

Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano  
Propuesta de Prevención de Riesgos Psicosociales Para Bancolombia

Presentado Por:

Lina Xiomara Machado\_ 1.098.632.080

Marggy Katherine Noriega Gil\_1.098.712.772

Alexandra Merchan\_1.098.100.891

Liliana Sierra Gabanzo\_1.098.650.223

Abel Alejandro Vera Chaparro\_91.531.560

Grupo: 101007\_25

Presentado A: Mayerline Duran

Tutora

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – Unad

Administración de Empresas

Diciembre del 2017

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	4
1.2 <i>Planteamiento del problema</i> .....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1 GENERAL.....	5
1.3.2 <i>Específico</i> .....	5
1.4 Justificación de la propuesta .....	6
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1 MARCO TEÓRICO .....	6
2.1.1 <i>Factores psicosociales</i> .....	8
2.1.2 Factores de Riesgo Psicosocial.....	10
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL.....	13
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
3.2 <i>Población y Muestra</i> .....	13
3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	14
3.3.1 PRIMARIAS:.....	14
3.3.2 <i>Secundarias:</i> .....	14
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	15
3.4.1 ENCUESTA CUMPLIMIENTO FACTOR PSICOSOCIAL EN BANCOLOMBIA .....	15
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	17
4.1 RESULTADOS.....	17
4.2 <i>Análisis de datos</i> .....	28
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	30
5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS .....	30
5.2 <i>Recomendaciones</i> .....	31
5.3 Propuesta .....	32
5.3.1 Recursos: .....	36
5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt.....	38
CONCLUSIONES .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41

## Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo identificar si en la sede de la carrera 18 N 35-02 Bancolombia Bucaramanga viene cumpliendo con el factor psicosocial, este factor se relaciona con algunas condiciones que se presenta en una situación laboral que directamente se relaciona con la organización de trabajo, como realiza sus funciones, así como su entorno social.

Para analizar si en la sede de Bancolombia están cumpliendo con el factor psicosocial, realizamos una encuesta por conveniencia a 28 de los 40 trabajadores, la finalidad de dicha encuesta fue identificar sus conocimientos generales sobre temas de salud ocupacional y factor psicosocial, la forma de su trabajo y desarrollo de habilidades, calidad de liderazgo y trabajo en equipo, compensaciones, exigencias psicológicas, apoyo social y compensaciones.

Los resultados obtenidos nos arrojaron que la empresa viene cumpliendo en un nivel medio con el factor psicosocial por lo cual diseñamos una propuesta de mejoramiento basada en el modelo Nonaka Takeuchi que permitan a la empresa a un mediano o largo plazo contar con empleados capacitados, seguros, satisfechos, autónomos, innovadores, dispuestos al cambio, pero sobre todo productivos, y que no se vuelva a presentar dificultades de ansiedad y preocupación por los despidos.

## Capítulo 1: planteamiento del problema

### 1.1 Antecedentes del problema

El factor psicosocial es aquella condición que se presenta en una situación laboral que directamente se relaciona con la organización de trabajo, como realiza sus funciones, así como su entorno social, si no se cumplen con unas condiciones psicosociales favorables si no al contrario desfavorables se podrían presentar algunas conductas inadecuadas en el desempeño del trabajo y/o consecuencias para la salud del trabajador; como carga mental, insatisfacción laboral, problemas de relación, estrés.

Según la resolución 002604 el Ministerio de la protección Social (2008) dice “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. p 1. Dicha resolución es aplicada a toda persona que trabaje bien sea de manera independiente, por empresa pública, privada, economía solidaria entre otras, la resolución que se define en cinco (5) capítulos nos explica desde lo conceptos básicos, la identificación de los riesgos psicosociales, hasta la intervención de estos en el trabajo, todo esto con el fin de velar, vigilar, cuidar y controlar de alguna manera la salud de los colombianos.

Bancolombia es una institución financiera que proporciona una línea completa de productos y servicios bancarios, como banca corporativa y gubernamental, tesorería, banca hipotecaria, banca persona, para pymes, para personas y empresas, el banco ofrece productos de inversión, tarjetas de crédito y débito, planes de pensión, créditos hipotecarios, financiamiento comercial y de

consumo, Permitiendo emplear a muchas personas y brindar apoyo social, logrando consolidarse y convertirse en una entidad bancaria sólida y estable en Colombia.

## **1.2 Planteamiento del problema**

A pesar de estos antecedentes en los últimos semestres han tenido una cantidad de despidos masivos y en su mayoría injustificados, sumándole a esto la falta de motivación por cumplimiento de ventas o buen desempeño de sus funciones los empleados se quejan por las malas políticas administrativas, ellos consideran que Bancolombia está atentando contra la salud de los trabajadores y excesivos riesgos profesionales.

¿En qué porcentaje entonces está cumpliendo Bancolombia con el factor psicosocial según la resolución 2646 de 2008?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 General**

- Realizar un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento frente a la prevención de factores de riesgos psicosociales para el Grupo Bancolombia.

### **1.3.2 Específico**

- Conocer como maneja Bancolombia el factor psicosocial intralaboral.

- Identificar como manejan la organización del trabajo y las características sociales en Bancolombia.
- Concluir si Bancolombia está cumpliendo con dicho factor y en qué porcentaje.
- Diseñar un plan de mejora para el proceso de salud ocupacional enfocado en la gestión de conocimiento.

#### **1.4 Justificación de la propuesta**

Para una empresa es primordial y esencial cuidar y velar por la salud e integridad de sus colaboradores, Bancolombia es una empresa que cuenta con muchos empleados a su cargo y es inminente que no se presenten problemas que involucren el factor psicosocial.

El propósito de esta investigación se fundamenta en la necesidad de saber inicialmente si en empresa se están presentado inconvenientes que involucren el factor psicosocial como la desmotivación, estrés laboral, sobrecarga de trabajo, falta de liderazgo, temas de trabajo en equipo, y si la empresa cuenta con un plan y acciones para contrarrestar posibles consecuencias psicosociales que afecten la salud y eficiencia del trabajador a fin poder reorganizar y/o presentar una propuesta de mejora que permita dar solución a una posible problemática que pueda llegar afectar la salud de lo empelados.

### **Capítulo 2: revisión de literatura**

#### **2.1 Marco teórico**

Basados en la gestión del conocimiento del modelo Nonaka y Takeuchi el objetivo cómo marco teórico principal de desarrollo de este proyecto sobre la prevención de factores de riesgos psicosociales para la organización Bancolombia, es poder transferir todo el conocimiento

necesario desde donde los resultados de la investigación nos muestran que es necesario corregir y aplicar competencias dentro de la organización Bancolombia que puedan garantizar una realimentación intelectual y psicológica a los trabajadores de la organización. Por tal motivo para desarrollar esta problemática miraremos a la organización Bancolombia desde dos dimensiones del conocimiento, la dimensión ontológica y la dimensión epistemológica con el objetivo de absorber conocimientos tácitos y conocimientos explícitos.

Basados en este modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi miraremos tres funciones principales para poder brindar recomendaciones al grupo de talento humano y a la organización Bancolombia creando así nuevos conocimientos para luego difundirlos dentro de la organización Bancolombia y por último incorporarlos dentro de las políticas de recursos humanos.

Este proyecto como marco teórico, estudiaremos factores psicosociales que afectan directamente la salud de los trabajadores desde una perspectiva global, teniendo en cuenta y resaltando que los trabajadores de la organización Bancolombia están siendo afectados a nivel psicológico por los despidos masivos que se han venido presentando durante el último período.

Cabe subrayar que los factores psicosociales dentro de la organización son de alta importancia y que son decisivos para los resultados de la organización.

Teniendo como consulta de análisis el libro del Doctor Roberto Sánchez Gómez de la editorial ESIC - Gestión y psicología en empresas y organizaciones los factores psicosociales dentro de una organización son todo aquel grupo de acciones psicológicas que puedan afectar a un trabajador en particular y que puedan influir en su salud mental y su desarrollo con su entorno tanto laboral como personal

Es por eso que es necesario comprender que se debe tener una higiene profesional con respecto a todo lo psicosocial que pueden causar enfermedades profesionales si no son observadas con total cuidado dentro de una organización

### **2.1.1 Factores psicosociales**

Las condiciones laborales de un trabajador no sólo pueden ser tenidas en cuenta a nivel físico sino también psicológico

Si analizamos desde todo punto de vista a la organización especialmente desde una perspectiva psicosocial, es de alta importancia tener en cuenta que se podrá observar que estos dos aspectos tienen amplia relación con respecto a la salud y al bienestar del trabajador.

Hoy en día en El Siglo XXI podemos detectar que las grandes organizaciones están en un contexto cambiante diariamente donde cada Factor psicosocial que rodea a un trabajador puede alterar tanto positiva como negativamente el entorno que le rodea y sus resultados tanto laborales como personales es por eso que el área de recursos humanos debe percibir y analizar qué situaciones pueden afectar a los empleados de la organización

Los entornos que rodean al trabajador pueden afectar tanto positiva como negativamente por medio de una motivación o muy sencillamente por insatisfacciones laborales efecto por presiones laborales que puede conllevar a situaciones fuera de lo normal y que afectan directamente su salud, su seguridad familiar, laboral y personal.

Como Plan de vuelo en una gerencia organizacional se debe tener en cuenta que las estrategias a utilizar dentro de la organización deben ser cuidadosamente aplicadas a los trabajadores y a sus factores psicosociales, por medio de prácticas correctas de gestión y

prácticas correctas de relaciones humanas; pues estas prácticas pueden llegar a intervenir en forma directa en la satisfacción y en el desempeño de cualquier trabajador.

Por tal motivo se resalta que, si una organización quiere tener resultados positivos, dentro de la compañía se debe analizar cuidadosamente todo tipo de estrategia a utilizar para alcanzar las metas.

Es por eso que se debe tener en cuenta que la relación del individuo es directamente proporcional a las condiciones laborales, donde cada factor laboral psicosocial se puede ver representado por medio de caracteres de tecnología, por medio de situaciones socioeconómicas, por medio de objetivos empresariales que afectan directamente al trabajador o a la persona como anteriormente lo mencionaba directamente en forma positiva o negativamente en el bienestar, en el desempeño tanto a nivel colectivo como a nivel individual.

Tomando como referencia el análisis realizado por el Ministerio de protección social en el año 2008 el cual definió que los factores psicosociales no sólo pueden ser aspectos intralaborales sino también pueden ser extralaborales es decir dentro de la organización y fuera de la organización directamente son proporcionales dentro de una dinámica de un entorno laboral para un trabajador ya que este entorno puede estar comprendido de percepciones de experiencias que llenan un conjunto de situaciones mentales de salud y por consiguiente a un resultado como trabajador dentro de una compañía.

Hoy en día las grandes empresas crean estrategias que puedan abarcar en el personal a nivel intra laboral y a nivel extra laboral todo lo concerniente al trabajador, precisamente para qué al tener en cuenta todos los factores que afectan a nivel psicosocial del trabajador, sus interacciones, sus percepciones, sus condiciones y todas aquellas experiencias tanto a nivel

interno como a nivel externo se pueda detectar su satisfacción directa hacia el empleado y como se pueden generar actitudes positivas con respecto a la organización, a las tareas que tenga que realizar el trabajador, hacia todos aquellos recursos y todas aquellas culturas que el empleado a largo plazo pueda impactar tanto en las metas propuestas por la organización, en la salud del trabajador, en el bienestar de la compañía, de los accionistas, de la empresa y también en todo su entorno.

### **2.1.2 Factores de Riesgo Psicosocial**

Todo factor de riesgo psicosocial tiene que ver con respecto al individuo y al medio donde trabaja pues estos se encuentran directamente proporcionales a la intensidad y presión que pueda generar hasta cierto punto un desequilibrio mental o en la salud de cualquier trabajador.

Cabe Resaltar que no sólo a nivel personal sino también de su entorno que lo rodea, de su entorno fisiológico y psicológico, de su entorno intelectual, de su entorno emocional y que como resultado afecta por último a su entorno social.

Analizando a profundidad lo anteriormente dicho, podríamos decir que los factores psicosociales son de alto riesgo, pues éstos pueden dañar la salud del trabajador a largo plazo y más si estos son negativos o desfavorables pues afectan como consecuencia la salud mental del trabajador.

Es de alta importancia tener en cuenta que todo factor que se relacione con el estrés y con la presión laboral pueden perturbar y desequilibrar todas las capacidades con las que cuenta una persona, capacidades para poder controlarse, para poder manejarse, para poder responder a cualquier tipo de actividades concernientes al desarrollo de su trabajo.

Es por eso que en las organizaciones en ocasiones vemos trabajadores que se ausentan demasiado tiempo de su trabajo con incapacidades no importando la antigüedad que tengan, pues se ven afectados en su entorno laboral que como resultado final el trabajador pierde comunicación con el grupo y su ritmo de trabajo disminuye y siente que su carga laboral se amplía, por lo tanto es de alta importancia prestar atención a cualquier tipo de desequilibrio que pueda ocasionarse al trabajador en presiones inadecuadas.

Por lo tanto, debemos comprender que los factores de riesgo psicosociales existen y que son un peligro latente en la salud de los trabajadores de una organización ya estos factores en ocasiones se dificultan para poderlos tratar, para poderlos detectar, para poderlos evaluar, y por último para poderlos controlar.

Acorde al modelo de organizaciones saludables del año 2010, se consideran que hay varios riesgos respecto a un entorno psicosocial de trabajo, por tal motivo se debe tener en cuenta que todo trabajador tiene derecho a una conservación de su salud psicológica y física, pues básicamente en ocasiones debido a que sus turnos no son rotados, aun apoyo a nivel social de la compañía, al miedo de perder su empleo estos trabajadores no tienen en cuenta sus límites psicosociales, sus desempeños a nivel laboral y por ultimo sus niveles sociales.

Según estudios realizados por la OMS se deben cuidar los aspectos psicológicos que tengan que ver con condiciones adecuadas para el trabajador, teniendo en cuenta que los medios laborales internos como externos, afectan directamente sea positiva o negativamente en el trabajador, por lo tanto, cuidadosamente se deben verificar todo tipo de metas, objetivos y logros de la compañía sin afectar los estados fisiológicos, psicoemocionales y sociales del trabajador.

### **2.1.3 factores protectores psicosociales**

Según la OMS toda organización debe prestar atención a los escenarios de desarrollo laboral donde el trabajador va a desempeñar sus actividades, pues se hace énfasis en este aspecto debido a que es desde ese entorno donde nace la calidad de vida del trabajador que claramente puede impactar sea positiva o negativamente en la salud y en su respuesta a los objetivos de la compañía. Por lo tanto, definimos que todo factor protector psicosocial es aquel conjunto que puede evitar causar daños en la salud del trabajador y en su bienestar

Ahí es donde entra a trabajar el estudio de una organización con respecto al estrés que tenga el sitio de trabajo para el colaborador, con el objetivo de reducir y evitar cualquier tipo de enfermedades profesionales y más bien poder desarrollar ambientes de bienestar en salud laboral cómo lo indica el Ministerio de protección social del año 2008 en su página número 2.

Según investigaciones realizadas por la SURA, toda organización debe de garantizar al trabajador un clima laboral adecuado para poder ejercer sus funciones, que mitiguen o que eliminen cualquier riesgo de enfermedad profesional, que puedan afectar en la salud del trabajador en su bienestar y en su desempeño no sólo de la compañía sino también del entorno fuera de esta, es decir a modo personal. Por lo tanto, es de alta importancia generar en el trabajador una satisfacción laboral que permita aumentar la eficiencia de este, para lograr los objetivos y las metas propuestas por la organización

Enfatizamos que la productividad y la alta eficiencia empresarial se generan creando ambientes de alta satisfacción, por lo tanto, resaltamos que un trabajador para que tenga resultados positivos es necesario controlar aquellas situaciones de estrés o cualquier tipo de desequilibrio social o psicosocial que puede llevar al éxito o a la quiebra de una compañía.

Acorde a análisis realizados en el año 2008 por la OMS, se recomiendan a todas las organizaciones proteger y crear ambientes laborales que mitiguen todo tipo de enfermedad laboral, garantizando que se pueda equilibrar en el trabajador un ambiente laboral adecuado creando estímulos positivos en la salud física y en la Salud Mental del trabajador.

Por medio de este proyecto y como marco teórico, como grupo resaltamos qué debe ser cuidadosamente analizado todo factor concerniente a la salud de los trabajadores no creando metas inalcanzables que puedan generar estrés en los procesos diarios de un entorno laboral y como principal objetivo disminuir cualquier tipo de enfermedad laboral, creando y promoviendo políticas de salud y bienestar hacia el trabajador, para finalmente fortalecer a la compañía y sus accionistas.

### **Capítulo 3: Metodología general**

#### **3.1. Método de la investigación**

En el presente trabajo se basó en un tipo de estudio descriptivo teniendo en cuenta que algunas de las características fundamentales de este estudio es utilizar criterios metodológicos o sistemáticos de la situación actual del Banco a través de las encuestas que permitan analizar el comportamiento de esos estándares y así tener unos resultados como evidencia o prueba para la realización del informe que nos servirá de soporte para el plan de mejoramiento que se propondrá a Bancolombia.

#### **3.2 Población y Muestra**

Población: 40 Empleados que trabajan en la sede carrera 18 N 35-02 Bancolombia Bucaramanga

Muestra: 28 empleados

En una sucursal que lo conforma alrededor de 40 empleados se toma una muestra del 50% de los empleados para tener un análisis más completo debido a que se puede presentar un margen de error entre el 5 y 10% de la población analizada. Muestra por conveniencia.

### **3.3 Fuentes de información**

En una sucursal que lo conforma alrededor de 40 empleados se toma una muestra del 50% de los empleados para tener un análisis más completo debido a que se puede presentar un margen de error entre el 5 y 10% de la población analizada.

Teniendo en cuenta la investigación a realizar se obtendrá los datos para la misma en las siguientes fuentes:

**3.3.1 Primarias:** Se escogerá un espacio con personas en diferentes cargos y horarios de la sucursal del centro que fue la escogida para la investigación.

La fuente principal que se utilizara es la encuesta como método de investigación efectiva:

Encuesta: Es un procedimiento que permite dentro de una investigación descriptiva recopilar los datos que se requieren para el análisis por medio de un cuestionario direccionado, en el cual se recoge información valiosa para después graficarlo o presentarlo en tablas.

**3.3.2 Secundarias:** son fuentes de información para consultas relacionadas con la gestión humana, en el proceso de la implementación de técnicas y en la gestión de las mejoras en la comunicación en las empresas, teniendo en cuenta que el sector financiero ha estado relacionado con factores de estrés y demás causados sobre los empleados.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La pregunta escogida en la encuesta a realizar a los empleados de Bancolombia está diseñada para identificar las condiciones de trabajo en el ámbito psicosocial con factores que puedan causar un riesgo de salud y bienestar de los trabajadores del grupo Bancolombia, consta de 17 preguntas con varias opciones de respuesta donde el encuestado señale la que mejor describe su situación.

#### 3.4.1 Encuesta Cumplimiento Factor Psicosocial En Bancolombia

Señale con una X la respuesta que considere que describe mejor su situación.

Sexo                      Masculino \_\_\_\_                      Femenino \_\_\_\_

N°	Pregunta	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo una Vez	Nunca
1	Durante el tiempo que lleva laborando con Bancolombia a escuchado nombrar el “factor psicosocial”					
2	¿Considera que el tema de salud ocupacional debe estar incluido en los temas de capacitación del Banco?					
3	¿Usted hace su trabajo con tranquilidad y lo mantiene al día?					

4	En general, ¿en algún momento ha sentido que su trabajo le produce desgaste emocional?					
5	¿En el trabajo, usted puede expresar libremente sus emociones?					
6	¿Su trabajo requiere alta concentración?					
7	¿Puede conversar con sus compañeros ausentándose un momento de su trabajo?					
8	¿Se siente conforme con la cantidad de trabajo que se le asigna?					
9	¿Su trabajo le permite enriquecer sus conocimientos?					
10	¿Siente gran sentido de pertenencia por Bancolombia?					
11	¿Usted hace tareas que cree que se deberían o podrían hacer de otra manera?					
12	¿Cuándo usted lo solicita recibe ayuda de su jefe inmediato?					
13	¿Usted recibe ayuda de sus compañeros en el trabajo?					

14	¿Sus jefes inmediatos tienen habilidad y son prácticos en resolver bien los conflictos?					
15	¿Tiene algún sentimiento de ansiedad o preocupación por si r si lo despiden o no?					
16	Sus jefes le dan el reconocimiento que se merece					
17	Siente preocupación de que le cambien las tareas contra su voluntad.					

## Capítulo 4: resultados

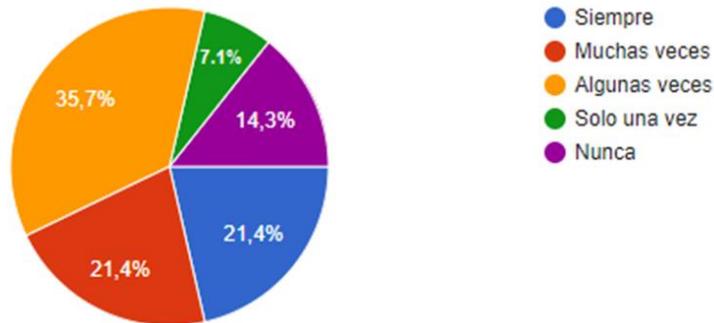
### 4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos detalladamente por medio de las gráficas donde los resultados son a través de las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa de la sede Carrera 18 N 35-02 Bancolombia Bucaramanga.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se realiza el respectivo análisis de cada una de las preguntas hechas.

### 1. ¿Durante el tiempo que lleva laborando con Bancolombia a escuchado nombrar el “factor psicosocial”?

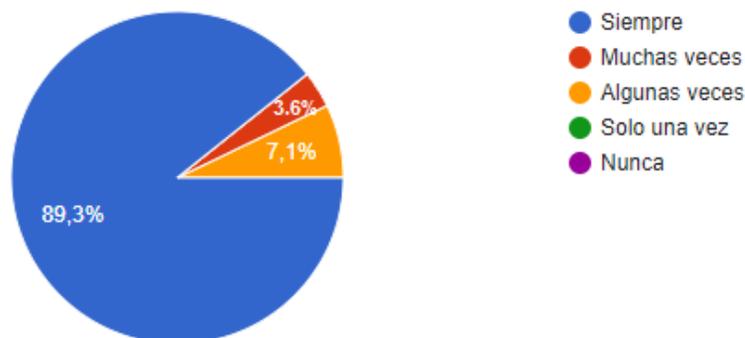
28 respuestas



**Análisis.** La media obtenida a través de las respuestas y pensamientos de los empleados de la compañía indica que conocen sobre el tema pero aun así se encuentran falencias en el ámbito de capacitación y concientización del personal respecto a los factores psicosociales que afectan directa o indirectamente la labor diaria y operación a realizar en los procesos de la compañía, se plantean nuevas jornadas de charlas las cuales muestren a grosso modo la importancia del factor en cuestión para que la operación de la empresa no se vea afectada por el mismo.

### 2. ¿Considera que el tema de salud ocupacional debe estar incluido en los temas de capacitación del Banco?

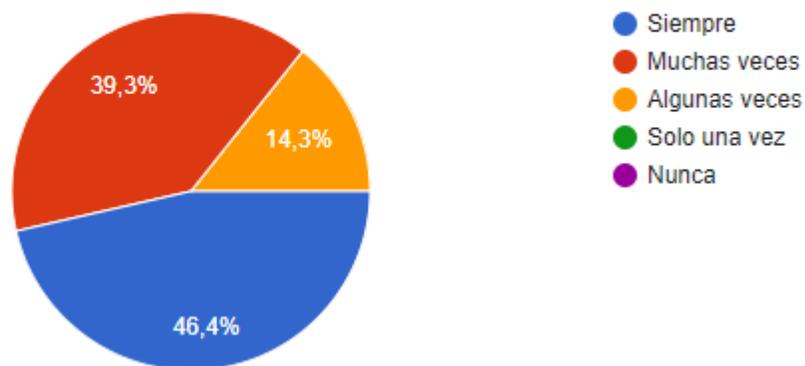
28 respuestas



**Análisis.** Se denota que en gran parte los empleados de la compañía son conscientes de los factores que pueden afectar o poner en riesgo su salud durante la jornada laboral, por lo cual conocen la importancia de mantener estable y en buenas condiciones todo aspecto que pueda llegar a afectarlos, se hace hincapié en que los espacios ofrecidos y el confort laboral mejoraran todo procedimiento y traerán beneficios para el crecimiento y progreso de la empresa.

### 3. ¿Usted hace su trabajo con tranquilidad y lo mantiene al día?

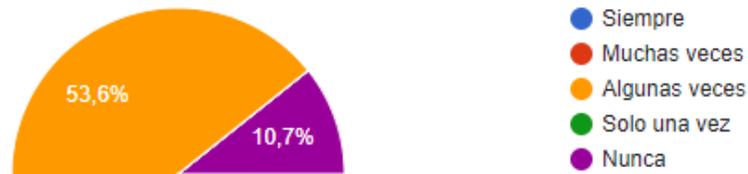
28 respuestas



**Análisis.** De acuerdo con los resultados se concluye que un 46.4% realiza su trabajo con tranquilidad y lo mantiene al día y un poco para de la mitad como 39.3% (Muchas veces) y 14.3% (Algunas veces) no tienen la misma tranquilidad completamente. Por lo tanto, se debe mejorar un poco para lograr la tranquilidad total y estar al día todos los días.

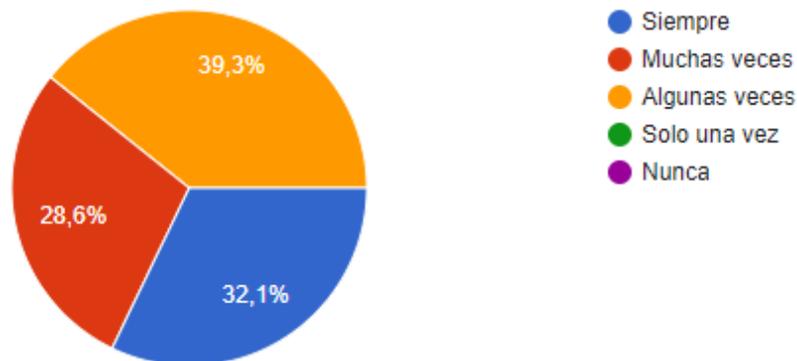
4. En general, ¿en algún momento ha sentido que su trabajo le produce desgaste emocional?

28 respuestas



5. ¿En el trabajo, usted puede expresar libremente sus emociones?

28 respuestas

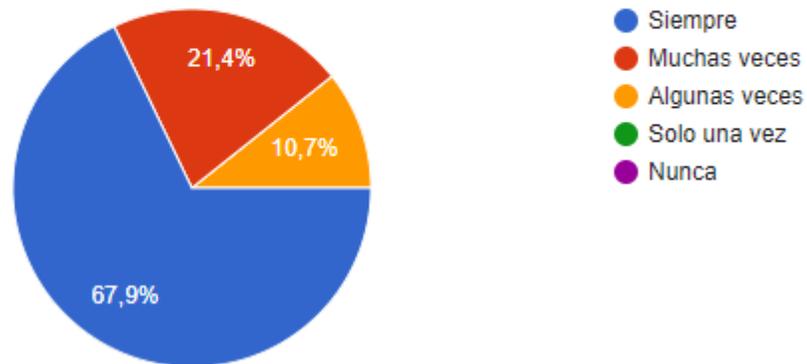


**Análisis.** Se nota evidentemente que un 53.6% un poco más de la mitad, ha sentido que el trabajo le produce desgaste emocional y esto es perjudicial para el trabajo ya que dejamos de tomar decisiones por dudas o miedos, a sentirse ansioso o abrumado, a sentir dolores de cabeza enojarse y pelear con los demás. Por eso es bueno que se establezcan prioridades, saber cuándo decir no, dedicar el tiempo necesario a una actividad.

**Análisis.** El 39.3% de los empleados pueden expresar libremente sus emociones y el otro 32.1% siempre y 28.6 % muchas veces, resultado que favorece ya que al expresar las emociones también se aprende y es la mejor manera para sentirnos bien.

## 6. ¿Su trabajo requiere alta concentración?

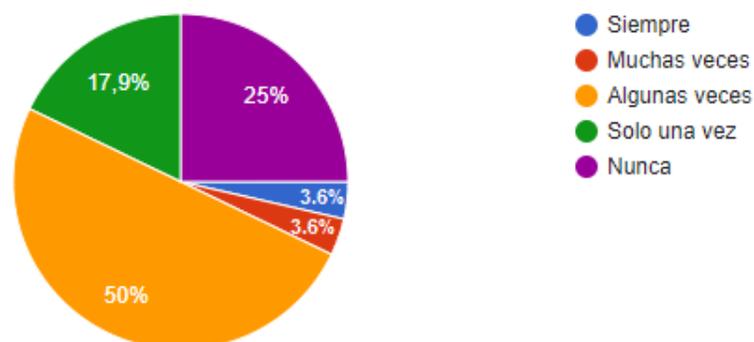
28 respuestas



**Análisis.** Evidentemente más de la mitad de los empleados tiene alta concentración en su puesto de trabajo y estos resultados de muestran que la concentración ayuda a tener una gran ventaja competitiva para lograr fidelizar clientes, trabajar ordenadamente, eficaz y rápidamente. Ayuda a reducir el cansancio mental.

## 7. ¿Puede conversar con sus compañeros ausentándose un momento de su trabajo?

28 respuestas

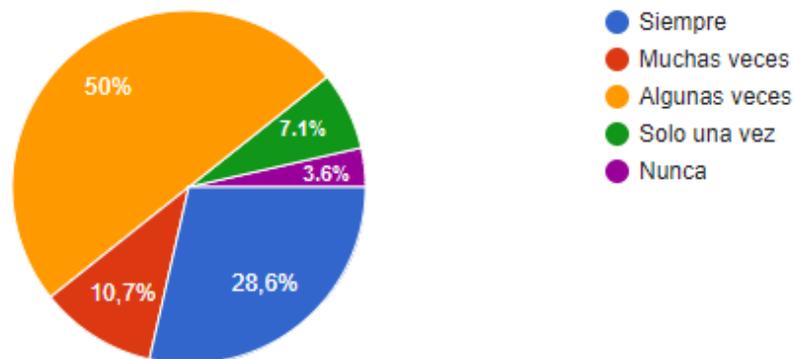


**Análisis.** Se evidencia que el 50% logran hablar con sus compañeros ausentándose un momento del trabajo y la mitad de los empleados nunca, solo una vez, alguna o muchas veces. Es

fundamental mantener una buena relación con sus compañeros, jefes, conocer gente, escuchar, ser agradable, ser agradecido.

### 8. ¿Se siente conforme con la cantidad de trabajo que se le asigna?

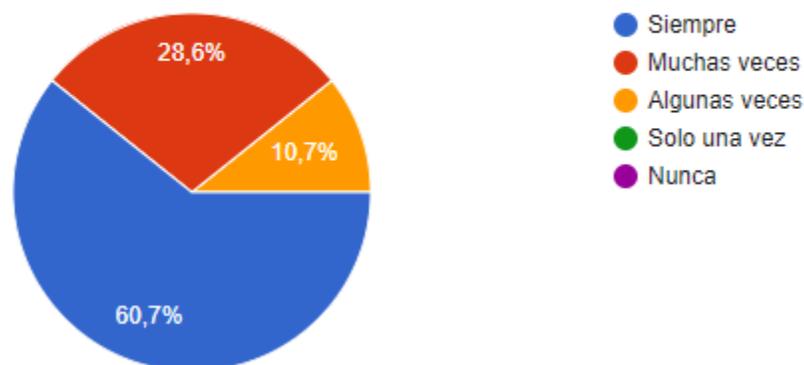
28 respuestas



**Análisis.** El 50% de empleados algunas veces se siente conforme y el otro 50% presenta un 3.6% de inconformidad lo cual perjudica a la empresa porque no tendría ganas de cumplir con lo asignado y todo el tiempo se estará quejando.

### 9. ¿Su trabajo le permite enriquecer sus conocimientos?

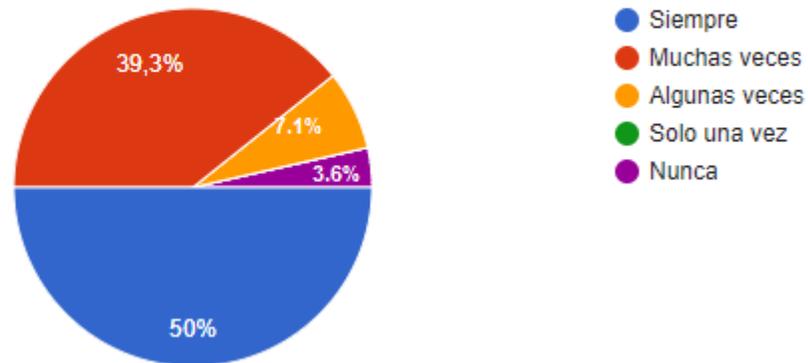
28 respuestas



**Análisis.** Evidentemente la empresa enriquece de conocimientos a sus empleados, lo cual ayuda a expresar mejor sus ideas, ejercita la mente y la imaginación y sirve para relacionarse mejor.

## 10. ¿Siente gran sentido de pertenencia por Bancolombia?

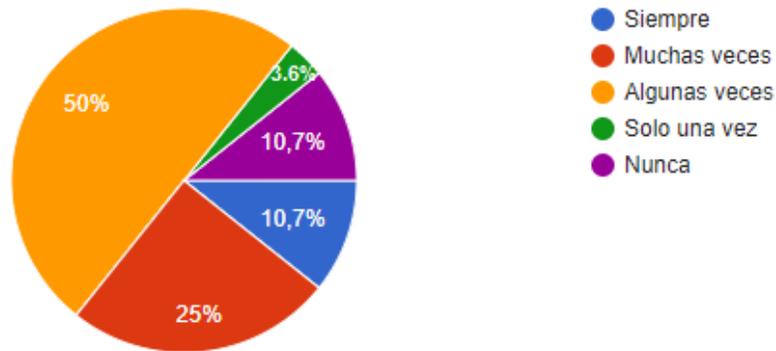
28 respuestas



**Análisis.** Observando la gráfica podemos decir que la mitad 50% de los empleados afirman que siempre sienten un gran sentido de pertenencia, contrario a esto la otra mitad cuentan con opiniones diferentes pues un 39% dicen que muchas veces, un 7,1 que algunas y un 3,6 dicen que nunca, se evidencia una variedad de respuesta podría decirse que estos resultados por lo cual la empresa debe trabajar mucho en esa parte, pues para toda empresa es importante que sus colaboradores sientan suyo y les importe mucho el lugar donde trabajan.

### 11. ¿Usted hace tareas que cree que se deberían o podrían hacer de otra manera?

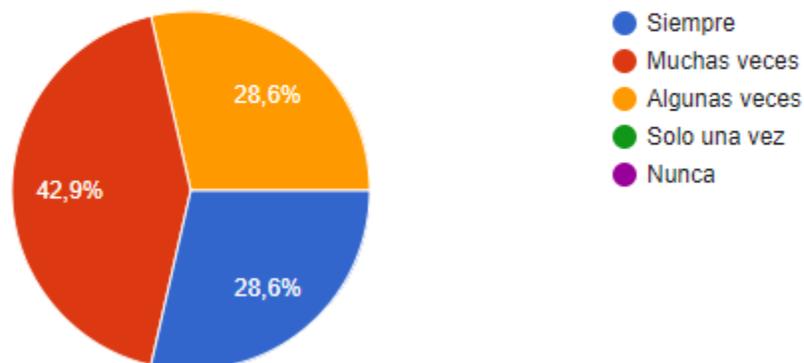
28 respuestas



**Analisis.** Si observamos la gráfica notamos que todos consideran que las tareas que realizan se podrían hacer de otra manera pues aunque los porcentajes sean diferentes la mayoría responden con que si se deberían hacer de otra manera pues un 50% dice que algunas veces, un 25% muchas veces, otro 10,7% afirman que siempre, y 3,6 que solo alguna vez y tan solo un 10,7% que corresponde a 3 de las 28 personas a las cuales se le hizo la entrevista dicen que nunca.

### 12. ¿Cuándo usted lo solicita recibe ayuda de su jefe inmediato?

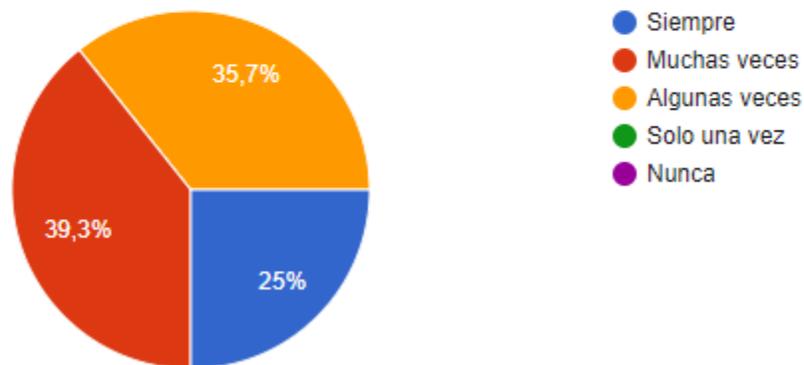
28 respuestas



**Análisis.** En esta imagen los resultados reflejan unos resultados positivos para la empresa pues el solo hecho de no tener una respuesta negativa ya es favorable, claro está que aun así se debe trabajar mucho para que el mayor porcentaje afirmen que si se recibe ayuda del jefe inmediato pues en esta ocasión solo un 28,6% afirman que siempre, un mayor porcentaje 42,9% dicen que muchas veces y otro 28,6 dicen que algunas veces lo ideal sería para una próxima encuesta que un 73% de los encuestados afirmaran que siempre reciben ayuda por parte de sus jefes.

### 13. ¿Usted recibe ayuda de sus compañeros en el trabajo?

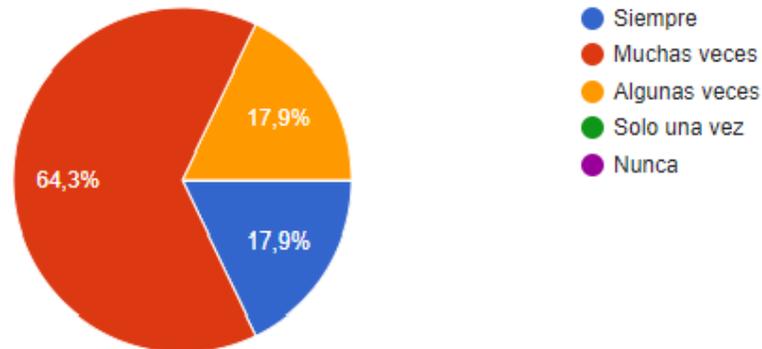
28 respuestas



**Análisis.** Como se observa en la gráfica un 39% responde que muchas veces reciben apoyo de sus compañeros junto con un 35,7% que dicen algunas veces y un 35,7% algunas veces, pese a que todas las respuestas fueron positivas el mayor porcentaje solo dijo que muchas veces, para toda empresa es conveniente que exista el trabajo en equipo, solidaridad y apoyo entre colegas.

### 14. ¿Sus jefes inmediatos tienen habilidad y son prácticos en resolver bien los conflictos?

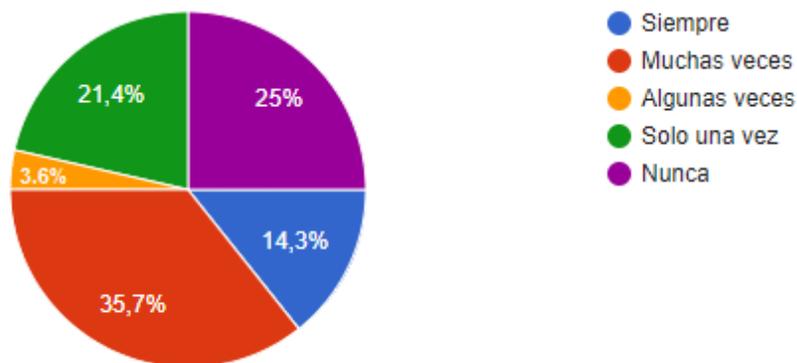
28 respuestas



**Análisis.** Observando la gráfica notamos que los empleados consideran que sus jefes si resuelven bien los conflictos el mayor porcentaje con un 64,3% dicen que muchas veces un 17,9 afirman que siempre y otro 17,9 que dicen que algunas veces.

### 15. ¿Tiene algún sentimiento de ansiedad o preocupación por si lo despiden o no?

28 respuestas

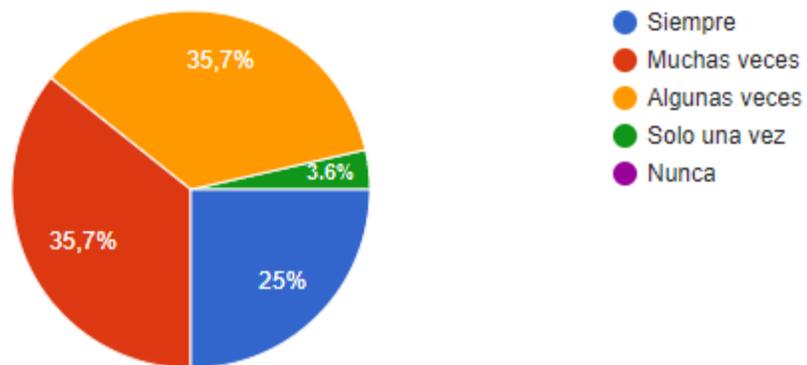


**Análisis.** En la gráfica se observa que hubo variedad de respuestas como también se refleja que el mayor porcentaje no es el que más le favorece a la empresa, un 35,7% dicen que muchas veces sienten preocupación por ser despedidos, u 21,4% que solo una vez, un 14,3% dicen que siempre,

otro 3,6% dice que algunas veces y tan solo un 25% respondieron a la opción de nunca sentir ansiedad o preocupación por ser despedidos.

## 16. ¿Sus jefes le dan el reconocimiento que se merece?

28 respuestas

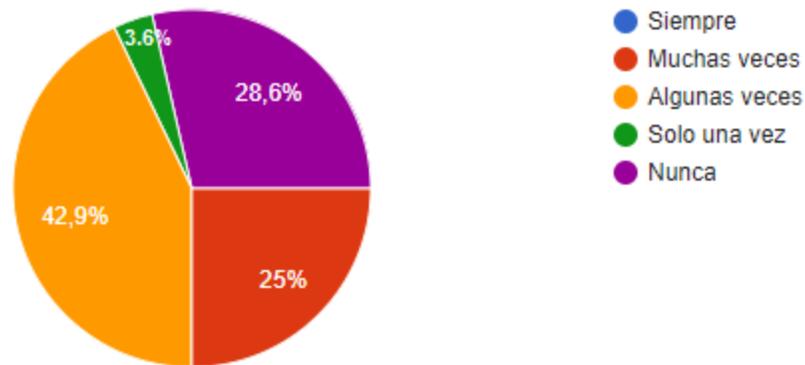


### Análisis.

En los resultados de la gráfica observamos que el 35,7% dicen que muchas veces otro 35,7% dicen que algunas veces un 3,6% dice que solo una vez reciben el reconocimiento que se merecen, y tan solo un 25% dice que siempre le dan el reconocimiento merecido, se evidencia que no es consecuente este reconocimiento pues los resultados más altos arrojan reflejan que solo algunas veces se les reconoce por sus esfuerzos y buen desarrollo en sus tareas.

## 17. ¿Siente preocupación de que le cambien las tareas contra su voluntad?

28 respuestas



**Análisis.** Los resultados de esta grafica son variables si observamos un 42,9% dice que solo algunas veces les preocupa que les cambien las tareas contra su voluntad un 25% dice que muchas veces, un 3,6% que solo un vez y contrario a esto un 28,6dicen que no les preocupa que les cambien las tareas contra su voluntad.

### 4.2 Análisis de datos

Teniendo como base los resultados obtenidos en cada pregunta, en este análisis describiremos más en general la percepción que conlleva a detectar que tanto está cumpliendo la empresa de la sede Carrera 18 N 35-02 Bancolombia Bucaramanga.

Para conocimiento general, los resultados nos arrojan que el mayor porcentaje responde a que algunas y muchas veces los trabajadores habían escuchado nombrar el factor psicosocial, contra un porcentaje bajo que respondió que nunca; y además afirman en su mayoría que la empresa debería incluir en sus capacitaciones temas de Salud Ocupacional.

En exigencias psicológicas nos arrojó un resultado medio pues en mayor porcentaje respondieron que muchas o algunas veces pueden tener el trabajo al día, que sus funciones muchas veces les produce desgaste emocional otro alto porcentaje dice que deben guardar sus emociones y no expresarlas y que siempre deben tener atención constante en sus funciones.

Los resultados para el trabajo activo y desarrollo de habilidades arrojan un resultado medio, en general las respuestas no precisan un resultado malo, pero tampoco bueno; lo que nos lleva a decir que la empresa deberá planear la forma en que los empleados adquieran más importancia sobre la empresa llevándolos a tener más espacios de socialización entre ellos en donde la mayoría puedan tener influencia sobre el trabajo que se les asigna y todos puedan aprender cosas nuevas.

Para el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo los resultados permiten deducir que sus empleados no consideran que exista apoyo social pero sobre todo calidad de liderazgo, pues todas las respuestas en diferentes porcentajes afirmativos, consideran que las tareas que desempeñan podrían hacerse de otra manera, que el apoyo que reciben por parte de sus compañeros solo es ocasionalmente dando a entender que no existe trabajo en equipo, además consideran que solo algunas veces y en un porcentaje medio sus jefes resuelven bien los conflictos.

En conclusión, la mayoría de los trabajadores se sienten preocupados porque no les renueven el contrato o sean despedidos, no se evidencia gran satisfacción por el reconocimiento merecido por sus desempeños pues los resultados evidencian que no se realizan estos frecuentemente sino ocasionalmente y además sienten temor que les cambien sus tareas contra su voluntad.

## Capítulo 5: conclusiones

### 5.1 Resumen de hallazgos

Los resultados arrojados y analizados anteriormente nos permiten indicar que el grupo Bancolombia está cumpliendo en un nivel medio con el factor psicosocial, el nivel es medio por que los porcentajes altos siempre estuvieron en las opciones “siempre, muchas o algunas veces”. En todas las dimensiones, contrario a las opciones de afirmación y negación como “nunca”. Por lo cual se precisa que la empresa está cumpliendo con el factor.

Al indagar a los empleados de la compañía Bancolombia son conscientes de los factores que pueden afectar o poner en riesgo su salud durante la jornada laboral, por lo cual conocen la importancia de mantener estable y en buenas condiciones todos aspectos que pueda llegar a afectarlos, se sigue insistiendo en que los espacios ofrecidos y el confort laboral mejorarán todo procedimiento y traerán beneficios para el crecimiento y progreso de la compañía.

En la mayoría de empleados encuestados existe la preocupación o la ansiedad muchas veces de ser despedidos; la incertidumbre a quedar sin trabajo se debe a que la mayoría de personas que trabajan; lo hacen porque necesitan dinero para el sustento de sus hogares o cubrir necesidades de la vida diaria.

Podemos decir que en base a los resultados la empresa deberá replantear la forma en la que han venido manejando este factor psicosocial, planteando, organizando y ejecutando acciones de mejora que les permita evitar posibles gastos y costos a raíz de una mala planeación y ejecución, para que en un futuro a mediano plazo logren cumplir en un gran porcentaje con este factor, que su propósito sea en un próximo estudio obtener porcentajes altos y precisos en todas las

dimensiones que encierran este factor llevándolos a un nivel alto en el cumplimiento del factor psicosocial considerando que esto les traerá grandes beneficios en su clima laboral, organizacional, ganancias económicas y gran posicionamiento en el mercado laboral y comercial.

Es evidente que un gran porcentaje de los empleados realizan su trabajo con tranquilidad de acuerdo con los resultados llegando a la conclusión mayor que un 46.4% realiza su trabajo con tranquilidad y lo mantiene al día y un poco para de la mitad como 39.3% (Muchas veces) y 14.3% (Algunas veces) no tienen la misma tranquilidad completamente. Es decir, la empresa debe motivar más a sus empleados, implementar jornadas o reuniones para que los empleados expongan sus inquietudes e inconformidades y la empresa brinde soluciones.

Un factor que influyó al recolectar los datos fue responder sin ninguna preocupación o limitante, al saber que las encuestas y la información consignada no iba a llevar los datos personales o a ser analizada en la institución, expresando de forma sincera lo que opinaban de su trabajo en los diferentes aspectos.

## **5.2 Recomendaciones**

Según el análisis y conclusiones de los resultados de la investigación realizada se aconseja a la empresa Bancolombia, trabajar en la motivación de sus trabajadores, en lograr el amor por su entidad, por alcanzar un nivel alto de sentido de pertenencia para cautivar a sus empleados desde una planeación de actividades que con lleven a este objetivo. Influyendo en varios aspectos que son de gran relevancia para el estado físico y mental de su talento humano, prestando la importancia requerida a las diferentes situaciones que se evidencian al interior y al entorno de la entidad, que afectan directa o indirectamente el ambiente, la comunicación, las decisiones en su

trabajo junto con las relaciones interpersonales que establecen los trabajadores con los demás procesos o compañeros en su diario vivir, lo cual se ve reflejado en su desempeño y productividad.

Se recomienda que este trabajo se lleve a cabo de la mano del grupo de seguridad y salud en el trabajo, del departamento de talento humano de Bancolombia y los funcionarios de la ARL, apoyados por la gerencia para desarrollar un modelo de gestión de conocimiento que con lleve a mejorar las falencias que se encontraron en esta investigación, que puedan a mediano o largo plazo contar con empleados capacitados, seguros, satisfechos, autónomos, innovadores, dispuestos al cambio, pero sobre todo productivos, y que no se vuelva a presentar dificultades de ansiedad y preocupación por los despidos. De ahí la importancia de reconocer como entidad que su talento humano es un capital de gran valor para la empresa, ya que este hace que sus habilidades y características le den credibilidad, movimiento y acción a la empresa Bancolombia, lo cual le permitirá obtener un grupo de trabajo competitivo, capacitado y su correcta administración será decisiva para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y visión de Bancolombia, lo cual no es fácil, pero es una tarea que se puede lograr.

### **5.3 Propuesta**

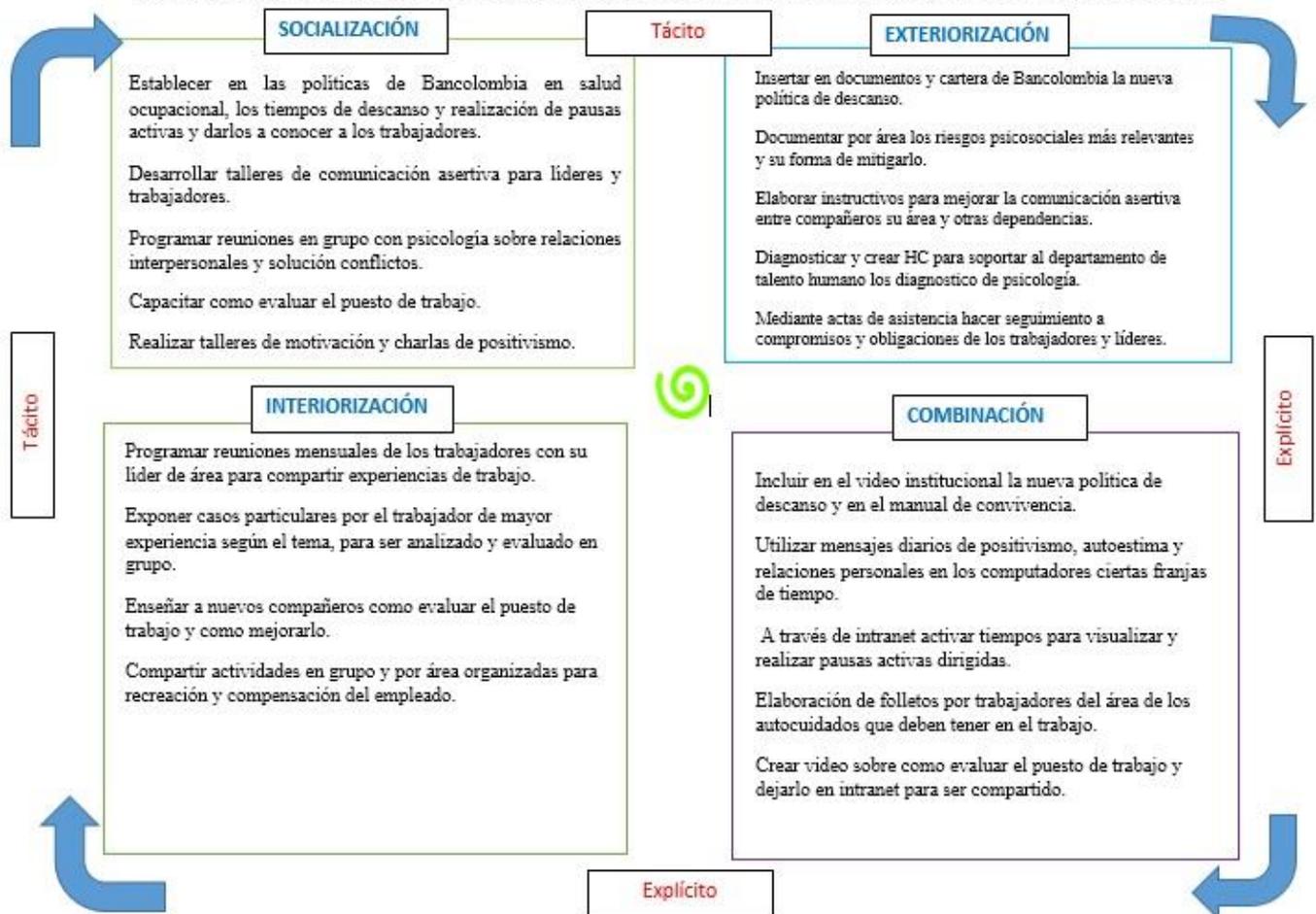
A continuación, se presentará: Propuesta de Prevención de Riesgos Psicosociales Para Bancolombia.

PROPUESTA DE MEJORA					
PROCESOS	ACCIONES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Implementar una política de descanso, junto con medidas correctivas enfocadas al mejoramiento de los estilos de vida de los trabajadores. Concientizar a los trabajadores de la importancia de realizar pausas activas.	Pausas activas personalizadas con líderes de cada área- Instalación de Software de pausas activas en el computador- Concurso de pausas activas por áreas.	Software de Pausas Activas  Pelotas anti estrés.	Coordinador de SST – Aux. de SST- Fisioterapeuta ARL.	En 2 tiempos de la jornada laboral.
	Inspecciones de puestos de trabajo a áreas críticas, con seguimiento a las recomendaciones en inspecciones anteriores.	Verificar que cada uno de los puestos cuente con las herramientas necesarias para desarrollar la labor sin inconvenientes de salud y enseñar a los trabajadores a evaluar su propio puesto de trabajo con capacitaciones.	Elementos para ventilación e iluminación en los puestos de trabajo.	Coordinador de SST – Supervisora y Fisioterapeuta ARL.	Cada 6 meses

<p>Realización de un diagnóstico de Riesgo Psicosocial que permita conocer el estado real de la organización en el manejo de estrés por los despidos.</p>	<p>Seguimiento de casos críticos para manejo y control del estrés, folletos de autocuidado, reunión para evaluar casos particulares en grupo.</p>	<p>Folletos – papelería y videos.</p>	<p>Psicóloga ARL - Coordinara de Talento Humano.</p>	<p>Cada 6 Meses</p>
<p>Desarrollo de programas de estilos de vida saludable, para evitar el sedentarismo y malas posturas, movimientos y posturas repetitivas</p>	<p>Aplicación de charlas de autocuidado-talleres</p>	<p>Folletos-afiches-Conferencista</p>	<p>Asistente de Talento Humano – Coordinadora de SST.</p>	<p>Mensual</p>
<p>Crear en las horas laborables espacios de descanso con el fin de prevenir la rutina y aumentar la motivación de los trabajadores.</p>	<p>Realizar Aeróbicos - Masajes de Relajación, conferencias de motivación en base a ser feliz y las relaciones humanas.</p>	<p>Música, profesor de aeróbicos, conferencista, SPA.</p>	<p>Asistente de Talento Humano</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Realizar una actividad de integración en la cual se pueda ayudar a los colaboradores a dejar la rutina y compaginar más con sus compañeros.</p>	<p>Realizar eventos deportivos para el sano esparcimiento a través el deporte, permitiendo compartir con los compañeros ambientes diferentes a los cotidianos. Mostrar el</p>	<p>Elemento de juegos deportivos y concursos.</p>	<p>Coordinadora de Talento Humano – Coordinadora SST.</p>	<p>Anual</p>

		talento de los trabajadores al participar en actividades de la Semana Cultural de Seguridad y Salud en el Trabajo.			
	Implementar una mejor comunicación entre los trabajadores y jefes de área de la entidad, para mejores relaciones y trabajo en grupo.	Charlas específicas comunicación asertiva, positivismo, autoestima, trabajo en grupo.	Participación activa de los trabajadores, Instructivos, Intranet.	Coordinador de SST - Supervisora ARL – Coordinadora de Talento Humano	Cada 2 meses

**Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento.**



### 5.3.1 Recursos:

**Humanos:** serán los encargados de los temas de formación, planeación estratégica, bienestar y desarrollo, seguridad social, salud ocupacional, comunicación entre otros.

- Especialista en Salud ocupacional
- Psicólogo (a) de la Organización
- Área de Recursos Humanos
- Directivos
- Ejecutivo comercial de la ARL.
- Trabajadores

**Materiales:** para el tema de formación y talleres, planeación estratégica, desarrollo y bienestar, seguridad social, comunicación.

- Salón de reuniones, computador, papelógrafo, marcadores, carteleras, sonido, video beam, teléfono.

**Financieros:** como la propuesta está diseñada para implementarse en el año 2018 el dinero que se considere necesario adicionar será incluido en el presupuesto de este año con motivo de seguimiento, formación e implementación de prevenir riesgos psicosociales, la mayoría de los ítems ya están incluidos en nómina (especialista en salud ocupacional, psicólogo)

En cuanto a actividades de desarrollo y recreación sería adicionar un pequeño porcentaje ya que se tiene planeado realizar dichas actividades cada trimestre, y en el tema de formación, planeación estratégica, comunicación no se incurrirá en mayores costos.

A continuación, presentare el cronograma de actividades, La propuesta se fundamenta en realizar ciertas actividades cada trimestre y otras una vez al mes; por el momento damos muestra del cronograma del primer trimestre de 2018:

<b>PRESUPUESTO PARA OFICINA DE BANCOLOMBIA EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO PARCIAL (INDIVIDUAL O POR SESIÓN)</b>	<b>SESIONES DE TRABAJO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Equipos: computador, video beam, telón de proyección, sonido con micrófono, tablero.	\$200.000	2 al mes	\$2.400.000
Profesional experto (contrato prestación de servicios)	\$50.000	6 jornadas x 2 horas cada una	\$600.000
Materiales: pliegos de cartulina, marcadores, cartulinas, lápices, lapiceros.	\$60.000	Cada mes	\$360.000
Refrigerios con bebida	\$8.000	6 jornadas, una x mes	\$360.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.720.000</b>
Imprevistos			\$2.500.000

### **5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt**

#### **Modelo Estratégico Integral Para el Proceso de Salud Ocupacional Con Énfasis en Gestión del Conocimiento**



## Conclusiones

La realización de este trabajo nos permitió afianzar y profundizar el conocimiento adquirido durante todo el estudio del diplomado, se logró indagar, investigar, analizar y proponer acciones de mejoramiento con respecto a la problemática de estrés laboral en el Grupo Bancolombia de la ciudad de Bucaramanga.

Al finalizar las investigaciones, los análisis con las personas que pudimos tener contacto para adquirir la información, en las fuentes estudiadas nos permite acceder a nuevos conocimientos y procesos en factores que pueden afectar emocional y laboralmente a un ser humano y frente al desafío del mejoramiento continuo en las condiciones y ambientes de trabajos de los empleados en las organizaciones.

Luego de finalizar el diplomado y después de adentrarnos en temas como auditoria en el talento humano, conocimientos tácitos y explícitos, competencias generales y específicas de cada cargo, identificar y proponer acciones de mejora de la calidad laboral, logramos consolidar un proyecto de grado con un plan de mejora enfocado en un modelo estratégico para el área de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento. Luego de este proceso podemos decir que adquirir estos conocimientos nos permitirá llegar a una empresa como profesionales con la capacidad y responsabilidad de dirigir y a su vez aportar nuestros conocimientos para mejora y evolución de una empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Betancur, F. (2012). Factores psicosociales en el trabajo Comprendiendo su significado. *Revista Protección y Seguridad, Consejo Colombiano de Seguridad*, 342. 1-6.
- EU-OSHA. (2007). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. Reporte Anual.
- EU-OSHA. (2012). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo La Salud y la Seguridad en el trabajo y legislación.
- Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/legislation>
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y Salud*, 15(1). 87-102.
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. (2008). Recuperado de [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1). 4-19.
- Resolución 002406. (s.f.). 2017. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Salcedo, O. . (s.f.). La intervención en el riesgo psicosocial: Una estrategia Gana-gana multifactorial. H & A Consulting Ltda. Colombia.
- SURA. Administradora de Riesgos Laborales (ARL). (s.f.). Recuperado de <http://www.arlsura.com/micrositio/psicosocial/>

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2). 95-137.

Tous, J., Bonasa, M., Mayor, C., & Espinosa, I. (2011). Escala Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación. *Anuario de Psicología*, 41 (1-3). 51-65.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14). 197.