.	Fortalecer la competencia de comunicación asertiva en la institución.	Todo el personal
Esfuerzo intrínseco	Evidenciar los resultados e impacto que tiene el comité en la vida de los pacientes atendido.	Evidenciar y fortalecer la conexión e importancia de los colaboradores en la institución, buscando alinear los valores y la misión con el propósito de vida de los colaboradores	Todo el personal

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Socialización de conocimientos técnicos con todo el personal, desde las diferentes disciplinas	Brindar al personal nuevos conocimientos que se conviertan en retos cada día para complementar sus conocimientos	Todo el personal
Apoyo social	Tardes de hobbies	Crear encuentros para fortalecer los lazos de amistad entre los integrantes del comité, logrando con esto una red de apoyo más sólida	Todo el personal
Seguridad laboral	Asegurar un contrato indefinido, pasados los primeros 6 meses, complementándolo con información clara.	Disminuir la incertidumbre e inseguridad que produce en los colaboradores los contratos a término fijo	Todo el personal
	Intervención en los equipos de trabajo alrededor de las emociones.	Brindar herramientas al personal para el reconocimiento y control emocional en los procesos de atención y cotidianos de convivencia.	Todo el personal
Control emocional	Espacio de conversación segura con un profesional de psicología. Contar con el acompañamiento de un profesional de psicología.	Contar con espacios de comunicación con un profesional de psicología, que le permita a los colaboradores recibir apoyo, orientación y acompañamiento de un profesional	Todo el personal

Para la construcción de esta propuesta de intervención, se contempla una intervención integral y transversal para la institución, fortaleciendo principalmente el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación y el trámite emocional, además, del fortalecimiento de procesos y medios de comunicación para la prevención de incertidumbre entre los colaboradores, disminuyendo de esta manera situaciones de estrés.

5. Conclusiones

Tomando como base los objetivos planteados a desarrollar se evidencia se logra el desarrollo de cada uno, gracias al apoyo y disposición de la dirección y colaboradores de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, su cumplimiento se dio de la siguiente manera.



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se inicia con un diagnóstico de condiciones bajo los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019 y se evalúan los requisitos establecidos en el decreto 1072 de 2015, su evaluación se unifica, consiguiendo así un diagnóstico inicial de la maduración y avances del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, además de estas dos evaluaciones se realiza una línea basal de cumplimiento de la normatividad que regula el riesgo psicosocial en Colombia, con el fin de evidenciar el cumplimiento y las necesidades del trabajo a realizar.

Al obtener estos resultados fue más latente para la organización el dar inicio al cumplimiento de la normatividad establecida para el riesgo psicosocial, además de estos análisis se revisa el ausentismo y condiciones de salud de los colaboradores evidenciando manifestaciones físicas de estrés y alta tensión laboral como lo pueden ser migrañas, enfermedades del sistema digestivo y nervioso, incapacidades por depresión y ansiedad, si bien algunas condiciones particulares de los colaboradores pueden estar relacionadas con esta patología es responsabilidad de la organización implementar estrategias y protocolos de prevención y atención.

Teniendo en cuenta las necesidades y el incumplimiento en el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial, se convoca al área de gestión humana y la ARL Sura para la selección de la herramienta a utilizar, se aplica el instrumento de identificación de estresores laborales a 119 colaboradores entre vinculados y prestadores de servicio, los resultados obtenidos permitieron conocer las necesidades organizacionales para desplegar un plan de intervención en los dominios de Apoyo de jefes y supervisores, esfuerzo intrínseco, esfuerzo extrínseco, apoyo social y seguridad laboral.

Luego de obtener la información y aprobación de gestión humana y a dirección de El Comité de Rehabilitación, se inicia con la documentación, dejando como entregables los siguientes documentos, programa de riesgo psicosocial, prevención de consumo de sustancias psicoactivas,

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

procedimiento para el diagnóstico e intervención de riesgo psicosocial y protocolos brindados por el ministerio para gestión de demandas en el trabajo (trabajadores de la salud), protocolo de prevención ante el síndrome de agotamiento laboral “burnout”, Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral ante la depresión.

Los resultados obtenidos y los productos entregados a la organización dan cumplimiento a los objetivos establecidos en la consultoría y dejan una línea base para trabajar y avanzar en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo lo cual apunta al bienestar de los colaboradores y a la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

6. Recomendaciones

Luego de la consultoría e recomienda a El Comité de Rehabilitación de Antioquia continuar con la implementación de los sistemas de medicina preventiva, ya que aunque se evidencia avance en algunos también se encontró que alguno de ellos como el de riesgo psicosocial se encontraba desactualizado, cabe resaltar el compromiso y ejecución de otros componentes del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se encuentra con muchas avances en la planeación y ejecución pero no cuentan con las siguientes fases del ciclo que están compuestas por el verificar y el actuar, no ninguna auditoria ni rendición de cuentas de este proceso, el realizarlo de forma constante permite identificarlas oportunidades de mejora, evitando así la disminución de la eficiencia y cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Poder realizar la implementación del plan de acción derivado de la consultoría le permitirá a la organización no solo disminuir los niveles de estrés en los empleados, si no mejorar la calidad



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

en la atención a los pacientes y a sus familias, ya que contar con empleados sanos asegura disponibilidad y actitud de servicio, una competencia fundamental en la organización.



Referencias

- Alcívar, G. J. (2019). *Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud*. Portoviejo.
- Barona, E. G. (1997). Salud, estres y factores psicosociales. En E. G. Barona, *Salud, estres y factores psicosociales* (pág. 55). Campo abierto.
- Bastardo, N. J. (2014). *Satisfacción laboral*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- García, R. F. (s.f.). Riesgo psicosocial, definición, efectos y consecuencias. En R. F. García, *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* (pág. 22). Alicante: Club universitario.
- Jiménez, C. A. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería en un hospital de la red pública y privada*. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.
- Kubr, M. (1997). La consultoría de las empresas. En M. Kubr, *La consultoría de las empresas* (pág. 9). Ginebra: Oficina internacional del trabajo.
- López, P. L. (s.f.). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 1.
- OIT. (30 de Abril de 2023). *La organización del trabajo y riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de Organización internacional del trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Ortiz, F. A. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali*. Cali: Pontificia universidad javeriana seccional Cali.
-
-

RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ortiz, F. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud. (pág. 48). Cali: Pontificia universidad javeriana.

Pérez, E. G. (2022). *UNDIMA*. Obtenido de UNDIMA: <https://www.udima.es/es/intervencion-psicosocial.html#:~:text=La%20Intervenci%C3%B3n%20Psicosocial%20es%20una,calidad%20de%20vida%20de%20estas>

PRAX. (2023). *Estresores laborales, manual de usuario*. Medellín: PRAX.

Romero, Y. E. (2019). *Niveles de fatiga laboral en personal de salud y administrativo en el hospital Carlos Andrade Marin y su relacion con agresiones por parte de usuarios*. Quito: Universidad del pacifico.

Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 55.

trabajo, M. d. (2008). *Resolucion 2646*. Republica de Colombia.

trabajo, M. d. (2013). *Ley 1616*. Republica de Colombia.

trabajo, M. d. (2014). *Decreto 1477*. Republica de Colombia.

trabajo, M. d. (2019). *Resolucion 0312*. Republica de Colombia.

trabajo, M. d. (2019). *Resolucion 2404*. Republica de Colombia.

trabajo, M. d. (2022). *Resolucion 2764*. Republica de Colombia.

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer realidades con evidencia. *Revista Educación*, 161.



RIESGO PSICOSOCIAL – ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Apéndices

Apéndice A Evaluación inicial estado actual del SG-SST bajo los estándares del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

Apéndice B Línea basal riesgo psicosocial.

Apéndice C Informe de encuesta sociodemográfica y estado de salud de los colaboradores

Apéndice D Resultado identificación de estresores laborales.

Apéndice E Propuesta plan de intervención riesgo psicosocial.

Apéndice F Procedimiento para diagnóstico e intervención de riesgo psicosocial.

Apéndice G Manual de prevención consumo de sustancias psicoactivas

