

Fecha de elaboración: 29.04.2021			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Identificación de las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía Valle para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano.			
Autor(es): Dolly J. Angulo Lloreda, Carolina Castro Holguín			
Tutor(es): Kenia Marcela González Pedraza			
Fecha de finalización: 29.04.2021			
Temática: Factores de riesgo psicosocial			
Tipo de investigación: Investigación de tipo mixto, diseño no experimental, transversal, descriptivo			
<p>Resumen: Las personas encargadas del servicio al cliente, entre ellos los funcionarios de las entidades públicas, con frecuencia tienen mayor exposición a factores de riesgo psicosocial. Se muestran aquí, las medidas implementadas por la alcaldía municipal de Andalucía Valle del Cauca para la intervención y prevención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano. Se trata de una investigación de tipo mixto, diseño no experimental, transversal, descriptivo. Los participantes son 58 funcionarios pertenecientes a las 16 dependencias de la alcaldía municipal.</p> <p>Los resultados permiten identificar diferentes cambios en el proceso de atención a los ciudadanos durante el año 2020, entre ellos, cambios en los horarios, los protocolos de atención, aumento de población y emergencia de nuevas problemáticas. En cuanto a factores de riesgo psicosocial intralaboral se identifica la carga mental como el más significativo; y en relación a las medidas de intervención y prevención se identifica que la alcaldía ha logrado la implementación de las siguientes: Seguimiento y retroalimentación de la gestión, gestión de cargas de trabajo, claridad del rol como pilar del desempeño, inducción y re-inducción, diseño y el fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores y técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</p>			
Palabras clave: Trabajo, riesgo, factores de riesgo psicosocial intralaboral, factor protector psicosocial, condiciones de trabajo, carga mental, carga de trabajo, acciones de promoción, prevención e intervención.			

Planteamiento del problema: El trabajo trae consigo un sin número de factores, los cuales ponen en riesgo tanto la salud física como emocional de las personas que lo desempeñan. Siendo uno de los factores de riesgo a los que se ven expuestos los trabajadores los psicosociales. De acuerdo con algunas investigaciones, las personas encargadas del servicio al cliente, entre ellos los funcionarios de las entidades públicas, tienen mayor exposición a este tipo de riesgo, que se caracteriza por influir sobre otros riesgos, ya que el ser humano es integral, y al encontrarse afectado en su parte psicosocial disminuye sus capacidades. “Los factores psicosociales de riesgo, por lo general, suelen crear diferentes tipos de conductas como las conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician errores, accidentes y crean una mayor vulnerabilidad de la persona”. (Báez & Moreno 2010)

La sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo plantea que los riesgos considerados como “psicosociales” ocupan el segundo puesto en el ranking de los riesgos causantes del deterioro de la salud de los trabajadores y trabajadoras debido o por consecuencia del trabajo, especialmente los relacionados con la atención a clientes.

De acuerdo con Díaz y Rentería (2017) en la realización de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia, se establece que los riesgos psicosociales ocupan el primer puesto, en especial las actividades relacionadas con la atención al público.

A partir de lo cual, se considera significativa e importante la presente investigación, dado que, esta permite determinar los factores de riesgo asociados a la atención al ciudadano por parte de funcionarios de la alcaldía de Andalucía durante el año 2020, año que se ha caracterizado por ser atípico debido a la situación de emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19. Además, esta investigación permite conocer de forma detallada las medidas que han sido implementadas por la Alcaldía de Andalucía para prevenir e intervenir el riesgo psicosocial.

De este modo, la presente investigación tiene gran relevancia puesto que permite documentar la forma en la que se brindó atención ciudadanos del municipio de Andalucía durante el año evaluado, determinar los factores de riesgos psicosociales intralaboral, identificar las medidas o acciones implementadas por parte de la alcaldía municipal de

Andalucía Valle para la prevención y atención de riesgos psicosociales, lo cual sirve como un diagnóstico para la institución y le permite identificar los aspectos en los que debe continuar fortaleciéndose para garantizar la protección integral de cada uno de sus trabajadores.

Pregunta: ¿Qué medidas ha implementado la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020?

Objetivos:

Objetivo general

Identificar las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020.

Objetivos específicos

-Describir el proceso de atención al ciudadano llevado a cabo por los funcionarios de la alcaldía de Andalucía Valle durante el año 2020.

-Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca, percibidos por funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

-Establecer cuáles son las acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los riesgos psicosociales que afrontan los funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020.

Marco teórico: Se contemplan cinco temáticas relacionadas con el tema de estudio: riesgo psicosocial, enfermedad por riesgo psicosocial, riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario, riesgo psicosocial en funcionarios públicos y medidas preventivas frente al riesgo psicosocial.

En relación al *riesgo psicosocial*, autores como Gunnar citado por Betancur (2018), Álvarez (2009), Rodríguez (2016), Guevara (2018), Neffa (2019) reconocen la condición biopsicosocial de los seres humanos e identifican riesgos psicosociales en el entorno laboral, los cuales perciben los aspectos tanto intralaborales como extralaborales, de igual manera, las condiciones individuales del trabajador. Estos autores indican que los factores de riesgo psicosociales afectan gravemente la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Pág. 19 - 20

En cuanto a *enfermedad por riesgo psicosocial*, Bestraten y Nogareda (2002), Eu-Osha (2018), Moreno y Báez citado por Scielo (2011), Fajardo et al. (2013), Vieco y Abello (2014) y Llanquecha y Marín, citados por Lozano (2020) plantean que los riesgos psicosociales están relacionados con enfermedades como trastornos musculoesqueléticos, depresión, abuso de sustancias, trastornos psiquiátrico, estrés, ansiedad, desórdenes del sueño. Síntomas físicos como dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de cuello, mareo, cansancio. Pág. 20 – 22

Frente al *riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario* Rodríguez et al. (2014) y Ansoleaga (2015) refieren que las personas que están encargadas de la atención al público y aquellas que realizan trabajo monótono y repetitivo ocupan los primeros lugares de riesgo psicosocial. El trabajo en el sector servicios con atención a personas tiene grandes demandas y riesgos para la salud de los trabajadores, un número significativo de personas presenta sintomatología depresiva y del distrés elevado, atribuida exclusivamente al trabajo remunerado. Pág. 22 – 23

Sobre el *riesgo psicosocial en funcionarios públicos* Mejía (2017) y Trujillo et al. (2017) indican que los funcionarios públicos presentan factores de riesgo que están en el rango de alto y muy alto en los dominios liderazgo y relaciones sociales, de igual manera, el dominio de control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa. Por otra parte, atender a personas que son receptoras y/o ejercen violencia, genera consecuencias poco favorables en la salud mental y en el aspecto emocional del trabajador encargado de la atención. Además, existe una relación directa entre la exposición a factores de riesgo y la calidad de la atención en cuanto a la prestación del servicio a los usuarios. Pág. 23

En lo que respecta a las *medidas preventivas frente al riesgo psicosocial*, Estepa y Romero (2016) y Leyton et al. (2017) plantean que las instituciones de salud pública deben definir e implementar estrategias de mejora continua, que estén enfocadas en el análisis de los riesgos a los que están expuestas las personas en su lugar de trabajo, para así mismo, velar por la salud de las personas. La principal intervención que debe realizarse es sobre la organización, lo cual implica modificar la organización del trabajo,

el medio ambiente y el espacio. Además, es importante dotar a las personas con estrategias de afrontamiento. Pág. 23 – 24

Además, el marco teórico incluye el marco legal y el estado de arte. En el marco legal se relacionan once (11) normas colombianas referentes al riesgo psicosocial. Y en el estado de arte se muestran veinte (20) investigaciones de los últimos tres años relacionadas con riesgo psicosocial, enfermedad por riesgo psicosocial, riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario, riesgo psicosocial en funcionarios públicos, y medidas preventivas frente al riesgo psicosocial.

Método:

Contexto de la empresa: La alcaldía municipal de Andalucía tiene como misión promover el bienestar en el municipio, trabajando de manera incluyente con la comunidad respondiendo a sus necesidades y derechos. Pg. 37

Tipo de estudio: El estudio es de tipo mixto, puesto que emplea el método cualitativo y cuantitativo Pág. 38

Diseño de estudio: No experimental, transversal, descriptivo Pág. 38

Participantes o fuentes de datos: La alcaldía cuenta con 76 funcionarios distribuidos 16 dependencias. Del total de funcionarios 64 realizan atención directa al público desde distintos cargos. Los criterios de inclusión son, ser funcionario de la alcaldía municipal de Andalucía, tener entre las funciones del cargo la atención a los ciudadanos, tener la voluntad de participar activamente en el estudio y haber estado vinculado laboralmente en la alcaldía durante el año 2020. De acuerdo con el cálculo realizado, la muestra es de 55 personas. El muestreo que se implementa es el no probabilístico por conveniencia, mediante el cual la selección sujetos de estudio depende de los criterios de inclusión. Pág. 38 – 41

Recolección de datos: Los instrumentos que permitieron la recolección de fueron: la entrevista semiestructurada y la encuesta. Se realizó una entrevista a la encargada del área de Seguridad y Salud en Trabajo en la Alcaldía. La guía fue elaborada por las investigadoras teniendo en cuenta el marco legal relacionado con el tema de estudio. La entrevista consta de tres apartados y 23 preguntas que permiten identificar el proceso de

atención a ciudadanos, factores de riesgo psicosocial intralaboral y medidas de prevención e intervención implementadas por la alcaldía.

El cuestionario de la encuesta fue elaborado por las investigadoras quienes retomaron algunas preguntas del protocolo de acciones relacionado con la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y de igual manera, del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A de la bacteria de riesgos psicosocial, y las adaptaron teniendo en cuenta el propósito de la investigación. La encuesta cuenta con preguntas de datos generales, relacionadas con el proceso de atención al ciudadano, sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y sobre las medidas de prevención e intervención implementadas. Se aplicó la encuesta a 58 funcionarios que cumplían con los criterios de inclusión Pág. 41 – 43

Análisis de la información: Se interpretan los resultados mediante tablas, frecuencias, porcentajes y gráficos como histogramas, gráficos de barras, descripción de la media, que ayudan a mostrar la información de manera más sencilla y acotada Pág. 41

Resultados, hallazgos u obra realizada: Los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta y la entrevista permitieron identificar:

-Un alto porcentaje (74,1%) de los funcionarios, conocen el protocolo de atención al ciudadano de la alcaldía municipal de Andalucía

-Durante el tiempo de aislamiento preventivo obligatorio, ante la pandemia del coronavirus, durante los meses de marzo y julio del año 2020, el 84% de los funcionarios de la alcaldía realizó atención al público en un horario distinto al habitual, con el objetivo de garantizar la protección y el bienestar de los ciudadanos.

-El 93,1% de los funcionarios de la alcaldía, pese a la situación de emergencia sanitaria y los cambios de horarios requeridos, durante el aislamiento preventivo se logró garantizar la atención a los ciudadanos del municipio de Andalucía mediante la implementación de protocolos de atención y protocolos de bioseguridad.

-El 58,6% de funcionarios de la alcaldía municipal perciben que el tipo atención que demandaron los ciudadanos a lo largo del año 2020 no fue el mismo, evidenciando nuevas problemáticas como resultado de la emergencia sanitaria y social.

-En relación a los factores de riesgo psicosocial analizados, el 37.9% de los trabajadores no se sienten cómodos y encuentran su puesto de trabajo con deficiencias en las condiciones físicas relacionadas con el espacio.

-El 53% de los encuestados, opina que la carga mental y cantidad de trabajo es un problema para ellos, lo cual genera factores de riesgo psisocial alto.

- En cuanto a la atención a los ciudadanos, el 59% de los funcionarios algunas veces debe atender usuarios muy enojados, el 44,8% casi siempre atiende a usuarios preocupados, el 42.9% de los funcionarios refiere brindar atención a clientes muy preocupados siempre y casi siempre, el 36,2% de los encuestados algunas veces atiende a ciudadanos muy tristes y el 44,8% indica que su trabajo siempre o casi siempre requiere de atender a personas muy necesitadas de ayuda.

-Con respecto a las medidas y/o acciones preventivas y de intervención implementada por la alcaldía de Andalucía se obtuvo que el 48,3%, de funcionarios afirma no conocer el programa de capacitación anual, mientras que el 37,9% refiere que si lo conoce.

-Un 39,7% de los funcionarios de la alcaldía, no tiene información concerniente a la matriz con la cual se puede establecer los peligros y la evaluación de riesgos y diagnóstico de factores psicosociales de riesgo.

Conclusiones: Mediante la presente investigación se logró determinar que debido a la situación actual dada por la emergencia sanitaria, económica y social generada por la pandemia del covid-19, se evidenciaron varios tipos de dificultades por lo cual, la alcaldía municipal de Andalucía Valle se vio en la obligación de implementar estrategias que perdieran garantizar la atención a los usuarios y al mismo tiempo proteger a los funcionarios y a la comunidad de posibles contagios.

Se evidenció que surgieron nuevas problemáticas para la atención del servicio al ciudadano de la alcaldía municipal de Andalucía, como resultado de la emergencia sanitaria, económica y social producida por el coronavirus

Se puede concluir que se hace necesaria, una pronta intervención y toma de acciones correctivas, por parte del área responsable en la alcaldía de Andalucía, dados los resultados obtenidos en cuanto a la identificación de los diferentes factores de riesgo psicosocial intralaboral, para pronta intervención y mitigación de los factores de riesgo

La alcaldía municipal de Andalucía implementa menos de la mitad de las acciones de prevención e intervención evaluadas, de acuerdo con lo planteado por sus funcionarios.

Pág. 98

Se logró obtener resultados concretos con la aplicación del instrumento establecido para realizar la evaluación a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, lo cual, permitió dar respuesta a la pregunta de investigación y alcanzar el objetivo general del estudio. Pág45

Productos derivados: No aplica

**Identificación de las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía Valle para la
prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados
de la atención al ciudadano**

Dolly J. Angulo Lloreda

Cód. 11206253

Carolina Castro Holguín

Cód. 11206090

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de ciencias económicas y administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito capital

29 de abril de 2021

**Identificación de las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía Valle para la
prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados
de la atención al ciudadano**

Dolly J. Angulo Lloreda

Cód. 11206253

Carolina Castro Holguín

Cód. 11206090

Kenia Marcela González Pedraza

Director

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de ciencias económicas y administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito capital

29 de abril de 2021

Tabla de contenido

Resumen	9
Palabras clave	9
Justificación	10
Planteamiento del problema	12
Pregunta de investigación	15
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Marco Teórico	17
Riesgo psicosocial	17
Enfermedad por riesgo psicosocial	18
Riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario	19
Riesgo psicosocial en funcionarios públicos	19
Medidas preventivas frente al riesgo psicosocial	20
Marco Legal	21
Estado del arte	22
Método	34
Contexto de la empresa	34
Tipo y diseño de estudio	35
<i>Tipo de estudio</i>	35

<i>Diseño de estudio</i>	35
Participantes o fuentes de datos	36
<i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	37
<i>Tamaño de la muestra</i>	37
<i>Selección de la muestra:</i>	38
Recolección de datos	38
<i>Instrumentos</i>	38
<i>Etapas del proyecto</i>	39
Análisis de la información	40
Resultados	41
Características de las fuentes de datos	41
Atención por parte de los funcionarios de la alcaldía d durante el año 2020	45
Factores de riesgo psicosocial intralaboral	50
<i>Condiciones físicas del puesto de trabajo</i>	50
<i>Esfuerzo mental y cantidad de trabajo a su trabajo</i>	53
<i>Jornada de trabajo</i>	54
<i>Información que la empresa ha brindado sobre el trabajo</i>	54
<i>Relación con jefes</i>	55
<i>Relaciones con otras personas y apoyo entre las personas de su trabajo</i>	56
<i>Satisfacción frente al trabajo</i>	58
Acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía	60
<i>Desarrollo de estrategias de afrontamiento</i>	63
<i>Inducción y reinducción</i>	65
<i>Promoción del apoyo social en la organización</i>	70
<i>Claridad del rol como pilar del desempeño</i>	70
<i>Gestión de cargas de trabajo</i>	72
<i>Gestión de pausas en el trabajo</i>	74
<i>Seguimiento y retroalimentación de la gestión</i>	75
<i>Servicio de asistencia al trabajador</i>	76
<i>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales</i>	77
<i>Manejo eficaz del tiempo</i>	79
<i>Prevención del consumo de sustancias psicoactivas</i>	79
<i>Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos</i>	80

Análisis de resultados	82
Alcances y limitaciones	87
Conclusiones	88
Recomendaciones	92
Listado de referencias	94
ANEXO A	101
Cronograma	101
ANEXO B	102
Entrevista Semiestructurada	102
ANEXO C	107
Encuesta	107

Tabla de figuras

Tabla 1. <i>Riesgo psicosocial y enfermedad coronaria</i>	23
Tabla 2. <i>Riesgo psicosocial en alcaldía de pasto</i>	24
Tabla 3. <i>Riesgo psicosocial en institución educativa</i>	24
Tabla 4. <i>Riesgo psicosocial y niveles de estrés, rotación y ausentismo</i>	25
Tabla 5. <i>Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas</i>	25
Tabla 6. <i>Síndrome de Burnout y carga laboral en servidores públicos</i>	26
Tabla 7. <i>Riesgo Psicosocial –Tendencias y nuevas orientaciones laborales</i>	26
Tabla 8. <i>Estrategias frente a riesgos psicosociales</i>	27
Tabla 9. <i>Riesgo psicosocial en hogares de primera infancia</i>	27
Tabla 10. <i>Formación sobre el estrés</i>	28
Tabla 11. <i>Riesgo psicosocial en entidad pública 2019</i>	28
Tabla 12. <i>Factores de riesgo psicosocial en el distrito de San Isidro</i>	29
Tabla 13. <i>Riesgo psicosocial en la atención médica</i>	29
Tabla 14. <i>Mecanismos de prevención de riesgo psicosocial</i>	30
Tabla 15. <i>Diagnóstico Riesgos psicosociales servidores públicos distrital Pujilì</i>	30
Tabla 16. <i>Plan de intervención Factores psicosociales relacionados con el estrés</i>	31
Tabla 17. <i>Factores de riesgo psicosociales en colaboradores de una empresa privada</i>	31
Tabla 18. <i>Mitigación de riesgo psicosocial</i>	32
Tabla 19. <i>Riesgos psicosociales y satisfacción laboral</i>	32
Tabla 20. <i>Riesgos psicosociales y desempeño laboral</i>	33
Tabla 21. <i>Número de funcionarios por dependencia</i>	36
Tabla 22. <i>Construcción de la investigación</i>	39
Figura 1. <i>Consentimiento informado</i>	41

Figura 2. <i>Género de los participantes</i>	42
Figura 3. <i>Edad de las fuentes de datos</i>	42
Figura 4. <i>Nivel académico de las fuentes de datos</i>	43
Figura 5. <i>Tipo de vinculación laboral</i>	44
Figura 6. <i>Tiempo en la empresa</i>	44
Figura 7. <i>Funcionarios que conocen protocolo de atención al cliente</i>	45
Figura 8. <i>Promedio de personas atendidas</i>	46
Figura 9. <i>Cambios en el horario de atención</i>	47
Figura 10. <i>Protocolo de atención durante el confinamiento</i>	47
Figura 11. <i>Aumento de personas que requerían atención durante el confinamiento</i>	48
Figura 12. <i>Aumento de personas que requerían atención posterior al confinamiento</i>	49
Figura 13. <i>Atención de nuevas problemáticas</i>	49
Figura 14. <i>Iluminación lugar de trabajo</i>	50
Figura 15. <i>Recursos necesarios materiales, equipos y/o herramientas de trabajo</i>	51
Figura 16. <i>Orden y limpieza lugar de trabajo</i>	52
Figura 17. <i>Espacio del lugar de trabajo</i>	52
Figura 18. <i>Esfuerzo mental y Cantidad de trabajo</i>	53
Figura 19. <i>Jornada de trabajo</i>	54
Figura 20. <i>Información recibida por parte de la empresa sobre el trabajo</i>	54
Figura 21. <i>Relacionamiento con Jefes</i>	55
Figura 22. <i>Relaciones Interpersonales y apoyo social</i>	56
Figura 23. <i>Relaciones de respeto</i>	57
Figura 24. <i>Relaciones y apoyo social</i>	57
Figura 25. <i>Satisfacción, reconocimiento y seguridad ofrecida por el trabajo</i>	58
Figura 26. <i>Condiciones de los usuarios atendidos</i>	59
Figura 27. <i>Atención a usuarios</i>	60
Figura 28. <i>Porcentaje de personas que conoce el programa de capacitación</i>	61
Figura 29. <i>Porcentaje de personas que reciben capacitación</i>	61
Figura 30. <i>Personas a las que les han realizado evaluación de desempeño</i>	62
Figura 31. <i>Información sobre matriz de peligros y factores psicosociales</i>	63
Figura 32. <i>Identificación de actividades emocionalmente más demandantes</i>	64
Figura 33. <i>Afrontamiento de situaciones de impacto emocional</i>	65

Figura 34. <i>Porcentaje de personas que recibieron inducción</i>	66
Figura 35. <i>Personas a las que la inducción les permitió claridad sobre su rol</i>	66
Figura 36. <i>Porcentaje de personas que conocen los mecanismos de comunicación</i>	67
Figura 37. <i>Porcentaje de personas que tienen información sobre los comités</i>	68
Figura 38. <i>Personas que tienen información sobre prevención del acoso laboral</i>	69
Figura 39. <i>Personas que identifican la promoción de trabajo colaborativo</i>	70
Figura 40. <i>Socialización de perfiles de cargo</i>	70
Figura 41. <i>Análisis psicosocial de los puestos o cargos</i>	71
Figura 42. <i>Revisión participativa y ajustes de las cargas de trabajo</i>	72
Figura 43. <i>Disponibilidad de herramienta y útiles para realizar el trabajo</i>	72
Figura 44. <i>Mantenimiento oportuno de herramienta y útiles de trabajo</i>	73
Figura 45. <i>Condiciones físicas del área de trabajo</i>	74
Figura 46. <i>Promoción de pausas que permiten desconectarse</i>	74
Figura 47. <i>Seguimiento al trabajador y evaluación de la gestión</i>	75
Figura 48. <i>Personas que considera que se les hace retroalimentación</i>	76
Figura 49. <i>Servicio de asistencia al trabajador</i>	76
Figura 50. <i>Fomento de actividades de prevención</i>	77
Figura 51. <i>Porcentaje de personas que conoce métodos de relajación</i>	78
Figura 52. <i>Personas que han sido entrenadas en técnicas de relajación</i>	78
Figura 53. <i>Personas que han recibido formación para el manejo eficaz del tiempo</i>	79
Figura 54. <i>Prevención del consumo</i>	79
Figura 55. <i>Atención en crisis y primeros auxilios</i>	80
Figura 56. <i>Conformación de brigada de emergencia</i>	81
Figura 57. <i>Plan de atención en crisis</i>	82

Resumen

De acuerdo con algunas investigaciones las personas encargadas del servicio al cliente, entre ellos los funcionarios de las entidades públicas, se ven más expuestos a los factores de riesgo psicosocial. En la presente disertación se muestran las medidas implementadas por la alcaldía municipal de Andalucía Valle del Cauca para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano. Se trata este de una investigación de tipo mixto, diseño no experimental, transversal, descriptivo. Los participantes o fuentes de datos son 58 funcionarios pertenecientes a las 16 dependencias de la alcaldía municipal.

Los resultados permiten identificar cambios significativos en el proceso de atención a los ciudadanos durante el año 2020, entre ellos, cambios en los horarios, los protocolos de atención, aumento de población y emergencia de nuevas problemáticas. En cuanto a factores de riesgo psicosocial intralaboral se identifica la carga mental como el más significativo; y en relación a las medidas de intervención y prevención, se identifica que la alcaldía ha logrado la implementación de 6 de las 15 acciones evaluadas. Siendo las 6 acciones implementadas las siguientes: Seguimiento y retroalimentación de la gestión, gestión de cargas de trabajo, claridad del rol como pilar del desempeño, inducción, esbozo y consolidación del plan de formación y técnicas para afrontar situaciones de ansiedad.

Palabras clave

Trabajo, riesgo, factores de riesgo psicosocial intralaboral, factor protector psicosocial, condiciones de trabajo, carga mental, carga de trabajo, acciones de promoción, prevención e intervención.

Justificación

Los riesgos psicosociales en el ambiente laboral han ganado visibilidad en los últimos años, reconociéndose de este modo que las demandas laborales y el ambiente de trabajo pueden generar consecuencias a nivel físico y emocional de los empleados.

De acuerdo con lo planteado por Gómez et al (2014) en el desarrollo laboral los trabajadores se exponen a factores de riesgos psicosociales que derivan del ambiente de la organización del trabajo, y causan problemas a la salud del trabajador. En esa misma línea, Báez y Moreno (2010) plantean que en el contexto laboral se originan factores de riesgo para la salud biopsicosocial, siendo los principales factores de riesgos psicosocial el estrés, la violencia, el hostigamiento laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el deterioro profesional y el conflicto que resulta de la diada familia-trabajo.

Algunos trabajos contemplan mayores factores de riesgo psicosocial, entre ellos, los trabajos en los cuales se tiene relación directa con el cliente. Por lo cual, en esta investigación se pretende conocer los componentes de riesgo psicosocial a los que se exponen los funcionarios la alcaldía municipal de Andalucía Valle del Cauca, encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020, año en el cual, se han visto obligados a responder a las múltiples necesidades sociales y económicas que ha traído consigo la pandemia del Coronavirus.

Además, en la presente investigación se pretende identificar las medidas implementadas por la Alcaldía municipal de Andalucía para prevenir e intervenir los factores de riesgo que afecten el bienestar físico, mental, emocional y social en los trabajadores, teniendo en cuenta que este es el objetivo fundamental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es menester considerar que esta investigación tiene gran relevancia puesto que permitirá que los funcionarios de la Alcaldía municipal de Andalucía encargados de la atención al ciudadano (quienes, hasta la fecha, no han participado en ninguna investigación), tengan mayor conciencia entorno a la labor que desempeñan y los riesgos psicosociales relacionados con esta labor.

Así mismo, esta investigación permitirá que la Alcaldía de Andalucía identifique si las medidas de prevención e intervención frente al riesgo psicosocial implementadas hasta el momento, han sido suficientes, o si, por el contrario, se requiere de la implementación de nuevas medidas que permitan garantizar el bienestar integral y los derechos de los trabajadores.

De este modo, se considera que esta investigación se convierte en un referente para futuras investigaciones e intervenciones relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que, a través de aportes teóricos, conceptuales y prácticos, pretende construir nuevos desafíos relacionados con la prevención y mitigación del riesgo psicosocial.

Planteamiento del problema

El trabajo trae consigo factores que ponen en riesgo la salud física y emocional como se planteó anteriormente. Entre los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores en los diferentes ambientes laborales, es el riesgo psicosocial.

En el año 2010 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) actualiza la lista de enfermedades profesionales, teniendo en cuenta los trastornos mentales y de comportamiento. Se reconoce de este modo, que los seres humanos en cumplimiento de sus responsabilidades laborales pueden verse afectados a nivel mental y comportamental.

El riesgo psicosocial, a diferencia de otros riesgos, no es propio de una actividad laboral específica, si no que puede estar presente en todos los ambientes laborales y en empresas de diversas actividades. Además, este tipo de riesgo se caracteriza por influir sobre otros riesgos, ya que el ser humano es integral, y al encontrarse afectado en su parte psicosocial disminuye sus capacidades. “Los factores psicosociales de riesgo, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician errores, accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona” (Báez & Moreno 2010).

Sáenz & Ugalde (2019) afirman que los riesgos psicosociales son conocidos como riesgos mudos, se muestran como bajo rendimiento al desarrollar el trabajo asignado. Este tipo de riesgo es difícil de medir, y generalmente es identificado cuando ya está generando consecuencias en el individuo.

Se evidenció en la sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo que: Después de los trastornos músculo esqueléticos, el estrés y los riesgos considerados como “psicosociales” ocupan el segundo puesto en el ranking de los causantes del deterioro de la salud de los trabajadores y trabajadoras. Los riesgos psicosociales, especialmente

los relacionados con el estrés por causa del trabajo se dan con mayor frecuencia en servicios donde existe relación con clientes. (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de España, 2018, p.16)

De acuerdo con la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en relación a los factores de riesgo se identificó que:

Una tercera parte de los trabajadores encuestados, manifestaron sentir altos niveles de estrés; también se encontraron niveles de cansancio y fatiga. Esta encuesta plantea que las condiciones ergonómicas (movimientos repetitivos de manos o brazos, conservar la misma postura durante toda o la mayor parte de la jornada laboral, posiciones que pueden producir cansancio o dolor. Seguidas por los agentes psicosociales relacionados con la atención de público. (Díaz & Rentería, 2017, p.137)

En la segunda encuesta nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el 2013:

Se mantienen como factores de riesgo los ergonómicos y los psicosociales. Sin embargo, en esta evaluación los riesgos psicosociales, en especial la atención al público, superan a los riesgos ergonómicos, invirtiendo el orden de los factores de riesgo en relación con la primera. (Díaz & Rentería, 2017 p.137)

Lo anterior, permite identificar que, los factores de riesgo psicosocial, especialmente los relacionados con la atención al público, han traído secuelas negativas en los trabajadores. A partir de lo cual, se considera significativa e importante la presente investigación, dado que, permitirá reconocer los factores de riesgo asociados a la atención al ciudadano por parte de funcionarios de la alcaldía de Andalucía durante el año 2020. Año que fue atípico debido a la situación de emergencia generada por la pandemia.

Además, se considera que esta investigación permite conocer de forma detallada las medidas que han sido implementadas por la Alcaldía de Andalucía para prevenir e intervenir el riesgo psicosocial en cumplimiento de la normatividad vigente y en beneficio de los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano durante la vigencia 2020.

Por lo anterior, se considera que la presente investigación es importante, puesto que permite documentar la forma en la que se brindó atención a los ciudadanos del municipio de Andalucía durante el año evaluado, determinar los factores de riesgos psicosocial intralaboral e identificar las medidas o acciones implementadas por parte de la alcaldía municipal de Andalucía Valle para la prevención y atención de riesgos psicosociales; lo cual sirve como un diagnóstico para la institución y le permite identificar los aspectos en los que debe continuar fortaleciéndose para garantizar la protección integral de cada uno de sus trabajadores.

Pregunta de investigación

¿Qué medidas ha implementado la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020?

Objetivos

Objetivo general

Identificar las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020.

Objetivos específicos

Describir el proceso de atención al ciudadano llevado a cabo por los funcionarios de la alcaldía de Andalucía Valle durante el año 2020.

Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca, percibidos por funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

Establecer cuáles son las acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los riesgos psicosociales a los que están expuestos los funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020.

Marco Teórico

Para efectos de esta investigación el marco teórico contempla cinco tópicos relacionados con el tema de estudio: riesgo psicosocial, enfermedad por riesgo psicosocial, riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario, riesgo psicosocial en funcionarios públicos y medidas preventivas frente al riesgo psicosocial. A continuación, se hace referencia a las distintas investigaciones que hacen parte de cada una de estas temáticas:

Riesgo psicosocial

Autores como Gunnar citado por Betancur (2018) definieron el riesgo psicosocial como una características individual, del medio de trabajo y del ambiente externo al trabajo, que influyen en las personas de forma negativa o positiva de acuerdo al tiempo y la intensidad de la exposición. Cuando hay una exposición significativa al riesgo este puede ocasionar estrés y daños en la salud a nivel social físico y mental.

Álvarez (2009) argumenta que la concepción biopsicosocial de la salud permitió reconocer los llamados riesgos emergentes de carácter psicosocial y poner en consideración los daños psicosociales que se producen en el ámbito laboral. Este autor define que los riesgos psicosociales afectan a la salud y deben considerarse como elementos importantes de la organización del trabajo, ya que estos incrementan la vulnerabilidad del trabajador ante otros riesgos. De ahí la importancia, de garantizar el bienestar integral de los trabajadores y brindar protección por parte de los empleadores.

En esta misma línea, Rodríguez (2016) reconoce que las condiciones de trabajo tienen la capacidad de influir tanto en la salud física, como la psíquica y/o social del trabajador, y refiere que los factores psicosociales. Este autor, clasifica los factores psicosociales en tres

categorías y concluye que el profesorado no universitario de la Región de Murcia presenta mayores niveles de riesgo con relación a la categoría tareas.

Guevara (2018) describe la clasificación de los factores psicosociales, en factores psicosociales positivos o protectores; estos favorecen el bienestar del trabajador, la satisfacción personal y el aumento de la productividad. Algunos de estos factores psicosociales positivos son: la distribución de cargas de trabajo, salarios equitativos, estabilidad, condiciones físicas apropiadas.

Neffa (2019) afirma que no solamente trabaja el cuerpo, por lo cual, cuando existe tensión en las condiciones de trabajo y riesgos de cada una, las tareas, la prevención de los riesgos y el salario se puede ver afectada las dimensiones psíquicas y mentales.

Enfermedad por riesgo psicosocial

Bestraten y Nogareda (2002) sostienen que los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores tienen su origen en todos los aspectos relacionados con organización del trabajo y de las tareas. Los autores indican que los riesgos psicosociales son generados por el absentismo laboral, defectos de calidad en la producción, estrés, ansiedad, entre otros, lo que genera condiciones laborales desfavorables.

Eu-Osha (2018) refiere que existen claras manifestaciones de las consecuencias de los riesgos psicosociales. La exposición a factores psicosociales hostiles se ha relacionado con trastornos musculoesqueléticos y psiquiátricos leves, depresión, abuso de sustancias.

Báez y Moreno (2010) declaran que la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial origina efectos negativos a nivel cardiovascular, bienestar psicológico y trastornos osteomusculares. Desde este contexto, los autores refieren que pueden generar daños a la salud tanto la salud física como la mental.

Fajardo et al. (2013) examinan la correspondencia entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles séricos de cortisol, llegando a la conclusión que no existe relación directa entre estos. No obstante, los autores argumentan que el 51.8% de los docentes analizados presentó riesgo psicosocial alto o muy alto asociado con la actividad

desarrollada y presentan algunos síntomas físicos como dolor de espalda, dolor de cabeza, dolor de cuello mareo, cansancio entre otros.

Por su parte, Vieco y Abello (2014) estudiaron los efectos que las condiciones desfavorables del trabajo tienen sobre los sistemas del cuerpo, así como su incidencia en algunas enfermedades, en los desórdenes del sueño y alteraciones psiquiátricas menores. Constituyendo la exposición a factores psicosociales una de las causas más relevantes de ausentismo laboral, enfermedades y riesgo de muerte.

De acuerdo con Llanquecha y Marín, citados por Lozano (2020) los riesgos psicosociales tienen una gran incidencia en la salud de las personas. Las situaciones de riesgo psicosocial se derivan de un deficiente diseño organizacional y de una inadecuada gestión del trabajo, generando aspectos psicológicos, físicos o sociales que provocan agotamiento, estrés o depresión.

Riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario

Rodríguez et al. (2014) plantean que en Colombia la mayoría de los trabajadores están expuestos a factores de riesgo de tipo psicosocial; siendo las personas encargadas de la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo quienes ocupan los primeros lugares de riesgo psicosocial con más del 50% de prevalencia. Los resultados de la investigación realizada por estos autores muestran que los docentes una universidad privada presentan niveles de exposición al riesgo altos, relacionados con el control sobre el trabajo, las demandas de trabajo, las demandas de la jornada de trabajo, entre otros dominios.

Igualmente, Ansoleaga (2015) refiere que el trabajo en el sector servicios con atención a personas tiene grandes demandas y riesgos para la salud de los trabajadores. La autora, hace un análisis de la salud mental laboral desde dos modelos, lo cual le permitió concluir que uno de cada cuatro funcionarios de un hospital público consume psicotrópico. Asimismo, uno de cada tres reportó distrés elevado y uno de cada cinco manifestó sintomatología depresiva, atribuida al trabajo.

Riesgo psicosocial en funcionarios públicos

Mejía (2017) llevó a cabo un análisis de riesgos psicosociales entre servidores públicos que le permitió identificar que estos presentan riesgo alto y muy alto en los dominios liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa. Esto, debido a que los servidores públicos se deben enfrentar a distintas situaciones de riesgo de acuerdo con la dinámica institucional, ligadas a la organización del trabajo, la institución y su estructura.

De la misma manera, Trujillo et al. (2017) refieren que atender a personas que son receptoras y/o ejercen violencia, genera consecuencias negativas en la salud mental y en el aspecto emocional del trabajador encargado de la atención. Además, el autor plantea que existe una relación directa entre la exposición a factores de riesgo y la calidad en la prestación del servicio a los usuarios de las Comisarías de Familia en el Distrito Capital. Argumentando que la calidad de vida de los funcionarios y de la prestación del servicio se puede optimizar mediante la intervención adecuada del riesgo psicosocial, intervención que debe realizarse desde el más alto nivel de la entidad.

Medidas preventivas frente al riesgo psicosocial

Leyton et al. (2017) identifican que en los tres niveles de atención de la red asistencial de un servicio de salud pública chileno se presentan factores de riesgo de tipo psicosocial. Los autores argumentan que en el hospital de alta complejidad se presenta un riesgo alto (90%), mayor al establecido para la población chilena. En la atención primaria el resultado fue de un 85 %, y en el hospital de mediana complejidad se evidencia riesgo del 70 %. En los tres niveles de atención la dimensión más crítica corresponde a las exigencias psicológicas. Por lo cual, los autores plantean que las instituciones de salud pública deben definir estrategias de mejora continua.

Estepa & Romero (2016) diseñan una estrategia de intervención para las mujeres guardas de seguridad. Argumentan que la primera intervención debe ser sobre la organización, lo cual implica modificar la organización del trabajo, el medio ambiente y el espacio. También se requiere pausas e información sobre los procesos de trabajo. Se deben establecer, además, acciones respecto a los sistemas de trabajo, sistemas de información y comunicación, sistemas de regulación de conflictos, sistemas de dirección y liderazgo e

intervención individual sobre las trabajadoras, a fin de dotarlas de estrategias de afrontamiento.

Marco Legal

Se relacionan en este marco legal las normas colombianas referentes al riesgo psicosocial que han sido tomadas en cuenta en el proyecto de investigación:

Ley 1010 de 2006: Define acciones para prevenir todo tipo de agresión o trato desconsiderado y ofensivo que atente contra la dignidad humana.

Resolución 2646 de 2008: Define responsabilidades para la identificación e intervención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, siendo esta de gran aporte como referencia al momento de la construcción del instrumento de evaluación.

Resolución 652 de 2012: Establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas como una medida preventiva de acoso laboral.

Resolución 1356 de 2012: Modifica los artículos 3, 4, 9 y 14 de la Resolución 652 de 2012, especificando conformación, posibilidad de integrar comités de convivencia laboral adicionales, reuniones y periodo de transición.

Decreto 1072 del 2015: Reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), otorgando relevancia al riesgo psicosocial.

Resolución 2404 de 2019: mediante esta resolución se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora del Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana del 2015: Tiene como objetivo orientar en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de factores de riesgo.

Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana de 2015: Incluye 34 acciones que tienen como objetivo guiar en la

atención de los factores psicosociales a través de un conjunto de acciones de promoción de los factores protectores o positivos, así como en la intervención de los factores de riesgo y en la prevención de varios de sus efectos adversos.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública del Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana:

Tiene como objetivo promover prácticas de trabajo saludables en las organizaciones del sector público para prevenir los efectos de los factores psicosociales más representativos en el sector.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A): Permite identificar los distintos factores de riesgo psicosocial directamente relacionado con la organización del trabajo y las condiciones del entorno del trabajo.

Circular 064 de 2020: Determina las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria.

Estado del arte

El estado de arte de la presente investigación contempla las cinco temáticas trabajadas en el marco teórico: riesgo psicosocial, enfermedad por riesgo psicosocial, riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario, riesgo psicosocial en funcionarios públicos, y medidas preventivas frente al riesgo psicosocial. Se relacionan aquí, las investigaciones de los últimos tres años relacionadas con el tema de investigación:

Tabla 1

Riesgo psicosocial y enfermedad coronaria

Título: Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria		
Autores: Vieco Germán, Caraballo Domingo, Abello Raimundo.	Año: 2018	Enlace web: http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/8542/11153
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se hizo una revisión de 47 artículos derivados de investigaciones analíticas con el objetivo de identificar y analizar la información sobre condiciones del trabajo entendidas como factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional y efectos sobre la salud cardiovascular. Se privilegiaron artículos de importancia en cuanto al tamaño muestral, métodos usados, representatividad de las muestras, contundencia en sus resultados y haber sido publicados en revistas de alto impacto	Se reportan hallazgos de asociación entre los factores de riesgo psicosocial y enfermedad coronaria. Se sugiere que los programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo sean más efectivos en cuanto a la prevención de enfermedades cardiovasculares.	Presenta enfermedad por riesgo psicosocial

Tabla 2*Riesgo psicosocial en alcaldía de pasto***Título:** Factores psicosociales que afectan a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Pasto

Autor: Salas Jurado Kelly	Año: 2018	Enlace web: http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1462
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Este trabajo expone una exploración documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de la Alcaldía de Pasto en el año 2017, realizada con el objetivo de disminuir el riesgo psicosocial en pro del bienestar de los trabajadores de la administración municipal. Como método de investigación se utilizó la revisión documental y fuentes teóricas	Se obtuvieron diversas formas de intervención que posibilitaron ayudar a los trabajadores no solo en la disminución del riesgo psicosocial alto/medio (presente en todas las dependencias) sino también en la motivación, que se veía afectada.	Investigación relacionada con riesgo psicosocial en funcionarios público

Tabla 3*Riesgo psicosocial en institución educativa***Título:** Intervención en los factores de riesgo psicosociales intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral, en los trabajadores de una institución educativa de básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C.

Autores: Ferro Martha Bibiana, Gutiérrez Claudia Patricia, López Juan Carlos.	Año: 2018	Enlace web: https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8201?locale-attribute=es
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se realizó estudio con el objetivo de plantear mecanismos de mediación entre los factores de riesgo psicosocial Intralaborales, y su incidencia en los elevados niveles de estrés, que presentan los trabajadores de la institución educativa (de educación básica y media vocacional), de la ciudad de Bogotá. Investigación de corte cuantitativo, de tipo descriptivo	Los trabajadores de la Institución educativa de básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá experimentan grados de Estrés altos y muy altos asociados a factores psicosociales intralaborales y extralaborales, que requieren intervención inmediata	Aporta riesgos psicosociales intralaborales

Tabla 4*incidencia del Riesgo psicosocial in en los niveles de estrés, rotación y ausentismo*

Título: Jornadas de trabajo como factor de riesgo psicosocial: su influencia en los niveles de estrés, rotación y ausentismo en los operadores de transporte público en el SITP		
Autores: Amaya Carol Johana, Cruz César Augusto, Delgado Nancy Alejandra, Gamboa Raúl Horacio, Soler Francly Liseth.	Enlace web: http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3089	Año: 2018
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque cualitativo, que tiene como objetivo analizar la influencia que tienen las jornadas de trabajo sobre el incremento del estrés, la rotación y el ausentismo de los operadores en la empresa de transporte público SITP. Se tomaron como referentes los puntos de vista de tres personas, de las cuales dos son empleados y uno es usuario frecuente del servicio.	Se ultimó que uno de los resultados de la exposición a factores de riesgo psicosocial presentes en el medio de trabajo es el estrés, síntoma que afecta el libre desarrollo de las actividades, acrecentando el índice de accidentalidad, ausentismo y rotación.	Presenta enfermedad por riesgo Psicosocial

Tabla 5*Riesgo psicosocial y afectaciones musculoesqueléticas*

Título: Factores de riesgo psicosocial y las molestias musculoesqueléticas en promotores de servicios de una empresa bancaria Lima-Perú, 2018		
Enlace web: https://hdl.handle.net/20.500.12672/10412	Autor: Rodríguez Richard Raitt	Año: 2019
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y bajo el uso del diseño metodológico transversal, de tipo analítico, que se realiza con el propósito de establecer si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y las afecciones musculoesqueléticas en promotores de servicios de una empresa bancaria en Lima- Perú.	Como resultado de la presente investigación, se evidencia una correlación estadística entre los factores de riesgo psicosocial por compensaciones con la afección musculoesqueléticas en la zona dorsal del personal de la empresa bancaria objeto de estudio.	Presenta enfermedad por riesgo Psicosocial

Tabla 6*Síndrome de Burnout y carga laboral en servidores públicos*

Título: El síndrome de Burnout y la carga laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana.		
Enlace web: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28207	Autores: Abril María Cristina, Carrillo Méntor Sebastián	Año: 2018
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque metodológico cualitativo y el tipo de exploratoria.que tiene como objetivo fijar la relación existente entre la carga laboral y el Síndrome de Burnout. Razón por la cual, se realizó una medición de factores relacionados con el Síndrome y que tiene afectaciones a nivel mental, emocional y físico que sufren los trabajadores de una organización en su lugar de trabajo.	Se determinó que la carga laboral sí incide en la instauración del Síndrome de Burnout a los colaboradores de atención ciudadana de la entidad GADMA de la administración descentralizada del municipio de Ambato.	Aporta riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario

Tabla 7*Riesgo Psicosocial –Tendencias y nuevas orientaciones laborales*

Título: Riesgo psicosocial - Tendencias y nuevas orientaciones laborales		
Enlace web: http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3090/3812.pdf	Autores: Muñoz Delvis, Orellano Nataly, Hernández Hugo	Año: 2018
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Artículo, propuesta reflexiva, de tipo cualitativo y que hace parte del avance investigativo de un proyecto realizado en la Universidad de la Guajira, la Universidad del Atlántico y la Corporación minuto de Dios; que tiene como objetivo determinar cuáles son las tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en distintos sectores empresariales de Colombia; En razón al progresivo impacto de las derivaciones de la exposición a los diferentes riesgos psicosociales en las organizaciones	Como resultado de la presente investigación, se tiene que para llevar una prevención eficaz y adecuada intervención, es necesario contar con un compromiso total y absoluto de los ejecutivos de las empresas frente a las tendencias.	Aporta a riesgos Psicosociales

Tabla 8*Tácticas para la promoción y prevención de los riesgos psicosociales*

Título: Estrategias de promoción y prevención de los riesgos psicosociales del Instituto Técnico Guaimaral		
Enlace web: http://hdl.handle.net/10901/11696	Autores: Obando María Alejandra, Delgado Ivanna Paola	Año: 2018
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con aplicación de batería de instrumentos de evaluación para factores de riesgo psicosocial, realizada y acreditada por el Ministerio del Social (2010). Que, a su vez, sienta las bases para la formulación de estrategias de promoción y prevención, mediante la utilización de un enfoque cualitativo y cuantitativo frente a los resultados obtenidos; con el objetivo de identificar las estrategias de promoción y prevención para los factores más relevantes de riesgo psicosocial.	La investigación permitió determinar diferentes tácticas de promoción y prevención para los principales factores de riesgo psicosocial en el instituto técnico Guaimaral –sede la Esperanza.	Aporta riesgos Psicosociales

Tabla 9*Particularidades del riesgo psicosocial en la modalidad integral de hogares comunitarios*

Título: Factores de riesgo psicosocial en la modalidad integral de Hogares Comunitarios de la Institución de Fundamentos Dosquebradas, 2019		
Enlace web: http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/handle/123456789/1576	Autores: Orozco Claudia Lorena, Ramírez Juan Guillermo, Muñoz Zulma Liliana	Año: 2019
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo transversal, que propende por la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés que afectan a los trabajadores del sector de hogares integrales, que presentan niveles de riesgo significativo.	Se hace necesario realizar las intervenciones a la población investigada y de carácter prioritario, en aspectos laborales, enfocados en los factores intralaborales más que los extralaborales	Aporta riesgos psicosociales

Tabla 10*Capacitación sobre el estrés laboral*

Título: Diseño de un módulo de capacitación sobre el estrés laboral en personal comercial operativo del sector financiero		
Enlace web: https://hdl.handle.net/10983/23978	Autores: Becerra Pineda, Nicolay David, Cifuentes Alejandro, Fuentes Paula, Gil Angie Carolina	Año: 2019
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque de tipo cualitativo, no probabilístico, en la cual para el diseño del programa se realizó una exhaustiva revisión teórica y que tiene como objetivo diseñar un programa para la prevención del estrés laboral del personal administrativo y operativo comercial, del sector financiero, en la ciudad de Bogotá.	Se indica que en la actualidad la mayoría de trabajadores presenta sintomatología relacionada con el estrés, porque no saben cómo prevenirlo o reducirlo de manera autónoma.	Aporta riesgos Psicosociales

Tabla 11*Riesgo psicosocial en entidad pública 2019*

Título: Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año 2019		
Autores: Mónica Findlay Ordoñez, Tatiana Muñoz y Paz Alejandra Pérez Andrade	Enlace web: https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4354/1/1004131570_2020.pdf	Año: 2019
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se llevó a cabo un análisis psicosocial de los factores de riesgo a los cuales estaban expuestos los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el año 2019 con el fin de establecer el nivel de riesgo psicosocial en los constructos de las condiciones intralaborales, extralaborales. Estudio cuantitativo. La muestra se escogió por conveniencia del investigador	Los trabajadores de la Alcaldía Municipal están expuestos a diversos factores de riesgo psicosociales dependiendo del área que trabajen, sus funciones, sus niveles de responsabilidad, su vida familiar, social, entre otros. Se destaca una clara diferencia entre profesionales, técnicos, operarios y auxiliares en la dimensión extralaboral	Investigación relacionada con riesgo psicosocial en funcionarios público

Tabla 12*Factores de riesgo psicosocial en el distrito de San Isidro*

Título: Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro 2018		
Autores: López Franco Lilian	Año: 2019	Enlace web: http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4329
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación realizada con algunos colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro con la finalidad de identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial laboral que se presentan en los colaboradores de la institución. El tipo de investigación es cuantitativa no experimental, y de tipo transversal a nivel descriptivo.	Se realizó una indagación sobre los factores de riesgo psicosocial laborales que se presentan en los trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro relacionada con las exigencias psicológicas que se dan en el trabajo, de igual manera, se busca el apoyo social y la calidad de liderazgo; ya que los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo alto.	Investigación relacionada con riesgo psicosocial en funcionarios público

Tabla 13*Riesgo psicosocial en la atención médica*

Título: Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica		
Autores: Anzules Beatriz, Véliz Josephine, Vincas Marcos y Menéndez Tania	Año: 2019	Enlace web: https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/393/pdf
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación cualitativa de tipo descriptiva que tiene como objetivo identificar la afectación causada por riesgo psicosocial en trabajadores del área de la salud encargados de la atención médica	El síndrome de burnout es una enfermedad de tipo psicosocial que está presente en el conglomerado médico quienes tienen que enfrentar diariamente diversas dificultades y situaciones imprevisibles en su área de trabajo, se presenta más comúnmente en el género femenino	Aporta riesgo psicosocial relacionado con la atención al usuario

Tabla 14*Mecanismos de prevención de riesgo psicosocial*

Título: Propuesta de un programa de mecanismos de prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS		
Autores: Lizeth Briggitt Pérez Parra, Leidy Bastidas Pedraza, Erika Leonor Espinosa y Jeisson Andrés Fajardo	Año: 2019	Enlace web: https://repository.uni-minuto.edu/handle/10656/10375
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se indaga sobre son los factores del riesgo psicosocial que están causando el ausentismo e incapacidades y malestar en los trabajadores de la compañía CI Bogotá Emerald SAS con el objetivo de diseñar una propuesta de programa para la prevención, intervención y monitoreo. Se usa una metodología cualitativa y el tipo de investigación es proyectiva	Se evidencio que los trabajadores de la compañía están expuestos a estrés laboral o riesgo psicosocial de forma significativa. Frente a lo cual, se planteó una propuesta para bajar el estrés y mejorar la comunicación y liderazgo de los trabajadores de la empresa	Aporta medidas preventivas frente al riesgo psicosocial

Tabla 15*Diagnóstico Riesgos psicosociales servidores públicos dirección distrital Pujilí*

Título: El diagnóstico de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital 05D04 Pujilí –Saquisilí Educación

Enlace web: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31212>

Autores: Vizuete Muñoz, Julio Mauricio, Moreno Ruilova, Juan Carlos

Año:2020

Resumen

Investigación con aplicación de (2) dos instrumentos de evaluación los cuales fueron desarrollados por el Ministerio del Trabajo (2018) en colaboración con la universidad Central de Ecuador y la Universidad Internacional SEK, con la finalidad de indagar sobre los diferentes riesgos psicosociales, e igualmente, la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital 05D04 Pujilí-Saquisilí- Educación, 78% con riesgo psicosocial bajo, 17% riesgo medio y un 5% riesgo alto

Conclusión

La mayoría de las personas a las cuales se les aplico el instrumento de evaluación, previamente establecido; manifestaron que siempre o casi siempre se sienten a gusto y motivados con el contenido de su trabajo.

Interés para la investigación

Aporta riesgos Psicosociales en funcionarios públicos

Tabla 16*Plan de intervención Factores psicosociales relacionados con el estrés*

Título: Plan de intervención para los factores de riesgos psicosociales relacionados con el estrés laboral en la entidad de salud primavera		
Enlace web: https://hdl.handle.net/10656/10703	Autores: Rodríguez, Leidy Gisselle; Parrado Sepúlveda, Nini Johana	Año: 2020
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque de tipo exploratorio, no probabilístico, que tiene como objetivo la identificación de factores de riesgo psicosocial asociados al estrés en el área de servicio al cliente, por lo cual se busca mejor la calidad de vida de los trabajadores y productividad de la entidad salud Primavera.	Como resultado de la presente investigación, se tiene que existe una relación directa entre los riesgos psicosociales intra y extralaborales y el nivel de estrés se planteó un plan de intervención psicosocial para disminuir niveles de estrés y fomentar estilos de vida saludable	Aporta riesgos Psicosociales

Tabla 17*Factores de riesgo psicosociales presentes en colaboradores empresa privada*

Título: Factores de riesgo psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019		
Enlace web: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14611	Autores: Lozano Sotomayor, Katherine María	Año: 2020
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Investigación con enfoque cuantitativo y con nivel descriptivo y se aplicó el cuestionario oficial del ministerio de trabajo, el cual tiene como finalidad identificar los diferentes factores de riesgos psicosociales que se encuentran presentes en el personal del área administrativa y operativa de empresa privada de la república del Ecuador.	Se concluye que un 30% de los de trabajadores participantes en el cuestionario manifiestan inconformidad en relación a los riesgos psicosociales y un 20% de la población encuestada presenta insatisfacción en cuanto a carga y ritmo de trabajo, siendo esta una problemática en lo que respecta a riesgos psicosociales.	Aporta riesgos psicosociales

Tabla 18*Mitigación de riesgo psicosocial*

Título: Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa opción temporal y cía. S.A.S		
Autores: Jhenny Andrea Jaramillo Hernández, Norelyz Patricia Moreno González y Mariana Ramírez Leidy Patricia Vásquez Suarez	Enlace web: https://repository.uniminuto.edu/jsui/bitstream/10656/10343/1/TE.RLA_JaramilloJhenny-MorenoNorelyz-Ram%C3%ADrezMariana-V%C3%A1squezLeidy_2020	Año: 2020
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se evalúan factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la compañía Opción temporal con el objetivo de proponer soluciones efectivas que den desarrollo a las dimensiones de los riesgos psicosociales. Esta investigación se realizó a través del enfoque mixto, de tipo descriptivo, con muestreo no probabilístico	Se encontró que el factor de riesgo psicosocial más incidente en la organización es el intralaboral asociado a situaciones, condiciones y aspectos del trabajo. Se realizó un plan de acción teniendo en cuenta el bienestar integral de los empleadores y empleados de la empresa	Aporta medidas preventivas frente al riesgo psicosocial

Tabla 19*Riesgos psicosociales y satisfacción laboral*

Título: Influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral del personal médico del hospital Honorio delgado, Arequipa, 2020		
Enlace web: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10881/MCmarigc.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Autores: Gabriela Del Carmen Mamani Ríos	Año: 2020
<u>Resumen</u>	<u>Conclusión</u>	<u>Interés para la investigación</u>
Se realizó una encuesta a 100 médicos de los departamentos de Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía con el objetivo de determinar la influencia que tienen los riesgos psicosociales en cuanto a la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020 Estudio observacional, prospectivo, transversal	Se establece que los riesgos Psicosociales a los que se encuentran expuestos los profesionales médicos del Hospital son altos por lo cual, se sienten insatisfechos en la ejecución de sus labores.	Aporta riesgos psicosociales

Tabla 20*Riesgos psicosociales y desempeño laboral*

Título: Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores

Enlace web:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10401/2/02%20ICO%20729%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Autores: Mery Lizbeth Caspi Ríos y Vanessa Estefanía Bonilla Bastidas

Año: 2020

Resumen

Investigación con enfoque cuantitativo de alcance correlacional y un diseño de investigación no experimental, que tiene como objetivo determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores

Conclusión

Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral. Se puede identificar que los factores que generan riesgos psicosociales a los trabajadores se encuentran estrechamente relacionados con la estabilidad emocional, manifestándose así un deficiente desempeño laboral. De igual forma, la falta de organización, liderazgo, soporte y apoyo laboral en las empresas no permite que se obtenga un adecuado rendimiento

Interés para la investigación

Aporta riesgos psicosociales

Método

De acuerdo con Balestrini (2006) el método es un conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales que permite la recolección de datos para descubrir y analizar los supuestos del estudio. Este, da cuenta de cómo se realiza la investigación y de las etapas del proceso investigativo correspondientes a la recogida, análisis e interpretación de datos. Incluye el tipo y diseño de estudio, contexto de la empresa, población objetivo, técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos.

Contexto de la empresa

El municipio de Andalucía se encuentra localizado en el centro del valle del Cauca, tiene una extensión geográfica de 316 km², lo cual lo sitúa en el puesto 19 entre los 42 municipios del Valle del Cauca. Tiene una distancia de 112 Km de Cali, la capital del departamento.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- citado en el Plan de Desarrollo Municipal de 2020- 2023, Andalucía cuenta con 18.132 habitantes, distribuidos entre la zona rural, 20,5%, y la zona urbana 79,5%.

La alcaldía municipal de Andalucía tiene como misión promover el bienestar en el municipio, trabajando de manera incluyente con la comunidad, teniendo como base la paz y la reconciliación, respondiendo a las necesidades y derechos, tales como la educación, salud, recreación, deporte, empleo y vivienda. De esta forma garantiza el desarrollo social, cultural, económico, ambiental y aporta al fortalecimiento del tejido social de los andaluces.

El edificio de la alcaldía municipal se encuentra ubicado en la carrera 4 con calle 12 esquina. De acuerdo con el plan de desarrollo municipal, Andalucía no cuenta con estudios de vulnerabilidad que permitan identificar el estado actual de la administración municipal.

Además, el componente administrativo de gestión evidencia insuficiencias en temas como la implementación del Manual Estándar de Control Interno (MECI), la adopción del Manual de procesos y procedimientos, por ende la entidad no cuenta con herramientas documentales como caracterizaciones, indicadores de gestión, normogramas, manuales, políticas, instructivos, etc., documentos indispensables para la óptima organización y estandarización documental de todos los registros que genera la entidad en sus procesos.

Tipo y diseño de estudio

Tipo de estudio

Investigación de tipo mixto, puesto que emplea el método cualitativo y cuantitativo, acuerdo con lo planteado Hernández citado por Hernández (2014) este tipo de método implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos lograr mayor comprensión del fenómeno estudiado.

Chen citado por Hernández (2014) define los estudios mixtos como la unificación sistemática de los métodos cuanti y cualitativo en un solo estudio para de conseguir una información general del problema de estudio.

Igualmente, Creswell, 2013, Johnson *et al.*, 2006, Lieber & Weisner, 2010 citados por Hernández, 2014 conciben la investigación mixta como la mezcla de enfoques cuantitativo y cualitativo, en donde ambos tienen el mismo peso. De modo que en la presente investigación se pretende comprender el fenómeno estudiado desde el método cuantitativo y el cualitativo, lo cual permite que este sea conocido a mayor profundidad, desde su cualidad y su cantidad, contrayéndose así una realidad objetiva y otra subjetiva.

De este modo, Hernández (2014) argumenta que la meta de la investigación mixta reemplaza lo cuantitativo ni lo cualitativo, sino que utiliza las fortalezas de las dos características de estudio.

Diseño de estudio

El diseño usado es el no experimental, transversal, descriptivo. Por ser transversal mide las variables en un momento específico, la información se recolecta en el presente, generalmente con una sola medición, no involucra seguimiento. Álvarez y Delgado (2015)

plantean que el diseño transversal, permite medir la prevalencia de un resultado en una población definida en un tiempo específico.

Este se trata de un estudio descriptivo que da cuenta de la frecuencia de un resultado en una población definida. Para efectos de esta investigación, se pretende describir las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía Valle frente al riesgo trabajado. Para ello, se observa y documenta el curso natural de los hechos, tal y como suceden.

Participantes o fuentes de datos

La administración municipal cuenta con 76 funcionarios actualmente, teniendo como referente la última reforma administrativa realizada en el año 2017. Estos 76 funcionarios están distribuidos 16 dependencias así:

Tabla 21

Número de funcionarios por dependencia

N.O	DEPENDENCIA	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
1	Despacho	2
2	Comisaria de familia	3
3	Concejo	1
4	Control interno	1
5	Desarrollo económico	3
6	Desarrollo social	7
7	General	4
8	Gobierno	3
9	Hacienda	7
10	Infraestructura	5
11	Inspección de policía	1
12	Jurídica y administrativa	22
13	Personería	2
14	Planeación	4
15	Tesorería	2
16	Transito	9

De estos 76 funcionarios, 12 tienen el cargo de ayudantes, conductores y operarios, no teniendo entre sus responsabilidades la atención al público, y 64 funcionarios, realizan atención directa al público de lunes a Jueves de 7:30 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 6:00 pm y los Viernes hasta 5:00 pm desde distintos cargos. La atención que realizan estos 64 funcionarios tiene como propósito dar respuestas a las distintas problemáticas que presentan los habitantes del municipio de Andalucía.

Criterios de inclusión y exclusión

A continuación se describen los criterios que se tienen en cuenta para incluir o excluir a los participantes o fuentes de datos

Criterios de inclusión:

1. Ser funcionario de la alcaldía municipal de Andalucía Valle
2. Tener entre las funciones del cargo la atención a los ciudadanos
3. Deseo de participar en el estudio
4. Vinculación laboral en la alcaldía durante el año 2020

Criterios de exclusión:

1. No tener entre las funciones del cargo la atención a los ciudadanos pese a ser funcionario de la alcaldía municipal de Andalucía
2. No haber estado vinculado laboralmente a la alcaldía durante el año 2020

Tamaño de la muestra

Los 64 funcionarios de la alcaldía encargados de la atención al ciudadano constituyen el universo o población blanco, se muestra a continuación el cálculo realizado para identificar el tamaño de la muestra. Para el cálculo se hizo uso de una calculadora de muestra:

Tamaño del universo: 64

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de la muestra: 55

Por lo anterior, el número de personas a encuestar es igual a 55 personas.

Selección de la muestra:

El muestreo que se implementa en el estudio es el muestreo no probabilístico, por conveniencia, mediante el cual la selección del sujeto de estudio depende de ciertas características o criterios que los investigadores consideran.

Para el caso de la entrevista estructurada se seleccionó a la responsable del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Alcaldía municipal de Andalucía, puesto que esta cuenta con el conocimiento e información respecto al tema trabajado en el presente estudio. Para el caso de la encuesta, fueron seleccionados los funcionarios que cumplieran con los criterios de inclusión. Pese a que el tamaño de la muestra era de 55 personas de acuerdo al cálculo, se contó con la participación de 58 funcionarios.

Recolección de datos

Instrumentos

Los instrumentos que permitieron la recolección de datos en el presente estudio fueron: la entrevista semiestructurada y la encuesta:

La entrevista semiestructurada: Es una conversación, en la que se busca identificar lo que conoce una persona respecto a un tema, con un guion previo, pero que no es obligatorio que se desarrolle como se tiene previsto, dando la posibilidad de nuevas preguntas. Para efectos de este estudio, se hizo una entrevista a la señora Yenny González Rojas. La guía de la entrevista fue elaborada por las investigadoras teniendo en cuenta el marco legal relacionado con el tema de estudio (Ver anexo B). La entrevista tiene una duración de 20 minutos aproximadamente y consta de tres apartados y 23 preguntas que permiten identificar el proceso de atención a ciudadanos, factores de riesgo psicosocial intralaboral y medidas de prevención e intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los factores de riesgo.

La encuesta: Tiene como propósito captar información acerca de un cierto grupo o población objeto. Permite describir el fenómeno con porcentajes o promedios, con alto grado de precisión. En el presente estudio se utiliza un cuestionario con preguntas de selección múltiple con única respuesta para obtener información relacionada con las medidas de prevención de riesgo psicosocial implementadas por la alcaldía del municipio de Andalucía (ver anexo C). El cuestionario fue elaborado por las investigadoras quienes retomaron algunas preguntas del protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales del Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana y del

cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma Ade la bacteria de riesgos psicosocial, y las adaptaron teniendo en cuenta el propósito y alcance de la investigación. La encuesta tiene una duración de 30 minutos aproximadamente y cuenta con 5 preguntas de datos generales, 7 preguntas que dan cuenta del proceso de atención al ciudadano por parte de la alcaldía municipal de Andalucía, 61 preguntas sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y 39 sobre las medidas de prevención e intervención implementadas por la alcaldía frente al riesgo psicosocial.

Se llevó a cabo validación del instrumento de encuesta con personas expertas y funcionarios de la alcaldía para confirmar que fuera comprensible y cumpliera con las exigencias requeridas para alcanzar los resultados esperados.

Posteriormente, se aplicó la encuesta a 58 funcionarios que cumplían con los criterios de inclusión. Al momento de aplicar la encuesta se explicó a cada uno de los funcionarios el objetivo de la misma. Además, se les explicó que se trata de un cuestionario anónimo, toda la información se utilizará para los objetivos del estudio y debe contestarse en línea a través de un formulario de google y se hizo firma del consentimiento informado.

Etapas del proyecto

Se muestra en la siguiente tabla las etapas del proyecto, actividades realizadas en cada etapa y periodo de realización de las actividades

Tabla 22

Construcción de la investigación

<u>Etapa</u>	<u>Actividad</u>	<u>Periodo de cumplimiento</u>
1a Etapa	Construcción de Aspectos Básicos: Título, problema de investigación, justificación, pregunta de investigación y objetivos	Segunda y tercera semana de septiembre de 2020
2a Etapa	Revisión de Bibliografía, Construcción de antecedentes investigativos: Marco teórico, marco legal y estado del arte	Tercera semana de octubre de 2020 - tercera semana de noviembre de 2020
3a Etapa	Diseño de método y cuestionario de entrevista y encuesta. Validación de instrumentos	Tercera semana de febrero de 2021 – segunda semana de marzo de 2021

4a Etapa	Aplicación de instrumentos. Tabulación de información.	Cuarta semana de marzo de 2021
5a Etapa	Aplicación instrumentos (encuesta y entrevista)	
6a Etapa	Análisis e interpretación de resultados. Construcción de conclusiones y recomendaciones	Primera y segunda semana de abril de 2021
7a Etapa	Presentación de informe final y correcciones	12 al 26 de abril de 2021
8a Etapa	Sustentación de propuesta de investigación.	03 al 17 de mayo de 2021

Análisis de la información

La información a analizar corresponde a la identificación de las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía Valle para la prevención de los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

Conviene especificar que, en el análisis se usan variables estadísticas que constituyen la expresión de lo que se desea medir, por consiguiente, se lleva a cabo el cálculo de las variables de frecuencia y porcentajes de las respuestas entregadas por los encuestados. Las investigadoras se apoyan en una de las ramas de la estadística, como lo es la estadística descriptiva, la cual tiene como objeto describir algo; pero no describirlo de cualquiera forma, sino de manera cuantitativa. Es así como se interpretarán los resultados mediante tablas, frecuencias, porcentajes y gráficos como histogramas, gráficos de barras, descripción de la media, que ayudan a mostrar la información de manera más sencilla y acotada.

Para el análisis de la información de tipo cualitativo, obtenida mediante la entrevista, se tiene en cuenta las categorías establecidas por las investigadoras con base al protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de riesgos sociales y el cuestionario de factores intralaborales forma A.

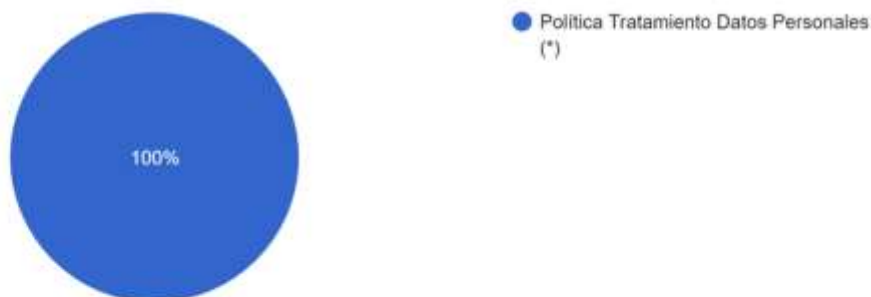
Resultados

En este capítulo se precisan los resultados logrados a través de la aplicación las encuestas y entrevista. Se muestra inicialmente el consentimiento informado y las características sociodemográficas de las fuentes de datos, seguida de los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos, que permiten dar respuesta a la pregunta inicial y alcanzar el objetivo general del estudio.

Figura 1

Consentimiento informado

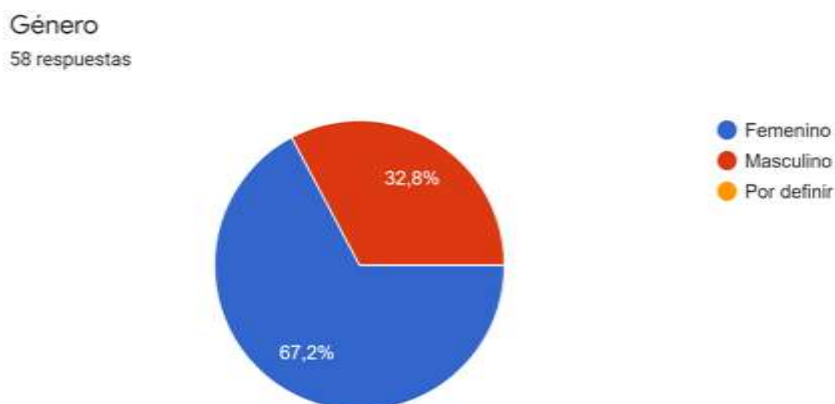
Consiento y autorizo de manera previa, voluntaria explícita, informada e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a la Autorizació...e Andalucía-Valle del Cauca y la Ley 1581 de 2012.
58 respuestas



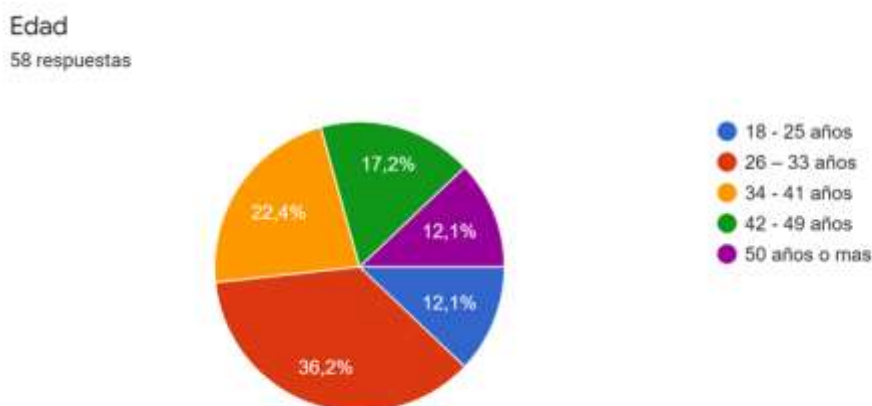
El 100% de los 58 funcionarios encuestados respondieron a la autorización del consentimiento informado y política de tratamiento de datos.

Características de las fuentes de datos

Se muestra a continuación algunas características sociodemográficas y ocupacionales propias de las fuentes de datos.

Figura 2*Género de los participantes*

La tendencia de género se representa con mayoría en el grupo poblacional del personal femenino de la alcaldía municipal de Andalucía valle del cauca, siendo un 67.2% del género femenino. En referencia al género masculino que corresponde a un y 32.8%; Con lo cual se puede observar que la participación en la evaluación de la encuesta de identificación de las medidas implementadas para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial, fue mayor en la población femenina y lo que permite además vislumbrar que la población de género femenino es mayoritaria en el desempeño de las labores de la función pública de la alcaldía de Andalucía.

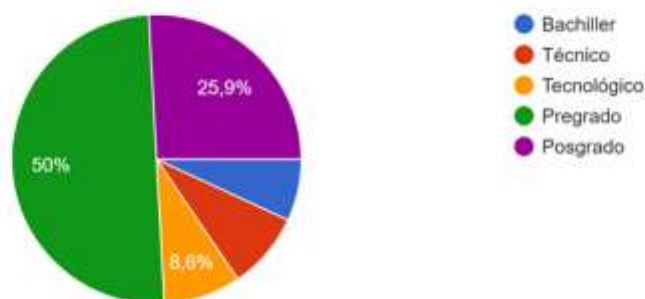
Figura 3*Edad de las fuentes de datos*

Con relación a la edad, el rango cuantitativamente más representativo fue 26 a 33 años con el 36.2% de la muestra. Le siguió en orden de representatividad el rango de 34-41 años (22,4%). La edad mínima fue de 18 a 25 años (12.1%). En el rango de 42 a 50 años o más (29.3%). Se puede analizar que la alcaldía Andalucía cuenta con funcionarios jóvenes, los cuales cuentan con una edad promedio de 34 años, de acuerdo con la concentración de los resultados obtenidos en la muestra.

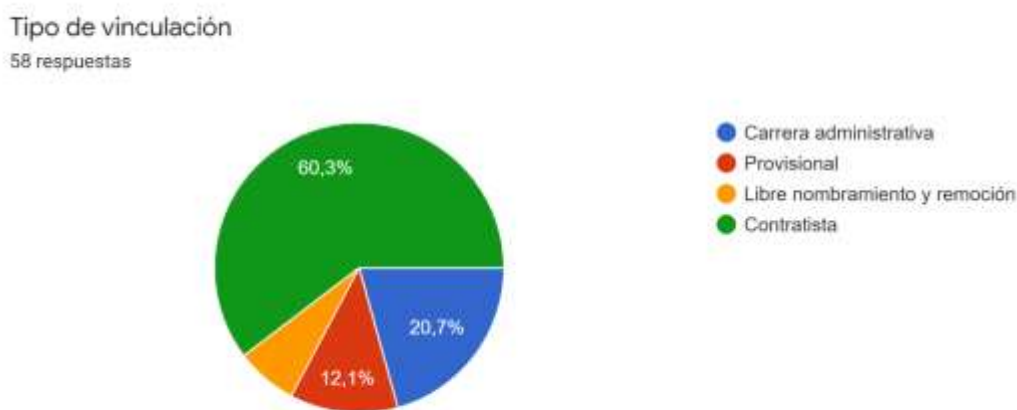
Figura 4

Nivel académico de las fuentes de datos

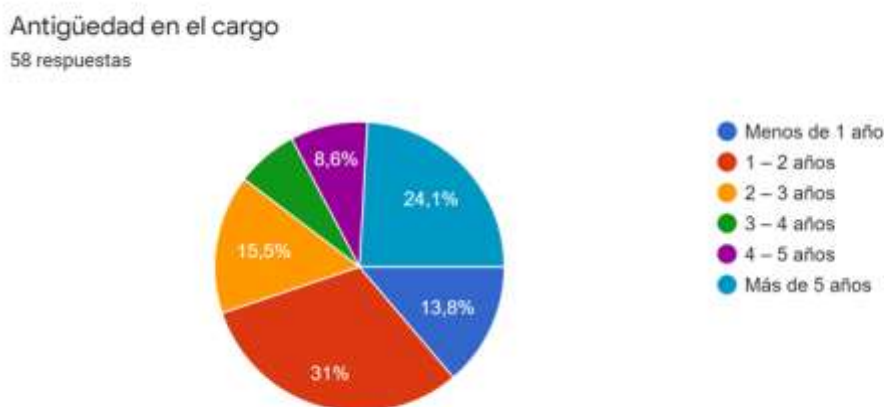
Nivel académico
58 respuestas



Del total de los encuestados, 29 funcionarios entre hombres y mujeres (50%), tienen educación de pregrado. Las personas con posgrados equivalen al 25.9% de los evaluados. El restante 24.1% tienen una educación como bachilleres, técnico y tecnológico. Evidenciándose que la alcaldía de Andalucía valle del cauca cuenta con funcionarios con un nivel académico adecuado para el desempeño de sus labores y roles asignados.

Figura 5*Tipo de vinculación laboral*

De acuerdo con lo expuesto en el gráfico anterior, el 60.3% de la muestra tienen contratación por prestación de servicios, bajo modalidad de contratación por carrera administrativa, nombramiento provisional y de libre nombramiento y remoción equivalen a un 39.7% que corresponde a los distintos tipos de vinculación existentes en el sector público.

Figura 6*Tiempo en la empresa*

El 46.5% de los funcionarios tienen de un año a tres años de antigüedad en el cargo desempeñado en la alcaldía. El 24.1% tienen más de 5 años en el desempeño de su cargo y un 29.4% de los funcionarios tienen entre menos de un año y entre tres a cinco años de antigüedad en el cargo, lo cual permite determinar dentro del total de los resultados obtenidos, que la alcaldía cuenta con un porcentaje alto de servidores públicos |vinculados

que han logrado estar casi un cuatrenio completo, permitiéndoles continuidad en su tipo de vinculación independientemente de la que corresponda y así mismo afianzamiento en la curva de aprendizaje de las labores para los cuales se encuentran contratados.

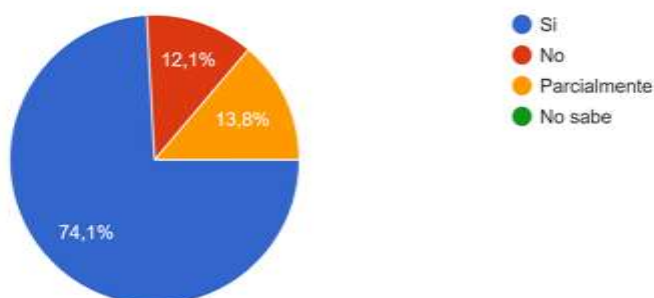
Atención por parte de los funcionarios de la alcaldía de Andalucía Valle durante el año 2020

Entre las distintas funciones que tienen los funcionarios de la alcaldía de Andalucía que participan del estudio, está la de brindar atención a los ciudadanos. A continuación se describe el proceso de atención durante el año 2020, año en el cual se experimentaron cambios a nivel mundial como resultado de la emergencia sanitaria por el Covid-19

Figura 7

funcionarios que conocen protocolo de atención al cliente

¿En esta oficina se cuenta con un protocolo de atención al ciudadano? ¿Lo conoce?
58 respuestas

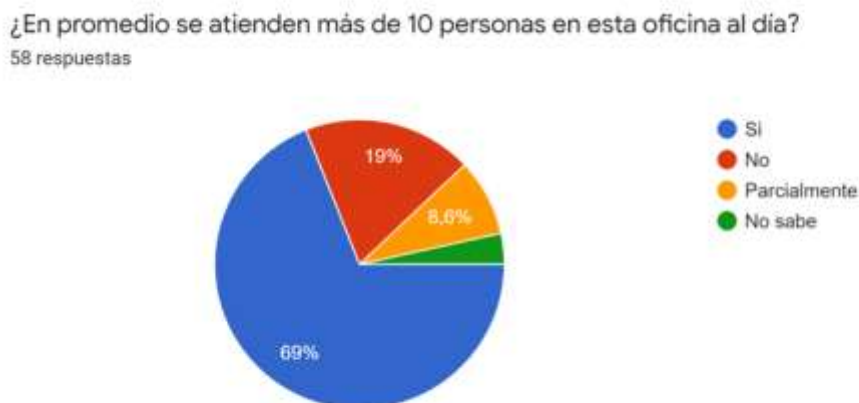


El 74,1% de los funcionarios de la alcaldía municipal de Andalucía refiere que la institución cuenta con un protocolo de atención al ciudadano y es conocido por ellos, este protocolo les permite brindar atención al usuario acorde a los lineamientos institucionales, de forma tal que estos puedan realizar trámites y acceder oportunamente a los servicios que ofrece la administración municipal. Esta información es reforzada por la persona encargada del área de Seguridad de y Salud en el Trabajo, quien a través del instrumento de entrevista argumenta “la alcaldía siempre ha contado con protocolo de atención, con horarios establecidos, durante los dos primeros meses y medios del 2020 todos cumplíamos con esos horarios. Yo considero que todos los funcionarios encargados de la atención al público conocen el protocolo, porque se ha socializado, aunque en el último año no con tanta frecuencia. Pero obviamente nosotros sabemos que tenemos que brindar una atención de

calidad, en términos de respeto y tratar de resolver las inquietudes de los usuarios de forma oportuna”

Figura 8

Promedio de personas atendidas



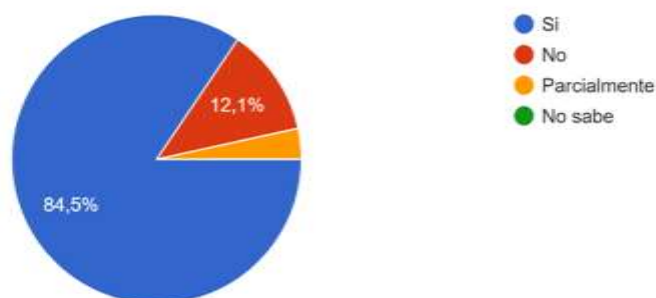
La mayoría de funcionarios de la alcaldía municipal, 69%, indica que en promedio deben atender a más de 10 personas al día, lo cual da cuenta de la importancia de los servicios prestados por la institución y la necesidad de los ciudadanos de acceder a los mismos para responder a las distintas problemáticas planteadas en el plan de desarrollo municipal 2020 – 2013, problemáticas relacionadas con salud, protección social, educación, cultura, agricultura, desarrollo rural, trabajo, vivienda, justicia y derecho, entre otras. “en la mayoría de oficinas reciben atención más de 10 personas al día. Todo depende del tipo de atención que se brinde. Un ejemplo, en la oficina del Sisben se atiende a muchas personas, hay personas que están inconformes con el puntaje que tienen y otras que no han sido encuestadas y vienen a solicitar que las encuesten para poder acceder a los programas, y en las oficinas en las que se hacen trámites relacionados con impuestos también siempre vienen muchas personas, lo mismo que a la comisaría”

Figura 9

Cambios en el horario de atención

¿Hubo cambio en los horarios de atención durante la época de confinamiento?

58 respuestas



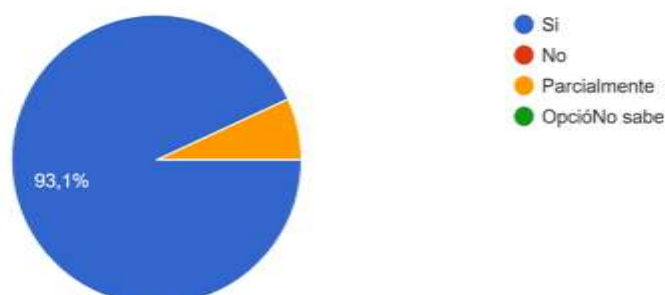
Durante el tiempo de aislamiento preventivo obligatorio que se implementó por parte del gobierno nacional como medida de contingencia sanitaria entre el tercer y el séptimo mes del año 2020, el 84% de los funcionarios de la alcaldía realizó atención al público en un horario distinto al habitual, con el propósito de proteger a frente a la posibilidad de contagio del virus COVID-19, cumpliéndose de este modo los distintos Decretos expedidos.

Figura 10

Protocolo de atención durante el confinamiento

¿Se implementaron protocolos para garantizar la atención al público durante el confinamiento?

58 respuestas



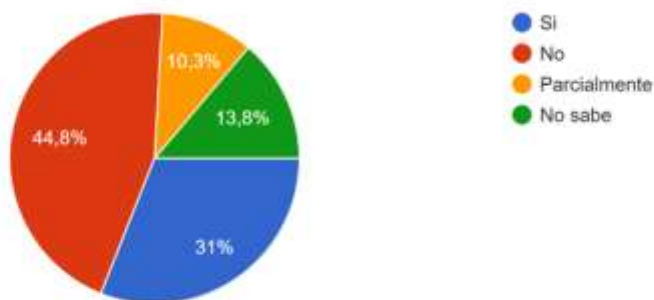
De acuerdo con lo referido por el 93,1% de los funcionarios de la alcaldía, pese a la situación de emergencia sanitaria y los cambios de horarios requeridos, durante el aislamiento preventivo se logró garantizar la atención a los ciudadanos del municipio de Andalucía mediante la implementación de protocolos de atención y protocolos de bioseguridad.

“Durante la pandemia, se han implementado protocolos de bioseguridad para el ingreso de los usuarios. Durante el confinamiento obligatorio algunos funcionarios atendíamos públicos en la tarde y otros en la mañana para evitar afluencia de público y mantener el distanciamiento social. Además ha habido restricciones, en cuanto al ingreso de adultos mayores y menores de edad y se han habilitado líneas telefónicas de comunicación permanentemente que han permitido el acceso a la información y eso ha mejorado la atención al usuario”. Se evidencia de este modo, que la alcaldía municipal realizó los ajustes necesarios para continuar prestando sus servicios mediante el rediseño de la atención.

Figura 11

Aumento en el número de personas que requerían atención durante el confinamiento

¿Aumento el número de personas que requerían atención en esta oficina durante el confinamiento?
58 respuestas



Solo el 31% de los funcionarios de la alcaldía percibió un aumento significativo de las personas que requerían atención durante la época de confinamiento pese a las distintas situaciones generadas por el aislamiento obligatorio, entre ellas la disminución en los ingresos y pérdidas de puestos de trabajo en gran número de hogares andaluces, ya que el municipio tiene como fuente de ingreso primaria la comercialización de productos típicos de la región en el parador de la gelatina donde los clientes generalmente son turistas, y durante el confinamiento todos los negocios debieron ser cerrados.

Que no se haya evidenciado aumento del número de personas que requerían atención en la alcaldía durante el aislamiento preventivo obligatorio, puede estar relacionado con el hecho que los ciudadanos del municipio de Andalucía estaban cumpliendo con las medidas

nacionales y municipales para dar respuesta las distintas problemáticas propias de la coyuntura fueron oportunas.

Figura 12

Aumento en el número de personas que requerían atención posterior al confinamiento

¿Posterior al confinamiento se vio un aumento de ciudadanos demandando atención esta oficina?
58 respuestas

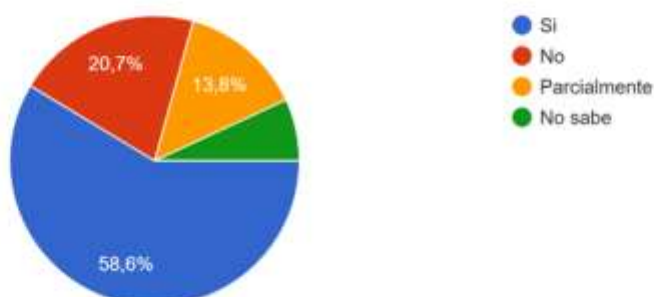


Posterior al aislamiento obligatorio, el 51,7% de los funcionarios evidencio un aumento de ciudadanos demandando atención en la oficina en la que pertenecen, mientras que el 32,8% de funcionarios argumentan que no se presentó aumento del número de personas que demandan atención en las oficinas que atienden.

Figura 13

Atención de nuevas problemáticas

¿El tipo de atención que demandaban los ciudadanos en esta oficina fue el mismo a lo largo del año 2020, o se evidenciaron nuevas problemáticas ...a emergencia sanitaria generada por el Covid 19?
58 respuestas



De acuerdo con el 58,6% de funcionarios el tipo atención que demandaron los ciudadanos a lo largo del año 2020 no fue el mismo, ya que se evidenciaron nuevas problemáticas como resultado de la emergencia sanitaria como se dijo anteriormente, problemáticas que eran sentidas por un número significativo de ciudadanos andaluces a los cuales la administración municipal debe brindar atención. En esta línea la responsable del área de seguridad y salud en el trabajo indica “en algunas oficinas de la alcaldía si ha aumentado el número de personas que demanda atención. Para nadie es un secreto que la economía del municipio al igual que la mundial se ha visto afectada. Muchas personas han perdido sus fuentes de ingresos o han disminuido sus ingresos, en el tema de salud también hemos tenido mayores de manda, al igual que en el tema de educación, y en el caso de la comisaria de familia también se han presentado nuevas problemáticas relacionadas con la convivencia familiar”

Factores de riesgo psicosocial intralaboral percibidos por funcionarios encargados de la atención al ciudadano de la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca

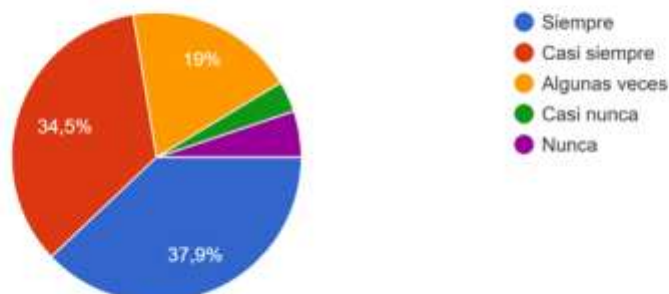
Se muestra en este apartado aspectos propios de la alcaldía municipal de Andalucía que están relacionados con el trabajo y su organización, y pueden constituir factores de riesgo psicosocial.

Condiciones físicas del puesto de trabajo

Figura 14

Iluminación lugar de trabajo

¿La luz del sitio donde trabajo es agradable?
58 respuestas



El 37.9% de los encuestados consideran que siempre son agradables las condiciones de iluminación de su puesto de trabajo. El 34.5% opinan que casi siempre es adecuada la

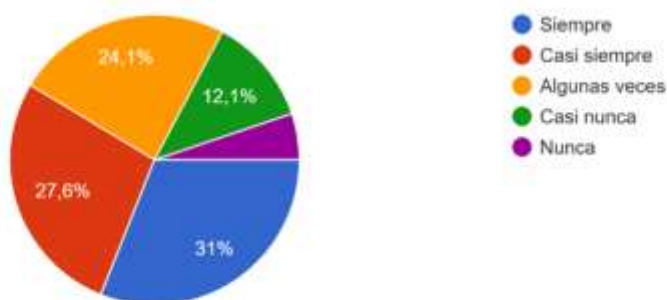
iluminación, un 19% dice que algunas veces lo es y hay un 8.6% que dice que casi nunca o nunca es agradable la iluminación de su sitio de trabajo. Analizando los resultados el 27.6% de los trabajadores no se sienten cómodos y encuentran su puesto de trabajo con deficiencias en las condiciones físicas relacionadas con la iluminación.

Figura 15

Recursos necesarios materiales, equipos y/o herramientas de trabajo

¿Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos?

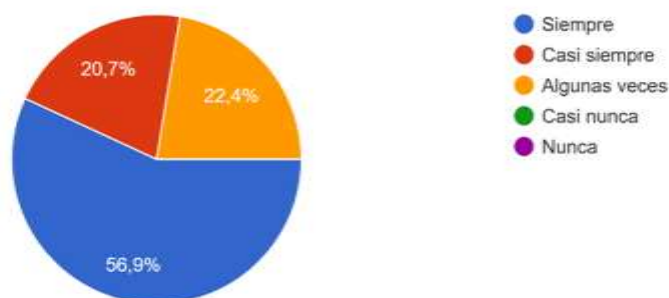
58 respuestas



El 31% de los encuestados opina que el nivel de recursos necesarios en relación con los que dispone para realizar bien su trabajo es muy bueno, el 27.6% dice que es bueno y el 41.4% dice que es regular, por lo cual se hace necesario evaluar los puestos de trabajo y crear una acción de mejora para proporcionar los recursos necesarios materiales, equipos y/o herramientas requeridas para el desempeño de labor por parte de los funcionarios.

Figura 16*Orden y limpieza lugar de trabajo*

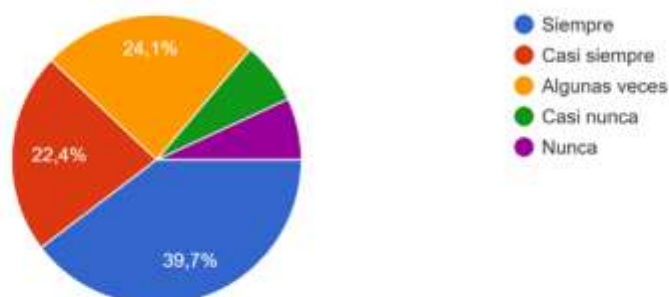
El lugar donde trabajo es limpio y ordenado
58 respuestas



De acuerdo con los resultados el 56.9% de los encuestados sienten que siempre su lugar de trabajo es limpio y ordenado, el 20.7% restante opina que casi siempre y un 22.4% opina que algunas veces su lugar de trabajo puede no estar tan limpio y ordenado. Es así como se hace importante intensificar las actividades desarrolladas por el programa de orden y aseo establecido por la alcaldía, cuyo fin se encuentra encaminado a crear y desarrollar hábitos y rutinas seguras.

Figura 17*Espacio del lugar de trabajo*

¿El espacio donde trabajo es cómodo?
58 respuestas



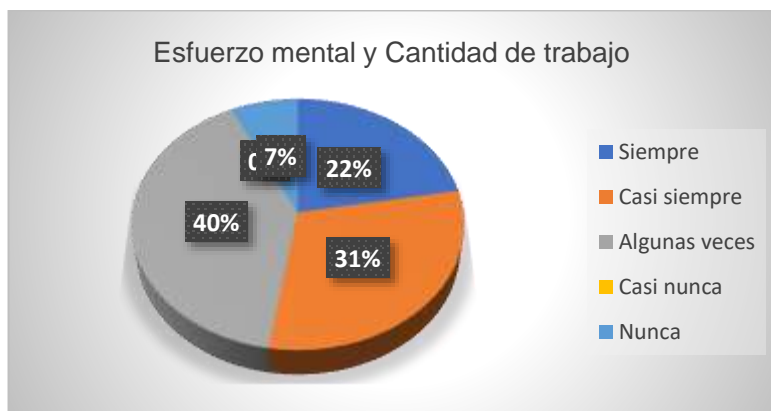
La figura anterior permite identificar que el 39.7% de los encuestados consideran siempre cómodas las condiciones de espacio de su lugar de trabajo, lo cual se relaciona con lo

expresado por la entrevistada “Los espacios de trabajo son cómodos, y, aunque debemos compartir la oficina entre varios funcionarios no hay condiciones de hacinamiento, porque hay distancia entre uno y otro”. El 22.4% opinan que casi siempre es adecuado el espacio, un 24.1% dice que algunas veces lo es y hay un 13.8% que dice que casi nunca o nunca son cómodos los espacios de su sitio de trabajo; analizando los resultados el 37.9% de los trabajadores no se sienten cómodos y encuentran su puesto de trabajo con deficiencias en las condiciones físicas relacionadas con el espacio.

Esfuerzo mental y cantidad de trabajo a su trabajo

Figura 18

Esfuerzo mental y Cantidad de trabajo

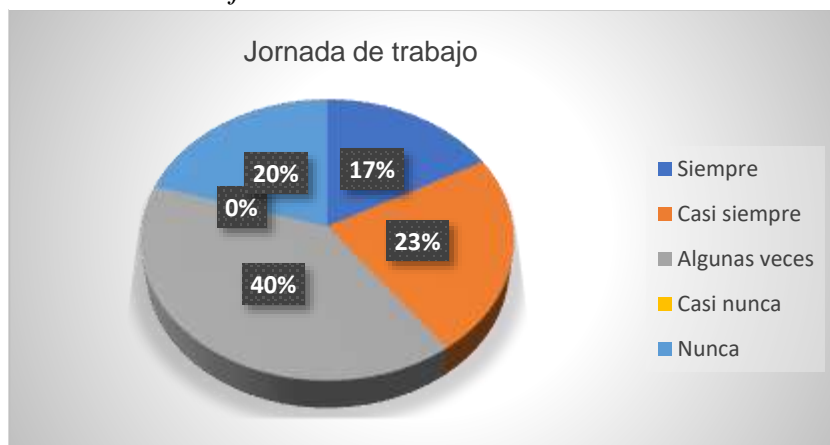


De acuerdo con los resultados, el 22% de los encuestados, opina que la carga mental y cantidad de trabajo es un problema para ellos, el 31% casi siempre, el 40% dice que algunas veces, hay un 7% opina que nunca, se tiene una alerta en el 22% que dice que siempre, se hace necesario evaluar los puestos de trabajo y crear una acción de mejora para reducir la carga mental y estrés ocasionado por la labor. Al respecto, la profesional de seguridad y salud en el trabajo manifiesta “casi todos los funcionarios de la alcaldía debemos hacer esfuerzo mental de forma permanente, bien sea atendiendo a los usuarios, haciendo informes y cumpliendo con las distintas actividades propias de cada cargo. Acá el trabajo es más mental que físico”.

Jornada de trabajo

Figura 19

Jornada de trabajo



De acuerdo con los resultados, el 40 % de los funcionarios de la alcaldía refiere que algunas veces les es necesario laborar días de descanso, así mismo en ocasiones opinan que al estar en casa continúen pensando en su trabajo, o deben tomar más tiempo de su jornada de trabajo para culminar labores propias de su rol.

El 17% y 23% opinan que siempre o casi siempre les es posible tomar pausas para descansar y un 20% opinan que nunca o casi nunca discuten con su familia o amigos por causa de su trabajo.

Información que la empresa ha brindado sobre el trabajo

Figura 20

Información recibida por parte de la empresa sobre el trabajo



El 66 % de los funcionarios de la alcaldía refiere que siempre le ha sido informado con claridad sus funciones, las decisiones propias a tomar en su trabajo y los resultados a

lograr en el mismo. El 16% opina casi siempre tener claridad en estos aspectos, así mismo un 16% opina que algunas veces presenten dudas en cuanto a sus funciones, alcance en la toma de decisiones y resultados medibles de su trabajo. Solo un 2% opina que nunca ha tenido claridad de sus funciones, toma de decisiones y resultados esperados en el desempeño de su labor.

Relación con jefes

Figura 21

Relacionamiento con Jefes



De acuerdo con los resultados el 58% de los encuestados tienen una buena relación con su jefe inmediato, el 24% casi siempre y solo 14% a veces tiene buena relación con su jefe, reflejando así que hay una falencia en la relación y trato entre su superior y finalmente un 4% que opina nunca tener un buen relacionamiento con su jefe.

Siendo el relacionamiento funcionario - jefe o supervisor de contrato para el caso puntual de los funcionarios de la alcaldía de Andalucía, se observa que la mayor concentración de los resultados muestran que se sienten satisfechos con la manera como su jefe imparte las instrucciones, le ayuda a organizar mejor su trabajo, le anima para hacer mejor su trabajo, teniendo en cuenta sus puntos de vista y opiniones, les resulta fácil tener una comunicación y escucha asertiva en doble vía, comunicando a tiempo la información relacionada con el trabajo y proporcionando espacios apropiados para la solución de problemas les alienta a buscar nuevas formas de resolver problemas; lo cual conlleva a que sientan que pueden confiar en su jefe. Como parte de las acciones de intervención y mejora para el 18% concentrado en las respuestas de algunas veces o nunca, se hace importante

trabajar de la mano con los líderes de procesos para mejorar la comunicación, o la mala comunicación. Los líderes deben generar y cultivar un buen flujo de comunicación entre todos los miembros de su equipo, ya que va a influir directamente en los resultados futuros.

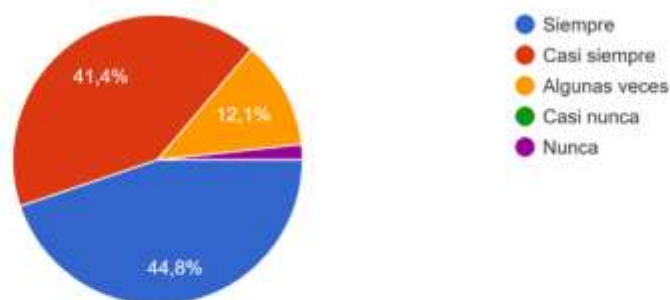
Relaciones con otras personas y apoyo entre las personas de su trabajo

Figura 22

Relaciones Interpersonales y apoyo social

¿Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo?

58 respuestas

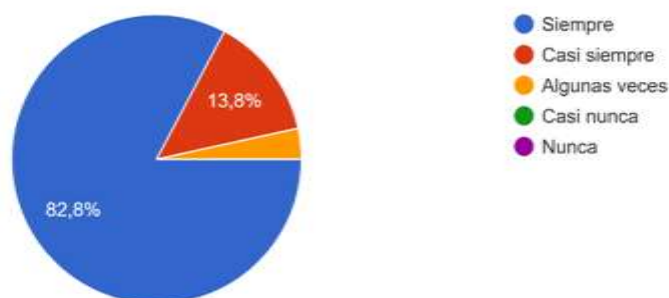


De acuerdo con los resultados el 44,8% de los encuestados perciben alto su nivel de compromiso para apoyar el trabajo de los demás, y el ambiente de cercanía en la organización, el 41,4% lo percibe regular y un 12,1% lo percibe bajo, observando que la gran mayoría percibe que existe un buen ambiente en el grupo de trabajo se tiene como fortaleza las relaciones interpersonales, el nivel de compromiso, apoyo y compañerismo es el adecuado.

Figura 23*Relaciones de respeto*

¿En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa?

58 respuestas



De acuerdo con los resultados el 82.8% de los encuestados, siente que la administración municipal y su equipo de trabajo se relacionan de una forma respetuosa.

Figura 24*Relaciones y apoyo Social*

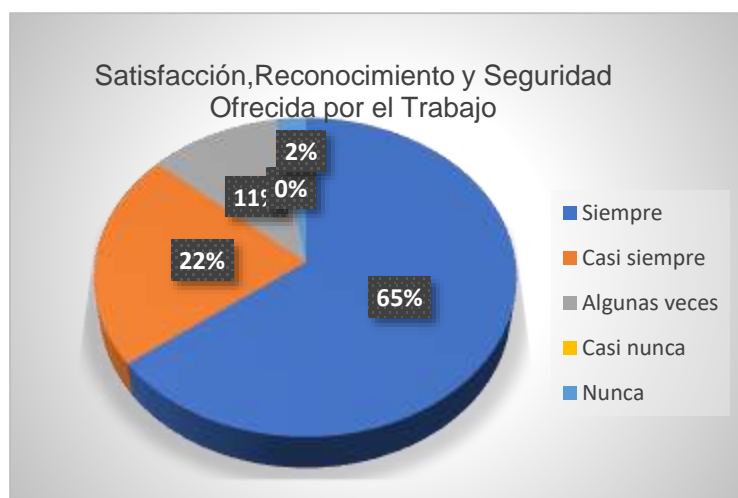
El 41% de los funcionarios de la alcaldía considera que las personas con que se relacionan actúan siempre con respeto y de acuerdo con los principios y valores de la entidad, el otro 27% dice que casi siempre y el 20% a veces y un 12% consideran que se tienen falencias en el relacionamiento y apoyo entre compañeros de trabajo. Analizando los resultados de manera particular se puede concluir frente a los factores evaluados que, la percepción es mayor en cuanto a sentirse a gusto y confiar en sus compañeros, el solucionar los problemas de forma respetuosa, existe integración en los grupos de trabajo y se escucha y

recibe ayuda entre compañeros ante dificultades, ayuda mutua, siendo estos aspectos muy favorables en cuanto al sentido de pertinencia en la entidad y fortaleza dentro los ítems evaluados, Sin embargo, como oportunidad de mejora frente a ese 12% que si bien no es crítico, merece se generen los planes de acción tendientes a mejorar las relaciones de quienes aún perciben que sus relaciones interpersonales no son satisfactorias.

Satisfacción frente al trabajo

Figura 25

Satisfacción, reconocimiento y seguridad ofrecida por el trabajo



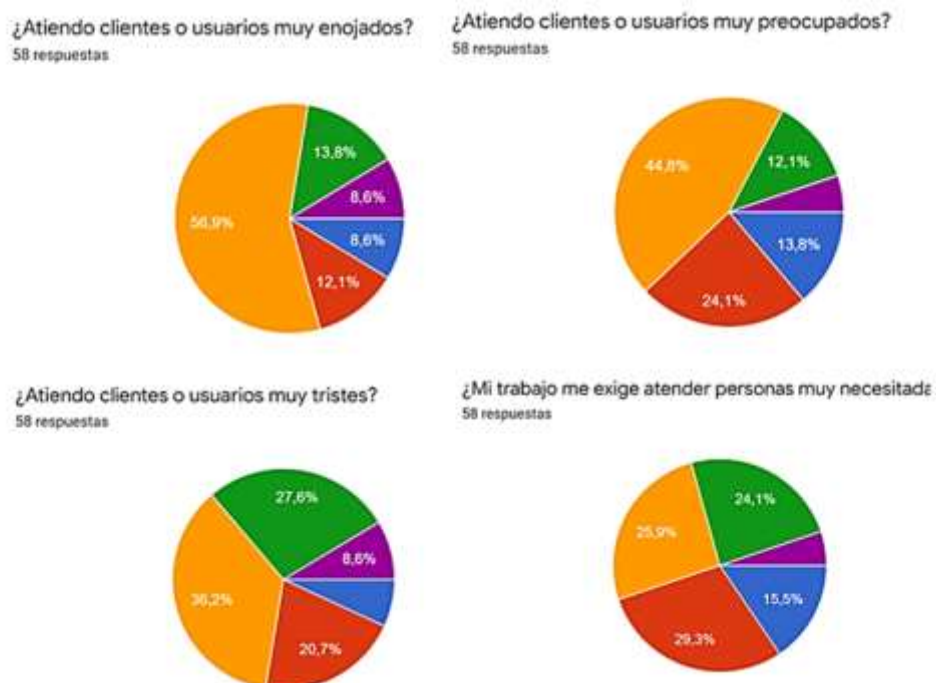
La grafica anterior permite identificar que 65% de los encuestados opina que la administración siempre otorga buenos y equitativos incentivos a los funcionarios, el otro 22% que casi siempre, el 11% dice que algunas veces y hay un 2% que opina que nunca, vemos que consideran que personalmente no han recibido algún incentivo o sienten insatisfacción, falta de reconocimiento y seguridad en su trabajo.

Es así como se logra evidenciar en los resultados obtenidos que el 65% de encuestados está satisfecho y orgulloso de trabajar con la administración municipal, lo que es una fortaleza muy grande puesto que muestra que los empleados públicos se sienten bien en la Entidad, esto disminuye la rotación del personal. De igual manera siente que confían en su trabajo, les pagan a tiempo su salario y este corresponde a lo ofrecido, y el trabajo que realizan los hace sentir bien y que se cuenta con actividades en las que se demuestra preocupación por el bienestar de los funcionarios. Sin embargo, los resultados también muestran 13% de encuestados que consideran dentro de los factores analizados bajo esta pregunta que su trabajo no es estable y que en sus trabajos no son muchas las posibilidades de progresar.

Atención a clientes y usuarios

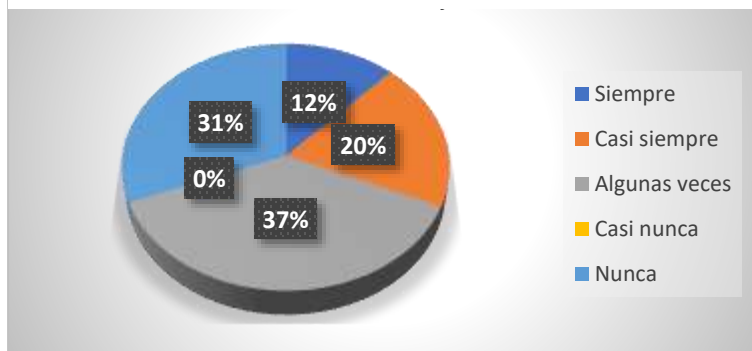
Figura 26

Condición de los usuarios atendidos



Nota. Siempre: azul, casi siempre: rojo, algunas veces: naranja, casi nunca: verde, nunca: morado.

La grafica anterior permite identificar que el 59% de los funcionarios algunas veces debe atender usuarios muy enojados, el 12.1% casi siempre y el 8,6% refiere que siempre atiende a usuarios enojados. En cuanto a usuarios preocupados, se evidencia que el 44,8 de los funcionarios casi siempre atiende usuarios muy preocupados, mientras que el 42.9% de los funcionarios refiere brindar atención a clientes muy preocupados siempre y casi siempre. El 36,2% de los encuestados algunas veces atiende a ciudadanos muy tristes y el 20,7% casi siempre. El 44,8% indica que su trabajo siempre o casi siempre le exige atender a personas muy necesitadas de ayuda.

Figura 27*Atención de usuarios*

De acuerdo con los resultados un 37% de los funcionarios encuestados opina que algunas veces en la prestación del servicio se presentan situaciones difíciles ante problemáticas tales como: situaciones de violencia y maltrato, personas preocupadas, enfermas, necesitadas, tristes o dolorosas; Un 31% opinan que su atención no implica atención de ciudadanos con dificultades mayores o bajo problemáticas críticas, permitiendo actuar bajo los procesos definidos de trámites y servicios, para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los ciudadanos y establecidos en el manual de atención al ciudadano de la alcaldía municipal de Andalucía.

Acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los riesgos psicosociales que afrontan los funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020

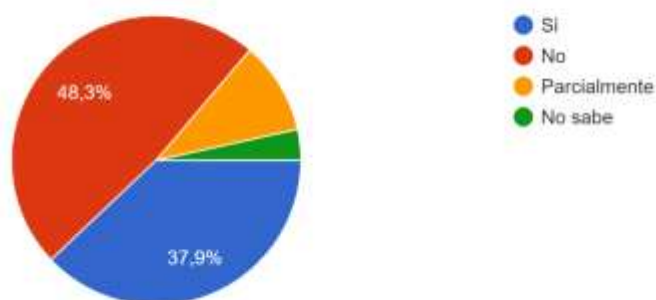
El Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana, reúne treinta y cuatro (34). Para efectos de este estudio, se evaluó el cumplimiento de 15 de estas acciones como se muestra a continuación:

Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores

Figura 28

Porcentaje de personas que conoce el programa de capacitación

¿Conoce el programa de capacitación anual de la Alcaldía?
58 respuestas

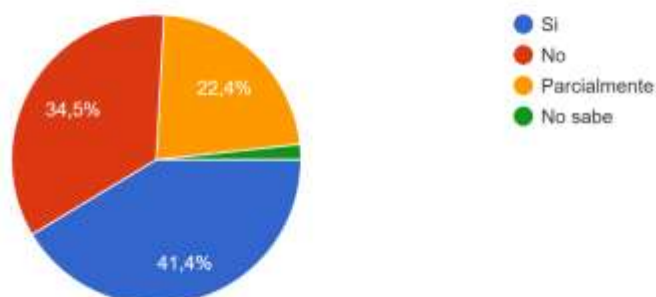


La alcaldía municipal de Andalucía cuenta con un programa de capacitación anual que tiene como propósito brindar los conocimientos y competencias necesarias para que los funcionarios logren cumplir con las exigencias de sus tareas y prevenir situaciones de riesgo. No obstante, un gran porcentaje de funcionarios, el 48,3%, afirma no conocer el programa de capacitación anual, mientras que el 37,9% refiere que si lo conoce.

Figura 29

Porcentaje de personas que reciben capacitación

¿Recibe capacitación o formación para mejorar en el ejercicio de su rol al menos una vez cada semestre?
58 respuestas



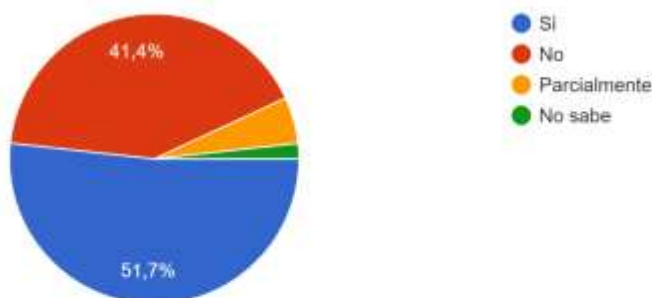
Pese a que un gran porcentaje de funcionarios de la alcaldía no conoce el programa de capacitación anual, el 41,4% de estos indica que en la institución si reciben capacitación o formación que les permite mejorar en el ejercicio de su rol. No obstante, se evidencia un porcentaje significativo de personas, 34,5%, que refieren no haber recibido formación o capacitación al menos una vez por semestre, mientras que el 22,4% manifiesta que de forma parcial han recibido capacitación o formación.

Lo anterior, puede estar relacionado con lo expresado por la entrevistada “el año 2020 y este tiempo que ha transcurrido del 2021, pues han sido dos años que nos han enseñado muchos asuntos valiosos como por ejemplo el de la salud. No obstante muchos temas tuvieron que ser suspendidos, entre esos está el plan de capacitación porque tú sabes que el plan de capacitación era presencial, había que hacer reuniones presenciales con los funcionarios para mejorar la calidad de las funciones del empleos para que pueda atender mucho mejor el usuario, entonces pues esa parte si se ha visto como afectada. Y se han hecho algunas capacitaciones de forma virtual, nosotros tratamos de hacerlo lo mejor posible, teniendo las líneas de comunicación, pero de manera presencial si no se ha podido. En algunos casos que aplica si se han hecho virtuales, pero pues tu sabes que todo no puede ser virtual, entonces las que no se han podido ser virtuales si están suspendidas hasta el momento”

Figura 30

Porcentaje de personas a las que les han realizado evaluación de desempeño

¿Le han realizado evaluación de desempeño?
58 respuestas



El 51,7% de los funcionarios de la alcaldía refiere que les han realizado evaluación de desempeño, sin embargo, un porcentaje significativo de funcionarios, 41,4%, indica no haber participado en este proceso.

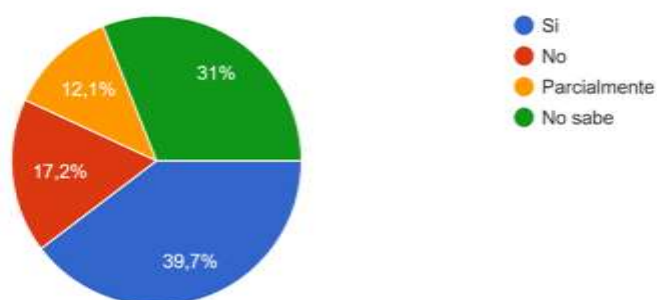
Desarrollo de estrategias de afrontamiento

Mediante esta acción se muestra el grado en el que la alcaldía de Andalucía ha identificado situaciones emocionalmente demandantes e implementado medidas para el desarrollo de habilidades de control emocional.

Figura 31

Información sobre matriz de peligros y diagnóstico de factores psicosociales

¿Se cuenta con Matriz de peligros y riesgos y Diagnóstico de factores psicosociales?
58 respuestas



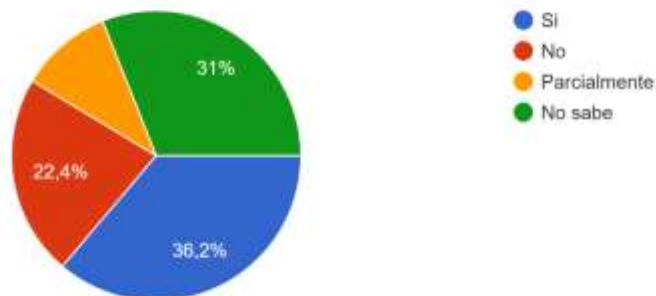
El 39,7 de los funcionarios manifiesta que la alcaldía municipal cuenta con matriz de peligros y riesgos y diagnóstico de factores psicosociales de riesgo. El 32% indica que no sabe sobre el tema, mientras que el 12,1% refieren que la institución posee estos instrumentos de forma parcial y un 17,2% asegura que no cuenta con matriz de peligros ni diagnóstico. Frente a lo cual, la profesional SST argumenta que “no se cuenta con diagnóstico de factores de psicosociales, la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos está en proceso de actualización”.

Figura 32

Identificación de actividades emocionalmente más demandantes

¿En la alcaldía se tienen identificadas las actividades emocionalmente más demandantes y los cargos que se encuentran expuestos a ellas?

58 respuestas



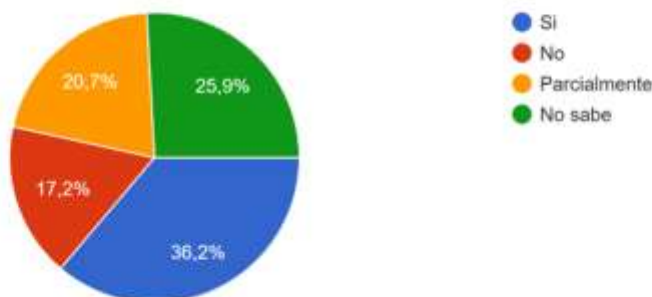
El 36,2% de personas encuestadas refiere que la administración municipal tiene identificadas las actividades emocionalmente demandantes, 31% indica que desconoce información al respecto, mientras que el 22,4% argumenta que no se tiene identificado por parte de la alcaldía las actividades más demandantes a nivel emocional y los cargos que se encuentran expuestos a ellas.

Al respecto, la persona entrevistada expone “Si, la alcaldía por ejemplo presta la atención en primera infancia, infancia y adolescencia, que está a través de la comisaria de familia. Esa es una oficina que es bastante compleja, a la comisaria de familia llega toda clase de problemas, entonces eso ha hecho de que de pronto algunos funcionarios tengan ese inconveniente psicosocial. Hay personas que no tienen el manejo de los temas entonces eso les afecta mucho. No obstante, esta identificación se ha hecho desde la experiencia, desde lo que lo que uno observa en el día a día, del seguimiento que uno le hace a los empleados, pero no se cuenta con análisis documentado”

Figura 33

Afrontamiento de situaciones de impacto emocional

¿El responsable de la gestión del talento humano implementa estrategias para que los funcionarios afronten situaciones, vivencias y contactos personal...rte emocional a los funcionarios que lo requieren?
58 respuestas



De acuerdo con el 36,2% de los funcionarios, desde el área de gestión humana se implementan estrategias para afrontar situaciones y vivencias con alto impacto emocional. El 20,7% de funcionarios indica que lo hace de forma parcial. No obstante, el 43,1% de encuestados plantea que no sabe y/o no se implementan estrategias de afrontamiento ni se brinda soporte emocional a los funcionarios. Frente al tema, se conoció mediante entrevista que “El año pasado se presentó una situación con un trabajador debido a los casos que se presentan en la comisaría de familia en la atención, y toco hacerle cambio de puesto de trabajo para que ella pudiera mejorar sus condiciones laborales y familiares, pues porque eso afecta en todo el sentido de la palabra, tanto familiar como en su vida personal y cotidiana. Se le brindo orientación por parte de la ARL, se le dieron los canales de comunicación. Y ahora esta supervine laboralmente, a nivel emocional y familiar”.

Inducción y reinducción

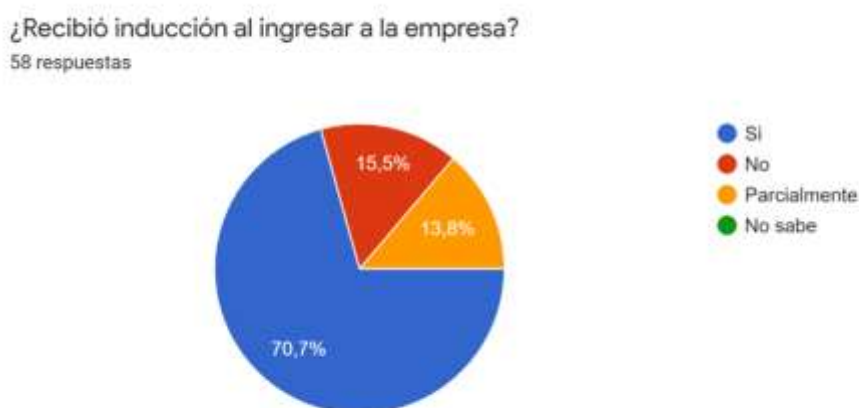
Se muestra a continuación el grado en el que la alcaldía municipal de Andalucía lleva a cabo el proceso de inducción y el alcance del mismo.

De acuerdo con lo referido por la responsable del área de Seguridad y salud en Trabajo, en la alcaldía municipal no se realiza inducción sino de empalme, “Bueno, aquí en la alcaldía se maneja el proceso de empalme, cuando uno cambia de un puesto pues se tiene que hacer un empalme por obligación a la persona que llega en su debido momento, entonces en el proceso de empalme se le explica todo”.

El empalme es un proceso mediante el cual el mandatario saliente hace entrega al entrante de la administración de la entidad territorial. Para efectos de esta investigación, el empalme será tenido en cuenta como el proceso de inducción.

Figura 34

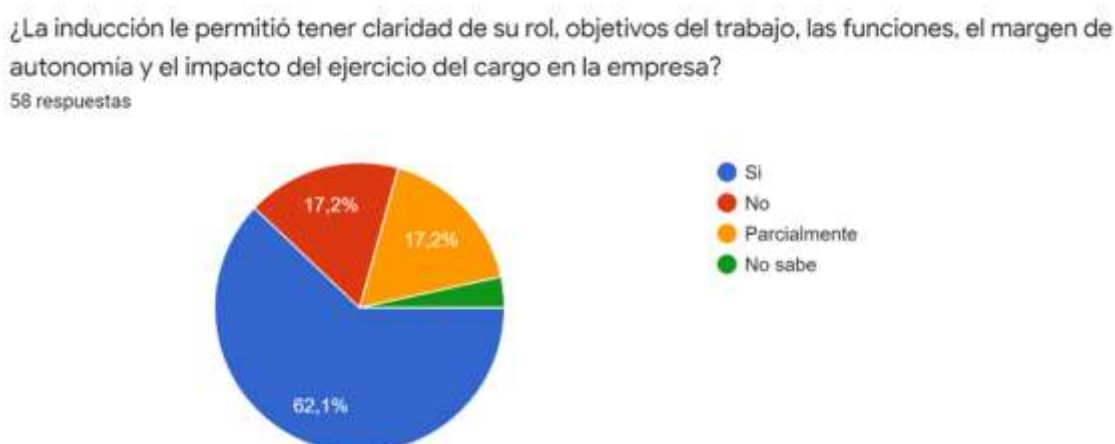
Porcentaje de personas que recibieron inducción



El 70,7% de funcionarios manifiestan haber recibido inducción al ingresar a la alcaldía. No obstante, el 29,3% que indica que no recibió inducción o refiere haberla recibido de forma parcial.

Figura 35

Porcentaje de personas a las que la inducción les permitió claridad sobre su rol



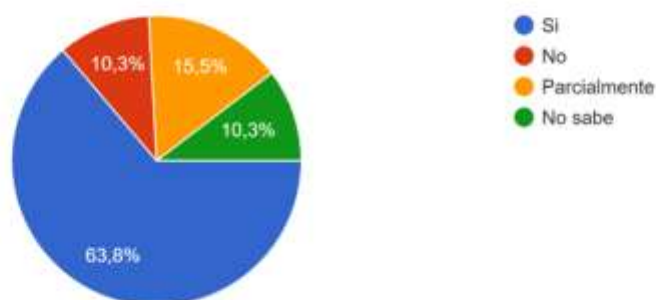
Del total de los funcionarios que recibieron inducción al ingresar a la alcaldía, el 62,1% refieren que el proceso de inducción les permitió tener claridad de su rol, objetivos del

trabajo, las funciones y autonomía. Es decir, estos consideran que mediante la inducción se les brindo la información necesaria y suficiente para desempeñar la labor. Sin embargo, el 17,2% de los funcionarios refiere que la inducción recibida les dio a conocer de forma parcial los aspectos relacionados con rol, mientras que el 17,2% argumenta que no lograron tener claridad de su rol y los objetivos de su trabajo durante la inducción, se presume que 15,5% de estas personas fueron las que no recibieron inducción como se mostró en la figura 35

Figura 36

Porcentaje de personas que conocen los mecanismos de comunicación

¿Conoce los mecanismos formales de comunicación establecidos por la alcaldía? Por ejemplo para la solicitud de permisos y vacaciones. Conductos r... resolver inquietudes relacionadas con el trabajo.
58 respuestas



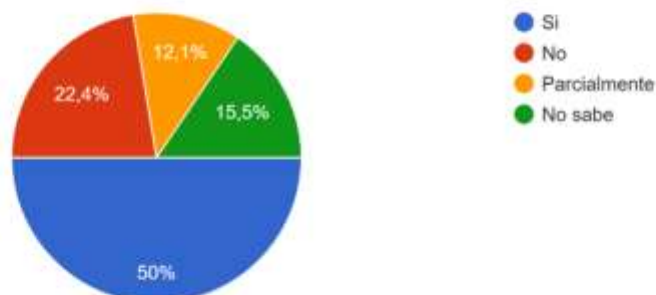
Se evidencia en la anterior grafica que la mayoría de funcionarios de la alcaldía, 63,8%, conocen los mecanismos formales de comunicación. No obstante, se identifica que el 36,1 de los funcionarios no sabe, no conoce o conoce de forma de parcial estos mecanismos.

Figura 37

Porcentaje de personas que tienen información sobre los comités

¿Tiene información sobre los comités institucionales: comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia laboral, y conoce los miembros de cada comité?

58 respuestas



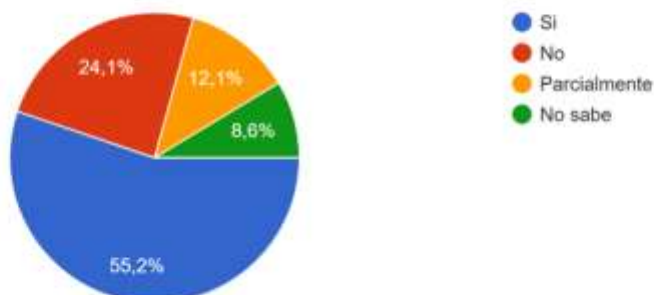
Mediante información recolectada en la entrevista se identifica que la alcaldía cuenta con comité de convivencia laboral y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST “sí, nosotros tenemos el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y el comité de convivencia laboral. Los comités se reúnen, reciben capacitación de acuerdo con la norma y están vigentes hasta marzo, a partir de la próxima semana toca hacer convocatoria para la conformación de los nuevos comités”.

Se identifica que el 50% de los trabajadores tiene información respecto a los comités institucionales y conoce a los miembros de los mismos, mientras que el 37,9% no sabe o no conoce ningún tipo de información relacionada con los comités.

Figura 38

Porcentaje de personas que tienen información sobre prevención del acoso laboral

¿Tiene información sobre las acciones de prevención del acoso laboral, incluyendo los procedimientos para la solución de conflictos interpersonales entre los funcionarios de la alcaldía?
58 respuestas



El 55,2% de los funcionarios de la alcaldía afirma tener información sobre las acciones de prevención de acoso laboral y procedimientos para la solución de conflictos interpersonales, mientras que el 48,8% de funcionarios refiere que no tienen información, no saben o tienen información de forma parcial frente al tema.

De acuerdo con la responsable del área SST a nivel institucional no se conocen casos de acoso laboral “Bueno aquí hasta la fecha al comité no se le ha presentado ningún caso de acoso laboral, y pues todos tienen la capacitación, a todos se les ha dado la orientación de que si se sienten con acoso laboral, pues que sea informado inmediatamente. Pero pues la verdad hasta ahora ninguno ha presentado ninguna información”.

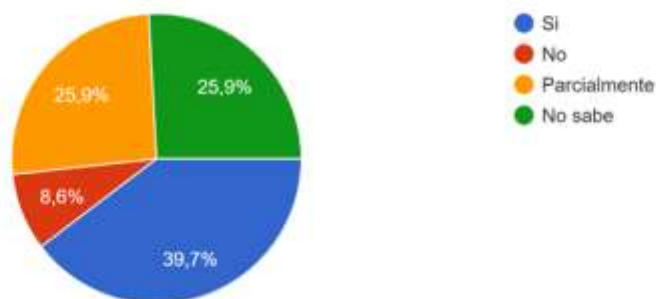
Promoción del apoyo social en la organización

Figura 39

Porcentaje de personas que identifican la promoción de trabajo colaborativo

¿El encargado del área de gestión humana implementa estrategias para promover y fortalecer el trabajo colaborativo entre los funcionarios de la alcaldía?

58 respuestas



El 39,7% de los funcionarios de la alcaldía señala que desde la el área de gestión humana se implementan estrategias para promover y fortalecer el trabajo colaborativo. No obstante, el 34,5% de los funcionarios refieren que no y/o no saben de la implementación de estrategias para promover la cohesión por parte del área de gestión humana. Mientas que el 25,9% de funcionarios indica que el encargado del área promociona el trabajo colaborativo de forma parcial

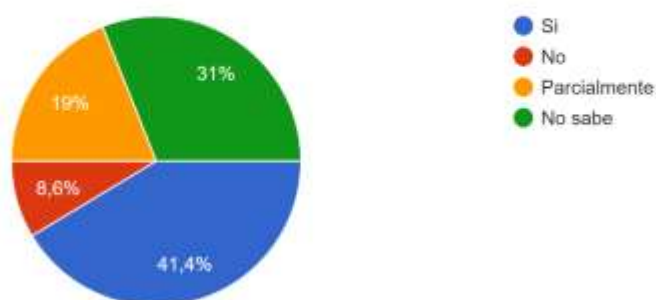
Claridad del rol como pilar del desempeño

Figura 40

Socialización de perfiles de cargo

¿La alcaldía cuenta con perfiles de cargo y los socializa a las personas que los desempeñan o a quienes tienen una relación funcional con el mismo?

58 respuestas



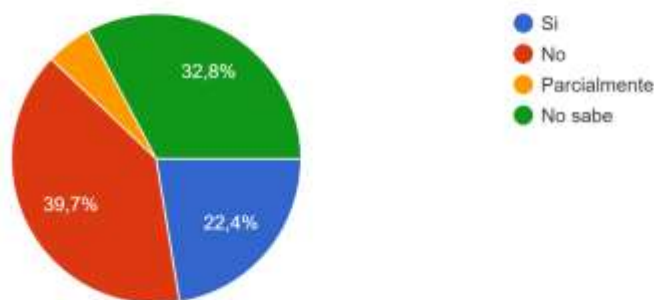
El 41,4% de funcionarios de la alcaldía expresa que la institución cuenta con perfiles de cargo y que estos son socializados, mientras que el 31% indica que no sabe si la administración municipal cuenta con perfiles. El 19% argumenta que la institución cuenta con los perfiles de forma parcial, mientras que un 8,6% de población argumenta que la alcaldía no cuenta con perfiles de cargo ni los socializa.

Enriquecimiento de puestos de trabajo

Figura 41

Análisis psicosocial de los puestos o cargos

¿Se ha realizado por parte de la alcaldía un análisis psicosocial de los puestos (Cargo) de forma participativa? ¿Con la participación de un profesional y con delegados de las áreas pertinentes?
58 respuestas



El 72,5 de los funcionarios indica que no sabe o no se ha realizado por parte de la alcaldía un análisis psicosocial de los puestos, lo cual se relaciona con lo planteado por la encargada del área SST “un análisis psicosocial como tal de los puestos de trabajo no se ha realizado. La alcaldía está en el proceso de implementación del Sistema de gestión SST y en la identificación de todo tipo de riesgos, incluidos los psicosociales”.

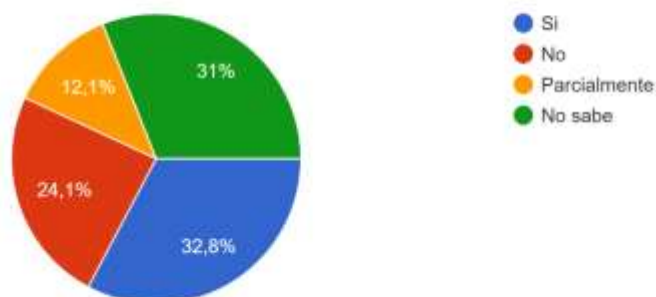
Lo anterior, da cuenta que pese a que un 22,4% de funcionarios refiere que la alcaldía si ha realizado análisis psicosocial de los puestos de trabajo de forma participativa no tiene claridad frente al tema.

Gestión de cargas de trabajo

Figura 42

Revisión participativa y ajustes de cargas

¿El responsable de la gestión del talento humano, con la participación de los trabajadores, revisan las cargas de trabajo y las ajustan, evitando la asimetría superior a las capacidades de los trabajadores?
58 respuestas

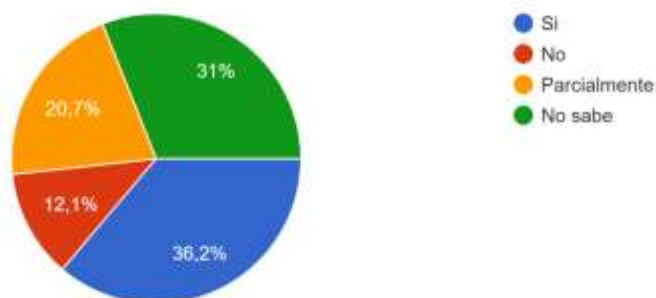


La mayor parte de funcionarios, el 55,1%, enfatiza que el responsable de la Gestión del Talento Humano no revisa ni ajusta las cargas de trabajo de forma participativa o no saben si se hace. Contrario a esto, el 32,8% de los funcionarios argumenta que desde el área de Gestión Humana se lleva a cabo la revisión y ajuste de las cargas de trabajo de forma participativa, mientras que el 12,1% de funcionarios considera que la revisión y ajuste de cargas se hace de forma parcial.

Figura 43

Disponibilidad de herramienta y útiles para realizar el trabajo

¿Se asegura por parte de la alcaldía la disponibilidad de herramientas y útiles necesarios para realizar el trabajo, en términos de cantidad y especificaciones ajustadas a los resultados esperados?
58 respuestas



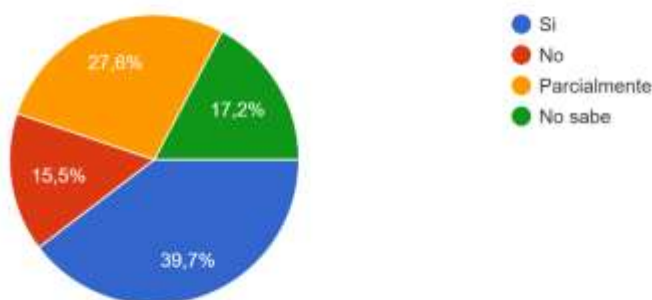
El 36,2% de los funcionarios señala que la alcaldía asegura la disponibilidad de herramientas y útiles en la cantidad y calidad necesarios. No obstante, el 20,7% indica que la disponibilidad de herramienta y útiles se garantiza de forma parcial.

Por otra parte, Se evidencia un porcentaje significativo, 31%, de funcionarios que refieren no saber si las herramientas y útiles recibidos son los que requieren para realizar su trabajo en términos de cantidad y calidad. Lo cual da cuenta de la necesidad de profundizar en este aspecto en la inducción.

Figura 44

Mantenimiento y/o reemplazo oportuno de herramienta y útiles de trabajo

¿la alcaldía realiza mantenimiento y/o reemplazo de forma oportuna de las herramientas y útiles de trabajo, así como los instructivos de operación, m...estas estén actualizadas y en buenas condiciones?
58 respuestas

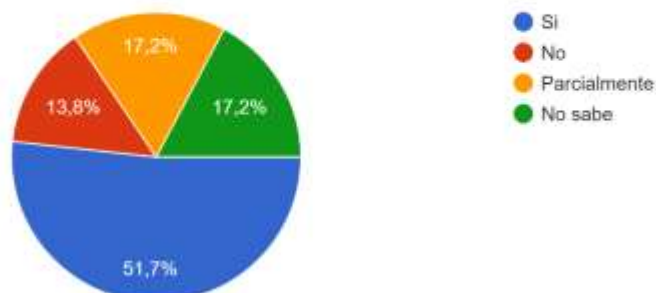


En cuanto al mantenimiento y/o reemplazo de forma oportuna de los instructivos, herramientas y útiles. El 39,7 de los funcionarios indica que si se hace, mientras que el 27,6 argumenta que se hace pero de forma parcial y el 32,7 manifiesta que no se hace forma oportuna o ellos no lo saben.

Figura 45*Condiciones físicas del área de trabajo*

¿La alcaldía evita condiciones de hacinamiento de personas que dificultan la circulación del aire, el control de la temperatura y el ruido producido por personas?

58 respuestas

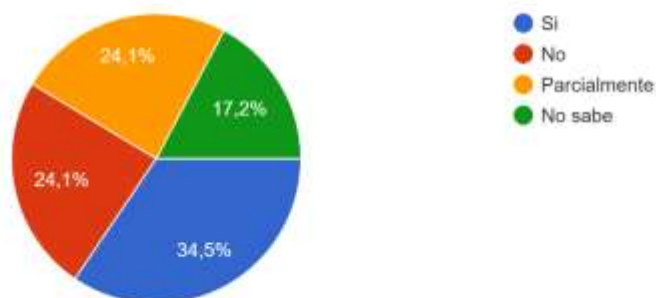


El 51,7%, de funcionarios de la alcaldía refiere que la administración municipal ha implementado acciones para evitar condiciones de hacinamiento. Siendo considerado por la mayoría, que las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas, mientras que solo un 13,8% enfatiza que no. El 17,2% considera que de forma parcial se garantiza adecuadas condiciones físicas, e igualmente el 17,2% refiere no tener información clara al respecto.

*Gestión de pausas en el trabajo***Figura 46***Promoción de pausas que permitan desconectarse*

¿Se promueve por parte de la alcaldía pausas que le permitan "desconectarse" total o parcialmente y de manera temporal del trabajo?

58 respuestas



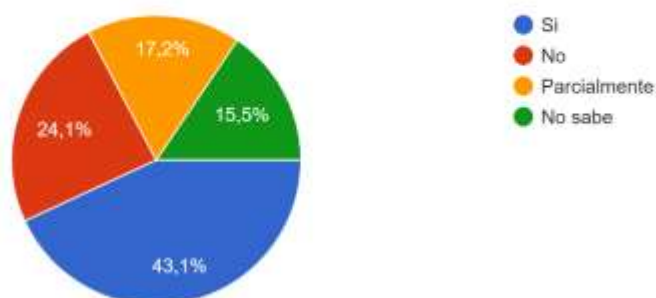
El 34,5% de los funcionarios expresa que se promueve por parte de la alcaldía pausas que permiten desconectarse del trabajo. De acuerdo con la responsable del área SST “A todas las personas de acá de la alcaldía se les ha dado la inducción de cómo hacer sus pausas activas en sus puestos de trabajo, se estuvo implementando también unas pausas activas también a nivel grupal pero lamentablemente el año pasado me tocó suspenderlas porque se empezaron a presentar casos positivos de covid entre los compañeros, entonces no podemos poner en riesgo la salud de todos los compañeros de trabajo”. No obstante, el 41,3% de encuestados plantea que no sabe o no promueve por parte de la alcaldía pausas, mientras que un 24,1% indica que se promueve de forma parcial.

Seguimiento y retroalimentación de la gestión

Figura 47

Seguimiento al trabajador y evaluación de la gestión

¿Se realiza seguimiento al trabajador en el día a día y evaluación de la gestión y evaluación de gestión de forma periódica?
58 respuestas



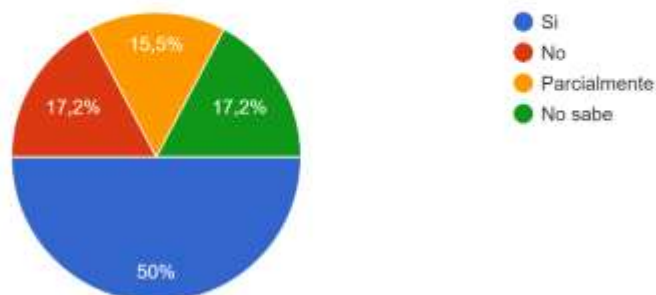
El 43,1% de los encuestados afirma que se lleva a cabo seguimiento al trabajador en el día a día y evaluación de la gestión de forma periódica por parte de la alcaldía. El 17,2% de funcionarios refiere que se hace seguimiento y retroalimentación de forma parcial, mientras que el 24,1% indica que no se hace seguimiento ni evaluación de forma periódica, y el 15,5% refiere no tener claridad al respecto.

Figura 48

Porcentaje de personas que considera que se les hace retroalimentación respetuosamente

¿Cómo resultado de los seguimientos se hace a los trabajadores retroalimentación de forma respetuosa y objetiva?

58 respuestas



La mitad de los funcionarios de la alcaldía municipal, 50%, refiere que como resultado de los seguimientos reciben retroalimentación de forma respetuosa y objetiva que les ayuda a mejorar en el ejercicio de su rol. El 15,5 de funcionarios refiere que la retroalimentación se realiza de forma respetuosa u objetiva de forma parcial, mientras que un 34,4% refiere que no se lleva a cabo retroalimentación, o que no lo saben.

Servicio de asistencia al trabajador

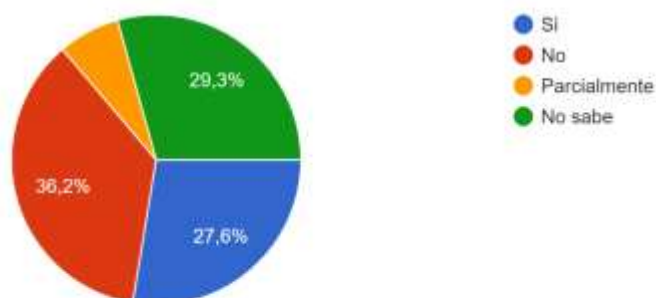
Se muestra en la siguiente tabla el grado en el que la alcaldía municipal de Andalucía facilita a los trabajadores el manejo de situaciones que les causen tensión

Figura 49

Servicio de asistencia al trabajador

¿La organización cuenta con servicios de asistencia al trabajador? (servicios de consejería)

58 respuestas



El 27,6% de los funcionarios de la alcaldía manifiesta que la organización cuenta con servicio de asistencia al trabajador que los dota con herramientas para el manejo de situaciones de tensión. No obstante, el 36,2% afirma que no se cuenta con este servicio de asistencia en la institución y el 29,3% refiere no saber sobre el tema.

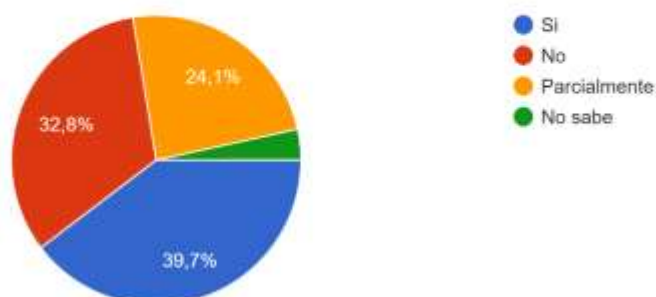
Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales

Figura 50

Fomento de actividades de promoción y prevención

¿La organización promueve desde el ámbito laboral la práctica del deporte, la recreación y las actividades educativas y culturales?

58 respuestas



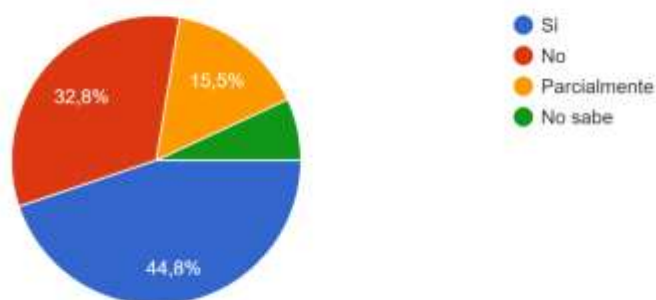
El 63,8% de las personas encuestadas manifiestan que la alcaldía municipal actividades de esparcimiento, no obstante, el 24,1% de estos indica que lo hace de forma parcial. Mientras que el 32,8% argumenta que no se promueven estas actividades de promoción.

Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad

Figura 51

Porcentaje de personas que conoce métodos de relajación

¿Conoce métodos de relajación que le permitan ser utilizados frente a situaciones amenazantes?
58 respuestas

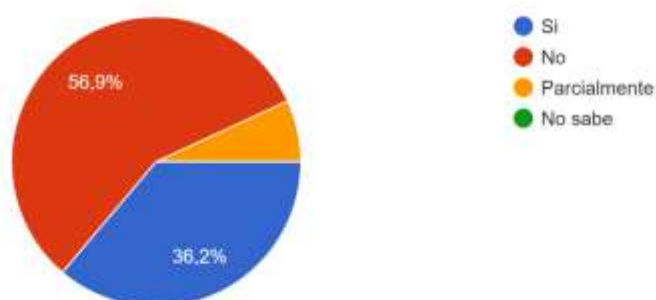


El 44,8% de los funcionarios refieren conocer métodos de relajación que les permite ser utilizado frente a situaciones de amenazas y actúan como factores de protección. El 15,5% indica que conoce los métodos de forma parcial, mientras que el 32,8% de los encuestados asegura no conocer métodos de relajación.

Figura 52

Porcentaje de personas que han sido entrenadas en técnicas de relajación

¿Ha participado de jornadas de capacitación y entrenamiento en técnicas de relajación por parte de entidades promotoras de salud (EPS) y/o cajas de compensación familiar?
58 respuestas



Gran parte de los funcionarios, 56,9%, plantea que durante el tiempo que han estado vinculado laboralmente a la alcaldía no han en jornadas de capacitación y entrenamiento en

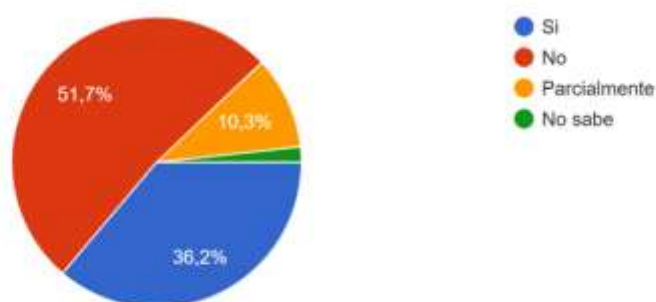
tecnicas de relajacion brindadas por entidades promotoras de salud. Sin embargo, el 36,2% indica que si ha participado en este tipo de actividades.

Manejo eficaz del tiempo

Figura 53

Personas que han recibido formación para el manejo eficaz del tiempo

¿Ha participado de actividades de educación programadas por las áreas de gestión del talento humano o seguridad y salud en el trabajo para el manejo eficaz del tiempo?
58 respuestas



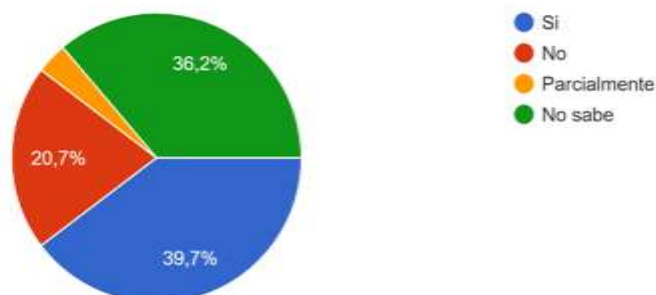
El 51,7% de los encuestados manifiesta no haber participado en actividades programadas por la institución para el manejo eficaz del tiempo, el 10,3% indica que se ha realizado de forma parcial, mientras que el 36,2% plantea haber participado de forma activa en actividades de planificación del tiempo.

Prevención del consumo de sustancias psicoactivas

Figura 54

Prevención del consumo

¿ Existe una política de cero tolerancia al consumo de sustancias psicoactivas en su organización?
58 respuestas



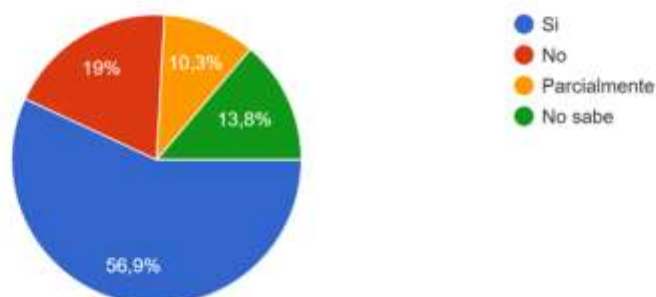
Un número significativo de funcionarios, 36,2%, refiere no tener información relacionada con la política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas. El 20,7% de los funcionarios indica que la alcaldía no cuenta con una política de cero tolerancia al consumo. No obstante, el 39,7% plantea que si conoce la política de prevención. Mediante entrevista se conoció que para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas se hacen capacitaciones “Bueno, aquí, pues cuando hemos hecho las reuniones del Coppast, cuando se han hecho las capacitaciones se habla de todos esos temas, sin embargo, pues no se han detectado casos que se puedan identificar a simple vista. Sin embargo pues uno trata de orientarlos”.

Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos

Figura 55

Preparación ante emergencia

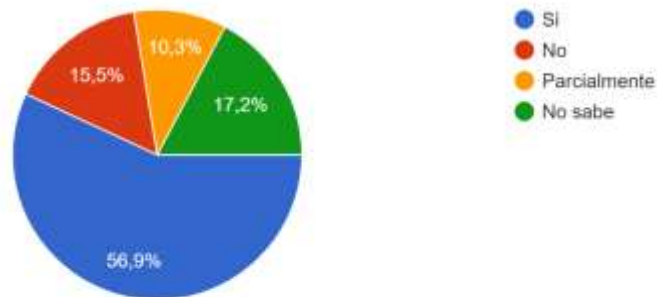
¿ Se cuenta con un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias en su organización?
58 respuestas



El 56,9% de los funcionarios de la alcaldía refiere que la institución cuenta con plan de emergencias, mientras que el 19% plantea que no se cuenta con este plan a nivel institucional, siendo esta la información que concuerda con la recibida por la persona encargada del área.

Figura 56*Conformación de brigada de emergencia*

¿Se tiene conformada brigada de emergencias en su organización?
58 respuestas

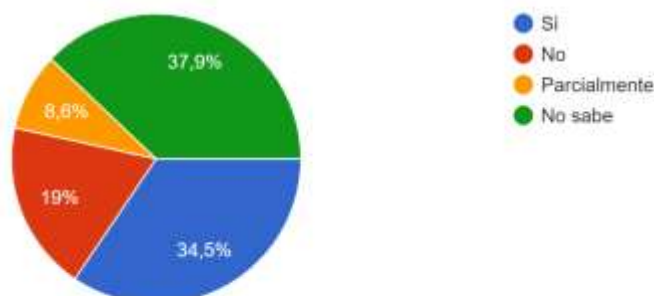


La mayor parte de funcionarios, 56,9%, refiere que se tiene conformada la brigada de emergencia en su organización, el 10,3% indica que esta conformada de forma parcial, 17,2% expresa que no sabe. Mientras que el 15,5% indica que no se tiene conformada la brigada de emergencia, siendo esta la realidad de la organización de acuerdo con lo planteado por la responsable del área SST “la brigada de emergencia pues estábamos en el proceso de conformarla, pero esta sí debe ser de manera presencial, entonces ese comité si se no ha dificultado para la conformación, porque pues para usted conformar una brigada tiene que tener personal capacitado y personas que tengan el conocimiento y que tengan el valor de atender una emergencia en caso de que se requiera, pero mientras tanto hemos contado con el apoyo de los organismos de socorro, y en caso de que se nos presente una emergencia, de inmediato acudimos a ellos”.

Figura 57

Plan de atención en crisis

¿Conoce si en su organización se encuentra implementado un plan de atención en crisis?
58 respuestas



El 19% de los encuestado plantea que la alcaldía no se encuentra implementando un plan de atención en crisis, el 37,9% manifiesta no tener información sobre el tema, mientras que el 34,5% indica que si se está implementando el plan de atención en crisis a nivel institucional.

Análisis de resultados

A continuación se hace una discusión de los resultados obtenidos en cada uno los objetivos específicos:

Proceso de atención al ciudadano llevado a cabo por los funcionarios de la alcaldía de Andalucía Valle durante el año 2020

Como resultado de emergencia generada por la pandemia la alcaldía municipal de Andalucía Valle se vio en la obligación de implementar estrategias que perdieran garantizar la atención a los usuarios y al mismo tiempo proteger a los funcionarios y a la comunidad de posibles contagios. Lo cual, se relaciona con lo planteado por Barrera y Ruiz (2020) quienes plantean que la pandemia obligo a las compañías a rediseñar la atención de sus clientes en tiempo récord, a implementar nuevos canales, otras tecnologías que les permitan no solo continuar con la prestación de un servicio sino también fortalecer y fidelizar un vínculo que ya se tenía.

Posterior al confinamiento obligatorio, se evidencio un aumento significativo de las personas que demandaban atención en la mayoría de dependencias de la alcaldía, donde además de brindar atención a un mayor número de personas, los funcionarios debían dar respuestas a

nuevas problemáticas económicas, sociales y de salud, que surgieron como resultado de la emergencia sanitaria, lo cual está relacionado con lo planteado por Zhang et. al (2021) quien indica que las medidas de confinamiento frente a la epidemia han provocado trascendentales secuelas en todos los sectores como desempleo, estanco de la economía, dificultades para la educación, salud, entre otras.

El aumento de usuarios demandando atención no se presenta solo en las administraciones municipales, sino que ha sido un fenómeno que se ha dado en todos los sectores laborales de acuerdo con Barrera y Ruiz (2020) quienes argumentan que las cuarentenas están haciendo que diversas industrias se vean afectadas por la cantidad de consultas de sus clientes.

Lo anterior, da cuenta de cambios en la forma, cantidad y necesidades de atención de los ciudadanos del Municipio de Andalucía. Puesto que, El COVID-19 ha generado muchas necesidades en las personas, no sólo materiales también emocionales y ese impacto brutal a nivel global ha provocado que todos los comercios ya sean grandes o pequeños, empezarán a re-evaluar sus estrategias y cambiar rápidamente sus planes para así adaptarse a la nueva norma de los consumidores de la economía del distanciamiento social, poniendo a los clientes en el centro y buscando en todo momento cubrir plenamente sus necesidades. (Barrera y Ruiz, 2020, p.13)

Factores de riesgo psicosocial intralaboral percibidos por funcionarios encargados de la atención al ciudadano de la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca

Los resultados obtenidos reflejan nivel medio de riesgos en cuanto a los factores psicosociales intralaborales que fueron encuestados mediante el instrumento de evaluación utilizado, según lo expuesto Según Jiménez, et al.(2015) afirman que el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral permite medir las características de trabajo de una organización. En este nuestro caso, para la presente investigación, fue pertinente su respectiva aplicación en la población trabajadora de la entidad pública, alcaldía de Andalucía valle del cauca.

Los factores de riesgo intralaboral se encuentran asociados a los niveles altos de estrés, a partir los resultados obtenidos en el cuestionario Intralaboral, individual, los niveles de estrés y datos sociodemográficos, aplicados al personal de la institución; fueron presentados de forma detallada los dominios y dimensiones con mayores porcentajes en los niveles altos y muy altos.

Los resultados permiten identificar que la demanda de carga mental para los funcionarios de la alcaldía es alta. Para (Narváez, 2015) la carga mental de trabajo tiene una doble vertiente cuantitativa y cualitativa, desde la primera vertiente contempla exigencias la segunda, refieren el trabajo emocional y el trabajo sensorial.

En este sentido y consecuentemente con el análisis, relacionada con la percepción del carga mental y cantidad de trabajo, y de acuerdo a la concentración de los datos estadísticos, se tiene que, un (53%) de los encuestados perciben que su carga mental del trabajo es alta, entendida esta, de acuerdo su definición; como el “conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete el trabajador a lo largo de su jornada laboral”. (Norma ISO 10075, 2017)

Por tanto, se considera que es importante y necesario priorizar una intervención, por parte del área encargada, dados los resultados obtenidos al evidenciarse factores de riesgo que se encuentran presentes en las actividades laborales desarrolladas por los funcionarios de la alcaldía, lo que permitirá identificar como se encuentra su nivel de exigencia frente al desarrollo de su trabajo, condiciones actuales, carga de trabajo inadecuada, etc, factores que al no ser los adecuados, afectan su capacidad de respuesta y que en la mayoría de las veces, hace que se generen dificultades para el trabajador y de esta manera no se pueda dar respuesta a la tarea que tiene encomendada en los tiempos establecidos y le demande tiempo adicional de su jornada y se presenten dificultades de salud de los individuos.

Se evidencia además, la necesidad de llevar a cabo una inspección reciente a puestos de trabajo, que logren determinar aquellos casos en los cuales los funcionarios perciben condiciones no favorables para llevar a cabo sus labores al considerar condiciones de hacinamiento en sus áreas de trabajo

Por ello, se hace prioritario llevar a cabo acciones tendientes a la toma de correctivos de ser necesarios y de esta manera garantizar las condiciones físicas de los puestos de trabajo, basados en los resultados obtenidos en la encuesta para cada uno de las preguntas relacionadas con condiciones ambientales, así mismo teniendo en cuenta y tal como lo refiere, el autor, Rodríguez (2016) quien reconoce que las condiciones de trabajo tienen la capacidad de influir tanto en la salud física, como la psíquica y/o social del trabajador, y refiere que los factores psicosociales comprenden los aspectos internos y externos a la organización y las características individuales del trabajador.

Analizando la información de los funcionarios encuestados, se evidenció que la demanda de tiempo adicional es alta, por lo cual es necesario que por parte del área responsable del Talento humano se promuevan espacios de sensibilización a los funcionarios en cuanto a la administración de forma eficaz del tiempo en la oficina para que haya un balance de su vida laboral y personal y se logre medir la manera como se trabaja y optimizar sus tiempos, mejorando su calidad de vida y resultados en sus labores.

Acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los riesgos psicosociales que afrontan los funcionarios encargados de la atención al ciudadano durante el año 2020

Es posible identificar que actualmente en la alcaldía municipal no se realiza un adecuado proceso de socialización y divulgación del mismo del programa de capacitación anual; siendo la divulgación necesaria de acuerdo con el artículo 16 de la resolución 0312 de 2019 y el Artículo 2.2.4.6.11 del decreto 1072 de 2015, que plantean que el programa de capacitación anual debe ser extensivo a todos los niveles de la organización.

Las dificultades en el proceso de capacitación indican que no se logrado cumplir con una de las obligaciones del empleador, de acuerdo a lo planteado en el Artículo 2.2.4.6.8 del decreto 1072 de 2015, donde se especifica que el empleador debe garantizar la capacitación de los trabajadores.

Lo cual evidencia la necesidad de fortalecer el programa de capacitación anual e implementar estrategias que permitan su cumplimiento, pese a la situación de contingencia relacionada con la pandemia de covid 19, a fin de consolidar los perfiles de los funcionarios de la institución y brindar herramientas para el perfeccionamiento de habilidades. Esto, teniendo en cuenta que el proceso de capacitación debe ser permanente ya que favorece las oportunidades de desarrollo, como lo plantea González (2020), quien indica que la capacitación permite que los colaboradores tengan un amplio conocimiento sobre las actividades relacionadas con su puesto y facilita el crecimiento personal e institución.

En cuanto a la evaluación de desempeño, es importante que se abarque a todos los funcionarios de la empresa, ya que a nivel individual permite mejorar el desempeño, y a nivel institucional refuerza la toma decisiones, permite determinar las capacitaciones requeridas

por el personal y ayuda a detectar errores en el diseño de puestos de trabajo, de acuerdo con lo planeado por Pérez (2009).

Análisis psicosocial de puestos de trabajo en este aspecto la institución no ha dado el primer paso, es decir aún no está en la en la fase de planeación de acuerdo con el ciclo PHVA de la acción, que de acuerdo con el protocolo de acciones generales para el enriquecimiento de puestos de trabajo (2015) en la fase de planeación se requiere documentar el análisis psicosocial de los puestos de trabajo.

Para continuar fortaleciéndose en la prevención e intervención de factores de riesgos psicosociales, es importante que la alcaldía implemente una serie de medidas organizacionales e individuales adiestramiento emocional “en reconocimiento de sus propias emociones, empatía y habilidades de comunicación. Concretamente el entrenamiento en inteligencia emocional parece ser una intervención eficaz. (Llorens, et al. citado por Báez y Moreno 2010)

En esta misma línea, Obando y delgado (2018) identifican la necesidad de fomentar en entornos saludables, que permitan adquisición de nuevos conocimientos y pausas activas con para aliviar la fatiga física y mental. Aspecto en los cuales también requiere trabajar la alcaldía municipal de Andalucía de acuerdo con los resultados descritos en el capítulo anterior.

Además, es importante contemplar, la elaboración de sistemas de vigilancia epidemiológica, como se planteó anteriormente, en donde se pueda clasificar actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria de acuerdo con lo planteado por Jaramillo et al. (2020) Puesto que la mayoría de medidas que están siendo implementadas por la alcaldía son de intervención primaria.

Leyton et al. (2017) plantea que es necesario, la identificación de riesgos psicosociales y la determinación de las reales cargas por puesto de trabajo y/o intervenir sobre los procesos de trabajo, según las conclusiones de un estudio de la prevención e intervención de riesgos psicosociales del sector público.

Alcances y limitaciones

La investigación realizada permitió conocer los factores de riesgo psicosocial presentes en la alcaldía municipal de Andalucía Valle del Cauca.

Así mismo esta permitió el de inicio para la identificación, de las medidas implementadas para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la alcaldía municipal de Andalucía valle del cauca

De igual, forma brinda la oportunidad de presentar a la entidad un informe con las principales recomendaciones mediante el cual le permita a la alcaldía municipal, establecer y diseñar un plan de intervención, para ser presentado a las personas interesadas en la empresa, para su respectiva aprobación y puesto en marcha.

Las limitaciones del estudio esta relacionadas con el tiempo para responder el instrumento, ya que debido al ritmo de trabajo tan alto los funcionarios contaban con poco tiempo.

Conclusiones

Proceso de atención al ciudadano durante el año 2020

A lo largo del año 2020 los funcionarios de la alcaldía municipal de Andalucía evidenciaron cambios significativos en el proceso de atención al ciudadano.

La alcaldía municipal se vio en la obligación de adaptar la atención a las condiciones propias de la emergencia sanitaria mundial relacionada con la pandemia de Covid-19. Por lo cual, el protocolo de atención al ciudadano requirió algunas modificaciones durante el tiempo de aislamiento obligatorio.

Posterior al confinamiento obligatorio, se evidenció un aumento significativo de las personas que demandaban atención en la mayoría de dependencias de la alcaldía, donde además de brindar atención a un mayor número de personas, los funcionarios debían dar respuestas a nuevas problemáticas económicas, sociales y de salud, que surgieron como resultado de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19.

Se evidencia de este modo, que durante el año 2020 la alcaldía municipal de Andalucía logró adaptarse a las exigencias del medio e implantar estrategias que le permitieron continuar brindando atención oportuna a los ciudadanos a lo largo del año, pese a los cambios requeridos en los distintos meses.

Factores de riesgo psicosocial intralaboral en la alcaldía de Andalucía Valle del Cauca, percibido por funcionarios encargados de la atención al ciudadano

Se percibió la carga mental, como el factor psicosocial intralaboral de mayor riesgo, así mismo se identifica que los funcionarios se deben quedar tiempo adicional y trabajar sin parar algunas veces.

El 60.4% de los funcionarios, deben atender siempre y casi siempre muchos asuntos al mismo tiempo, un porcentaje significativo, algunas veces debe trabajar en tiempos de descanso y casi la mitad al estar en casa están pensando en sus trabajos.

Algunas veces y casi siempre los funcionarios deben atender ciudadanos muy enojados, muy preocupados muy tristes y muy necesitados.

Lo anterior, nos permite identificar que el dominio donde se evidencia mayor riesgo es el de demandas de trabajo.

Los recursos necesarios materiales, equipos y/o herramientas requeridas para el desempeño de la labor, en un alto porcentaje muestran que son deficientes. Por tanto, se reconoce que las condiciones de trabajo tienen la capacidad de influir tanto en la salud física, como psíquica y/o social del trabajador; por ello dichas condiciones requieren acciones correctivas inmediatas.

Los funcionarios perciben espacios de trabajo limpios y ordenados, con un alto porcentaje de satisfacción en cuanto a esta condición, Sin embargo, se pudo concluir que existe un número de funcionarios que opinan que aún se tienen áreas o espacios de trabajo que merecen, se intensifiquen las actividades del programa de orden y aseo establecido en la alcaldía.

Así mismo se tiene que la mayoría de los encuestados perciben que su carga mental del trabajo es alta, Lo que es factor desencadenante de situaciones de estrés, relacionado con las presiones del trabajo, responsabilidades diarias, situaciones negativas de afrontamiento en la prestación del servicio.

Fue posible concluir de acuerdo con los hallazgos obtenidos, la demanda de tiempo adicional es alta, por parte de los funcionarios de la alcaldía para dar cumplimiento a sus labores y funciones propias de su rol dentro de la entidad.

De acuerdo con los resultados en cuanto, la percepción de Información recibida por parte de la empresa sobre el trabajo, desde la posición de los funcionarios se concluye, que son pocos los funcionarios que opinan no tener claridad de sus funciones, las decisiones propias a tomar en su trabajo y los resultados a lograr en el mismo.

Se logra concluir que es alto el resultado obtenido en cuanto a la opinión por parte de los funcionarios del nivel de satisfacción frente al buen relacionamiento con su jefe.

Los funcionarios de la alcaldía perciben alto su nivel de compromiso para apoyar el trabajo de los demás, y el ambiente de amistad en la organización y grupos de trabajo, por tanto, se tiene como fortaleza las relaciones interpersonales, el nivel de compromiso, apoyo y compañerismo. Los funcionarios sienten que la administración municipal y su equipo de trabajo los valoran siempre.

En cuanto a la atención y prestación de servicios a los ciudadanos en la alcaldía de Andalucía, los funcionarios deben atender a personas con problemas, tristes, preocupadas y en ocasiones muy enojadas, lo cual representa un factor de riesgo.

Acciones preventivas y de intervención implementadas por la alcaldía de Andalucía frente a los riesgos psicosociales que afrontan los funcionarios encargados de la atención al ciudadano

La alcaldía municipal de Andalucía Valle del Cauca, implementa algunas actividades relacionadas con 6 de las 15 acciones analizadas en el presente estudio.

Se contempla la implementación de estas acciones teniendo en cuenta los resultados de la encuesta superiores al 41% de acuerdo con los criterios de las investigadoras. No obstante, es importante recalcar que resultados por debajo del 85% dan cuenta de la implementación de forma parcial, puesto que las acciones de prevención e intervención frente al riesgo psicosocial deben abarcar a todos los trabajadores de la empresa de acuerdo con la normatividad que regula el tema. Siendo las 6 acciones implementadas las siguientes:

Seguimiento y retroalimentación de la gestión, gestión de cargas de trabajo, claridad del rol como pilar del desempeño, inducción y re-inducción, diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores y técnicas para la afrontar situaciones de ansiedad.

Se identifica que las cinco primeras acciones o medidas implementadas por la alcaldía municipal de Andalucía referidas anteriormente, son intervenciones de prevención primaria, es decir, son medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o trastorno de salud; y la última acción, es una intervención de prevención secundaria que tiene por objetivo detener o retardar el progreso de una enfermedad o trastorno de salud, de acuerdo con la Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

A la fecha, la alcaldía municipal de Andalucía, no ha logrado implementar de forma significativa actividades relacionadas con las nueve siguientes acciones evaluadas: Desarrollo

de estrategias de afrontamiento, promoción del apoyo social en la organización, enriquecimiento de puestos de trabajo, servicio de asistencia al trabajador, fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales, manejo eficaz del tiempo, prevención del consumo de sustancias psicoactivas y atención en crisis y primeros auxilios psicológicos

Es importante resaltar, que más de la mitad de funcionarios manifestó a través de la encuesta que la institución cuenta con un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias en su organización y se tiene conformada brigada de emergencias en su organización, no obstante, mediante la entrevista se logró conocer que actualmente la alcaldía no cuenta con brigada conformada ni con plan de emergencia. Se considera que la confusión de los funcionarios puede estar dada por desconocimiento del tema y por el hecho de que la alcaldía cuenta con el apoyo permanente de los organismos de socorro del municipio en caso de emergencia.

La acción o medida de prevención que muestra mayor cumplimiento por parte de la alcaldía es la denominada inducción y re-inducción, siendo esta la única acción evaluada en la que todas las actividades contempladas son conocidas por más de la mitad de los funcionarios.

Se identifican dos acciones en la que la alcaldía muestra mayor dificultad para su implementación. El servicio de asistencia al trabajador y enriquecimiento de puestos de trabajo.

Recomendaciones

Puesto que la inducción es un proceso inmediato al ingreso del trabajador a la organización, se recomienda se realice siempre el proceso de empalme a todos los funcionarios nuevos, y que además, en el proceso participen las áreas del Talento Humano y SST.

Divulgar el programa de capacitación anual e implementar estrategias que permitan dar cumplimiento al mismo, de modo que se lleven a cabo capacitaciones con mayor periodicidad, lo cual aporta a la prevención de riesgos y al mejoramiento de la tarea.

Avanzar en la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo e implementar estrategias de difusión y socialización del mismo, al igual que de la política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y de los comités institucionales.

Involucrar activamente a todos los funcionarios en el proceso de construcción de matriz de peligro e identificación de factores de riesgo psicosocial, puesto que estos se tratan de procesos participativos.

Prestar servicio de asistencia al trabajador, promover el trabajo colaborativo, gestionar pausas, fomentar actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales a fin de crear condiciones de protección frente a los factores de riesgo psicosociales.

Conformar brigada de emergencia, avanzar en la construcción del plan de atención crisis y plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias y capacitar a todos los funcionarios de forma permanente respecto al tema para que estos estén preparados.

Se recomienda llevar a cabo una inspección de los sitios de trabajo, para que sean mejoradas las áreas donde aún los funcionarios perciben se presentan deficiencias en las condiciones físicas de Iluminación, esto dado los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Referente a los recursos, materiales, equipos y/o herramientas de los que disponen los funcionarios de la alcaldía, se hace necesario evaluar los puestos de trabajo y crear una acción de mejora, para proporcionar los recursos necesarios insuficientes, que contribuyan a facilitar el desempeño.

A partir de la medición de los aspectos relacionados con la carga mental y carga de trabajo para los funcionarios de la alcaldía de Andalucía, se recomienda llevar a cabo una intervención para identificar como se encuentra su nivel de exigencia frente al desarrollo de su trabajo, condiciones actuales, carga de trabajo inadecuada; esto mediante procesos de sensibilización.

Promover por parte del área responsable del Talento humano, espacios de sensibilización a los funcionarios en cuanto a la administración de forma eficaz del tiempo en la oficina para que haya un balance de su vida laboral y personal y se logre medir la manera como se trabaja y optimizar sus tiempos, mejorando su calidad de vida y resultados en sus labores.

Se recomienda como parte de las oportunidades de mejora desde el área de talento humano, continuar con el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, para que continúe siendo una de sus fortalezas como fue lo evidenciado.

Listado de referencias

- Abril, M. & Carrillo, M. (2018). El síndrome de Burnout y la carga laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana [Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de Repositorio institucional-Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28207>
- Alfaro, A. (2016). La monotonía laboral asociada a factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de remanufactura. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2346/Alfaro%20Contreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Telos*, 11(3), 367-385.
- Álvarez, G. & Delgado, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía de la Salud y la Enfermedad. *Bol Clin Hosp Infant Edo Son*; 32(1): 26-34.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Amaya, C., Cruz, J., Delgado, C., Gamboa, N. & Soler, R. (2018). Jornadas de trabajo como factor de riesgo psicosocial : su influencia en los niveles de estres, rotación y ausentismo en los operadores de transporte público SITP [Trabajo de grado, Universidad Piloto de Colombia]. Obtenido de Repositorio Institucional <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3089>
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev Med Chile*, 143(1), 47-55.
- Anzules, J. B., Véliz, I., Vines, M, & Menéndez, T. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica, 3(6), 1-21.<https://doi.org/10.35381/s.v.v3i6.393>

- Báez, C., & Moreno, B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (NIPO 792-11-088-1). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid
- Balestrini, M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles). 7ma. ed. P ie Imprenta: Caracas: Consultores Asociados.
- Barrera, O., & Ruiz, S. (2020). El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Becerra, N. Cifuentes, P. & Fuentes, A. (2019). Diseño de un módulo de capacitación sobre el estrés laboral en personal comercial operativo del sector financiero [Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia]. Obtenido de Repositorio Institucional-Facultad de Psicología. <https://hdl.handle.net/10983/23978>
- Bestratén, M. & Nogareda, C. (2002). Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. (I. N. ed.5a, Ed.) España. Obtenido de <https://ergoprojects.com/tienda/lista?autor=M.%20Bestrat%20E9n,%20C.%20Nogareda>
- Betancur, M. (2018). Factores psicosociales en el trabajo: comprendiendo su significado. Gestión Humana.com, 1. Obtenido de http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/F/factores_psicosociales_en_el_trabajo/factores_psicosociales_en_el_trabajo.asp?print=1
- Caspi, M., & Bonilla, V. (2020). Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio institucional UTN.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10401/2/02%20ICO%20729%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. Estudios Socio-Jurídicos, 19 (2), 129-155.
- Estepa, A., & Romero, R. (2016). Diseño de estrategias para la intervención de los factores de riesgo psicosocial que afectan a las mujeres que trabajan como guardas de seguridad en la empresa ut américas santafereña en el campo Cupiagua de Ecopetrol en el municipio de Aguazul Casanare [Trabajo de grado maestría, Universidad

- Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional Unad.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8640/46363928.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EU-OSHA, A. E. (2018). Resumen del Informe Anual 2017. Bilbao, España: EU-OSHA.
 doi:doi:10.2802/273474
- Fajardo, A., Montejo, F., Molano, G., Hernández, J., & Quintero, A. (2013). Correlación entre los factores de riesgo intralaboral y los niveles séricos de cortisol en docentes universitarios. *Ciencia & trabajo*, 15(46), 1-6.
- Ferro, M., Gutiérrez, C., & López, J. (2018). Intervención en los factores de riesgo psicosociales intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral, en los trabajadores de una institución educativa de básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C. [Trabajo de grado especialización, Corporación universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional Uniminuto.
<https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/8201/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20INTERVENCION%20EN%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIALES%20INTRALABORALES%20%283%29.pdf>
- Findlay, M., Muñoz, T., & Pérez, A. (2019). Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año 2019. [Trabajo de grado especialización, Universidad CES]. Repositorio digital institucional Ces. <http://hdl.handle.net/10946/4354>
- Guevara, L. (2018). Electivo riesgo psicosocial. [Trabajo de grado, Fundación Universitaria del Área Andina]. Obtenido de Repositorio institucional <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1284>
- Gómez, P. Hernández, J. & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia&Trabajo*, 10. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- González, R. (2020). Análisis del plan de capacitación y la contribución en la satisfacción laboral del talento humano del área administrativa en la Puce-esmeraldas [Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión de Talento Humano]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repository.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2304/1/GONZ%20%283%29LEZ%20%283%29NGORA%20ROSA%20MAR%20%283%29dA.pdf>

- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición, editorial McGraw-Hill)
- Jaramillo, J., Moreno, N., Ramírez, M., & Vásquez, L. (2020). Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa opción temporal y cía. S.A.S. [Trabajo de grado especialización, Corporación universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional Uniminuto.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10343/TE.RLA_JaramilloJhenny-MorenoNorelyz-Ram%C3%ADrezMariana-V%C3%A1squezLeidy_2020.?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R. y Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. Recuperado de
<http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n1/v47n1a07.pdf>
- Leyton-Pávez, C. E., Valdés-Rubilar, S. A., & Huerta-Riveros, P. C. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 2-9.
<https://www.redalyc.org/pdf/422/42250687003.pdf>
- López, L. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4329>
- Lozano, K. (2020). Factores de riesgo psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019. [Trabajo de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de Repositorio Digital UCSG. Facultad de Jurisprudencia y ciencias sociales y políticas Pg- 18
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14611>
- Mamani, G. (2020). Influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral del personal médico del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional Unsa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10881/MCmarigc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, J. (2017). Evaluación de riesgo psicosocial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar, Empresa Eléctrica Azogues, Ministerio de Educación,

- Ministerio de Salud, de la Parroquia Azogues, Provincia del Cañar a través de muestreo estadístico, utilizando la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial – Método Colombiano [Trabajo de grado maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional universidad del Azuay.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7533/1/13416.pdf>
- Ministerio de trabajo, Pontificia Universidad Javeriana (2015). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral
- Muñoz, D. Orellano, N. & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 1. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Neffa, J. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo: enfoques y problemáticas . Obtenido de Superintendencia de Riesgos del Trabajo
<https://www.argentina.gob.ar/srt/museosrt/voces/neffa>
- NORMA ISO 10075-2017 (Parte 1ª). “Principios ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo– Términos generales y definiciones”
- Obando, M. & Delgado, I. (2018). Estrategias de promoción y prevención de los riesgos psicosociales del instituto técnico guaimaral [Trabajo de grado, Universidad Libre]. Obtenido de Repositorio Universidad libre. <http://hdl.handle.net/10901/11696>
- Organización Internacional del Trabajo (2010) *Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT*. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra,
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_150327.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el trabajo, un reto colectivo*. Suiza: Safeday. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Orozco, C. Ramírez, J. & Muñoz, Z. (2019). Factores de riesgo psicosocial en la modalidad integral de Hogares Comunitarios de la Institución de Fundalimentos Dosquebradas, 2019 [Trabajo de grado,Universidad Libre]. Obtenido de Repositorio institucional <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/handle/123456789/1576>
- Pérez, L., Bastidas, L., Espinosa, E., & Fajardo, J. (2019). Propuesta de un programa de mecanismos de prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS [Trabajo de grado

- especialización, Corporación universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional Uniminuto. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10375?show=full>
- Perez, A. (2009) Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII, VII, 50-51. <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
- Rodríguez, M. (2009) Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2(3), 127-141.
- Rodríguez, L. (2020). Plan de intervención para los factores de riesgos psicosociales relacionados con el estrés laboral en la entidad de salud primavera [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Obtenido de Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/10656/10703>
- Rodríguez, E., Sánchez, J., Dorado, H. A., & Ramírez, J. M. (2014). Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 4(2), 12-17.
- Rodríguez, C. (2016). Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la región de Murcia [Tesis doctoral, universidad de Murcia]. Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48253/1/TESIS%20CARLOS%202017.pdf>
- Rodríguez, R. (2019). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas de promotores de servicios de una empresa bancaria Lima – 2018 [Trabajo de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de Repositorio de tesis digitales <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10412>
- Sáenz, M., & Ugalde, J.W. (2019). Riesgos psicosociales en los operadores de call center. Universidad y sociedad, 11(1), 193-199.
- Salas, K. (2018). Factores psicosociales que afectan a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Pasto. {Boletín Informativo CEI}, 4(3), 34-37 <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/issue/view/111/139>
- Scielo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del Trabajo, 2. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente España (2018). *Guía Calificación jurídica de las patologías causadas por Riesgos Psicosociales en el trabajo. Propuestas de*

- mejora*. UGT-CEC. Blanca Impresores S.L. 95 319 11 02. M-40982,
<https://www.ugt.es/sites/default/files/guiapatologiasweb.pdf>
- Trujillo, M., Amaya, G., & Montaña, J. (2017). Análisis de la afectación del riesgo psicosocial en la calidad de prestación de servicios de la comisaría de familia 5 Kennedy – Patio bonito [Trabajo de grado especialización, Corporación universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional Uniminuto.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5831/TEGS_AmayaCulmaGerley_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vieco-Gómez., & Abello-Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe*, 31(2), 354–385.
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Vieco-Gómez, G., Caraballo-Gracia, D., & Abello-Llano, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde el caribe*, 35(1), 49-59.
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11153>
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Vizuite, J. (2020). El diagnóstico de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital 05D04 Pujilí – Saquisilí Educación [Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31212>
- Zhang, G., Sanabria, C., Martínez, D., Zhang, W., Gao, S., Alemán, A., Granja, A., Páramo, C., Borges, M., & Izquierdo, G. (2021). Consecuencias sociolaborales del confinamiento por laCOVID-19 en pacientes con esclerosis múltiple en dos poblaciones muy diferentes. <https://doi.org/10.1016/j.nrl.2020.08.002>

ANEXO B

Entrevista Semiestructurada

Dolly: Buenas tardes doña Jenny ¿Cómo está?

Jenny: Buenas tardes Dolly Muy Bien gracias.

Proceso de atención a ciudadanos

Dolly: ¿Cuál es su cargo aquí en la Alcaldía?

Jenny: Mi cargo es técnico administrativo, con funciones de sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo y Vivienda.

Dolly: ¿Qué problemáticas se atienden en cada una de las dependencias de la alcaldía?

Jenny: yo atiendo todas las problemáticas relacionadas a las seguridad y salud en el trabajo, todo lo que son accidentes laborales de los empleados, que son muy pocos relativamente. En el año se presentaran si mucho dos o tres no más, y eso que son accidentes laborales mínimos, no son de gravedad. Y el tema relacionado a todo lo que tiene que ver con la vivienda del municipio de Andalucía, yo soy el enlace con el ministerio de vivienda de la gobernación para atender temas relacionados con vivienda. En las demás dependencias se atienden temas relacionados con salud, impuestos, movilidad, sisben, violencia intrafamiliar, como es el caso de la comisaria.

Dolly: ¿Al iniciar el año 2020 la alcaldía contaba con un protocolo de atención al ciudadano? ¿Este era conocido por todos los funcionarios?

Jenny: si la alcaldía siempre ha contado con un protocolo de atención, con horarios establecidos, yo considero que todos los funcionarios encargados de la atención al público lo conocen, porque se ha socializado, anqué en el último año no con tanta frecuencia. Pero obviamente nosotros tenemos que brindar una atención de calidad, en términos de respeto y tratar de resolver las inquietudes de los usuarios de forma oportuna.

Dolly: ¿Antes del confinamiento cuantas personas aproximadamente venían diariamente a recibir atención a las distintas dependencias?

Jenny: Esta es una de las oficinas a las que menos personas vienen al día pese a que hay muchas necesidades de vivienda, en promedio son menos de 10 personas las que vienen. Pero en la mayoría de oficinas reciben atención más de 10 personas al día. Todo depende del tipo de atención que se brinde. Un ejemplo, en la oficina del Sisben se atiende a muchas personas al día, porque tú sabes que es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, hay personas que están inconformes con el puntaje que tienen y otras que no han sido encuestadas y vienen a solicitar que las encuesten.

Dolly: ¿Cuáles fueron los horarios de atención al ciudadano durante el confinamiento?

Jenny: Durante la pandemia, se implementaron protocolos de bioseguridad para el ingreso de los usuarios. Algunos funcionarios atendíamos públicos en la tarde y otros en la mañana. Para evitar afluencia de público y mantener el distanciamiento social. Ha habido restricciones, en cuento al ingreso de adultos mayores y menores de edad. Se han habilitado líneas telefónicas de comunicación que han permitido el acceso a la información y eso ha mejorado la atención al usuario.

Dolly: ¿El tipo de atención que demandaban los ciudadanos en esta oficina fue el mismo a lo largo del año 2020, o se evidenciaron nuevas problemáticas como resultado de la emergencia sanitaria generada por el Covid 19?

Jenny: En cuanto al tema de vivienda la población si sigue siendo la misma, porque las necesidades y existen y usted sabe cada día son mayores las problemáticas de vivienda, esa población no ha disminuido, por el contrario ha aumentado pero no creo que esto esté directamente relacionado con la situación de pandemia. Y como el tema de la seguridad y salud en el trabajo va encaminado solamente a la atención de los funcionarios pues la atención sigue siendo la misma. No obstante, en otras oficinas de la alcaldía si se ha aumentado el número de personas que demanda atención en las oficinas. Para nadie es un secreto que la economía del municipio al igual que la mundial se ha visto afectada. Muchas personas han perdido sus fuentes de ingresos o han disminuido sus ingresos, en el tema de salud también hemos tenido mayores de manda, al igual que en el tema de educación, y en el caso de la comisaria de familia también se han presentado nuevas problemáticas relacionadas con la convivencia familiar

Factores de riesgo psicosocial intralaboral

Dolly: ¿Cuáles son las condiciones ambientales de los puestos de trabajo en la alcaldía? Iluminación, ruido, hacinamiento, orden y aseo, etc.

Jenny: Bueno, yo considero que las condiciones de los puestos de trabajo en la alcaldía son adecuadas, se cuenta con buena iluminación. No hay ruido permanente que interfiera en el ambiente. En cuanto al orden y aseo, son muy exigentes y casi siempre todo está limpio y ordenando. Los espacios de trabajo son cómodo, y aunque debemos compartir la oficina entre varios funcionarios no hay condiciones de hacinamiento, porque hay distancia entre uno y otro.

Dolly: ¿el trabajo realizado por cada uno de los funcionarios les exige hacer esfuerzo mental?

Jenny: casi todos los funcionarios de la alcaldía debemos hacer esfuerzo mental de forma permanente, bien sea atendiendo a los usuarios, haciendo informes y cumpliendo con las distintas actividades propias de cada cargo. Acá el trabajo es más mental que físico.

Dolly: ¿cómo son las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la alcaldía? ¿Se han identificado situaciones que den cuenta de maltrato?

Jenny: considero que todos los funcionarios de la alcaldía tenemos adecuadas relaciones interpersonales. No dejan de faltar los conflictos y las diferencias entre algunos, pero hasta ahora esos conflictos han sido insignificantes y se han abordado de forma asertiva. Ningún funcionario ha reportado situaciones de maltrato por parte de sus compañeros o jefes, el comité de convivencia no tiene conocimiento de este tipo de situaciones.

Dolly: ¿Qué tipo de usuarios se atienden en la alcaldía y como la actitud de los clientes frente a los funcionarios?

Jenny: acá a la alcaldía vienen usuarios de todo tipo, de los distintos estratos sociales, de todos los barrios de Andalucía y los de la zona rural plana y montañosa. Algunos usuarios requieren atención relacionada con el pago de impuestos, diligencias de tránsito, y algunos vienen a buscar ayudas sociales o para inscribirse a los programas que ofrece la alcaldía. Vienen desde jóvenes hasta adultos mayores. La mayoría de usuarios son respetuosos, uno no tiene dificultades con ellos. Pero no falta el que vine de afán o habla con palabras inadecuadas por la misma preocupación que está viviendo.

Dolly: ¿Considera que los trabajadores cuentan con el tiempo suficiente para realizar todo el trabajo que le ha sido asignado dentro de la jornada laboral?

Jenny: Bueno, la verdad es que acá en la alcaldía nadie está encima de uno diciéndole a cada rato que debe hacer, cada funcionario es responsable de manejar sus tiempo, aunque hay tareas que tienen un tiempo determinado. La mayoría de veces uno tiempo para cumplir con sus labores dentro de la jornada laboral, pero hay ocasiones en las que requiere de un tiempo extra, cuando el trabajo se acumula, pero eso no es de todos los días.

Medidas de prevención e intervención del riesgo psicosocial.

Dolly: ¿En la alcaldía se cuenta con un programa de capacitación anual y se logró el cumplimiento del mismo durante el año 2020 y en lo que va corrido del 2021?

Jenny: Si, contamos con un plan de capacitación anual. El año 2020 y este tiempo que ha transcurrido del 2021, pues han sido dos años que nos han enseñado muchos asuntos valiosos como por ejemplo el de la salud. No obstante muchos temas tuvieron que ser suspendidos, entre esos está el plan de capacitación porque tú sabes que el plan de capacitación era presencial, había que hacer reuniones presenciales con los funcionarios para mejorar la calidad de las funciones del empleado para que pueda atender mucho mejor el usuario, entonces pues esa parte si se ha visto como afectada. Sin embargo los que están estudiando, haciendo sus programas universitarios, ellos han continuado de manera virtual. Y se han hecho algunas capacitaciones de forma virtual, nosotros tratamos de hacerlo lo mejor posible, teniendo las líneas de comunicación, pero de manera presencial si no se ha podido. En algunos casos que aplica si se han hecho virtuales, pero pues tu sabes que todo no puede ser virtual, entonces las que no se han podido ser virtuales si están suspendidas hasta el momento.

Dolly: ¿En la alcaldía se tienen identificadas las actividades emocionalmente más demandantes y los cargos que se encuentran expuestos a ellas?

Jenny: Si la alcaldía por ejemplo presta la atención en primera infancia, infancia y adolescencia, que está a través de la comisaria de familia. Esa es una oficina que es bastante compleja. Una secretaria pues, como tú te puedes dar cuenta, a la comisaria de familia llega toda clase de problemas, entonces eso ha hecho de que de pronto algunos funcionarios tengan ese inconveniente psicosocial. Hay personas que no tienen el manejo de los temas entonces eso les afecta mucho. No obstante, esta identificación se ha hecho desde la experiencia, desde lo que lo que uno observa en el día a día, del seguimiento que uno le hace a los empleados, pero no se cuenta con análisis documentado.

Dolly: ¿Se cuenta con Matriz de peligros y riesgos y Diagnóstico de factores psicosociales? ¿Quiénes participaron en su construcción? ¿Se ha hecho análisis psicosocial de los puestos de trabajo?

Jenny: A la fecha no se ha realizado un diagnóstico de factores de riesgos psicosociales ni se ha hecho análisis psicosocial de los puestos de trabajo como tal. Si tenemos matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos pero está en proceso de actualización.

Dolly: ¿El responsable de la gestión del talento humano implementa estrategias para que los funcionarios afronten situaciones, vivencias y contactos personales de alto impacto emocional? ¿Se brinda soporte emocional a los funcionarios que lo requieren?

Jenny: Desde el área parcialmente. Como compañeros se buscan estrategias pero siempre son dirigidas desde el área de talento humano.

Dolly: ¿se realiza inducción cuando las personas ingresan a la empresa? ¿la inducción permite que los trabajadores tengan de su rol, objetivos del trabajo, las funciones, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa?

Jenny: Bueno, aquí en la alcaldía se maneja el proceso de empalme, cuando uno cambia de un puesto pues se tiene que hacer un empalme por obligación a la persona que llega en su debido momento, entonces en el proceso de empalme se le explica todo.

Dolly: ¿se cuenta con comités institucionales, están funcionado, cada cuanto se reúnen y que tipo de actividades desarrollan? comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia laboral, y conoce los miembros de cada comité?

Jenny: si, nosotros tenemos el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y el comité de convivencia laboral, la brigada de emergencia pues estábamos en el proceso de conformarla, pero esta si debe ser de manera presencial, entonces ese comité si se no ha dificultado para la conformación, porque pues para usted conformar una brigada tiene que tener personal capacitado y personas que tengan el conocimiento y que tengan el valor de atender una emergencia en caso de que se requiera, pero mientras tanto hemos contado con el apoyo de los organismos de socorro, y en caso de que se nos presente una emergencia, de inmediato acudimos a ellos. Los comités paritarios y de convivencia se reúnen, reciben capacitación de acuerdo con la norma y están vigentes hasta marzo, a partir de la próxima semana toca hacer convocatoria para la conformación de los nuevos comités.

Dolly: ¿Qué acciones se implementan para la prevención del acoso laboral y la solución de conflictos interpersonales entre los funcionarios de la alcaldía?

Jenny: Bueno aquí hasta la fecha al comité no se le ha presentado ningún caso de acoso laboral y puesto todos tienen la capacitación, a todos se les ha dado la orientación de que si se sienten con acoso laboral, pues que sea informado inmediatamente. Pero pues la verdad pues hasta ahora ninguno ha presentado ninguna información

Dolly: ¿Se ha realizado por parte de la alcaldía un análisis psicosocial de los puestos (cargos) de forma participativa? ¿Con la participación de un profesional de seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores implicados y con delegados de las áreas pertinentes.

Jenny: un análisis psicosocial como tal no se ha realizado. La alcaldía está en el proceso de implementación del sistema y la identificación de todo tipo de riesgos. A la fecha no contamos con un análisis.

Dolly: Se han identificado situaciones de que den cuenta de afectaciones de tipo psicosocial en algún trabajador y que acciones ha implementado la alcaldía en esos casos?

Jenny: El año pasado se presentó una situación con un trabajador debido a los casos que se presentan en la comisaria de familia, en la atención y toco hacerle cambio de puesto de trabajo para que ella pudiera mejorar sus condiciones laborales y familiares, pues porque eso afecta en todo el sentido de la palabra. Tanto familiar como en su vida personal y cotidiana. Se brinda orientación por parte de la ARL, se le dieron los canales de comunicación. Y ahora esta superviene laboralmente, a nivel emocional y familiar.

Dolly: ¿Se promueve por parte de la alcaldía pausas que le permitan “desconectarse” total o parcialmente y de manera temporal del trabajo? ¿Quiénes son los responsables?

Jenny: A todas las personas de acá de la alcaldía se les ha dado la inducción de cómo hacer sus pausas activas en sus puestos de trabajo, se estuvo implementando también unas pausas activas también a nivel grupal pero lamentablemente el año pasado me toco suspenderlas porque se empezaron a presentar casos positivos de covid entre los compañeros, entonces no podemos poner en riesgo la salud de todos los compañeros de trabajo.

Dolly: ¿Qué actividades se implementan para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas?

Jenny: Bueno, aquí, pues cuando hemos hecho las reuniones del Coppast, cuando se han hecho las capacitaciones se habla de todos esos temas, sin embargo, pues no se han detectado casos que se puedan identificar a simple vista. Sin embargo pues uno trata de orientarlos.

Dolly: ¿cuenta con apoyo por parte de la ARL para la prevención de riesgos psicosociales?

Jenny: Si, de la ARL permanentemente hay una persona que está en coordinación con el municipio y en este momento contamos con la profesional Vivian Cristina Morales y la directora de la ARL y ellas mantienen muy pendiente del caso de Andalucía.

ANEXO C

Encuesta

Identificación de las medidas implementadas por la alcaldía de Andalucía valle para la prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial, en funcionarios encargados de la atención al ciudadano

INSTRUCCIONES

Este cuestionario busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo. Le agradecemos que conteste las siguientes preguntas de forma absolutamente honesta.

Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas. Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

¿A qué dependencia pertenece?					
Género					
Edad	18 - 25 años	26 - 33 años	34 - 41 años	42 - 49 años	50 años o mas
Nivel académico	Bachiller	Técnico	Tecnológico	Pregrado	Posgrado
Tiempo de vinculación laboral	1 - 2 años	2 - 3 años	3 - 4 años	4 - 5 años	Más de 5 años

1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Si	No	Parcialmente	No sabe
1	¿En esta oficina se cuenta con un protocolo de atención al ciudadano? ¿Lo conoce?				
2	¿En promedio se atienden más de 10 personas en esta oficina al día?				
3	¿Hubo cambio en los horarios de atención durante la época de confinamiento?				
4	¿Se implementaron protocolos para garantizar la atención al público durante el confinamiento?				
5	¿Aumentó el número de personas que requerían atención en esta oficina durante el confinamiento?				
6	¿Posterior al confinamiento se vio un aumento de ciudadanos demandando atención esta oficina?				
7	¿El tipo de atención que demandaban los ciudadanos en esta oficina fue el mismo a lo largo del año 2020, o se evidenciaron nuevas problemáticas como resultado de la emergencia sanitaria generada por el Covid 19?				

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					

66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					

96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fu SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **Medidas para prevenir el riesgo psicosocial**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

3. MEDIDAS PARA PREVENIR EL RIESGO PSICOSOCIAL

Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Conoce el programa de capacitación anual de la Alcaldía?				
	¿Recibe capacitación o formación para mejorar en el ejercicio de su rol al menos una vez cada semestre?				
	¿Le han realizado evaluación de desempeño?				

Desarrollo de estrategias de afrontamiento

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿La alcaldía cuenta con manuales de funciones? ¿Los conoce?				
	¿En la alcaldía se tienen identificadas las actividades emocionalmente más demandantes y los cargos que se encuentran expuestos a ellas?				
	¿Se cuenta con Matriz de peligros y riesgos y Diagnóstico de factores psicosociales?				

	¿El responsable de la gestión del talento humano implementa estrategias para que los funcionarios afronten situaciones, vivencias y contactos personales de alto impacto emocional? ¿Se brinda soporte emocional a los funcionarios que lo requieren?				
--	---	--	--	--	--

Inducción y reinducción

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Recibió inducción al ingresar a la empresa?				
	¿La inducción le permitió tener claridad de su rol, objetivos del trabajo, las funciones, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa?				
	¿Conoce los mecanismos formales de comunicación establecidos por la alcaldía? Por ejemplo para la solicitud de permisos y vacaciones. Conductos regulares para resolver inquietudes relacionadas con el trabajo.				
	¿Tiene información sobre los comités institucionales: comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia laboral, y conoce los miembros de cada comité?				
	¿Tiene información sobre las acciones de prevención del acoso laboral, incluyendo los procedimientos para la solución de conflictos interpersonales entre los funcionarios de la alcaldía?				

Promoción del apoyo social en la organización

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿El encargado del área de gestión humana implementa estrategias para promover y fortalecer el trabajo colaborativo entre los funcionarios de la alcaldía?				
	¿En la alcaldía existe un comité en el que participan directivos y trabajadores para la organización de actividades que fomentan el apoyo social (reuniones o eventos informales, celebración de cumpleaños) y se llevan a cabo de forma habitual dichas actividades?				

Claridad del rol como pilar del desempeño

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿La alcaldía cuenta con perfiles de cargo y los socializa a las personas que los desempeñan o a quienes tienen una relación funcional con el mismo?				
	¿Conoce la metodología implementada por la alcaldía para establecer los perfiles de cargo?				

Enriquecimiento de puestos de trabajo

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Se ha realizado por parte de la alcaldía un análisis psicosocial de los puestos (cargos) de forma participativa? ¿Con la participación de un profesional de seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores implicados y con delegados de las áreas pertinentes?				

Gestión de cargas de trabajo

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Se ha establecido por parte de las directivas lineamientos para la prevención de la sobrecarga cuantitativa y mental, así como para la planificación del trabajo en plazos alcanzables?				
	¿Se asegura por parte de la alcaldía la disponibilidad de herramientas y útiles necesarios para realizar el trabajo, en términos de cantidad y especificaciones ajustadas a los resultados esperados?				
	¿El responsable de la gestión del talento humano, con la participación de los trabajadores, revisan las cargas de trabajo y las ajustan, evitando la asignación de tareas en cantidad y complejidad superior a las capacidades de los trabajadores?				
	¿La alcaldía implementa acciones para adecuar la iluminación, confort térmico y control de fuentes de ruido que afecten la concentración?				
	¿La alcaldía evita condiciones de hacinamiento de personas que dificultan la circulación del aire, el control de la temperatura y el ruido producido por personas?				
	¿La alcaldía realiza mantenimiento y/o reemplazo de forma oportuna de las herramientas y útiles de trabajo, así como los instructivos de operación, manuales, listas de verificación, registros, procedimientos de trabajo entre otros, de modo que estas estén actualizadas y en buenas condiciones?				
	¿Los equipos informáticos están actualizados y con los programas necesarios para el procesamiento de la información?				

Gestión de pausas en el trabajo

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Se promueve por parte de la alcaldía pausas que le permitan “desconectarse” total o parcialmente y de manera temporal del trabajo?				

Seguimiento y retroalimentación de la gestión

		Si	No	Parcialmente	No sabe
	¿Se realiza seguimiento al trabajador en el día a día y evaluación de la gestión y evaluación de gestión de forma periódica?				
	¿Cómo resultado de los seguimientos se hace a los trabajadores retroalimentación de forma respetuosa y objetiva?				

Servicio de asistencia al trabajador

		Si	No	Parcialmente	No sabe
1	¿La organización cuenta con servicios de asistencia al trabajador? (servicios de consejería)				

Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales

		Si	No	Parcialmente	No sabe
1	¿La organización promueve desde el ámbito laboral la práctica del deporte, la recreación y las actividades educativas y culturales?				
2	¿Conoce si existen convenios con entidades externas para obtener servicios o beneficios que faciliten el desarrollo de las actividades deportivas, recreativas, educativas y culturales?				

Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad

		Si	No		Parcialmente	No sabe
1	¿Conoce métodos de relajación que le permitan ser utilizados frente a situaciones amenazantes?					
2	¿Ha participado de jornadas de capacitación y entrenamiento en técnicas de relajación por parte de entidades promotoras de salud (EPS) y/o cajas de compensación familiar?					

Manejo eficaz del tiempo

		Si	No		Parcialmente	No sabe
2	¿Ha participado de actividades de educación programadas por las áreas de					

	gestión del talento humano o seguridad y salud en el trabajo para el manejo eficaz del tiempo?					
--	--	--	--	--	--	--

Prevención del consumo de sustancias psicoactivas

		Si	No		Parcialmente	No sabe
1	¿ Existe una política de cero tolerancia al consumo de sustancias psicoactivas en su organización?					
5	¿Se han llevado a cabo jornadas de sensibilización con el apoyo de la administradora de riesgos laborales (ARL) a la que se encuentre afiliada la empresa?					

Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos

		Si	No		Parcialmente	No sabe
1	¿ Se cuenta con un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias en su organización?					
2	¿Se tiene conformada brigada de emergencias en su organización?					
3	¿Conoce si los brigadistas son capacitados y entrenados de forma teórico-práctica en primeros auxilios psicológicos?					
4	¿Conoce si en su organización se encuentra Implementado un plan de atención en crisis?					

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada IDENTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LA ALCALDÍA DE ANDALUCÍA VALLE PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre Dolly Johana Angulo Lloreda
CC. 1112100649

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada IDENTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LA ALCALDÍA DE ANDALUCÍA VALLE PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre CAROLINA CASTRO HOLGUÍN
CC. 42.122.081