

DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN CON BASE EN LOS
HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA
FUNDACIÓN CARDIO INFANTIL

OSCAR JAVIER GRASS CONTRERAS

Director: Adriana Beltrán Ariza

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.

2018

CONTENIDO

Resumen ejecutivo.....	7
Introducción.....	9
1. Problema.....	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Pregunta de investigación	122
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación.....	13
4. Marco de referencia.....	15
4.1 Marco teórico	15
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).....	18
4.3 Marco legal	20
5. Metodología	2222
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	22
5.2 Población y muestra.....	23
5.3 Instrumentos.....	23
5.4 Procedimientos.....	24
5.5 Análisis de información.	24



5.6	Consideraciones éticas	25
6.	Cronograma	26
7.	Presupuesto.....	26
8.	Resultados y discusión	27
9.	Conclusiones	45
10.	Recomendaciones	47
11.	Referencias bibliográficas	49



Lista de Anexos

Anexo 1 - Programa de bienestar y capacitación



Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de trabajo.....	26
Tabla 2. Presupuesto del trabajo.....	26
Tabla 3. Presupuesto de la propuesta de implementación.....	27

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Resultados de evaluación de riesgo psicosocial.....	29
Gráfico 2. Resultados de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral.....	30
Gráfico 3. Resultados de evaluación de riesgo por liderazgo.....	30
Gráfico 4. Resultados de evaluación de riesgo por demandas ambientales y de esfuerzo..	30
Gráfico 5. Resultados de evaluación de riesgo social.....	31
Gráfico 6. Resultados de evaluación de riesgo por demanda laboral.....	31
Gráfico 7. Resultados de evaluación de riesgo por capacitación.....	32
Gráfico 8. Resultados de evaluación de riesgo por reconocimiento.....	32
Gráfico 9. Resultados de evaluación de riesgo extralaboral.....	34
Gráfico 10. Resultados de relaciones familiares.....	35
Gráfico 11. Tiempo fuera del trabajo.....	35
Gráfico 12. Situación económica.....	36
Gráfico 13. Resultados de características de la vivienda.....	36
Gráfico 14. Desplazamiento.....	37
Gráfico 15. Estrés.....	39
Gráfico 16. Rotación comparada.....	40

Resumen ejecutivo

En la empresa RISK & SOLUTIONS GROUP LTDA. (RSG), se llevó a cabo la evaluación de riesgo psicosocial como un deber legal emanado de la resolución 2646 de 2008, por su preocupación por el bienestar de sus colaboradores y por el impacto sobre la prestación de los servicios, la disminución de la rotación y la mejoría el bienestar percibido.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que ya se contaba con un diagnóstico previo, se estableció el objetivo de diseñar un plan de acción para atender las recomendaciones sobre capacitación y bienestar a mejorar emanados de lo descrito por Cubillos y Ballén (2015).

El problema es que no se cuenta con estrategias de intervención que logren impactar positivamente las dimensiones sugeridas en las recomendaciones de Cubillos y Ballén, (2015), que muestran un índice de favorabilidad inferior al 50% y que se reflejan en los indicadores de rotación (promedio de 5,8% en 2017) y de ausentismo (6,1% en 2017)

El propósito es establecer una estrategia de intervención efectiva en comunicación asertiva, soluciones de conflictos, comunicación no verbal, manejo del estrés, liderazgo, así como el reconocimiento y la motivación enmarcadas dentro del bienestar empresarial.

La población escogida es el esquema de seguridad asignado a la Fundación Cardio Infantil, a quienes se les aplicaron las baterías de riesgo psicosocial, en un total de 43 colaboradores. Se escogió esta institución porque es un cliente estratégico para la

organización debido al tamaño del dispositivo, la facturación que representa y la visibilidad social de esta institución

Se tiene en cuenta un enfoque investigativo cuantitativo de tipo descriptivo, pues se toman los indicadores y los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial, para con base en un análisis descriptivo construir la estrategia de intervención.

Dentro de las conclusiones de este proyecto se identificaron los resultados de la batería de riesgo psicosocial, en las que sobresalen la necesidad de intervenir en comunicación asertiva, solución de conflictos, comunicación no verbal, manejo del estrés y liderazgo.

Esta intervención se planeó por medio de talleres teórico prácticos, donde se transmiten conceptos básicos en las temáticas a tratar y técnicas de comunicación, solución de conflictos y manejo de le estrés, en un entorno de aprendizajes significativos.

Dentro de las intervenciones de bienestar se encontraron el reconocimiento al desempeño, la celebración de fechas especiales y una política de préstamos y apoyos económicos para la compra de motocicletas.

En las recomendaciones se evidenció que se debe evaluar el perfil de selección de los colaboradores para que se adapten a las exigencias psicosociales, además se debe evaluar el estado de salud y su correlación con los resultados de la evaluación y llevar a cabo una evaluación posterior para tener unos parámetros de medición de efecto de las estrategias expuestas.

Introducción

La Empresa RISK & SOLUTIONS GROUP LTDA, comprometida con el bienestar físico y mental de sus trabajadores y en cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008, llevó a cabo la evaluación de riesgo psicosocial, con el propósito de identificar y evaluar los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. La herramienta usada para tal fin fue la batería del Ministerio de Protección Social.

La aplicación y recolección de los datos fue realizada por parte de un equipo de profesionales en psicología, con licencia en seguridad y salud en el trabajo, quienes mantienen la confidencialidad, con los registros bajo su custodia, como lo determina la resolución arriba mencionada.

Para la Empresa el sector salud y en especial la Fundación Cardio Infantil, representa un cliente estratégico por el tamaño del dispositivo asignado allí, por el nivel de facturación y por la representatividad social de esta institución; donde además la naturaleza del servicio prestado por el personal de seguridad, de cara al paciente, sus acompañantes y al personal asistencial y profesional administrativo, exacerban la posibilidad de la materialización de los riesgos psicosociales. Por lo anterior y en consecuencia a los hallazgos de la evaluación, generan el reto de construir una estrategia de intervención.

Es así que la evaluación nos muestra que en el clima son susceptibles de ser mejorados el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación interna, valores, bienestar y sentido de pertenencia.

Así, la información con la que se cuenta permite pasar al plano de la acción, donde se plantean diferentes estrategias de capacitación, dentro de las que se encuentran el manejo del estrés, comunicación asertiva, liderazgo y comunicación no verbal. Del mismo modo se plantean actividades de bienestar, orientadas a mejorar el compromiso de los trabajadores asignados a este servicio, dentro de las que se hallan la elección del colaborador del mes, el reconocimiento al desempeño excepcional y el apoyo económico en préstamos y adquisición de motocicletas. Se establece entonces el cronograma de actividades y de costos asociados a esta propuesta.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

En la resolución 2646 de 2008 señala los deberes de la Empresa de llevar a cabo la evaluación de riesgo psicosocial y de establecer un plan de acción consecuente con sus hallazgos. RSG, cumplidora de la normatividad, llevó a cabo la evaluación, pero no así la correspondiente estrategia de intervención.

En complemento y no menos importante a las obligaciones normativas y legales, la empresa, entendiendo que el talento humano, es su principal recurso, se encuentra en la disposición y deber de atender las recomendaciones emanadas de Cubillos y Ballén (2015). Lo anterior aunado a la intención comercial de mantener un servicio de excelencia en los clientes estratégicos, como en este caso es la FCI.

Con base en los indicadores de la empresa, las cifras evidencian el problema con una rotación promedio de 5,8% en 2017 y de ausentismo (6,1% en 2017), ante las cuales no se cuenta con una estrategia de intervención que logren impactar positivamente las dimensiones sugeridas en las recomendaciones de Cubillos y Ballén, (2015).

García (2015), desde los años ochenta, identificó por medio de diversos avances científicos la asociación de los factores psicosociales con la afectación de la salud de los trabajadores y como lo señala Vieco (2018), la actividad laboral implica afectaciones sobre los trabajadores que se evidencian en el ámbito psicosocial. En este mismo texto, se muestra la relación entre las enfermedades cardíacas y los factores psicosociales, pero además dice que: “Prevenir el estrés en el trabajo, podría ser mucho más barato que medicar a millones de personas que desarrollan hipertensión arterial y elevadas cifras de colesterol como EC, y tratar de financiar programas de modificación comportamental que son costosos y que solo han tenido un éxito marginal”. Así, se concatenan los objetivos organizacionales de buscar un entorno laboral saludable, donde se propende por el bienestar de sus colaboradores, como de la salud financiera de la organización.

Por lo anterior, los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial hecha en la FCI, cimentan la problemática de este proyecto y la explican, pues la afectación del clima laboral y como es específicamente la dinámica social, de servicio al cliente y de liderazgo, se deben intervenir, desde una estrategia que permita mejorar los indicadores de ausentismo y de rotación.

En López (2015), se encuentra que el trabajo contemporáneo, que crea las competencias como marco de referencia de medición y para las empresas para decirle a los trabajadores lo que de ellos espera como capacidades emocionales, comunicativas y afectivas; además de la globalización, genera una cantidad inédita de riesgos, entre ellos los psicosociales, así que deja la responsabilidad a los empleadores como lo dice Siliceo (2006), de cambiar las actitudes, habilidades y competencia de los trabajadores y en este caso, es esto lo que se plantea cambiar.

Partiendo nuevamente desde las recomendaciones de Cubillos y Ballén (2015), donde resaltan la importancia de establecer intervenciones para el bienestar laboral entendido como lo dice Calderón (2003), desligado de una perspectiva asistencial o que otorga cosas, sino centrada en el reconocimiento de los factores sociodemográficos y la satisfacción con la labor.

Entonces, para conseguir la satisfacción con la labor y entendiendo que los resultados de la evaluación muestran que existe satisfacción con la remuneración, que el entorno familiar es un factor protector y que se debe intervenir sobre la posibilidad de conceder ayudas financieras para entre otras cosas para adquirir motos o cubrir pequeños gastos repentinos y de dar reconocimiento a la labor, son estos los factores extralaborales que desde la perspectiva del bienestar son el problema a tratar.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo diseñar una estrategia de intervención con base en los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial en la Fundación Cardio Infantil?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar una estrategia de intervención con base en los hallazgos de la evaluación de riesgo psicosocial en la Fundación Cardio Infantil.

2.2 Objetivos específicos

- Analizar los resultados del perfil sociodemográfico, de los factores intralaborales y extralaborales, así como del estrés, para priorizarlos y poder establecer la estrategia de intervención
- Analizar los indicadores iniciales de ausentismo y de rotación correspondientes a los años de 2016 y 2017, para relacionarlos con los resultados de la batería de riesgo psicosocial y así establecer la estrategia de intervención que permita disminuirlos.

3. Justificación

El objetivo de la seguridad y salud en el trabajo, es propender por el cuidado integral de la población que integra las organizaciones. Desde esta mirada el bienestar psicosocial adquiere gran relevancia en la persecución de esta meta.

Derivado de esta premisa, encuentra su lugar la resolución 2646 de 2008, que da las directrices para establecer el impacto de los riesgos psicosociales. La empresa (RSG), en cumplimiento de esta normatividad ha llevado cabo la evaluación, que supone la realización de una estrategia con base en los hallazgos y recomendaciones.

La razón por la que se propone este trabajo es porque la empresa no cuenta con una estrategia de intervención, que es la consecuencia sucedánea a su interés en la capacitación

y bienestar como medios para obtener como lo dice Siliceo (2006), la mejora en las habilidades, competencia, motivación y compromiso. Los objetivos así, marcan el que, como y para que, de este diseño, en el que se suman la disminución de la rotación y el compromiso con la organización.

La delimitación cronológica se establece a seis meses, en lo que se esperan llevar a cabo la implementación del plan, solamente en la población del dispositivo de seguridad de la FCI, asignado por la empresa RSG.

El plan de trabajo, se debe establecer con el fin de mejorar el clima organizacional, disminuir la rotación del personal y asimismo impactar el entorno extralaboral de los trabajadores. Sumado a lo anterior permite a la empresa (RSG), establecer una intervención ajustada para un cliente estratégico, como lo es la Fundación Cardio Infantil. Así, lo que se plantea en este trabajo son estrategias de capacitación y bienestar que impacten directamente a la población delimitada.

El foco en las características sociodemográficas en donde se evidencia la necesidad de reconocimiento, de ubicación residencial, entre otras, permiten impactar no solamente solo la población en su rol laboral, sino también en su entorno personal y familiar, en cosas tan puntuales como ubicarlos cerca, tanto su lugar de trabajo, como su sitio de residencia.

El compromiso se genera, como podemos evidenciar desde Cárdenas (2003), no desde una perspectiva de otorgar reconocimientos materiales, sino desde generar importancia para

la empresa para los colaboradores, así como un trato justo por medio de líderes competentes y cualificados.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

Londoño (2017) expone una revisión de las principales intervenciones de riesgo psicosocial intralaboral donde se concluyen varios aspectos, el primero es como los caminos elegidos están en el cambio del individuo y no del entorno laboral, lo que resalta en las investigaciones analizadas en el sector de servicios en salud, donde el entorno de alto impacto emocional no puede ser intervenido, sino las técnicas para afrontarlo. El segundo es la poca intervención en aspectos relacionados al liderazgo y por ende la necesidad de hacerlo, entendiendo que este puede llevar al acoso laboral. Del mismo modo, las dinámicas sociales, como la comunicación asertiva y la solución de conflictos, que pueden ser generadoras de estrés, no son lo suficientemente intervenidas a pesar de su relevancia.

En toda organización el capital humano y sus recursos son el bien más importante, (Barrios, 2013), de allí la importancia de evaluar los aspectos como el psicosocial que producen desgaste, menoscabando el bienestar y la productividad. La exposición al riesgo psicosocial puede producir deterioro, cansancio progresivo, falta de motivación, de tal manera que afecta las actitudes, el estado de ánimo y la conducta en los ámbitos personal y laboral. El medio personal, su perspectiva de la vida, las situaciones que han afrontado, establecen una perspectiva que se debe evaluar, por un mecanismo estandarizado, (Barrios, 2013).

Díaz (2011), describe como la Resolución 2646 de 2008, establece los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, que son producto del estrés ocupacional. De la misma manera señala como el Ministerio de Protección incluye en la tabla de Enfermedades Profesionales las relacionadas con el estrés laboral, y para esto se apoya en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Lo anterior apoya la toma de decisiones y la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés ya sean estas de origen común o profesional. Es así, que las empresas destinan recursos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de estos riesgos. Es entonces responsabilidad del empleador cuidar la salud de sus trabajadores o asumir las consecuencias expuestas en los literales a y c del Artículo 91 del Decreto – Ley 1295 de 1994, (Díaz, 2011).

La (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definen los factores psicosociales como una interacción entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, que se encuentran de un lado y de la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y su vida fuera del trabajo, lo que afecta la salud, el desempeño y la satisfacción en el trabajo, (Díaz, 2011).

El ministerio en el listado de enfermedades laborales ha incluido como posibles enfermedades causadas por el estrés en el trabajo los estados de ansiedad y depresión, el infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, la hipertensión arterial, la enfermedad acido péptica y el colon irritable, (Díaz, 2011).

La anterior afectación sobre la salud y el trabajo derivado del aumento de presencia de los riesgos, se evalúa dentro de la estructura de la resolución 2646 de 2008, en la que se identifican los principales componentes de cada una de las dimensiones, dentro de las que se encuentran en el orbe intralaboral las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, así como las recompensas. En lo extralaboral se hallan los aspectos social, económico, familiar y de vivienda que pueden afectar al individuo. Se complementa con una evaluación sociodemográfica y de estrés, (Díaz, 2011).

Así, los resultados obtenidos por Cubillos y Ballén, (2015), muestran que en la muestra escogida, la mayoría tienen estado civil soltero (37%), seguido de unión libre (58%) y casados (20%). En referencia al estrato socio económico predomina el estrato 2, seguido del estrato 3, en cuanto al tipo de vivienda se encuentra que la mayoría de las personas de la muestra habitan en vivienda arrendada, en cuanto al nivel escolar en una gran proporción de la población tiene bachillerato completo, en cuanto a la edad la mayor parte de la población se ubica en el rango de 31 a 40 años, con predominio del género masculino.

Desde Siliceo (2006), se establece que las estrategias de capacitación en servicio al cliente, manejo del estrés y liderazgo, impactan directamente sobre las actitudes y competencias de los colaboradores, que por un lado están relacionados con los objetivos organizacionales de productividad, bienestar y competencia y por el otro mejoran el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores.

Siliceo (2006), describe diversos tipos de intervenciones entre los que se encuentran seminarios, cursos, talleres, que se caracterizan los dos primeros en establecer unos temas específicos y sistemáticos, para un número de sesiones programadas; para los talleres describe metodologías teórico prácticas en las que se utilizan estrategias como el juego de roles, el análisis de casos, que buscan un aprendizaje significativo, desde casos reales relacionados con la labor y de técnicas que ayudan al afrontamiento de problemáticas cotidianas de la labor.

Maxwell (1998), muestra como un líder que planea, que tiene claros los objetivos, que reconoce sus limitaciones y que sabe aprovechar las virtudes de su equipo y que entiende que el liderazgo es un proceso, permite sustentar la utilidad de capacitar a los líderes desde esta perspectiva.

Aznar (2016), establece la relación entre los resultados financieros y el servicio al cliente percibido por los usuarios, además de la casuística del autor, en que se evidencia que en el ámbito de la seguridad privada y en especial en el sector salud, donde se centran los esfuerzos en la satisfacción del paciente y sus familias, el servicio al cliente desde la comunicación asertiva y la comunicación no verbal, entre otras son las metodologías a seguir.

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Desde la casuística y la experiencia del autor de este trabajo, el sector de la vigilancia y la seguridad privada en Colombia ha venido mutando en cuanto a las expectativas de los clientes que no solamente buscan una experiencia de protección a bienes y personas desde

la prevención, sino que además buscan una experiencia de servicio. En referencia lo anterior se plantean nuevas competencias y exigencias enfocadas a la atención al cliente y es así como Peiro, (2004) señala las afectaciones que sufren los trabajadores del sector servicios, que suponen nuevos retos desde el cambio de los estilos de liderazgo hacia equipos motivados, autogestionados y comprometidos con su labor hasta el entrenamiento en servicio al cliente y solución de conflictos, pasando por el manejo del estrés.

En Londoño (2017), se evidencia como es interés de muchas organizaciones intervenir los factores de riesgo psicosocial intralaboral desde una perspectiva tanto reactiva, como preventiva, por medio de la participación de los empleados en las actividades propuestas de capacitación

El liderazgo adquiere gran relevancia como se ve en Contreras (2009), en el que se establece que los estilos de liderazgo se deben orientar no solamente a la productividad, sino a la calidad de vida y en la satisfacción laboral.

Desde otro punto de vista centrado en los trabajadores asistenciales o relacionados con el sector salud, Arieta (2008), nos muestra como desde su perspectiva, la presencia de enfermedades derivadas de la materialización de los riesgos psicosociales, como la depresión, la ansiedad, entre otras; se deben trabajar desde estrategias combinadas.

Simbaña (2017), evidencia la necesidad de capacitación para la atención y prevención de riesgos psicosociales, en poblaciones vulnerables por su posición jerárquica, rol

asistencial o de vulnerabilidad y Gómez (2017), hace referencia a la necesidad de capacitar en el manejo del estrés como medio para disminuir las consecuencias negativas de la presentación de esta patología que mellan al trabajador en su actividad laboral y personal, situando además las consecuencias económicas y operacionales.

Angeasola (2015) hace un estudio en el que analizan los efectos sobre la salud en un grupo asistencial en un grupo de trabajadoras del área de la salud, donde se encuentra como se debe trabajar en el bienestar, con una adecuado sistema de reconocimiento organizacional y social, como un adecuado sistema de comunicación, de manejo del estrés y de identificación prematura de demandas emocionales, en especial en los grupos más expuestos.

Gómez (2014), describe como el bienestar y satisfacción laboral son el resultado de percepciones sobre el trabajo, que devienen del ambiente en que se desarrolla el mismo, el liderazgo, las políticas y procedimientos, las condiciones ofrecidas por la empresa y los beneficios, donde se concluye que en los trabajadores del sector salud, que son especialmente vulnerables a los riesgos psicosociales, se deben establecer programas de bienestar adecuados a estas necesidades.

4.3 Marco legal

Como lo menciona López (2015), la primera vez que se mencionó el riesgo psicosocial fue en el Decreto 614 de 1984, que reglamentaba la Ley 9 de 1979; donde se consagraban las normas para conservar y mejorar la salud de la población trabajadora. Cinco años después fue expedida la Resolución 1016 de 1989. Mediante esta resolución se regulaba el

programa de salud ocupacional previsto por el Decreto 614 de 1984. A los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo con los que debía contar todo programa de salud ocupacional en las empresas, les fue asignada la tarea de diseñar y ejecutar los programas requeridos para la prevención y control de enfermedades asociadas al trabajo.

Se convirtió en una obligación de los empleadores, como se estipuló en la Resolución 1016 de Marzo de 1989, artículo 11 donde se establece la intervención del subprograma de higiene, en la identificación de los agentes de riesgo, como los psicosociales, (Díaz, 2011).

En este entorno hicieron su aparición la ley 50 de 1990 y la Ley 789 de 2002, que continuaron la reglamentación y ordenanza acorde al cambio de las actividades laborales y económicas del país. Y en este desarrollo aparece la Resolución 2646 de 2008 “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

Con antelación había hecho su aparición la ley 1010 de 2006, conocida como la ley de acoso laboral, que buscaba prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, en las relaciones de trabajo.

Volviendo a la resolución 2646 de 2008 reza que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones

individuales o características intrínsecas del trabajador, que de manera dinámica afectan la salud y rendimiento de los individuos. Supone esta misma resolución la realización de un plan de intervención, con base en la evaluación de estos factores, para lograr su objetivo general.

Lo anterior lleva a la organización a tener una descripción individual y grupal de factores como la utilización y cantidad de tiempo libre, de trayectos de desplazamiento y de las características sociodemográficas de la población trabajadora.

En el año 2012 vio la luz la Ley 1562, donde apareció el “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, donde se planteaban maneras más metódicas centradas en la gestión de riesgos.

En el año 2014, el Decreto 1443, reglamentaba el 1562, que exigió estadísticas más precisas y mayor responsabilidad para las organizaciones en materia de identificación, prevención, valoración y control de los peligros y riesgos.

Así, en conclusión se establece un marco normativo metódico, claramente objetivado en la identificación y tratamiento de riesgos, donde el factor psicosocial se encuentra individualizado y lleva a establecer un programa para su evaluación y tratamiento, como obligación legal para la organización.

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque es de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, pues la evaluación de riesgo psicosocial, asigna valores determinados a valoraciones de frases o aseveraciones, por medio del cual se establecen análisis estadísticos y además se usan los datos de los indicadores de rotación y ausentismo, para establecer descripciones y así dar base a estrategias de intervención. El carácter descriptivo lo establecen los análisis de la información y las estrategias que de allí devienen.

5.2 Población y muestra

La población objetivo es el grupo de seguridad, que laboran en RSG asignados a la Fundación Cardio Infantil, toda vez que como ya se mencionó es un proyecto estratégico para la organización y que tiene oportunidades de mejora acorde a los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial. El tamaño de la muestra es de 43 colaboradores evaluados, de un total que compone el dispositivo de 81 y se estableció un muestreo por conveniencia, en el que se aplicó la herramienta a aquellos quienes tenían más de seis meses de antigüedad en la organización.

5.3 Instrumentos

Utilizando los resultados finales de la evaluación del riesgo psicosocial, se analizaron los puntajes obtenidos en cada uno de los rangos y se priorizaron los más relevantes, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones de las profesionales que realizaron el informe.

La empresa dentro de sus procesos de gestión, tiene indicadores asociados a los diferentes procesos entre los que encontramos los de rotación y ausentismo, que para el caso se siguen con periodicidad mensual. Se tomaron los indicadores de los años 2016 y

2017, para establecer los parámetros de medida y se atendieron las expectativas de la empresa cuya meta es disminuir en dos puntos la rotación acumulada en 2018.

Se tomaron las estrategias de capacitación implementadas por la empresa y teniendo en cuenta que se usan talleres teórico prácticos, casuística y aprendizajes significativos, cuya efectividad medida por la empresa ha sido medida positivamente; se utilizaron las medidas descritas por la empresa y los esquemas de capacitación.

5.4 Procedimientos.

Se contó con el acceso a los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial de RSG, por cómo se ha venido mencionado se tiene la descripción de las recomendaciones, que dan sustento a la justificación y estrategia expuestas.

Se tuvieron en cuenta los procedimientos de los sistemas de gestión de la empresa y la manera en que establecen la medición y seguimiento de los indicadores de interés y se analizaron los mismos.

Con base en las metodologías de capacitación y bienestar en otros tópicos diferentes al psicosocial usados en la organización, se estableció un análisis de las mismas, en aras de extrapolar las que resultaran efectivas a la intervención a proponer.

5.5 Análisis de información.

De todas las actividades de capacitación se llevará a cabo una evaluación de efectividad de la misma y se establecerán en general tres indicadores:

- Efectividad: entendida como la apropiación del conocimiento y técnicas de la capacitación, expresada en un puntaje de uno a cinco, donde tres, es el menor valor, para ser aprobada
- Cumplimiento: Se refiere a que las actividades planeadas sean ejecutadas, por lo que se establece un indicador de si se realizó o no.
- Cobertura. Teniendo en cuenta que el dispositivo de seguridad asignado por RSG a la FCI, es de un total de 81 personas, se debe contar con una asistencia del 80%, es decir de 65 personas a cada actividad.
- La disminución de la rotación al final de 2018, debe estar en un valor igual o menor a 3,8%, debido a que el porcentaje de rotación medido en 2017 es de 5.8%.
- La disminución del ausentismo al final de 2018, debe estar en un valor igual o menor a 4,1%, debido a que el porcentaje de ausentismo medido en 2017 es de 6,1%.

5.6 Consideraciones éticas

La investigación cumple con las consideraciones éticas de Uniminuto y del medio científico en general, solicitando y respetando la autorización informada por parte de la empresa para acceder a los resultados de la batería y de los indicadores, observando el respeto debido a la información de los registros emanados de los procedimientos utilizados y manteniendo la reserva de las respuestas individuales de la evaluación de riesgo psicosocial.

6. Cronograma del trabajo

Tabla 1. Cronograma de trabajo

No.	Actividad	Tiempo (meses de 2018)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Establecimiento de marco conceptual y metodológico del proyecto	Junio	Junio	Marco conceptual y metodológico del proyecto
2	Obtención de información de la evaluación de riesgo psicosocial de la empresa	Junio	Junio	Obtención de información de la evaluación de riesgo psicosocial de la empresa
3	Análisis de indicadores y procedimientos de capacitación y bienestar de la empresa	Junio	Junio	Análisis de indicadores y procedimientos de capacitación y bienestar de la empresa
4	Análisis de resultados y establecimiento de estrategias de capacitación y bienestar	Junio	Junio	Resultados y estrategias de capacitación y bienestar
5	Identificar costos asociados	Julio	Julio	Costos asociados
6	Establecimiento de procedimiento y cronogramas de capacitación	Julio	Julio	Procedimientos y cronogramas de capacitación
7	Estructuración del documento de presentación	Julio	Julio	Documento de presentación

Fuente: El autor

7. Presupuesto

Tabla 2. Presupuesto del trabajo

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal	\$2.089.350			\$2.089.350
2. Equipos	\$1.500.000			\$1.500.000
3. Viajes nacionales	\$400.000			\$400.000
4. Servicios públicos	\$200.000			\$200.000
TOTAL	\$4.189.350			\$4.189.350

Fuente: El autor

Tabla 3. Presupuesto de la propuesta de implementación

ITEMS		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
1	Talento humano de planta	Sueldo y carga prestacional	1	\$2.089.350	\$2.089.350
2	Talento humano prestación de servicios	Trabajo por horas	72	\$55.000	\$3.960.000
3	Equipos	Computador	2	\$2.500.000	\$5.000.000
4	Equipos	Videobeam	1	\$3.000.000	\$3.000.000
5	Viajes nacionales	Pasaje	64	\$2.300	\$147.200
6	Materiales e insumos	Adminículos varios papel, esferos, cosedora, lápices	1	\$300.000	\$300.000
7	Celebración cumpleaños	Ponqué, vasos, platos, cubiertos y bebida	4	\$150.000	\$600.000
8	Reconocimiento al desempeño	Bonos de canasta	12	\$100.000	\$1.200.000
9	Día de la familia	Pasadía	81	\$100.000	\$8.100.000
10	Día de los niños	Dulces	81	\$2.000	\$162.000
11	Anchetas	Vino, galletas y otros	81	\$17.000	\$1.377.000
12	Reconocimiento a la antigüedad	Bono de canasta	81	\$100.000	\$8.100.000
TOTAL					\$34.035.550

Fuente: El autor

8. Resultados y discusión

La batería de riesgo psicosocial fue aplicada a 43 trabajadores de la empresa RISK & SOLUTIONS GROUP LTDA, como se explicó en el acápite de la población y se analizaron los siguientes resultados.

Así, los resultados obtenidos por Cubillos y Ballén, (2015), nos muestran la mayoría tienen estado civil soltero (37%), seguido de unión libre (58%) y casados (5%). En referencia al estrato socio económico predomina el estrato 2 con un 44%, seguido del estrato 3 de un 37% y estrato 1 con 19%. En cuanto al tipo de vivienda se encuentra que la mayoría de las personas de la muestra habitan en vivienda arrendada con 67%, 26% lo hacen en vivienda propia y 7% en casa familiar. Su nivel de escolaridad en una gran proporción de la población es de bachillerato completo con un 58%, 23% tiene formación técnica y 18%, bachillerato incompleto. En cuanto a la edad la mayor parte de la población se ubica en el rango de 31 a 40 años predominando el género masculino. Se establece entonces la respuesta a los objetivos propuestos y así se expusieron los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial y su análisis.

En el equipo de trabajo asignado a la Fundación Cardio Infantil, se estableció que la dimensión que tiene una imagen positiva más alta es la equidad con un 48% de favorabilidad, esto quiere decir que el 48% de los trabajadores se sienten a gusto con las condiciones generales para realizar sus tareas laborales. Por otro lado, se evidencia que ninguna de las dimensiones evaluadas para clima organizacional alcanza un 50% de favorabilidad, lo cual refleja que los trabajadores requieren intervención y por ende es importante implementar estrategias de bienestar, como de comunicación asertiva, tanto interna como hacia su papel de prestadores de servicios.

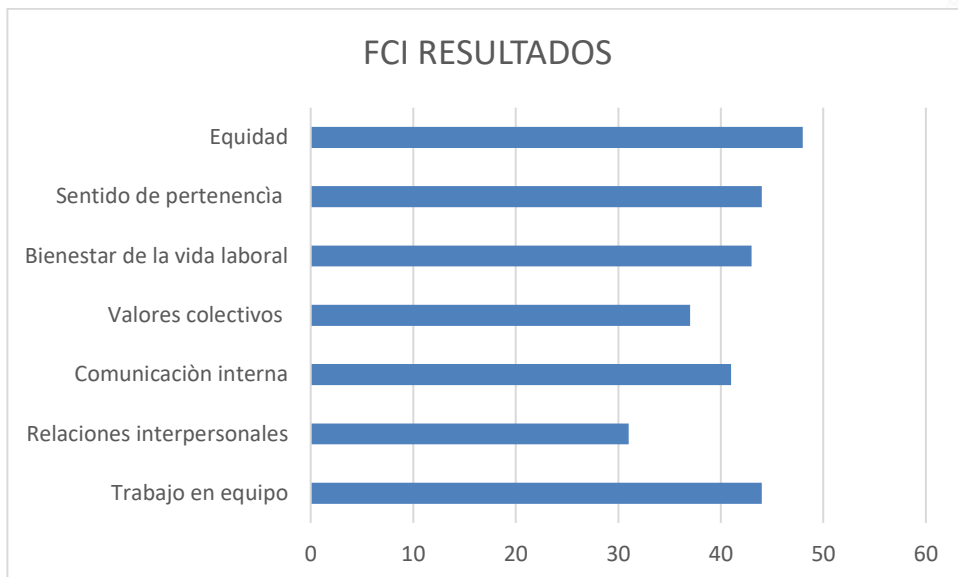


Gráfico 1. Resultados de evaluación de riesgo psicosocial.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

En las siguientes gráficas se mostraran los resultados intralaborales:

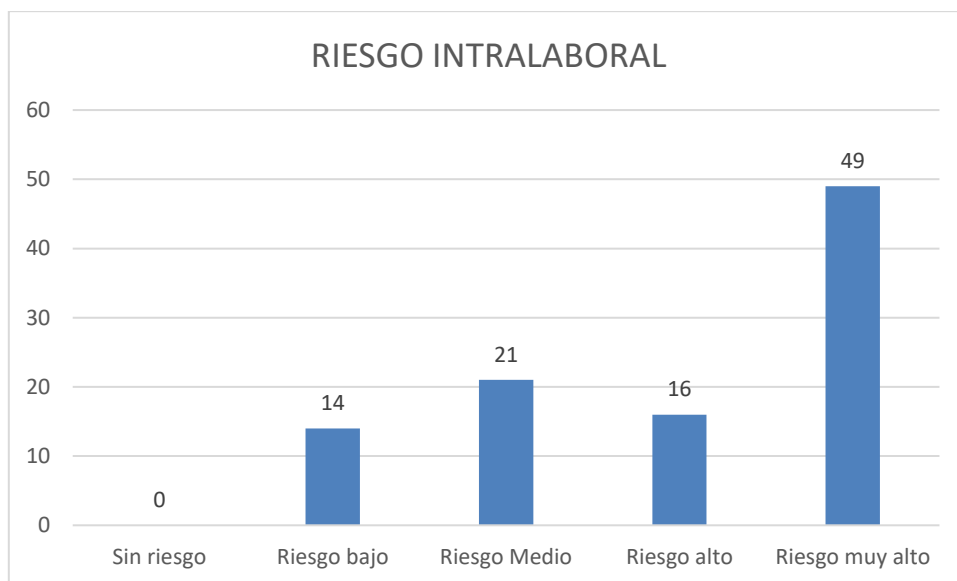


Gráfico 2. Resultados de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

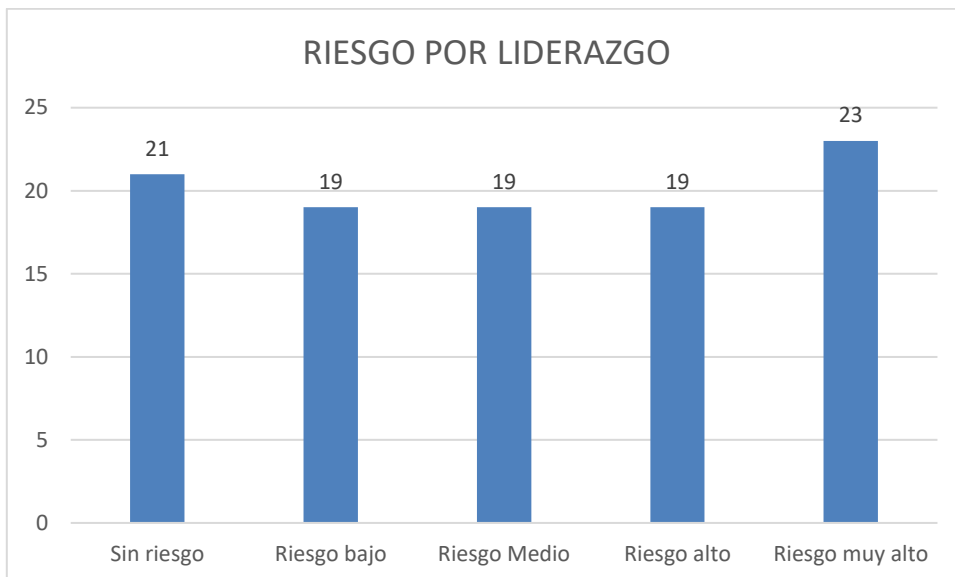


Gráfico 3. Resultados de evaluación de riesgo por liderazgo.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

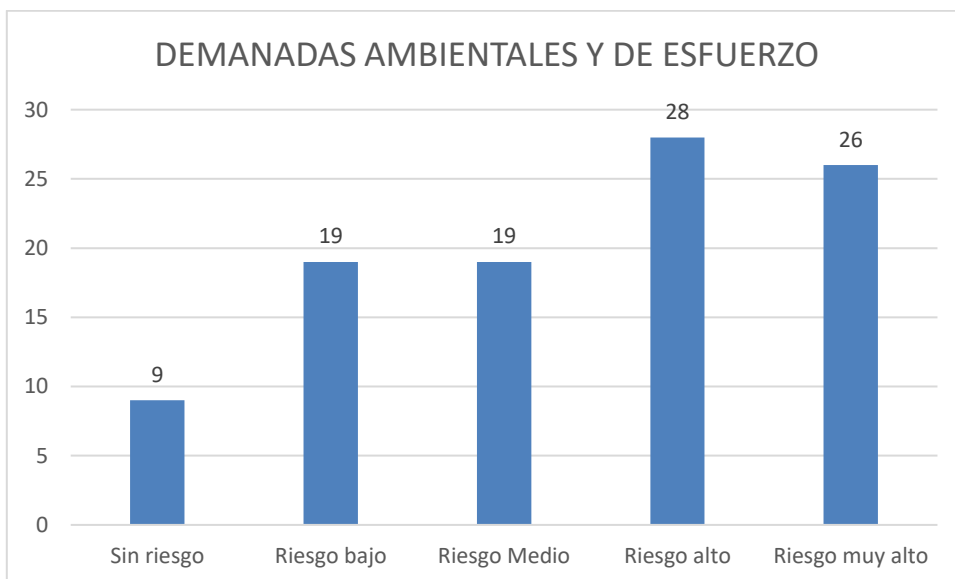


Gráfico 4. Resultados de evaluación de riesgo por demandas ambientales y de esfuerzo.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

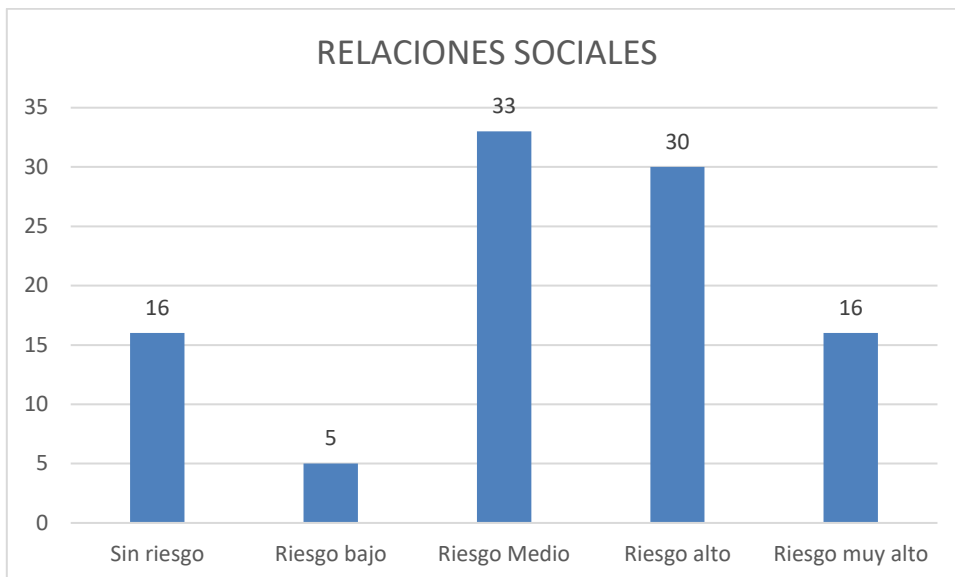


Gráfico 5. Resultados de evaluación de riesgo social.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

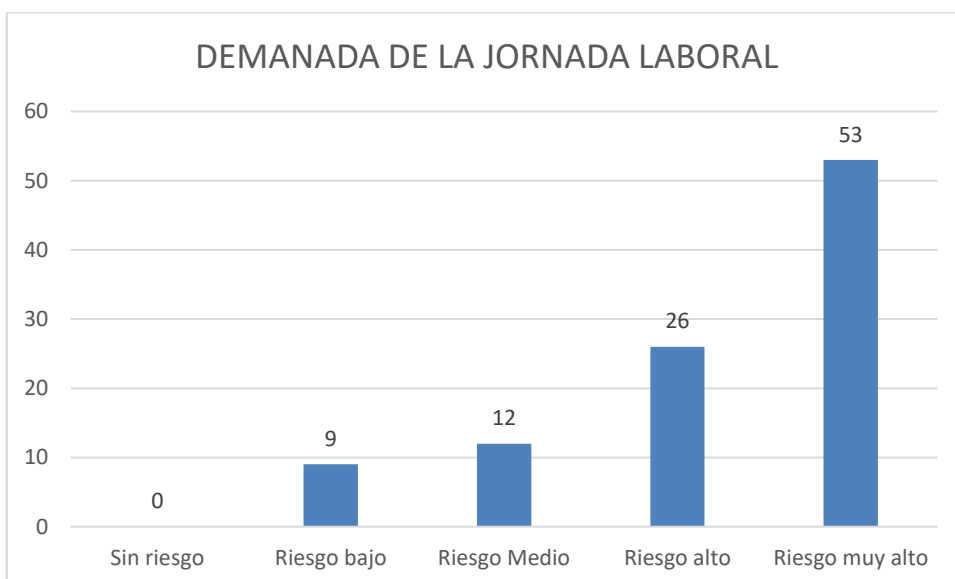


Gráfico 6. Resultados de evaluación de riesgo por demanda laboral.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

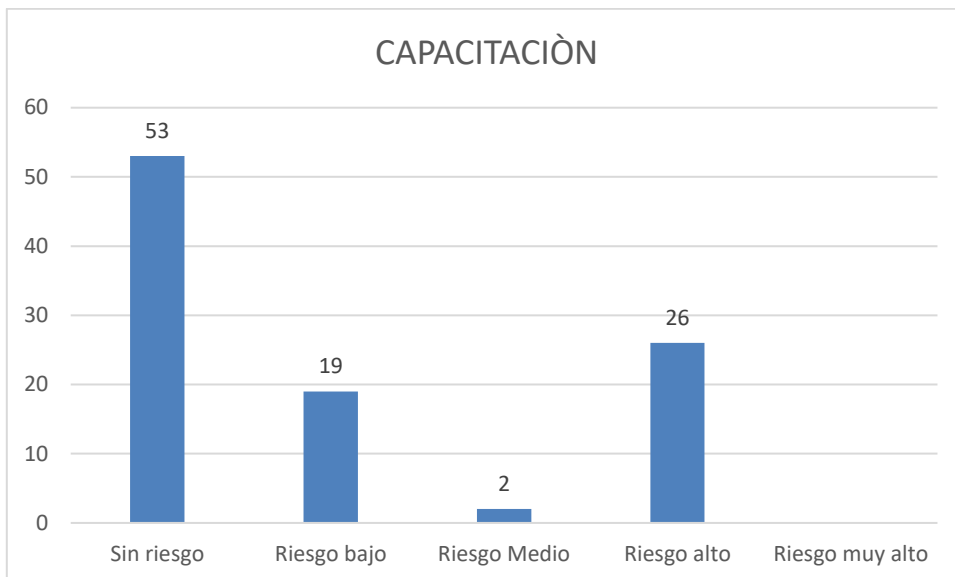


Gráfico 7. Resultados de evaluación de riesgo por capacitación.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

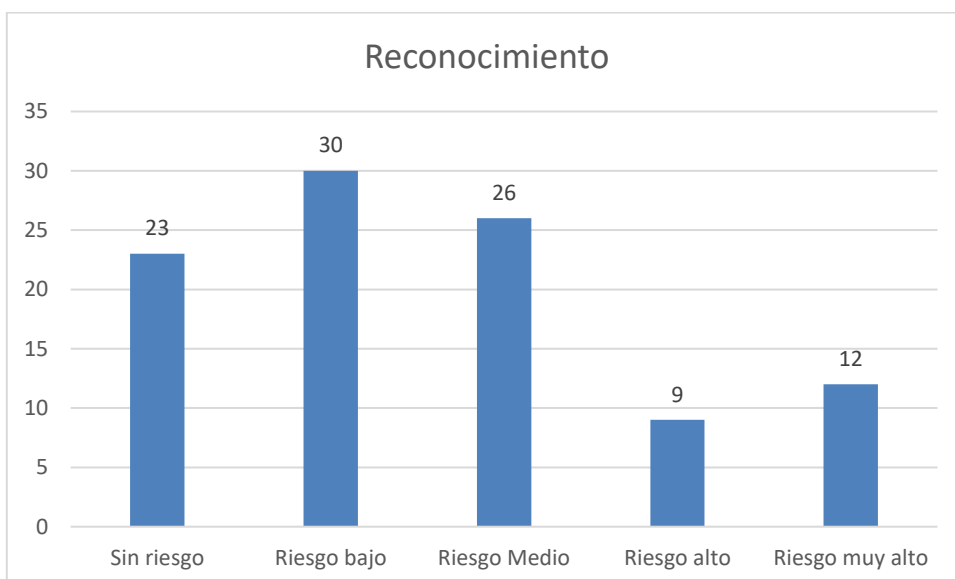


Gráfico 8. Resultados de evaluación de riesgo por reconocimiento.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

Las condiciones intralaborales son aquellas que influyen en la salud y bienestar del individuo. Dentro de esta categoría encontramos las variables que se describen a continuación, como se encuentran descritas en la resolución 2646 de 2008:

Relaciones sociales en el Trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo y el mayor porcentaje se encuentra en riesgo medio a alto, lo cual implica que las relaciones al interior del grupo de trabajo presentan inconvenientes, por lo que se debe realizar intervención a toda la población, con el fin de mejorar relaciones al interior del grupo, por medio de la intervención en comunicación asertiva.

Características de Liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos.

La distribución de los riesgos en la población es variable, está distribuida en los 5 riesgos, Pero se debe intervenir pues sienten que no los tiene en cuenta, no les solucionan situaciones laborales difíciles y que no los apoyan, por lo que se debe intervenir este aspecto, que redundaría en menores niveles de estrés.

Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico: Que hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que teniendo en cuenta lo anterior, la población, aunque se distribuye en todos los rangos están expuestos a esfuerzos físicos y están expuestos a condiciones de ruido, e iluminación.

Demanda Jornada Laboral: Hace referencia a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, los cuales se encuentran niveles alto y muy alto por lo que es un punto a intervenir, como el rediseño de las jornadas laborales.

Reconocimiento y Compensación: Es el conjunto de retribuciones tanto económicas como de bienestar que la organización le otorga al trabajador. Los resultados muestran que la población se encuentra satisfecha, por lo que este aspecto no requiere intervención inmediata.

Capacitación Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda, en lo que se encuentra un riesgo bajo por lo que los evaluados se sienten de acuerdo y conformes.

El análisis de las condiciones intralaborales evidencia que la mayoría de las variables se ubican en riesgo alto, por lo que es necesaria la intervención para disminuir los riesgos, en especial en comunicación y liderazgo, pues la presente estrategia se centra en llegar a las personas y no a las condiciones de turnos o del entorno laboral, que superan su alcance y son de difícil intervención a mediano plazo, por las exigencias del cliente y la naturaleza del servicio de salud, que como se dijo anteriormente es estresante de manera intrínseca.

De este modo se pasó a describir el riesgo extralaboral:

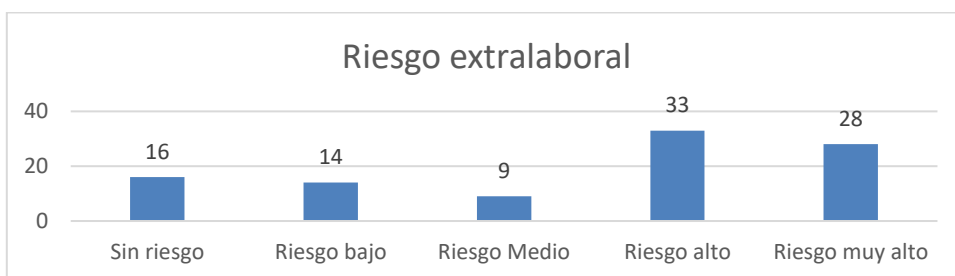


Gráfico 9. Resultados de evaluación de riesgo extralaboral.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

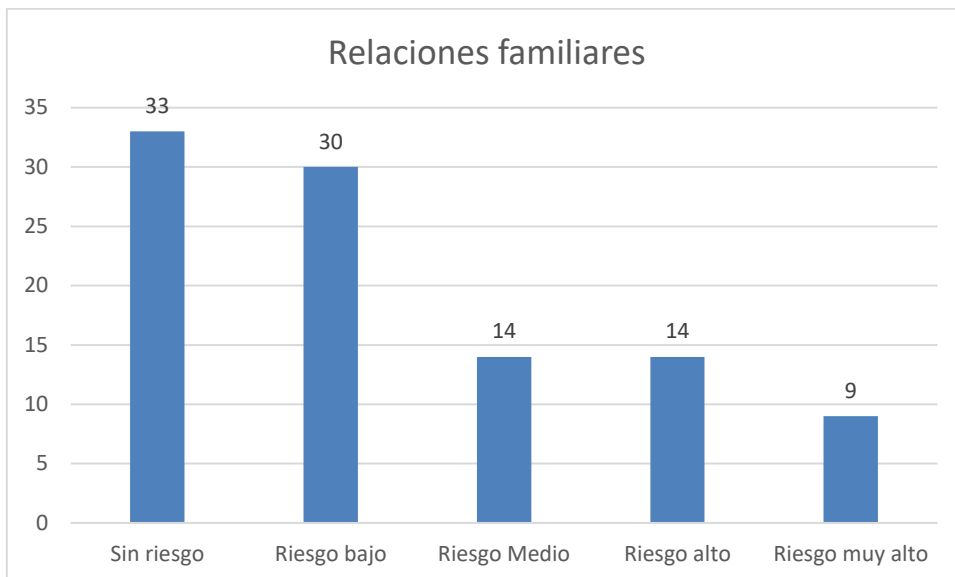


Gráfico 10. Resultados de relaciones familiares.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

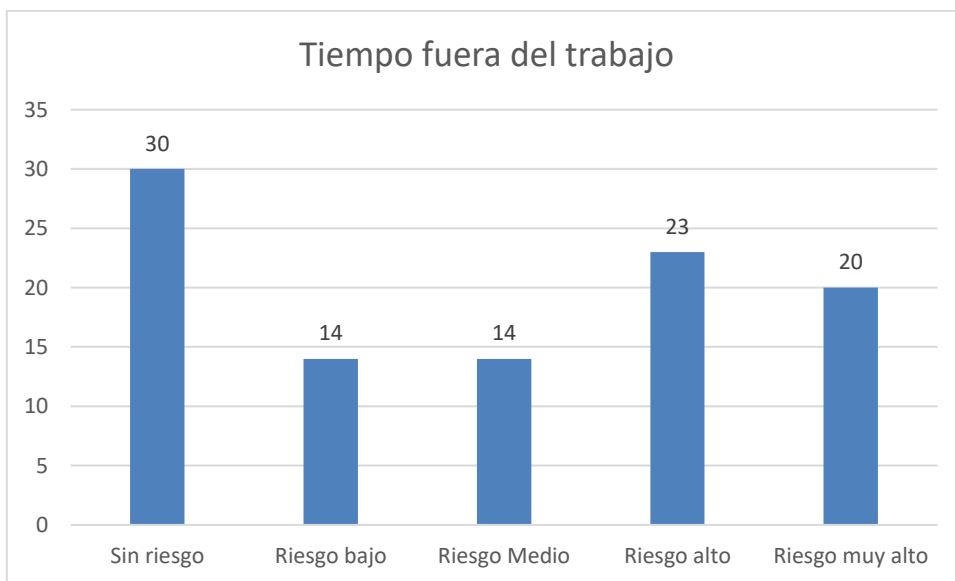


Gráfico 11. Tiempo fuera del trabajo.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

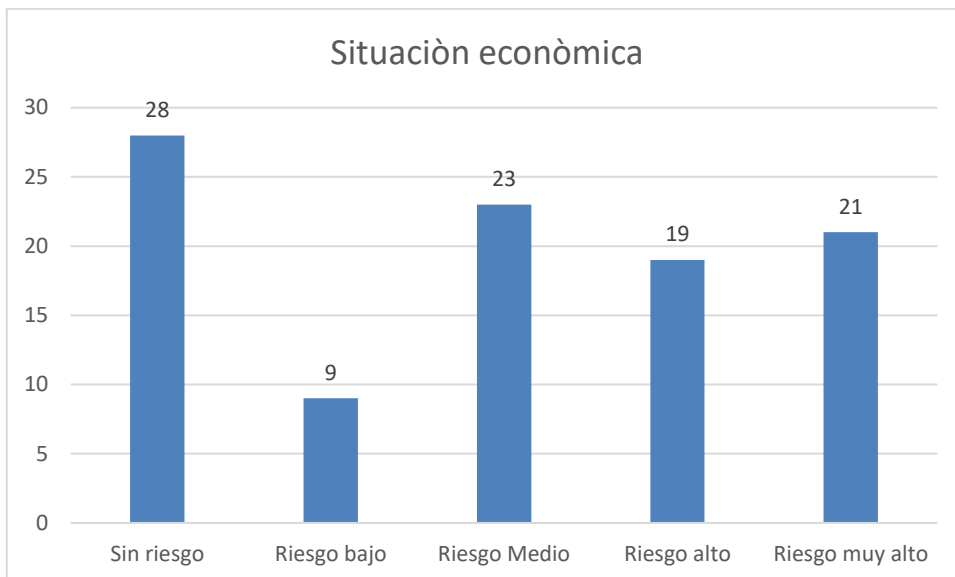


Gráfico 12. Situación económica.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

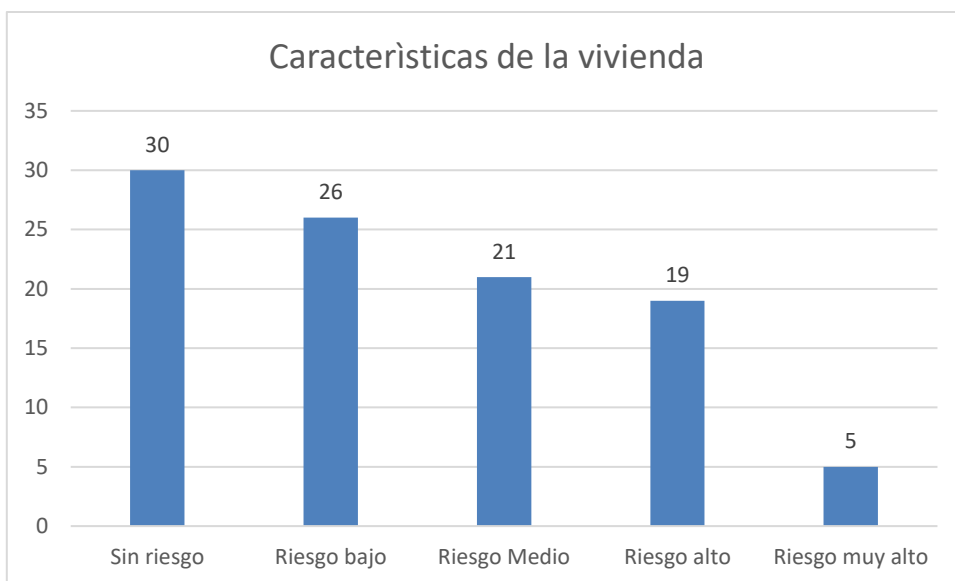


Gráfico 13. Resultados de características de la vivienda.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

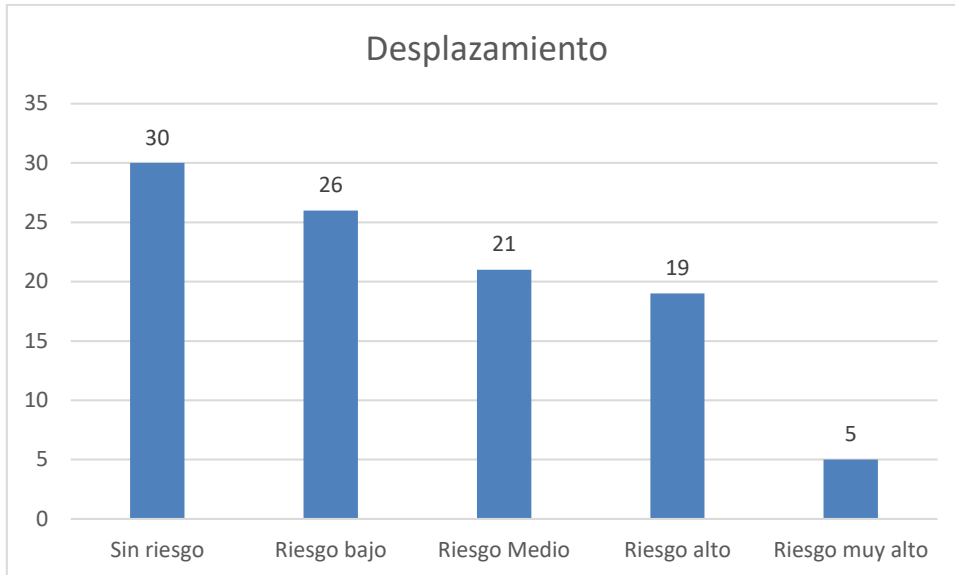


Gráfico 14. Desplazamiento.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

Los aspectos extralaborales se comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Comprenden las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las variables que componen el riesgo extralaboral son:

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. La mayor parte de la muestra cree que el tiempo fuera del trabajo es suficiente, a pesar de la carga laboral y de las actividades de capacitación.

Relaciones familiares: En la gráfica se evidencia que la población evalúa sin riesgo esta categoría, lo cual significa que actualmente los colaboradores se sienten satisfechos con la

dinámica familiar que llevan en sus hogares, convirtiéndose las relaciones familiares en un factor protector para el riesgo psicosocial intralaboral que puntúan alto en algunas variables.

Situación económica de grupo familiar: Se encontró que la mayor parte de los colaboradores perciben esta categoría sin riesgo o riesgo medio, lo cual indica que un poco más de la mitad de los colaboradores que participaron en la muestra evaluada perciben que el dinero que ganan dentro del núcleo familiar cubre de manera mínima sus gastos mensuales. Es importante que la empresa monitoree esta condición, para poder ofrecer alternativas viables a las necesidades económicas de los colaboradores que requieran.

Características de la vivienda: Gran parte del grupo se encuentra en riesgo alto. Lo cual indica que los colaboradores en su mayoría, percibe que la vivienda no tiene las condiciones adecuadas para vivir o para el descanso, esta categoría es importante que sea tomada en cuenta por la empresa para apoyar proyecto de vivienda en la cual los colaboradores tengan acceso a viviendas con condiciones para ellos satisfactorias y que permitan el adecuado descanso.

Desplazamiento vivienda trabajo-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. La gran mayoría de las personas evaluadas se encuentra en riesgo medio, alto y muy alto, es ésta variable, esto indica que para más de la mitad de los colaboradores que participaron en la muestra evaluada, la movilidad de la casa al trabajo y viceversa es difícil, si esta

tendencia se mantiene la empresa podría estudiar medidas para implementar contingencias que ayuden a minimizar el riesgo. Como préstamos para motos o rotar el personal de acuerdo al sitio de vivienda, de ser posible establecer horarios de entrada flexible.

En la evaluación de riesgo extralaboral se encuentra que los colaboradores evaluados en su mayoría puntúa alto y muy alto, por lo anterior es importante una intervención inmediata, que puede centrarse en estrategias que faciliten la movilidad de los colaboradores.

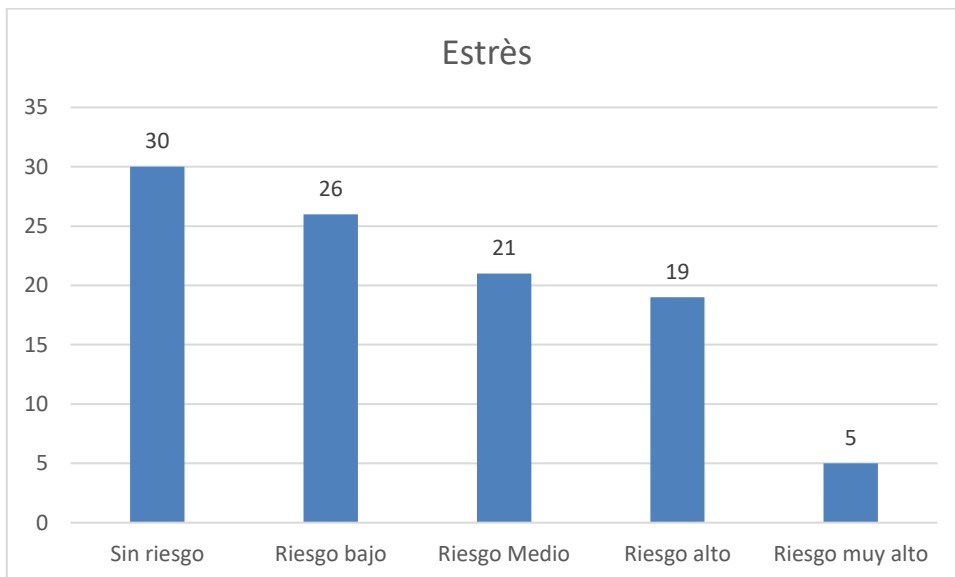


Gráfico 15. Estrés.

Fuente. Cubillos y Ballén (2015)

La gráfica presentada, muestra que la población evaluada en su mayoría no presenta riesgo por estrés. Sin embargo hay un porcentaje bajo que si lo presenta, por lo anterior es importante que la empresa realice actividades que contribuyan con el mantenimiento de estos niveles bajos y a la vez estas actividades contribuyan a disminuir el nivel de estrés de los colaboradores que lo perciben como riesgo medio, alto y muy alto.

De acuerdo con el segundo objetivo específico se realiza el análisis de los indicadores de ausentismo y rotación. Como se mencionó más arriba el porcentaje de ausentismo en el año 2017 fue del 6,1% y el de rotación se mostrará en la siguiente gráfica comparada desde el año 2016, donde se muestra que si bien se ha tenido una disminución sostenida, tal como también se analiza por medio de la línea de tendencia, los objetivos organizacionales plantean que esta disminución debe ser de por lo menos 2 puntos porcentuales para el año 2018:

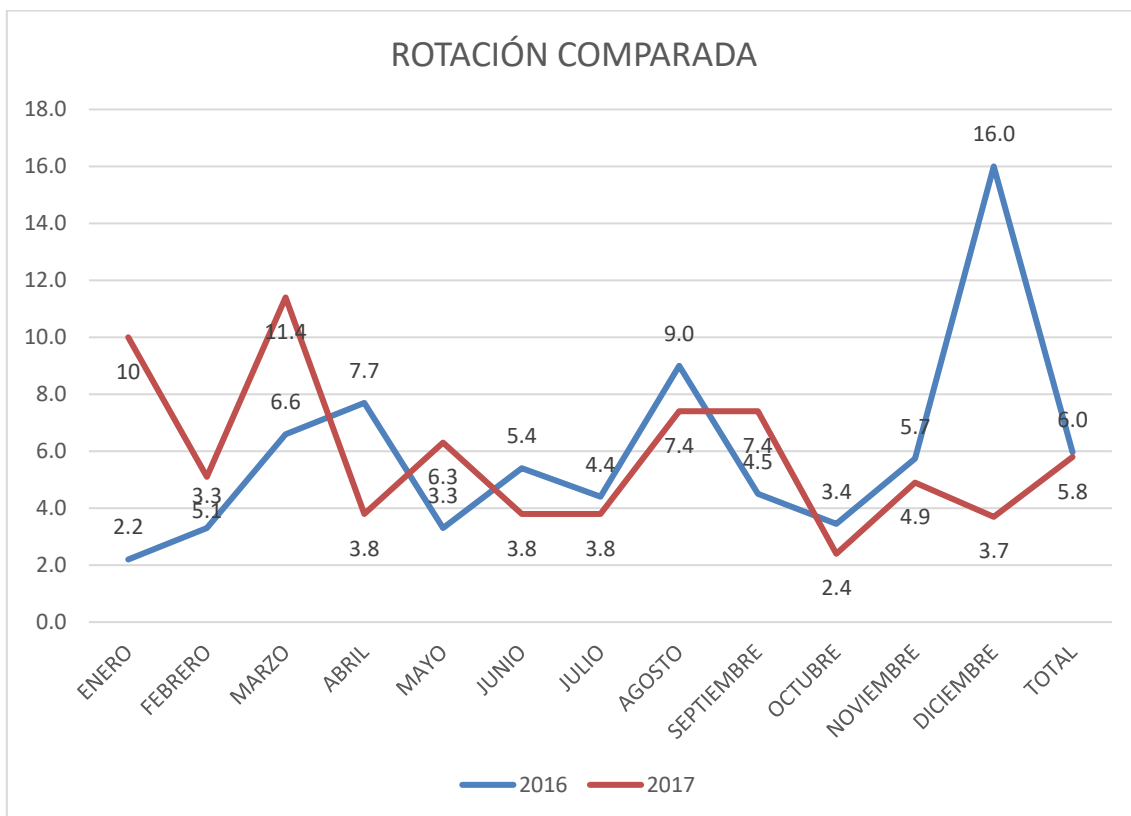


Gráfico 16. Rotación comparada.

Fuente. El autor

El ausentismo se mide con base en el número de personas ausentes durante un periodo de tiempo, en este caso un mes en comparación con el número total de colaboradores. Para este caso la mayor parte de ausencias se presentan por permisos no remunerados con un 45%, incapacidades de origen común con un 33%, de origen laboral con un 5% y otros un 17%. Con esta información se determina que se deben otorgar menor cantidad de permisos y evaluar el estado de salud en general de la población, aunque este último hallazgo sobrepasa el alcance de este proyecto. Así, se requiere fomentar la organización del tiempo laboral y personal, para evitar y disminuir la tasa de permisos no remunerados.

En este proyecto se recomienda la aplicación de la estrategia de intervención, basada en el análisis de casos, talleres teórico prácticos y de experiencias significativa, en las que el conocimiento sobre vida y lugar cuando se adaptan a la realidad del individuo y le da herramientas para afrontarlo, (Undurraga, 2004). Los temas a tratar son de comunicación asertiva, solución de conflictos, comunicación no verbal, manejo del estrés y liderazgo.

La capacitación y el desarrollo del personal de la Empresa resulta ser un objetivo de gran importancia, para alcanzar los retos organizacionales de prestación de servicio cumpliendo los requerimientos legales, del cliente y generando el desarrollo de competencias propias del servicio en todos los colaboradores.

La capacitación se alimenta de los requerimientos legales, las exigencias del cliente, los resultados de la evaluación para el desarrollo, los requisitos de los sistemas de gestión y las

necesidades mediáticas del proceso operativo; pero para este caso particular se alimenta de los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial y de los hallazgos de los indicadores.

Dentro del programa de bienestar se encuentran estrategias orientadas a favorecer la disminución de la rotación, en las que se cuentan con la entrega de reconocimientos cuando las personas cumplen un año de antigüedad sin sanciones y con buen desempeño. Además teniendo en cuenta los hallazgos sociodemográficos de la evaluación, se favorece la adquisición de motocicletas, a las personas con dos años de antigüedad en la empresa, sin sanciones y con buen desempeño, a cuotas con la empresa y sin intereses. Todos los reconocimientos se harán en las reuniones bimestrales para hacerlos visibles a todo el grupo.

Con las necesidades expuestas y las fuentes que las alimentan y sustentan, se establece el programa de capacitación, como instrumento y estrategia. Como parte de la instrumentación es la temática de las capacitaciones, entre las que encontramos comunicación no verbal, manejo del estrés, servicio al cliente y liderazgo.

Como lo dice Calderón (2003) el compromiso con la capacitación y el bienestar del personal, pues permite alcanzar los retos organizacionales y el bienestar de los colaboradores, no solamente dándoles cosas, sino en complemento con una supervisión adecuada y un acompañamiento en su entorno extralaboral.

Por lo anterior dentro de la instrumentación se identificaron las actividades de bienestar, que supone entre otras la elección y visibilización del colaborador del mes, apoyo en compra de vehículo, capacitación en pautas de crianza y manejo del dinero, entre otras.

La forma en que se aplica la metodología es por medio de la aplicación del cronograma de actividades propuesto tanto de capacitación como de bienestar. En este entendido se llevan a cabo capacitaciones con una frecuencia mensual y en una duración promedio de dos horas, de las cuales se hace una evaluación de efectividad al final de cada sesión.

Las actividades de bienestar se planean llevar a cabo en reuniones bimestrales, en las que se convocan a los miembros del dispositivo y se entregan los reconocimientos por desempeño excepcional, además de celebrarse los cumpleaños con una tarjeta de felicitación

Teniendo en cuenta el objeto del presente trabajo de diseñar una estrategia con base en los resultados de riesgo psicosocial, se alcanza en tanto que se plantea un cronograma de actividades que apuntan a las recomendaciones hechas en la evaluación.

Las actividades descritas orientadas a servicio al cliente, el manejo del estrés, la identificación de conductas no verbales y el ejercicio propuesto de cliente oculto permiten crear técnicas en los colaboradores que lleven a disminuir la incidencia de la presencia del riesgo psicosocial en la población seleccionada.

Los trabajadores relacionados con servicio al cliente y en especial en el sector salud se ven expuestos a mayores riesgos, por la naturaleza de las personas que se tiene contacto, que son los pacientes, sus familias y el resto del personal asistencial, (Simbaña, 2017).

De este modo la exposición a los riesgos es inevitable, lo que se trata es de generar técnicas y habilidades que permitan crear defensas del colaborador y maneras de entender al otro, de ubicarse en su sitio, desde una posición empática, que permita dar respuestas adecuadas a la carga emocional y conductual de quien se presenta, sin que las mismas afecten la estabilidad psicosocial del trabajador en su entorno tanto intralaboral como extralaboral.

Se complementa lo anterior con formación en reinducción donde el objetivo es alinear a los colaboradores con las expectativas del cliente, de los sistemas de gestión y de seguridad y salud en el trabajo. Así la sensibilización en los anteriores aspectos permite que la concordancia entre lo esperado y lo hecho, conduzca a la disminución de la posibilidad de la materialización de los riesgos.

De otro lado la alineación, el buen trato que supone la comunicación asertiva que deviene de la capacitación en servicio al cliente, manejo del estrés y de comunicación no verbal, (Gómez, 2017), favorece la pertenencia y compromiso, que hace que las personas se queden en la organización.

La formación en liderazgo, como lo dice Maxwell (1998), permite establecer dinámicas de retroalimentación, acompañamiento y dirección hacia el trabajo en equipo, que permiten el desarrollo de un trabajo en pos de la búsqueda de los objetivos comunes. Así, el autoconocimiento de los líderes, el establecer metas claras, la comunicación respetuosa y constructiva, que aprende de los errores más que los evidencia y castiga, permite mejorar el desempeño.

El reconocimiento resulta ser un reforzamiento muy eficiente, pues las personas prefieren que se les visibilice, se les reconozca y se ensalce cuando su desempeño así lo acredita, desde esta perspectiva la estrategia de bienestar que busca más que dar cosas, es reconocer, apoyar, escuchar y atender las necesidades individuales de los colaboradores encuentra eco y mejores resultados, tanto en la disminución de la probabilidad de la materialización de los riesgos, como en la disminución de la rotación y el desempeño en general.

Como anexo al presente trabajo se encuentra el procedimiento de capacitación y bienestar que se orienta a indicar el como llevar a cabo las propuestas realizadas, con sus parámetros de medida y responsables.

9. Conclusiones

Se llevó a cabo el planteamiento de una estrategia de capacitación que enmarca las principales necesidades para disminuir el riesgo psicosocial y se evidencia la que se deben atender las necesidades de capacitar en servicio al cliente, manejo del estrés y comunicación no verbal, como mecanismos protectivos de la salud psicosocial.

Las metodologías de capacitación de carácter mensual, por medio de talleres prácticos y transmisión de técnicas en cada uno de los temas, se puede vislumbrar como un camino adecuado, que no lleve a incurrir en gastos onerosos a la organización

Los indicadores de proceso y de resultado, que se explican en el programa de capacitación y bienestar del anexo 1, (procedimiento de capacitación), muestran medidas que permiten evaluar durante la ejecución el cumplimiento de los objetivos propuestos y dar paso a posibles modulaciones en pos de alcanzar los indicadores de resultado.

La Empresa, por medio de la implementación de la estrategia propuesta atenderá la necesidad de establecer una estrategia con base en los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial como lo solicita la legislación correspondiente.

Las capacitaciones de servicio al cliente, comunicación no verbal, manejo del estrés, entre otras, permitirán dar técnicas que disminuirán la exposición al riesgo psicosocial intralaboral y del estrés.

Las actividades de bienestar generan compromiso, sentido de pertenencia y nos permiten establecer una intervención sobre la dimensión extralaboral.

El proceso de selección centrado en las características sociodemográficas, en las que sobresale la ubicación residencial cercana al lugar de trabajo, deben ser tenidos en cuenta en la vinculación de nuevos colaboradores.

10. Recomendaciones

Se debe llevar a planear una nueva evaluación al término de la aplicación de las estrategias de capacitación y bienestar esbozadas en el presente trabajo.

El impacto medido desde la efectividad de las capacitaciones, debe ser medido en el mismo desarrollo de cada una de las actividades, para así determinar su pertinencia, para futuras intervenciones.

La rotación del personal, si bien se espera que disminuya con la aplicación de la presente metodología, afectara a los nuevos colaboradores que no se hayan tenido en cuenta en las actividades propuestas.

Se requiere planear una nueva intervención de evaluación de riesgo psicosocial para tener un diagnóstico realizado y además para determinar el efecto de las estrategias de intervención implementadas.

Se debe tener en cuenta la evaluación o diagnóstico del estado de salud de la población para determinar posibles correlaciones con el riesgo psicosocial.

A largo plazo se debe evaluar el cambio de las condiciones de trabajo, en cuanto a turnos o demandas de la tarea, que si bien son de difícil cambio, por las implicaciones de coordinación con el cliente y lo que este espera del servicio.

Asimismo se debe evaluar el proceso de selección para determinar si el perfil de los colaboradores se adapta a las necesidades y exigencias psicosociales.

11. Referencias bibliográficas

Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(1), 47-55.

Aznar, J. P., Bagur, L., & Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166.

Arretia, P., & Arrázola, F. J. L. (2008). Prevención de riesgos psicosociales en el sector sociosanitario y de atención a la dependencia. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, (43), 73-90. Barrios, M y Illada, R. (2013) Valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial. *Revista Ingeniería Industrial-Año. 12 N°1: 69-76, 2013*

Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25).

Congreso de la República de Colombia. (2006) Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006.*

Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, A., & Uribe, A. F. (2009). Estilos de liderazgo; clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. *Un estudio comparativo.*

Cubillos, K. y Ballèn, L. (2015). Resultados de evaluación de riesgo psicosocial de la empresa RISK & SOLUTIONS GROUP LTDA

Díaz DL. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 80-84

García-Rodríguez, A., Gutiérrez-Bedmara, M., Bellón-Saameno, J., Muñoz-Bravo, C. y Fernández-Crehuet, F. (2015) Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Elsevier 47(6):359-366

Gómez, T., & Alejandra, j. (2017). Elaborar un plan de capacitación para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la empresa hiltexpoy sa, ubicada al norte del distrito metropolitano de quito en el periodo 2017(bachelor's thesis).

Londoño, M. E. L., Cardona, H. F. R., & Betancur, M. L. V. (2017). Intervenciones para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral: revisión sistemática de la literatura. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 120-150.

López, O. (2015) El riesgo psicosocial en la legislación colombiana: el gobierno de lo imprevisible. *Diálogos de saberes*, 12/2015, Número 43

Ministerio de la Protección Social. Bateria de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales. Bogotá: El Ministerio; 2010.

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Resolución 2646 de Julio 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio; 2008

Ministerio de Trabajo de Colombia (1984) Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. Diario Oficial No. 36561 de marzo 14 de 1984.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 83. Revista. CES Salud Pública 2011; 2(1): 80-84 y de Salud. Resolución 1016 de Marzo de 1989, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá: Los Ministerios; 1989.

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.

Presidencia de la República de Colombia. Decreto 614 de Marzo de 1984, por la cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país. Bogotá: La Presidencia; 1984.

Simbaña Córdor, D. F. (2017). Prevenir el índice de abuso psicosocial en el ámbito laboral en mujeres en estado de gestación, mediante la elaboración de una plan de capacitación sobre el tema dirigido al personal de la empresa CALY SPORT DISEÑO Y CREACIÓN. Dmq 2017-2018 (bachelor's thesis).

Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.

Undurraga, C. (2004). Cómo aprenden los adultos: una mirada psicoeducativa. Ediciones UC.

Vieco, G., Caraballo, D. y Abello, R. (2016) Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia