Fotografía:Unsplash.com
https://stock.adobe.com/co/search?filters%5Bcontent_type%3Aphoto%5D

DISEÑO DEL PROTOCOLO DE REUBICACIÓN LABORAL PSICOSOCIAL Y LA RUTA DE ATENCIÓN PARA LOS OPERADORES DE LA EMPRESA SOCIEDAD OBJETO ÚNICO CONCESIONARIA ESTE ES MI BUS, S. A. S.

Angélica María Rosales Salcedo
angelica-rosales@upc.edu.co
Yuly Andrea Bahamón Flórez
Melisa Barragán Ávila
Angie Vanessa Beltrán González

Resumen

La empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. se dedica al transporte masivo público de pasajeros de la ciudad de Bogotá. Es una de las concesionarias de Transmilenio S. A., que opera las adjudicaciones de Calle 80, con tres patios, y la de Zona Franca Tintal, con dos patios asignados.

La principal actividad económica de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. es la conducción, seguida por los procesos de mantenimiento, control operacional y administrativos. El perfil más requerido dentro de la compañía es el cargo de operador, que es el mismo de conductor, pues registra un porcentaje de 71 % de toda la planta de personal. Es esta población en la que se enfoca el presente proyecto.

Con base en la información identificada con respecto a la matriz de riesgos, en el informe de diagnóstico de condiciones de salud del 2022, en los resultados de la batería de riesgo psicosociales y en los reportes de incapacidades de origen común con diagnósticos derivados a la salud mental y el ausentismo, se puede concluir que se encuentra un alto grado en patologías derivadas del riesgo psicosocial. Entre ellas se puede identificar la ansiedad, el estrés y la depresión.

UNIVERSIDAD Piloto DE COLOMBIA

El propósito de este proyecto es aportar al mejoramiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. Para ello, se propone el diseño de un protocolo de reubicación laboral dirigido a los operadores con diagnostico en firme, con patologías asociadas a la salud mental y las cuales impidan la ejecución de las actividades.

La metodología de intervención del presente proyecto está centrada en la adaptación de la norma, al tener como base el *Manual de procedimientos del Programa de Rehabilitación Integral para la reincorporación laboral y ocupacional en el Sistema General de Riesgos Laborales*, adoptado por la Resolución 3050 de 2022. Asimismo, se cuenta con el soporte de la estabilidad laboral reforzada, abordada en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997, o también conocida como Ley Clopatofsky. Con base en estos recursos, se realizará la entrega de la ruta de intervención del protocolo.

Idea del proyecto de intervención e innovación

El protocolo de reubicación laboral psicosocial para los operadores de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. está enfocado en orientar al empleador y operador en la ruta que deben seguir cuando se presente un caso de reubicación laboral. Dicha circunstancia genera una patología psicológica, principalmente con diagnósticos de estrés, ansiedad y depresión.

Durante la ejecución de las actividades laborales de los operadores, estos sujetos se encuentran expuestos a riesgos públicos como hurtos, maltrato de usuarios, amenazas, estrés por cumplimiento de horarios rotativos, jornadas laborales extensas, cumplimiento de los manuales operativos y reglamentos internos de la empresa, entre otros. En especial, son vulnerables a la participación en accidentes viales, en los cuales pueden resultar lesionados o se presentan casos mortales de diferentes actores viales.

Asimismo, se destaca que las enfermedades psicológicas por tratar con el protocolo de reubicación laboral no se centran solo en patologías de índole profesional, sino también podrán abarcar afecciones psicológicas de origen común.

En ese sentido, se pretende innovar con el protocolo y la ruta de intervención para los casos de reubicación laboral con diagnóstico de enfermedades mentales de los operadores, pues no existe en la actualidad un instrumento detallado que permita guiar a las partes cuando estos eventos se presenten. De ese modo, se pueden optimizar los recursos humanos, dignificar al operador enfermo, minimizar el ausentismo y aumentar la productividad.

El propósito del protocolo es brindar un adecuado proceso de atención en los casos que se presenten situaciones de reubicación laboral y, con ello, riesgos psicosociales. Así, la finalidad consiste en realizar seguimiento a las patologías como el estrés, la ansiedad y la depresión, para lo cual se ofrece apoyo a los operadores expuestos a estos riesgos y, de esa manera, mejorar su calidad de vida

Línea de intervención

Riesgo psicosocial. Diseño de protocolo de intervención del riesgo psicosocial y la ruta de atención de actividades preventivas en el riesgo, basados en los protocolos del Ministerio del Trabajo y la Resolución 3050 de 2022.

]Idea del proyecto de intervención e innovación

Descripción de la empresa

En la figura 1 se observa el logotipo de la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S., emblema que representa a la compañía.

Figura 1 Logotipo de la empresa Este es Mi Bus

Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. es una empresa en Colombia, con sede principal en Bogotá D. C. Opera el transporte masivo de pasajeros como concesión de Transmilenio S. A.

Reseña histórica

La empresa fue fundada el 9 de noviembre de 2010. Actualmente, emplea aproximadamente a 2000 personas, todas con contrato directo con la compañía y con vínculos laborales a término indefinido.

Su sede principal se encuentra ubicada en avenida calle 26 # 69-63, edificio Torre 26, oficina 413, en la ciudad de Bogotá. Cuenta con dos zonas asignadas para el desarrollo de la operación: Concesión Calle 80, con tres patios operativos, y Zona Franca Tintal, con dos patios.

Figura 2 Oficina principal de Este Es Mi Bus

Figura 3 Patio Zona Franca Tintal, de Este Es Mi Bus

En sus últimos aspectos financieros destacados, la Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. reportó aumentos de ingresos netos de 11,59 % en 2021. Su activo total obtuvo un crecimiento del 14,59 %. El margen neto de Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. cayó a 8,17 % en 2021.

Clasificación de riesgo y actividad económica: la Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. se encuentra clasificada en riesgo 4, pues la conducción es la principal actividad económica, seguida de actividades

de mantenimiento, control de operación y sector administrativo.

Esta empresa está liderada desde la gerencia por el señor Daniel Murgueitio Escobar, y cuenta con certificaciones en: ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad; ISO 14001, Sistema de Gestión Medio Ambiental; OHSAS 18001, y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Rodríguez, s. f.).

Misión: la Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. se encuentra liderada desde la gerencia por el Señor Daniel Murgueitio Escobar, y esta compañía cuenta con certificaciones en: ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001 Sistema de Gestión Medio Ambiental, OHSAS 18001 y Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.sitp.gov.co/publicaciones/41131/este-es-mi-bus-logra-certificarse-en-iso-9001- iso-14001-y-ohsas-18001

Visión: esta empresa busca consolidarse como líder con excelentes estándares operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de Bogotá, a fin de contribuir al desarrollo y calidad de vida de sus colaboradores y la comunidad.

Figura 4 Patio de operaciones de calle 90 EEMB

Valores corporativos

- **Mística:** hacer las cosas con el 100 % de amor y espiritualidad.
- **Trabajo en equipo:** participación de todos para lograr un objetivo común, gracias al intercambio de información y conocimientos.
- **Honestidad:** actuar con rectitud, honorabilidad, transparencia, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa y se hace.
- **Responsabilidad:** asumir y cumplir nuestros deberes y obligaciones, conscientes de las consecuencias que ocasionará aquello que hagamos o que dejemos de hacer para alcanzar los propósitos de la organización.
- **Valor de prueba:** contenido del valor de prueba.

Organigrama

La empresa cuenta con siete niveles jerárquicos dentro de su organigrama, así:

Nivel 1: dirección

Nivel 2: jefatura

Nivel 3: profesional

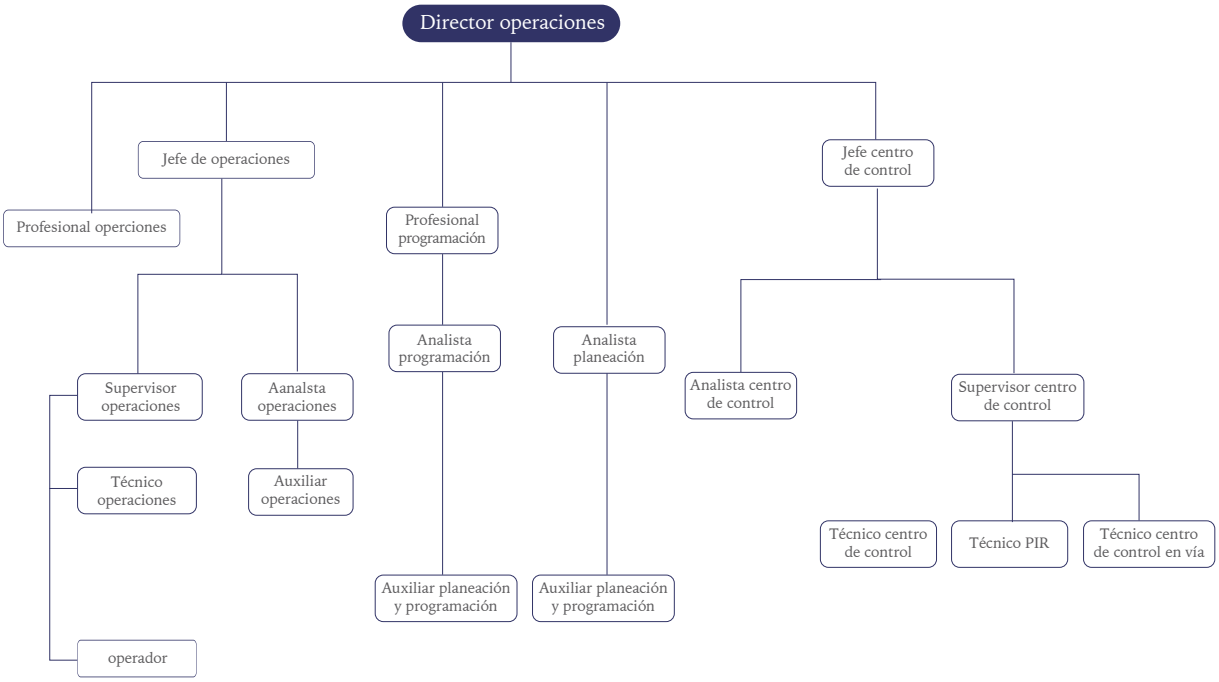
Nivel 4: analista

Nivel 5: técnico

Nivel 6: auxiliar

Nivel 7: operador

Figura 7 Organigrama y proceso de operaciones



La Sociedad Objeto Única Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. tiene como máximo cargo jerárquico la asamblea de accionistas, seguida por la junta directiva, la cual recibe reportes de la gerencia general. Esta última, a su vez, cumple el rol de representante legal, debidamente inscrito, como se constata en el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Dentro del mismo nivel 1, de dirección, se encuentran cuatro líderes que llevan a cabo los procesos misionales de la empresa; estos son: dirección financiera; dirección de gestión y control; dirección de gestión humana, y dirección de operaciones. Finalmente, en este nivel se encuentran dos subdirecciones, una que controla los procesos jurídicos y otra de mantenimiento, las cuales reportan de manera directa a la gerencia general.

Tabla 1

Nivel	Porcentaje
4	3 %
6	7 %
1	0,2 %
2	1 %
7	71 %
3	1 %
5	16 %
Total	100 %

En la tabla 1 se observa que la población más alta se encuentra en el séptimo nivel, porcentaje representado en los trabajadores con el de operador, seguido por el quinto nivel, que reúne los cargos técnicos. Asimismo, se observa que el nivel 1 de dirección y subdirecciones es el de menor porcentaje dentro de la empresa.

Figura 8 Análisis del porcentaje de niveles de organigrama Este Es Mi Bus

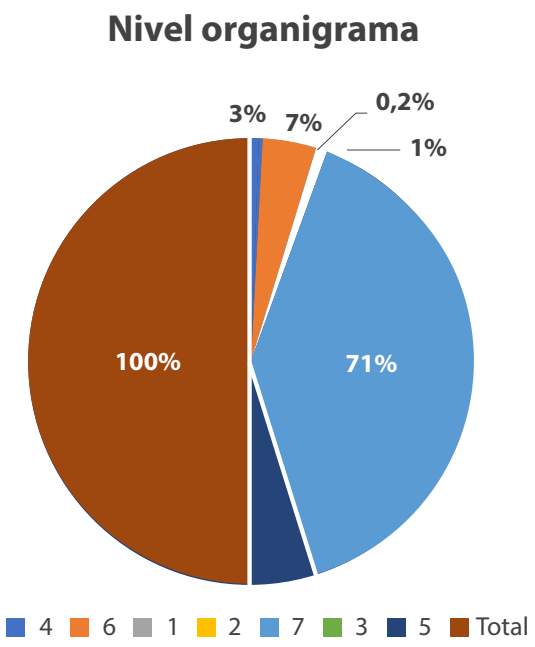
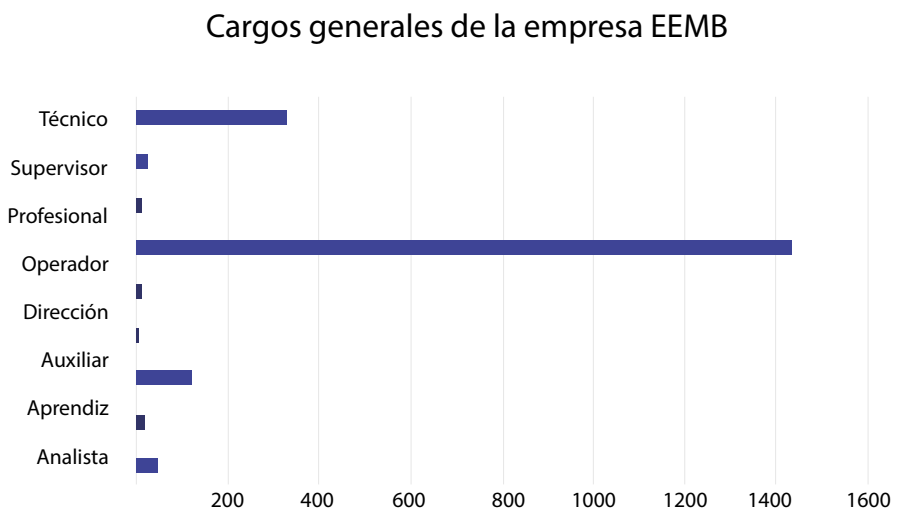


Tabla 2

Cargo	Cantidad
Analista	50
Aprendiz	20
Auxiliar	122
Dirección	4
Jefe	14
Operador	1433
Profesional	14
Supervisor	28
Técnico	331
Total, general	2.016

Figura 9 Análisis de cargos en Este Es Mi Bus



En la figura 9 se observa la distribución de cargos dentro de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S., en la cual se destaca que el 71 % de la población trabajadora de la empresa ocupa el cargo de operador; el 16 %, personal técnico que soportan la operación; el 6 %, auxiliares, y el 7 % restante reúne las jefaturas, las direcciones, los analistas y los profesionales.

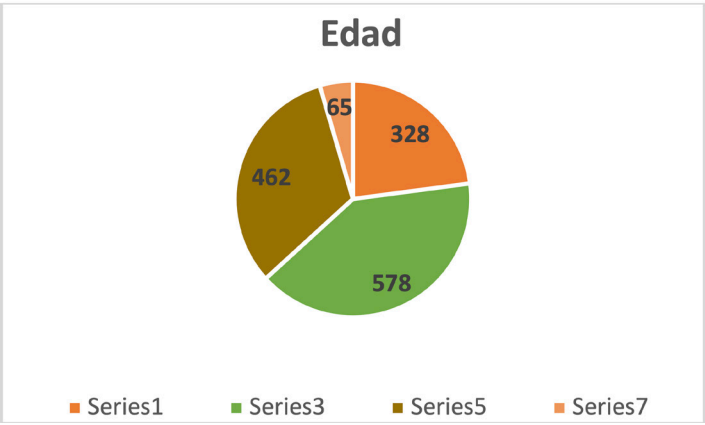
Descripción de la población objeto del protocolo

Para la ejecución del presente proyecto, se tomará como base la población de operadores, pues este es el porcentaje mayor dentro de la empresa. Así, se puede abordar, a través del protocolo de reubicación laboral de enfermedades psicosociales, uno de los sectores con mayor tendencia a reportar diagnósticos de ansiedad, estrés o depresión. Esto se constata gracias al Informe Diagnóstico de condiciones de salud de 2022 y el registro de incapacidades y control de ausentismo, llevados a cabo por la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S.

Caracterización de la población

Para la ejecución del proyecto, se tiene como base los datos de caracterización de 1433 operadores.

Figura 10 Descripción de población por edades



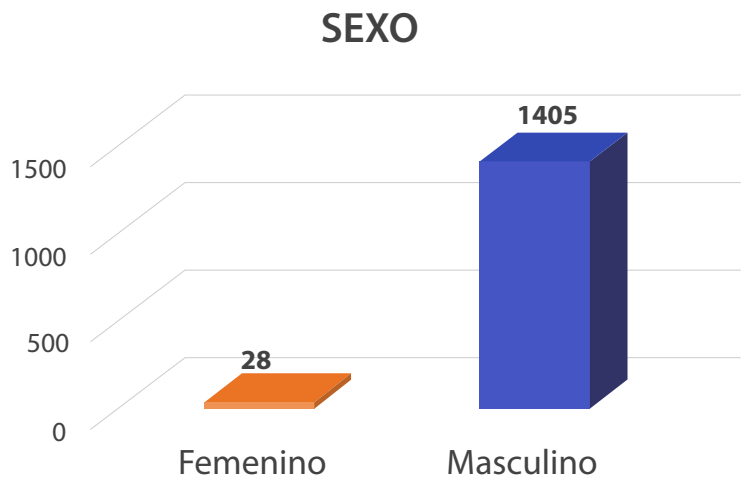
Rango edad	Cantidad
18-35 años	328
36-50 años	578
51-62 años	462
Más de 62 años	65
65	1433

Del resultado de análisis de la figura 10, se observa que el 40 % de los operadores se encuentran en un rango de edad entre los 36 y 50 años, seguido de un 32 % de empleados que se encuentran entre los 51 y 62 años. Esto nos permite concluir que este sector de trabajadores de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. son personas mayores, pues queda una tasa del 23 % de población joven que ocupa el cargo de operador. Asimismo, se resalta que el 5 % de la población analizada ya cuenta con la edad para pensionarse, pero no cumple los requisitos legales para acceder a esta prestación.

Descripción de género

Género	Cantidad
Femenino	28
Masculino	1405
Total general	1433

Figura 11 Descripción de población por sexo

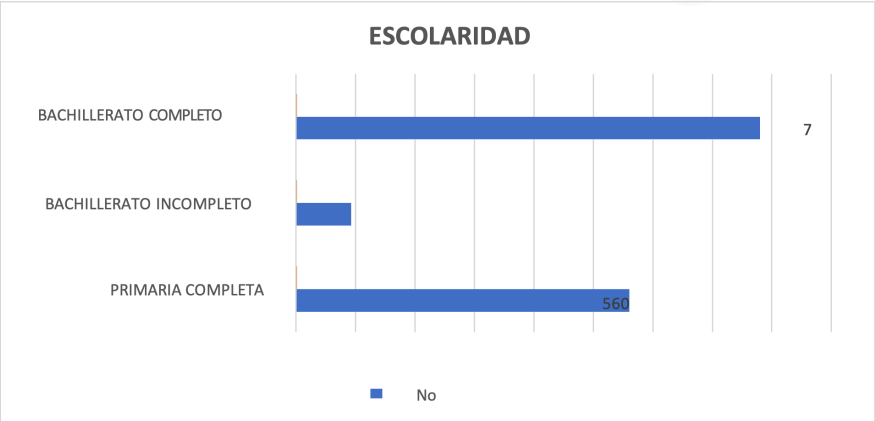


Este Es Mi Bus, S. A. S. cuenta con una población total de 1433 operadores, en su mayoría masculina, con un total de 1405 hombres, lo que equivale a un 98 % de los operadores vinculados. Tan solo 28 mujeres asumen el cargo de operador, lo que se traduce en un 2 % de población femenina.

Tabla 5 Descripción de población, según escolaridad

Escolaridad	N.º personas
Primaria completa	560
Bachillerato incompleto	93
Bachillerato completo	780
Total de operadores	1433

Figura 12 Descripción de la escolaridad de población operadora de Este Es Mi Bus



Como se puede observar en la tabla 5 y la figura 12, los operadores de Este Es Mi Bus, S. A. S. no cuentan con estudios técnicos, tecnólogos o profesionales. Se aprecia además que el 55 % de la población de operadores terminó la secundaria o bachillerato; el 36 % finalizó la primaria, pero no continuó con los estudios, y el 9 % inició, pero no culminó la secundaria.

Figura 13 Descripción de la población según antigüedad

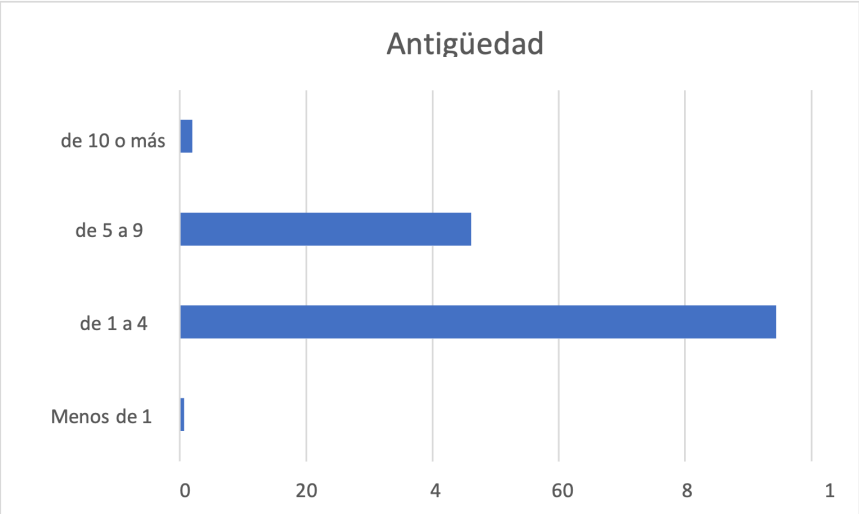


Tabla 6

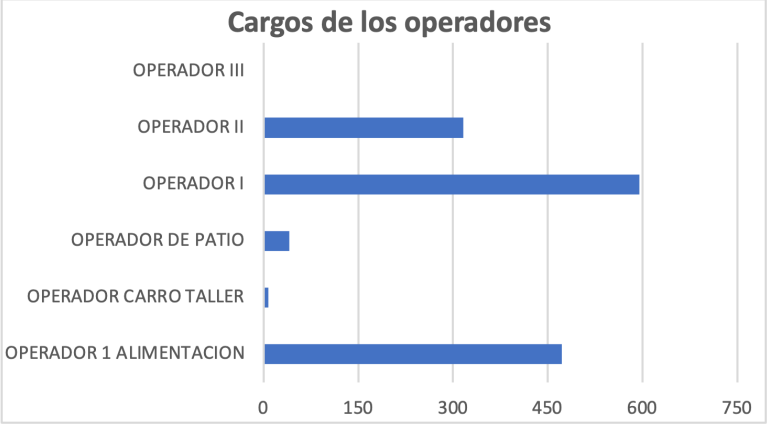
Antigüedad	Cantidad
Menos de 1 año	7
de 1 a 4 años	944
de 5 a 9 años	462
de 10 o más	20
Total	1433

Se puede observar que, del cargo de operadores, en su mayoría están en un rango de antigüedad entre uno y cuatro años. Sin embargo, una cantidad considerable de trabajadores (462) está vinculada a la empresa desde hace más de cinco años. Que un 32% de los trabajadores muestren antigüedad de 5 a 9 años, y a la par que más del 67% está entre 1 y 4 años, no permite concluir que la empresa brinda estabilidad laboral. Más bien podría entenderse que esta tasa del 32% es aún baja en cuanto a antigüedad o que gran parte de los trabajadores llevan poco tiempo de vínculo con la empresa.

Tabla 7 Cargos desempeñados en la operación

Cargo	Cantidad
Operador 1 alimentación	472
Operador carro taller	8
Operador de patio	41
Operador I	595
Operador II	316
Operador III	1
Total general	1433

Figura 14 Análisis de los cargos contratados en operaciones



De la tabla 7 y la figura 14 se logra concluir que en Este Es Mi Bus, S. A. S., el cargo de operador se subdivide en seis tipologías diferentes de conducción, pues registra un porcentaje del 74 % de operadores asignados a vehículos de trasmisión automática (42 % de operador I y 32 % de alimentación). Este valor es seguido por el 22 % de operadores en la tipología de buseta, en el cargo de operador II, que conducen vehículos mecánicos.

Analisis del SGSST de Este Es Mi Bus, S. A. S.

De acuerdo con la información suministrada por Este Es Mi Bus, S. A. S., la empresa cuenta con un estructurado proceso de HSEQ, que se encarga de mantener al día el Sistema de Gestión de SST. Dentro de la compañía, se adoptó la siguiente política SGI:

Política SGI

Este Es Mi Bus, S. A. S., empresa dedicada a la prestación de servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros, está comprometida con la implementación del Sistema de Gestión Integrado al cumplir con los estándares de calidad, seguridad y responsabilidad ambiental. Para ello, destina los recursos económicos, humanos, tecnológicos y físicos necesarios, con el liderazgo permanente de la alta dirección, a fin de generar valor y mejorar continuamente en la prestación del servicio a la ciudad.

Asimismo, la organización se compromete a:

- Lograr la satisfacción del cliente.
- Identificar los peligros; evaluar y valorar los riesgos que permitan establecer los controles necesarios encaminados a la reducción de tales peligros, así como la correspondiente eliminación de la amenaza identificada.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y/o deterioro de la salud de los colaboradores.
- Promover la participación y consulta activa de los operadores y sus representantes con el Sistema de Gestión Integrado.
- Proteger la seguridad y salud de todos los operadores de Este Es Mi Bus, S. A. S., mediante la mejora continua.
- Prevenir y mitigar impactos ambientales significativos en busca de la sostenibilidad ambiental.
- Identificar, evaluar y valorar los riesgos ambientales que permitan establecer e implementar acciones de prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos ambientales que se generen.
- Optimizar el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental, de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el seguimiento continuo.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades de la organización alineados al Sistema de Gestión Integrado.
- Promover buenas prácticas para la gestión ambiental, calidad, seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con las normas y leyes aplicables a la prestación del servicio, seguridad y salud en el trabajo, la gestión ambiental, los requisitos contractuales e internos de la organización y todos aquellos asociados al Sistema de Gestión Integrado.

Todo lo anterior se encuentra siempre encaminado a la búsqueda del crecimiento sostenible de la organización en el tiempo. Con respecto al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se identifica que la autoevaluación en estándares mínimos del año 2022 registra el 90 % de cumplimiento, el cual fue revisado y reportado ante el Ministerio de Trabajo y la ARL. También se da cumplimento al Decreto 1072 de 2015 y demás normatividad vigente, cuya finalidad es la acción conjunta entre la empresa y los operadores para la aplicación de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el ambiente laboral, así como el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para su efecto, Este Es Mi Bus, S. A. S. aborda la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, como también la protección y promoción de la salud de los operadores, por medio de la implementación de un método lógico y por etapas. Sus principios se basan en el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), el cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se caracteriza por su adaptabilidad al tamaño y las características de la empresa, para centrase en la identificación y el control de los peligros y riesgos asociados con su actividad.

Dentro de la organización del sistema de gestión se describen las siguientes etapas:

- Roles y responsabilidades
- Perfil sociodemográfico
- Definición de los recursos
- Requisitos legales
- Identificación de peligros; evaluación y valoración de los riesgos
- Plan de trabajo anual
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst)
- Comité de convivencia
- Comité de emergencia
- Capacitación y entrenamiento
- Comunicación
- Reglamento de higiene y seguridad industrial
- Evaluación de los sistemas
- Objetivos del sistema
- Indicadores de gestión
- Vigilancia a la salud de los operadores
- Prevención y preparación ante emergencias
- Adquisiciones y contrataciones
- Auditoria y revisión por parte de la dirección
- Investigación de incidentes y accidentes y enfermedades laborales
- Mejoramiento

Dentro del sistema se emplean programas como el PESV, el cual tiene como propósito definir las acciones e intervenciones concretas que se deben llevar a cabo para alcanzar los propósitos en materia de prevención de los accidentes de tránsito. De igual manera, se ha realizado la aplicación de la batería de riesgo psicosocial estipulado por la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022 (que derogó la Resolución 2404 de 2019). Por lo tanto, nos enfocamos en los resultados arrojados, con los cuales se logra identificar un riesgo alto en las siguientes dimensiones.

Las condiciones intralaborales y extralaborales son percibidas en estado de equilibrio por el grupo poblacional, lo cual crea una captación de salud y seguridad en el entorno laboral y fuera de este.

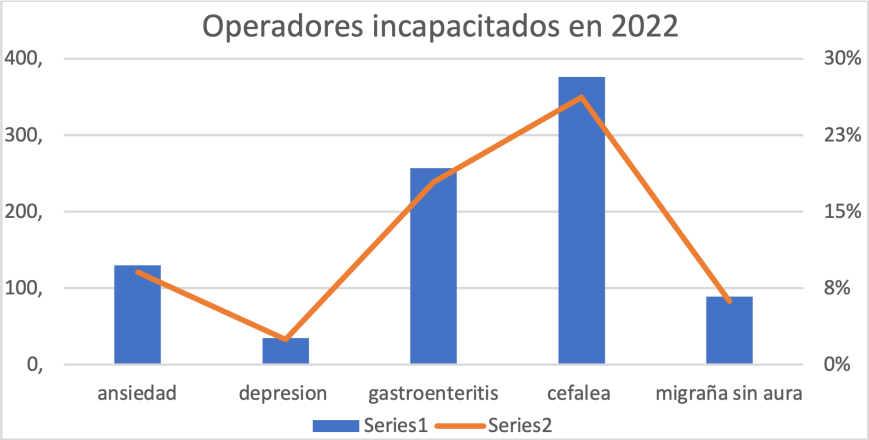
Tabla 8

	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto
RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	28%	31%	19%	19%	3%
RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL	17%	21%	23%	19%	20%
ESTRÉS GENERAL	12%	17%	23%	17%	31%

Al identificar los riesgos, y revisadas las bases de seguimiento de permisos e incapacidades del personal operativo, se logró evidenciar que existe una tendencia en aumento de las incapacidades, que pueden tener algún tipo de relación con problemas de salud mental como estrés, ansiedad y depresión. Asimismo, se presentan diagnósticos de origen común, como cefaleas y gastroenteritis.

Durante 2022 se registraron 887 operadores con alguna de las anteriores patologías, que se pueden relacionar con diagnósticos psicosociales o sus derivados. Esta muestra representa el 62 % del total de los trabajadores de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S.

Figura 15



Asimismo, se registra que las incapacidades de origen común tenían en su mayoría una duración de uno a dos días en los diagnósticos de migraña con aura, cefalea y gastroenteritis. Entre tanto, las incapacidades registradas por ansiedad y depresión mantenían un rango de tres a cuatro días.

Este Es Mi Bus, S. A. S. lleva un seguimiento y control del personal que fue contratado inicialmente como operador, pero que, por motivos de salud, entraron en proceso de reubicación laboral. A corte de 2022, se registraron un total de 105 operadores reubicados, de los cuales 41 eran de reubicación definitiva y 64 casos de tipo transitorio.

Figura 16

De los 41 casos de reubicación definitiva, 18 casos se reportan con PVE psicosocial, pero de estos últimos solo 5 se diagnosticaron psicosociales como patología principal, mientras que los 13 restantes fueron consecuencia de las depresiones que generaron el estado de enfermedad del operador, pues posee una patología de base ergonómica, cardiovascular, auditiva o visual. Se resalta que, a la fecha, todas las patologías psicosociales han sido calificadas de origen común.

Análisis de causas y/o del entorno organizacional

El proyecto de diseño del protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención para los operadores de la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. fundamenta su necesidad no solo bajo la obligatoriedad del cumplimiento normativo, de que trata la Resolución 3050 de 2022, sino que ajusta su estudio bajo la metodología del árbol de causas y análisis DOFA. A partir de este método, se puede observar con claridad el problema que se debe intervenir.

Al analizar el contexto se logra concluir que la ausencia del protocolo de reubicación laboral es la principal causa de las pérdidas de recursos y productividad del personal reubicado. Esto hace que la empresa asuma unos perjuicios importantes derivados del ausentismo y la contratación del personal que debería suplir las actividades principales de quien ingresa en estado de reubicación.

Figura 17 Árbol de causas

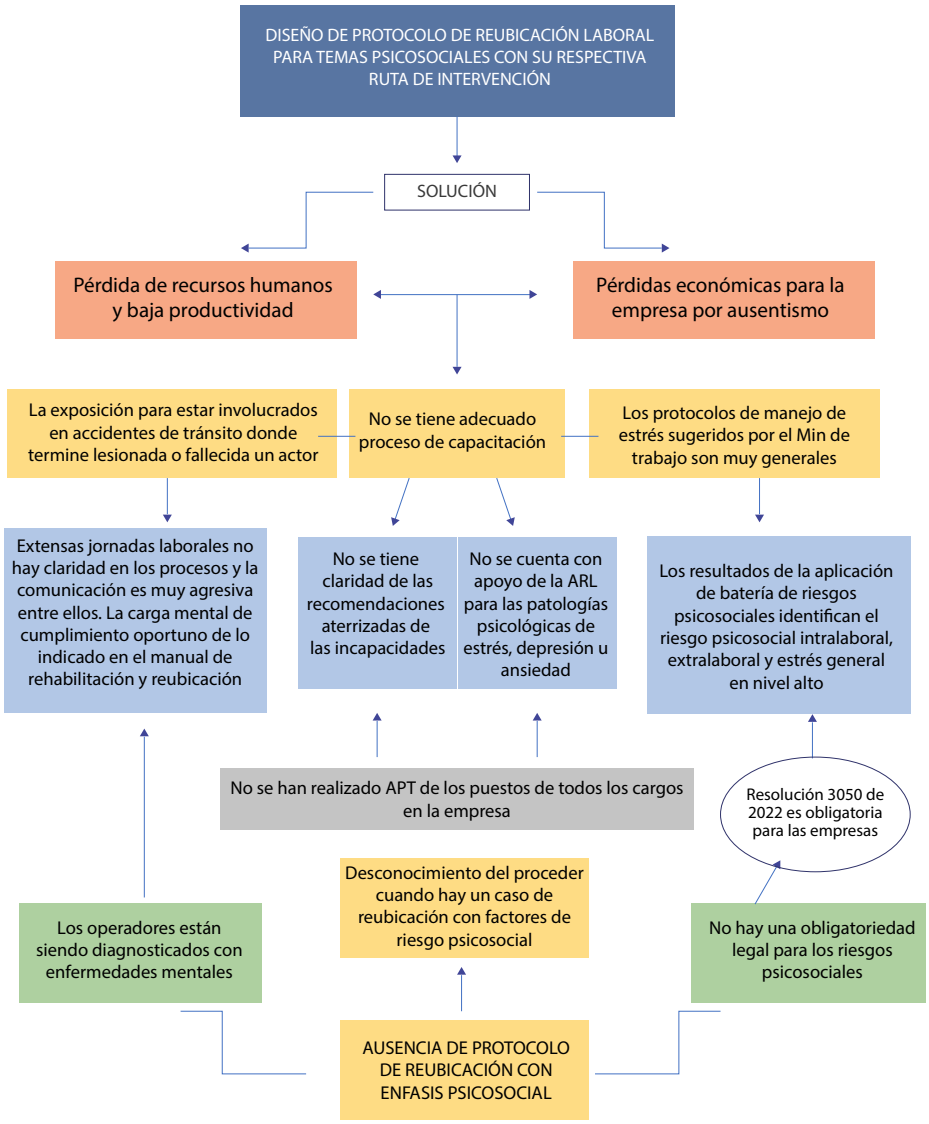


Tabla 9 Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
1. Ausencia del protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención para los operadores, porque no se tiene identificado cómo actuar en los casos de reubicación psicosocial.	1. 1. El diseño del protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención para los operadores permitirá la identificación y reacción oportuna ante los casos que se presenten a nivel psicológico.
2. Reporte de casos con diagnósticos de psicológicos, ya que no se detectan de manera oportuna para su respectivo seguimiento y control.	2. Fortalecer el programa de capacitación para los operadores, con el fin de seguir fortaleciendo las capacitaciones alineadas con las demás de seguridad y salud en el trabajo.
3. Inadecuada comunicación entre operadores y jefe de operación, ya que se observa que no hay claridad en los procesos y la comunicación es muy agresiva entre ellos.	3. Mejorar la calidad de vida de los operadores, tanto intra como extralaboral, por medio del desarrollo de estrategias que integren a la familia para la recuperación emocional y psicológica del operador.
4. Las extensas jornadas de trabajo. Debido al cronograma establecido, las jornadas son largas, pues hay turnos rotativos y algunos de ellos son jornadas partidas.	4. Orientación psicológica permanente para el trabajador, lo que permitirá identificar si la reubicación está siendo efectiva o el proceso se tiene que revisar.
5. La presión por cumplir las rutas establecidas, ya que cuentan con un tiempo determinado para realizar el recorrido, lo cual se encuentra supervisado constantemente.	5. Fortalecer campañas de prevención por condiciones inseguras y de salud física y psicológica, para la prevención oportuna y eficaz de patologías a nivel mental.
6. Manejo inadecuado ante los acontecimientos sociales. Por sus funciones, existe un trato directo con los usuarios y algunas veces se presentan inconvenientes con ellos, o los paros que pueden surgir en cualquier momento.	7. 6. Disminuir el ausentismo por incapacidades de origen común, derivadas de patologías de salud mental.
Fortalezas	**Amenazas**
1. Nos permite dar seguimiento a los casos presentados con diagnósticos psicológicos de origen común o laborales; por consiguiente, es importante mantener el seguimiento a recomendaciones de los EMO.	1. Incremento de patologías psicológicas derivadas de la labor realizada, entre ellas: el estrés, la depresión y la ansiedad. Esto se debe a la exposición de factores físicos, psicosociales y demás riesgos.
2. Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones, accidentes y/o deterioro de la salud de los operadores, ya que el protocolo permite detectar los riesgos psicosociales a los que están expuestos.	2. Afectaciones y traumas psicológicos frente a eventos de accidentalidad y/o muerte de alguna persona, ya que el riesgo público está latente en sus labores.
3. Gestión oportuna por parte de las áreas involucradas, lo que posibilita un adecuado proceso de reubicación y el mejoramiento del operador.	3. Discriminación y falta de oportunidades por presentar patologías derivadas de la salud mental, pues no hay políticas públicas en firme para tratar las enfermedades mentales de manera eficaz y oportuna.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la atención psicosocial y la salud mental requieren de una apropiada intervención, implementación y ejecución de un protocolo de reubicación psicosocial, así como de una ruta de atención adecuada y sin evadir la normatividad vigente. Este instrumento es indispensable para la coordinación de los diferentes actores que participan en el SGSST y demás procesos, como también para lograr una integración armónica que permita, de manera eficaz, la reubicación de los operadores y su mejoramiento en la calidad de vida y la de su familia.

Justificación

En el trabajo de grado titulado *Diseño de un plan de intervención en riesgo psicosocial basado en los resultados de un sistema de alertas de síntomas del estrés laboral para los funcionarios en la Alcaldía de la Vega, Cundinamarca,* escrito por Francy Amorocho, Karen Beltrán, Ángela Beltrán, David Benavides y Michelle Feuillet, se desarrolla un plan de intervención en riesgo psicosocial, el cual tiene en cuenta la normatividad colombiana. De ese modo, se basa en los programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento establecidos en la Resolución 2646 de 2008, del Ministerio de Salud y Protección Social, entidad que abordó la problemática del estrés al exigir planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención. Este problema es considerado un factor de riesgo psicosocial.

Por otro lado, el trabajo de grado titulado *Diseño de un manual de estrategias metodológicas para la intervención del riesgo psicosocial basado en los aspectos intrapersonales de la inteligencia emocional del personal adscrito al MNVCC de la Estación de Policía Cascajal del Distrito Especial de Policía Buenaventura,* desarrollado por Jorge Luis Rodríguez, Sandra Salazar, Diana Ruano y Juan Esteban Vélez, planteó el diseñó un manual de estrategias metodológicas para la intervención del riesgo psicosocial.

Los operarios de la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S. serán los beneficiados directos del diseño del protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de intervención. Con base en esta herramienta, se llevará a cabo la disminución notoria de enfermedades ocasionadas por los riesgos psicosociales, las cuales han tenido un incremento y que, al tratarse de afecciones silenciosas, no han sido atendidas debidamente en la sociedad, principalmente en las empresas.

El modelo de intervención para el protocolo se basó en el *Manual de procedimientos del Programa de Rehabilitación Integral para la reincorporación laboral y ocupacional en el Sistema General de Riesgos Laborales,* estipulado en la Resolución 3050 de 2022, el cual describe las acciones que se ejecutarán por cada uno de los actores del Sistema General de Riesgos Laborales. Gracias a este instructivo, se puede optimizar la salud y el bienestar de los operadores que hayan tenido un episodio de enfermedad de origen laboral o un accidente de trabajo que ocasionó consecuencias en su desarrollo ocupacional.

La empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este es Mi Bus, S. A. S., con el diseño del protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de intervención, obtendrá un gran aporte con respecto a la disminución de costos en temas de asesorías para la reubicación y reincorporación laboral. En este sentido, el protocolo permitirá tener una agilidad y seguridad administrativa con las decisiones que se tomen sobre el personal en condiciones de reubicación y reincorporación. De esa manera, se optimizan los recursos humanos al adaptarlos y ubicarlos en procesos que generen valor agregado dentro la compañía, así como dignifiquen al trabajador y permitan crear una mayor productividad del operador en su nueva condición de reubicación. En definitiva, en este protocolo se encontrarán los pasos en detalle para realizar la reubicación y reincorporación hasta el punto de tener todos los operarios desempeñando sus funciones acordes con sus capacidades técnicas.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar el protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención para los operadores de la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico organizacional en el área de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar las necesidades de intervención dentro del proceso de reubicación laboral con énfasis psicosocial, en la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S.
- Verificar la normatividad vigente en Colombia, relacionada con la seguridad y salud en el trabajo, la cual permita dar sustento jurídico a la elaboración de un protocolo de reubicación laboral psicosocial.

- Identificar los componentes de un protocolo de reubicación laboral psicosocial, de acuerdo con la Resolución 3050 de 2022.
- Diseñar el protocolo de reubicación laboral psicosocial para la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S.
- Elaborar la ruta de intervención del protocolo de reubicación laboral con énfasis psicosocial.

Alcance del proyecto

El protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención está dirigido a los operadores de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S., el cual pretende orientar administrativamente tanto al empleador como al trabajador en el evento de presentarse un caso de reubicación de índole psicosocial. Tiene como base la Resolución 3050 de 2022, referente legal que adopta el *Manual de procedimientos del Programa de Rehabilitación Integral para la reincorporación laboral y ocupacional en el Sistema General de Riesgos Laborales*.

Modelo normativo de intervención

El modelo de intervención para el presente proyecto se basa en el Manual de Rehabilitación y Reubicación laboral, estipulada en la Resolución 3050 de 2022, "por la cual se adopta el Manual de Procedimientos del Programa de Rehabilitación Integral para la reincorporación laboral y ocupacional en el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones".

El presente manual describe las actividades que se realizarán por cada uno de los actores del Sistema General de Riesgos Laborales, con el propósito de lograr los objetivos en salud de un trabajador que haya presentado un accidente de trabajo o una enfermedad de origen laboral, los cuales limiten su desarrollo ocupacional.

Por consiguiente, la resolución mencionada nos permite tener claridad en la eficacia del procedimiento que se encuentra en la norma, ya que, de acuerdo con el artículo 3, se siguen también las características del Programa de Rehabilitación Integral. *El Manual de procedimientos cuenta con los siguientes aspectos:*

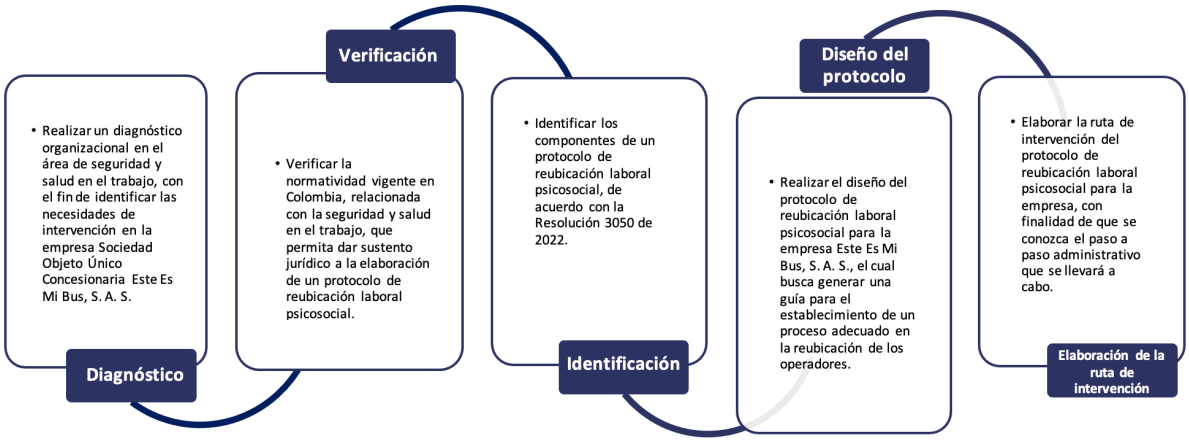
a. Tener duración limitada.
b. Objetivos claramente definidos.
c. Contar con la participación activa y el compromiso del trabajador objeto del
d. Contar con la participación activa y el compromiso del empleador y el contratante en las acciones del programa.
e. Contar con la participación activa y el compromiso de las Administradoras de Riesgos Laborales en las acciones del programa.
f. Contar con un equipo interdisciplinario de rehabilitación integral.

En conclusión, el proyecto busca generar un protocolo de reubicación laboral psicosocial y una ruta de atención para los operadores, es decir, una guía para el establecimiento de un proceso adecuado en la reubicación de los operadores, de acuerdo con las limitaciones de las enfermedades psicológicas presentes en la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. Así, se debe trabajar articuladamente con las áreas de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo.

Fases del proyecto

El objetivo de las presentes fases (véase la figura 18) es proporcionar información que sirva como referente del paso a paso del proyecto del diseño de protocolo de reubicación laboral psicosocial y la ruta de atención. Además, es importante identificar la viabilidad para su ejecución, basada en información confiable y específica relacionada con la problemática que se pretende atender, así como los costos y beneficios esperados y del proyecto mismo.

Figura 18 Diagrama de las fases del proyecto



Fase 1. Diagnóstico: se realizó la evaluación preliminar con base el análisis de la información suministrada por la empresa acerca del SGSST.

Fase 2. Verificación: se realizó la revisión de la normativa vigente en Colombia, relacionada con procesos de reubicación, rehabilitación, enfermedades mentales, de riesgos psicosociales y demás para la sustentación legal del proyecto.

Fase 3. Identificación: a través del avance y análisis de la información, se identificaron las falencias generadas en el proceso para abordar los casos presentados con diagnósticos derivados de la salud mental.

Fase 4. Diseño del protocolo: de acuerdo con la problemática presentada en la empresa sobre la gestión de los riesgos psicosociales, se propuso realizar el diseño de un protocolo de reubicación psicosocial laboral y una ruta de atención para adecuado manejo de los diagnósticos derivados de las enfermedades mentales.

Fase 5. Elaboración de la ruta de intervención: para elaborar la ruta de intervención, es importante dar a conocer el paso a paso que deben seguir las áreas administrativas en los casos que se presente una reubicación de índole psicosocial.

Acciones de intervención.

Componente de innovación

Este proyecto se realizó con base en una propuesta innovadora para la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S., al no existir en la actualidad un protocolo de reubicación psicosocial y una ruta de atención. Por consiguiente, no había herramientas y orientación necesarias para desarrollar una reubicación óptima para los operadores de la empresa con diagnósticos de enfermedades psicológicas, como estrés, ansiedad y depresión.

A lo largo del trabajo se podrán ver una serie de teorías expuestas por varios autores y que hemos utilizado como base para la realización de este proyecto. Estas fuentes se han empleado con la finalidad de obtener fundamentación teórica y normativa para que los protocolos tengan la eficacia y eficiencia que se requieren para tratar de manera adecuada las patologías psicológicas.

En este sentido, es importante resaltar que los trabajadores que sufren enfermedades mentales y que se animan hablarlo con sus jefes tienden a no recibir la orientación necesaria, ya que estos, en la mayoría de los casos, no tienen la experiencia para guiarlos correctamente. Esto devela la necesidad de invertir en la salud mental, así como capacitar y orientar a los gerentes para que puedan reconocer y responder a las preocupaciones de salud mental que puedan llegar a tener sus empleados.

Por esta razón, concluimos que el proyecto ofrece la orientación necesaria para que la empresa y el operador establezcan la ruta de atención más adecuada, como también impulsar acciones dentro de la empresa que permitan que los operadores puedan alcanzar un estado de bienestar. No solo se trata de cumplir con la normativa, sino que debe tomarse como un compromiso con los trabajadores a nivel general, pues son el alma de la empresa y son quienes hacen posibles los resultados.

Cronograma

Tabla 10 Cronograma de trabajo

Actividades	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Mes	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
Objetivo 1	Realizar un diagnóstico organizacional en el área de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar las necesidades de intervención dentro del proceso de reubicación laboral con énfasis psicosocial, en la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S.																
Fase 1. Diagnóstico																	
Identificar los componentes del programa de reubicación laboral.																	
Reconocer las líneas de intervención e innovación. Plantear la metodología que se utilizará para desarrollar el proyecto.																	
Realizar un diagnóstico organizacional en el área de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar las necesidades de intervención en la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S.																	
Objetivo 2	Verificar la normatividad vigente en Colombia, relacionada con la seguridad y salud en el trabajo, que permita dar sustento jurídico a la elaboración de un protocolo de reubicación laboral psicosocial.																
Fase 2. Verificación																	
Elegir la población objeto del proyecto.																	
Realizar el análisis del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.																	
Unificar información de la descripción de la empresa. Realizar el análisis de causas y/o del entorno organizacional por intervenir.																	
Verificar la normatividad vigente en Colombia, relacionada con la seguridad y salud en el trabajo, que permita dar sustento jurídico a la elaboración de un protocolo de reubicación laboral psicosocial.																	
Objetivo 3	Identificar los componentes de un protocolo de reubicación laboral psicosocial, de acuerdo con la Resolución 3050 de 2022.																
Fase 3. Identificación																	
Contemplar aspectos específicos del área de intervención.																	
Hacer el estudio de caracterización de la población por intervenir.																	
Contemplar los elementos que demuestran la utilidad y pertinencia del proyecto de intervención e innovación.																	
identificar componentes de un protocolo de reubicación laboral psicosocial, de acuerdo con la Resolución 3050 de 2022.																	
Objetivo 4	Diseñar el protocolo de reubicación laboral psicosocial, para la empresa Sociedad Objeto Único Concesionaria Este Es Mi Bus, S. A. S																

Fase 4. Diseño																
Realizar el diseño del protocolo de reubicación laboral psicosocial para la empresa Este Es Mi Bus, S.A. A., el cual busca generar una guía para el establecimiento de un proceso adecuado en la reubicación de los operadores.																
Objetivo 5	Elaborar la ruta de intervención del protocolo de reubicación laboral con énfasis psicosocial															
Fase IV Elaboración																
Elaborar la ruta de intervención del protocolo de reubicación laboral psicosocial, con finalidad de que se conozca el paso a paso administrativo que se debe llevar a cabo.																

Presupuesto

Tabla 11 Presupuesto

Presupuesto 2023			
Descripción	Proyección presupuestal	Total ejecutado	Porcentaje de ejecución
1. Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, 2023			
Exámenes médicos, ingreso	$ 50 000		0 %
Exámenes periódicos	$ 40 000		0 %
Exámenes de retiro	$ 50 000		0 %
Capacitaciones y actividades en promoción y prevención en salud mental	$ 500 000		0 %
Actividades de integración física y mental	$ 400 000		0 %
Subtotal	$ 1 040 000	-	0 %
2. Muebles y enseres, 2023			
Descripción	Proyección presupuestal	Total ejecutado	Porcentaje de ejecución
Escritorios	$ 600 000		0 %
Computadores	$ 3 000 000		0 %
Reposapiés	$ 150 000		0 %
Impresora	$ 250 000		0 %
Brazos y bases para portátiles	$ 1 000 000		0 %
Subtotal	$ 5 000 000	-	0 %
3. Generales, 2023			
Descripción	Proyección presupuestal	Total ejecutado	Porcentaje de ejecución
Consultoría externa	$ 2 500 000		0 %
Aportes arl	$ 130 000		0 %
Responsable de sst	$ 2 500 000		0 %
Papelería (carteleras, hojas membretadas)	$ 200 000		0 %

Actividades de comités (Copasst-ccl)	$ 500 000		0 %
Subtotal	$ 5 830 000	Total ejecutado	
Total de la proyección del presupuesto	$ 11 870 000		
Elaborado por: Responsable sst 03/02/2023	Aprobado por: Gerente 03/02/2023		

Indicadores

A continuación, se presentan los indicadores establecidos para la verificación del proyecto y así evaluar el nivel de cumplimiento:

Tabla 12 Matriz de indicadores

Objetivo	Actividad	Tipo de indicador	Método de causa
Orientar las acciones encaminadas a la recuperación y reubicación laboral de los operadores afectados.	Atención de operadores con diagnósticos asociados a patologías psicológicas.	Proceso	Número de operadores que recibieron apoyo psicológico. Total de operadores objeto de atención.
		Estructura	Número de accidentes e incidentes investigados por patologías psicológicas. Número de accidentes e incidentes ocurridos por patologías psicológicas.
		Incidencia	Número de operadores a quienes se diagnosticaron con patologías psicológicas, como consecuencia de le exposición a factores de riesgo psicosocial en un período determinado. Total de operadores en el mismo período.
		Resultado	Disminución en el número de días de ausencia por patologías psicológicas, en comparación con el total de días antes de la reubicación e intervención.
		Resultado	Número de objetivos cumplidos. Número de objetivos planteados.

Análisis de viabilidad y factibilidad

La empresa Este Es Mi Bus, S. A. S. cuenta con la necesidad de implementar un protocolo de prevención y promoción ante los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los operadores, debido a las dimensiones expuestas de la batería de riesgo psicosocial y demás factores. La indagación arrojó un nivel alto en los riesgos psicosociales, por lo que se quiere aportar a la orientación de las actividades del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Es indispensable destacar que, a través del análisis del proyecto, el sector de la salud en Colombia experimenta grandes transformaciones y limitaciones, como son los servicios de atención para los diagnósticos derivados de la salud mental. Así, la

atención, la calidad y el acceso de los usuarios pasan a convertirse de debilidad a oportunidad para el proyecto, pues se respalda el mejoramiento y direccionamiento adecuado de las organizaciones.

Para concluir, es factible la implementación del protocolo para la empresa y demás organizaciones que puedan presentar esta problemática, pues existe la necesidad y la demanda, aspectos que propician la rentabilidad para la empresa y la disminución de accidentes y enfermedades laborales. Por consiguiente, el éxito radica en el aprovechamiento eficaz de estos elementos, para establecer así posibles inconvenientes y anticiparse con estrategias correctivas.

Resultados esperados

La finalidad del proyecto es la creación del protocolo que permitirá la identificación de los factores de riesgos psicosociales para los operadores de la empresa Este Es Mi Bus, S. A. S., a partir de la identificación y el análisis de las causas principales en la aparición de enfermedades psicológicas. De esta forma, se propone el diseño de un protocolo de reubicación laboral psicosocial y una ruta de atención para mejoramiento de la productividad, el ambiente laboral y el mejoramiento de la calidad de vida de los operadores y sus familias.

En este sentido, es importante resaltar que el análisis de la información suministrada es una fuente útil que permite activar mecanismos de intervención de los factores de riesgo psicosociales. Este debe realizarse mediante herramientas confiables, por medio de una evaluación objetiva y subjetiva; además, examinar los resultados.

Por lo tanto, la identificación de cargos o áreas críticas de trabajo por la exposición a factores de riesgo psicosocial, inherentes al tipo de actividad, debe activar la intervención mediante esquemas de prevención terciaria, la cual debe tener un diagnóstico en firme que incremente las capacidades en el empleador y el trabajador para afrontar las situaciones. De acuerdo con lo anterior, se espera que los resultados de la ocurrencia de efectos adversos en el trabajo, causados por los factores de riesgo psicosocial, constituyan también una señal para activar la intervención psicosocial de manera oportuna.

Referencias

Amorocho, F., Beltrán, K., Beltrán, Benavides, D., Feuillet, M. (2021). *Diseño de un plan de intervención en riesgo psicosocial basado en los resultados de un sistema de alertas de síntomas del estrés laboral para los funcionarios en la Alcaldía de la Vega-Cundinamarca.* http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10999

Guerreiro, J. (2013). *Centro de Rehabilitación Psicosocial* [tesis de grado]. Universidad de Zaragoza. https://zaguan.unizar.es/record/11010?ln=es

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Guía de Intervención mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada.* https://www.who.int/es/publications/i/item/978924154806

Resolución 2646 de 2008,

Resolución 2404 de 2019, Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Resolución 3050 de 2022,

Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Rodríguez, J., Salazar, S., Ruano, D. y Velez, J. (2021). *Diseño de un manual de estrategias metodológicas para la intervención del riesgo psicosocial basado en los aspectos intrapersonales de la Inteligencia emocional del personal adscrito al MNVCC de la Estación de Policía Cascajal del Distrito Especial de Policía Buenaventura.* https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10792

https://www.sitp.gov.co/publicaciones/41131/este-es-mi-bus-logra-certificarse-en-iso-9001- iso-14001-y-ohsas-18001.

www.emis.com/php/company-profile