

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

**ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE
INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN
INTEGRAL A VÍCTIMAS**

Presentado por:

DIANA CAROLINA SANDOVAL RISCANEVO

JESSIKA PAOLA GALARZA SORA GALARZA

JIMMY RAMIREZ PANQUEVA

**UNIECCI
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
BOGOTÁ D.C., 2015.**

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

**ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE
INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN
INTEGRAL A VÍCTIMAS**

Presentado por:

DIANA CAROLINA SANDOVAL RISCANEVO

JESSIKA PAOLA GALARZA SORA GALARZA

JIMMY RAMIREZ PANQUEVA

Director del Proyecto de Investigación:

Docente JAIME CORREA

**UNIECCI
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
BOGOTÁ D.C., 2015.**

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. TITULO DE INVESTIGACION	5
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	5
2.1 Descripción del Problema	4
2.2 Formulación Del Problema	7
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivo Especifico	7
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
4.1 Justificación	8
4.2 Delimitación	10
5. MARCO REFERENCIAL	10
5.1 Estudio del Arte	10
5.2 Marco Teórico	16
5.3 Marco Conceptual	17
5.4 Marco Legal	22
6. DISEÑO METODOLOGICO	24
6.1 Tipo de Investigación	24
6.2 Población o Muestra	24
6.3 Delimitación y Estudio	24
6.3.1 Delimitación Especial	25
6.3.2 Delimitación Temática	25
6.3.2 Variables e Indicadores	25

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

7. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	27
7.1 Fuentes Primarias	27
7.2 Fuentes Secundarias	28
8. RESULTADOS	28
9. CRONOGRAMA	30
10. RECURSOS	30
10.1 Factor Causa Efecto	33
10.2 Gestión	36
11 CONCLUSIONES	39
12. BIBLIOGRAFIA	40
12.1.1 Referencia de Páginas en la Web:	41
12.1.2 Referencia Libros	41

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

INTRODUCCION

En la actualidad las diferentes organizaciones se ven enfrentadas a una gran problemática que cada día está creciendo en un mayor porcentaje, éste se denomina como ausentismo laboral, en razón a los diferentes riesgos a los cuales se ven expuestos cada trabajador en sus jornadas laborales y en cada una de las empresas, causando múltiples enfermedades profesionales y diferentes accidentes de trabajo, es por ello que un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo que cumpla con los estándares de calidad, permite mitigar y minimizar la exposición de los mismos en las compañías.

La finalidad del siguiente proyecto tiene como objetivo llevar a cabo un análisis de los diferentes riesgos psicosociales que pueden llegar a presentar los funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas; estos riesgos afectan a los colaboradores en las empresas; de forma significativa y pese a que no son tan fáciles de identificar puesto que no son evidentes y se presentan de forma indirecta en enfermedades tales como dolor de cabeza, estrés, fatiga, cargas labores excesivas, entre muchas otras, es importante realizar un adecuado seguimiento de los mismos con el fin de tomar acciones preventivas que permitan a las empresas aminorar en gran porcentaje la presencia de estos.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis de riesgos psicosociales en funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del Problema

Las altas cargas laborales a las que se encuentran expuestos los trabajadores en las empresas son las principales causas para la aparición de una serie de riesgos psicosociales, en este caso la población que se ve afectada son los funcionarios que laboran en los Centros Dignificar en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) la cual se encarga de reparar las necesidades que presentan después de haber sufrido una serie de factores sociales y donde se evidencia una problemática social, teniendo en cuenta que los colaboradores atienden allí la personas quienes han sido o son víctimas del conflicto armado, personas que se enfrentan a un desplazamiento forzado y a una serie de problemas que los mismos desencadenan.

En la actualidad cada caso se recibe y es registrado en un sistema, allí se hace uso de las diferentes herramientas implementadas en los puntos de atención para el servicio al ciudadano y es aquí donde inicia la gestión social que ofrecen los trabajadores sociales, psicólogos y personal del área administrativa, quienes se encargan de escuchar la problemática que presentan las víctimas y dar trámite a esas solicitudes en el menor tiempo posible para no vulnerar sus derechos como desplazados.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Es importante resaltar que dentro de los procedimientos que realizan los funcionarios, el Estado demanda que no se re victimice nuevamente a las víctimas, es decir con hechos como masacres, despojo de tierras y homicidios a las cuales fueron sometidos, es por ello que la función de los colaboradores es esencial en éste proceso, ya que al recibir y escuchar los diferentes casos, ellos se ven expuestos a los diferentes riesgos psicosociales y desencadenando un serie de enfermedades a las que éstos conducen. Cabe resaltar que los trabajadores que atienden día a día los diferentes casos, no cuentan con el perfil profesional que requiere ésta actividad, razón por la cual se requiere analizar la problemática en este tema, teniendo en cuenta que se ha presentado ausentismo laboral, múltiples enfermedades en los trabajadores y abandono de puesto.

Lo que se busca inicialmente es enfocarse en los Centros Dignificados donde se encuentran los profesionales de las áreas administrativas y recursos sociales, para así poder analizar los riesgos psicosociales que acarrearán potencialmente estrés ocupacional catalogado como enfermedad profesional, los cuales se ven reflejados en la presencia de fatiga, desmotivación, depresión, dolor de cabeza, relaciones laborales no óptimas.

Actualmente se perciben procesos de transformación mediante los cuáles las empresas ajustan y estandarizan a sus objetivos, lo que conlleva a nuevas exigencias hacia los trabajadores; ocasionando la presencia de enfermedades causadas por los riesgos psicosociales, riesgos a los cuáles están expuestos los funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a la hora de prestar sus servicios a la comunidad desplazada.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

2.2. Formulación del Problema

¿El análisis de los riesgos psicosociales en funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas, generará una propuesta que permita darle un manejo adecuado de la exposición a estos riesgos y su prevención efectiva?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo General

Brindar una propuesta a la Organización a través de un análisis de los riesgos psicosociales en funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas.

3.2. Objetivos Específicos

- Contextualizar la problemática que presenta la estructura organizacional que componen riesgos psicosociales en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas.
- Determinar cuáles son las exposiciones a los factores de riesgos psicosociales que afectan los niveles de eficiencia de las operaciones, generando enfermedades profesionales.
- Brindar a la Organización una propuesta para darle un manejo adecuado de la exposición a estos riesgos y su prevención efectiva, mejorando las

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

condiciones de trabajo, la productividad y el cumplimiento de los estándares de calidad.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Justificación

El proyecto tiene como propósito realizar un adecuado y juicioso análisis de los diferentes riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas, por lo que se hace necesario el uso de diferentes herramientas que conlleven a adoptar medidas que permita a los diferentes Centros Dignificar, mitigar de la forma adecuada estos riesgos. Con ello se busca lograr que la empresa consiga a través de las sugerencias planteadas, mejorar la calidad de vida laboral para los diferentes funcionarios y así conseguir minimizar enfermedades profesionales consecuencia de los riesgos psicosociales tales como (estrés, cargas excesivas de trabajo, dolor de cabeza, depresión, entre otras).

Al identificar los diferentes riesgos psicosociales que afectan de forma directa a los funcionarios, se conseguirá desarrollar métodos que permitan la evaluación de un estudio eficiente para la mitigación de los mismos y la consecución de resultados óptimos con los que se logre tomar decisiones efectivas, así como la adopción de medidas preventivas que intervengan en los procesos y permitan la implementación de un plan de mejoramiento en los mismos. Una vez puesto en marcha e implementados esta serie de métodos se espera encontrar el método para mejorar las condiciones laborales de los funcionarios en la organización y así desarrollar herramientas e implementación de diferentes sistemas que permitan la

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

medición de los riesgos psicosociales y la exposición de los mismos en los colaboradores.

La población que se toma como referencia es aquella integrada por los funcionarios que día a día reciben los casos de las personas que han sufrido una serie de factores sociales tales como; conflicto armado, desplazamiento forzado, entre otros; éstos colaboradores reciben aproximadamente 20 casos al día y el procedimiento de requisitos se realiza en un tiempo que depende del caso que se esté tratando es decir algunos llevan un proceso de 5 a 10 minutos; otros de 30 a 60 minutos y otros de 60 a 120 minutos y más.

Con la anterior información se cree que posiblemente el personal involucrado en el proceso se está viendo afectado, en razón a las enfermedades ocasionadas debido a la exposición al riesgo psicosocial, es por ello que este proyecto busca llevar a cabo un análisis de la presencia de los mismos en los funcionarios y la forma de mitigarlos a través de acciones preventivas y evitando la toma de acciones correctivas. Estas se destacaran mediante la formulación de una serie de sugerencias que permita a la Unidad evaluar el nivel de afectación generado en los trabajadores y la sugerencia en la aplicación de una herramienta que permita identificar y valorar los riesgos a los cuales están expuestos, un ciclo de diagnóstico, evaluación y mejora continua para los procesos internos y sus colaboradores que propone nuevas y mejoras en los procesos y un control más efectivo a la hora de contratar profesionales calificados, con experiencia para desempeñar cargos que presentan un riesgo psicosocial.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

4.2. Delimitación

Al llevar a cabo éste proyecto mediante el cual se busca realizar un análisis de riesgos psicosociales en funcionarios que intervienen en el proceso para la atención y reparación integral a víctimas, se pretende encontrar las causas y efectos que conllevan a la exposición de los riesgos psicosociales.

En la actualidad existen veinte (20) Direcciones Territoriales en cada una de las localidades de la ciudad de Bogotá, sin embargo lo que inicialmente se pretende es llevar a cabo el análisis en un centro de atención central el cuál se encuentra ubicado en el Calle 63 No. 15 – 58 Localidad de Chapinero, allí se contará con una muestra de 20 funcionarios que día a día reciben los diferentes casos de las múltiples víctimas del conflicto, así como las consecuencias que éste genera y los comportamientos que pueden llegar a influenciar significativamente y afectar aspectos familiares, sociales, laborales, entre otros.

5. MARCO DE REFERENCIAL

5.1 Estado del Arte

De acuerdo con Camargo y Sánchez (1996) se entiende el término «estado del arte» o «estado del conocimiento» como «un estudio de la producción investigativa que permite mostrar el estado de la reflexión sobre un tema, sus avances, sus tendencias, sus vacíos, sus potencialidades un trabajo serio, sistemático y riguroso de análisis documental de la producción investigativa sobre un tema o problema»

Robert Karasek, en 1977, formuló el modelo demanda-control, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

control sobre éstas. Lo que se llaman control se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. Las exigencias psicológicas se refieren, en este modelo psicológicas, a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (demanda).

Según Siegrist (1995), las experiencias estresantes son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que se desempeña), de entre los que el empleo es uno de los principales. Así, el modelo de esfuerzo esfuerzo-recompensa recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo.

Por su parte Herrera y Sierra (1997), realizaron una investigación con 1067 individuos hospitalizados en instituciones especializadas en salud mental, para conocer la prevalencia del trastorno de estrés postraumático en Colombia. Los resultados obtenidos concuerdan con los datos a escala mundial para la población general, aun cuando Colombia es considerada un país en donde la población se encuentra en alto riesgo de exposición a los factores estresantes por carga laboral.

Para Alarcón (1999), en el VII Simposio Internacional de Actualizaciones en psiquiatría, expone las distintas modalidades de intervención utilizadas en el manejo de estrés postraumático (Psicodinámicas, psicofarmacológicas, conductuales, etc), y Olarte (1999), en el mismo evento, propone algunas consideraciones técnicas que deben ser tenidas en cuenta al momento de intervenir pacientes con Trastorno de estrés postraumático.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

(Franco, 2000), han motivado la realización de numerosas investigaciones sobre la violencia y la salud mental. De la misma manera se han diseñado y ejecutado proyectos de intervención psicosocial para prevenir la violencia y/o para mitigar sus efectos negativos. No obstante, esta información se encuentra dispersa, poco sistematizada y aislada, lo que conduce irremediabilmente a la repetición de experiencias y al estancamiento de la producción investigativa.

García, Mogollón y Vázquez (2002), en un estudio sobre los efectos de hechos victimizantes en la población colombiana frente a la atención de funcionarios determino que los problemas de salud mental y la estabilidad psicosocial se generan por factores de carga laboral y bajo rendimiento en sus funciones.

Por su parte, Agudelo (2005) hace referencia a las implicaciones psicológicas y a los efectos colaterales generados por la experiencia de ser funcionario en los centros de atención. Esta autora diferencia que la atención prestada por parte de los funcionarios es inadecuada de acuerdo al riesgo que se presentan al momento de realizar las solicitudes, poco a poco empiezan a aparecer las manifestaciones somáticas, en el estado de ánimo, en las disfunciones relacionales y en toda una gama de alteraciones en la salud integral en general. En estas condiciones es posible que se active el esquema cognitivo de la ansiedad, caracterizado por la hipervigilancia fisiológica y las ideas de incontrollables.

Apoyando la postura de Gómez y Jaramillo en el 2008, se señala la relevancia que tienen las investigaciones desde las ciencias de la salud y disciplinas como la enfermería y la psicología, por el aporte conceptual y metodológico para la comprensión de la relación directa que tiene el tema laboral con el ser humano. Se

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

destaca la utilización de planteamientos de autores reconocidos en el área y el reporte de postulados de nuevos autores, dando como resultado la divulgación de diversas posturas en el ámbito regional y nacional, no limita la información con fuentes internacionales, que en algunos casos no es acorde a las condiciones de trabajo del contexto colombiano.

La investigación realizada por el departamento de Talento Humano desde el mes de Enero del 2013 a Diciembre del 2014, se identificó que los funcionarios de los Centros Dignificar en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, presentan un riesgo psicosocial en sobre carga laboral debido a la cantidad de personas que llegan a estos centros. La investigación permite identificar en el análisis los factores de riesgo los cuales inciden directamente en la salud física y mental de los funcionarios en los Centros de la UARIV.

Con la información capturada se realizaron diferentes indicadores que permiten identificar las falencias encontradas en la investigación y si poder realizar las mejoras a la problemática sobre el riesgo psicosocial en sobre carga laboral.

CARGOS ADMINISTRATIVOS	N° DE COLABORADORES
Directores Territoriales	1
Coordinador Territorial	2
Psicólogos	3
Trabajadores Sociales y otros perfiles	5
Enlaces	9
TOTAL	20

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Se identifica que la cantidad de colaboradores que se encuentran en los Centros de la UARIV no son los suficientes ya que demanda de solicitudes por parte de la población desplazada y de otros hechos victimizantes es de un 95%, debido a que el estado brinda subsidios económicos los cuales cuentan con fechas de pago establecidos por ello la demanda de solicitudes, además de otras funciones establecidas en sus contratos.

Para mejorar este indicador la UARIV debe contar con mayor personal en estos centros como:

CARGOS ADMINISTRATIVOS	N° DE COLABORADORES
Directores Territoriales	1
Coordinadores Territoriales	2
Psicólogos	6
Trabajadores Sociales y otros perfiles	4
Enlaces	7
TOTAL	20

Se identifica que las horas laboradas semanalmente no son las adecuadas ya que el 50% de los colaboradores terminan sus funciones después del horario establecido debido a los altos nivel de carga laboral.

El análisis cuantitativo es fundamental en la identificación de ciertos factores de riesgo y diagnóstico de las condiciones de trabajo para los funcionarios de los centros de la UARIV, los cuales manejan altos niveles de carga laboral de esta forma podemos determinar periódicamente si las medidas implementadas fueron las correctas en el momento de la intervención.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

En este caso se identificó las dimensiones psicológicas que presentan los funcionarios por parte de la UARIV.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS	SIEMPRE + MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ Y NUNCA	NO CONTESTA
¿Tienes que trabajar muy rápido?	44%	20%	28%	8%
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	60%	16%	12%	12%

Se identifica que la carga laboral es de un 100% por parte de los funcionarios, lo cual es un factor de riesgo psicosocial que no se está teniendo en cuenta por parte de la UARIV ni del departamento de Talento Humano, debido a que esto conlleva a la desmotivación y bajo rendimiento en sus funciones determinando así la deserción de puestos de trabajo, enfermedades crónicas laborales y despidos.

Según los análisis obtenidos en la investigación se han determinado realizar la contratación de personal con perfiles establecidos para el mejoramiento continuo en las funciones así brindar el adecuado servicio a la población de hechos victimizantes.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

5.2 Marco Teórico

Con el fin de interiorizar y aplicar el concepto de evaluación en el factor de riesgo psicosocial en altos nivel de carga laboral, para analizar el impacto en los funcionarios de la de la UARIV se retomaron varios autores e investigadores que en los últimos años han abordado dicha temática e implementada diferentes formas y métodos de identificarlos y evaluarlos. Más allá de encontrar la causa que genera el estrés laboral debido a la carga laboral, concepto que se emplea como sinónimo cuando nombramos riesgo psicosocial, siendo esta la enfermedad que según varios reportes oficiales de las ARP y entidades de salud han tenido un crecimiento en las consultas ocupacionales. Hace parte de la investigación realizada, ya que el concepto como los modelos de aproximación a factores psicosociales son la exploración conceptual continúa de los planteamientos de acciones de mejora para estructurar el Área de Salud Ocupacional y finaliza con la propuesta metodológica de un modelo de prevención e intervención para los funcionarios de la UARIV.

El estudio del riesgo psicosocial factores de riesgos es importante para los funcionarios, las organizaciones y la sociedad en general. A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral.

Medio Ambiente Laboral: El medio ambiente laboral referencia las condiciones físicas y sociales que determinan el desempeño de los trabajadores al efectuar sus funciones, si la condición de trabajo es inadecuada puede ocasionar enfermedades y repercusiones que desembocan en riesgos psicosociales.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Riesgo: Este hace referencia a la probabilidad de que un material, equipo o fenómeno pueda desencadenar la perturbación en la salud de los trabajadores.

5.3 Marco Conceptual

La carga mental se define como “el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo”. Muchos factores inciden en la carga mental, como la cantidad de información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se exige, el tiempo en que se ha de responder y las capacidades individuales del colaborador. Es necesario que al realizar el estudio del puesto de trabajo también se tenga en cuenta esta carga, para esto se debe valorar la cantidad de información y el nivel de responsabilidad, entre otros factores, que puedan incidir en el esfuerzo intelectual de los empleados. Un exceso de carga mental puede ocasionar en los funcionarios fatiga, estrés, insatisfacción laboral, poco rendimiento, entre otros factores, que a su vez pueden ocasionar graves problemas de salud.

Comunicación y consulta: comunicar y consultar con las partes involucradas en este caso los funcionarios y las victimas que presenta hechos victimizantes, según sea lo adecuado en cada etapa del proceso de gestión del riesgo y relacionadas con el proceso como un todo.

Accidentes de trabajo: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Factores de riesgo psicolaborales: Se refiere a aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo y a las interrelaciones humanas que al interactuar con factores humanos endógenos (edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultural). Tienen la capacidad potencial de producir cambios sociológicos del comportamiento (agresividad, ansiedad, satisfacción) o trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuello, espalda, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado).

Posteriormente se expiden la Ley 1562 de 2012, que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo; y la Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

De acuerdo a la Ley 1562 del 2012, sobre el sistema de riesgo laboral se dictan las disposiciones para decretar las definiciones que se deben tener presente al momento de realizar una investigación sobre un accidente de trabajo o una enfermedad profesional adquirida. Debido a la generación de riesgos psicosociales que presentan en las organizaciones se debe implementar un programa de salud ocupacional el cual permite una mejora continua para controlar los riesgos que afecten la seguridad y salud del trabajo de los colaboradores.

Para el desarrollo del sistema de riesgo laboral se debe contar con un perfil académico establecido para la realización, de acuerdo con la reglamentación expedida dentro de la ley por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Se han realizado algunos estudios donde además se realizan propuestas de estrategias para mitigar la impronta que representa la presión ejercida por los factores mencionados al inicio, incluyendo las pérdidas económicas que implica. Es así como se han incorporado algunos conceptos como el de control total de calidad en la empresa, equipos integrales de producción, ambiente laboral sano, entre otros.

Recordando la definición del estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

Sistema de control actual: Medidas implementadas con el fin de minimizar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El diseño del cargo: Es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para satisfacer los requisitos de atención organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del ocupante.

Establecer el conjunto de tareas que el ocupante del cargo deberá desempeñar (contenido del cargo)

Determinar cómo debe ser desempeñado ese conjunto de tareas (métodos y procesos de trabajo) Definir a quien deberá informar el ocupante del cargo (responsabilidad) Precisar a quien deberá supervisar o dirigir el ocupante del cargo (autoridad)

Además el diseño de cargo define el grado de responsabilidad o de libertad del funcionario con la atención al cliente.



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO
PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A
VICTIMAS
(SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)**

Código: IN-IN-001
Versión:01

Proceso:
Investigación

Fecha de emisión:
27-marzo-2015

Fecha de versión:
14 de Septiembre de 2014

FACTOR DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
PSICOSOCIAL (CARGA LABORAL)	1. Repetitividad	Relaciones de estrés en su vida personal, laboral y social.
	2. Monotonía	
	3. Altos ritmos de trabajo	
	4. Falta de participación	
	5. Selección inadecuada de personal	
	6. Supervisión inadecuada	
	7. Falta de capacitación	
	8. Turnos rotativos	
	9. Horas extras	
	10. Aislamiento	
	11. Relaciones interpersonales	
	12. Normas y procedimientos inadecuados	
	13. Carencia de recursos de personal	
PUBLICO	14. Delincuencia común	lesiones múltiples y/o muerte
	15. Grupos armados al margen de la ley	
	16. Otras situaciones de orden social	
HUMANO	17. Hacer caso omiso de las normas y procedimientos de trabajo seguro	Mayor índice de enfermedades

Ley 9a. de 1979	Es la ley Marco de la Salud Ocupacional. Artículos 80,81 y 84 (preservación, conservación y de inversión de la salud de los individuos en sus ocupaciones)		
	ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014	

--	--	--

La información se obtuvo de dos fuentes, la primera en los canales de comunicación de la UARIV ya que ellos publican en su página web, todo lo relacionado con investigaciones de riesgo psicosocial ya que cada departamento se encarga de identificarlos e informarlos, la segunda se obtuvo de artículos de investigación sobre el riesgo psicosocial en general complementando la información suministrada por la UARIV, tal como se informa en las referencias bibliográficas.

5.4 Marco Legal

El Marco legal está dado por los lineamientos constitucionales, Ministerio de Protección Social, Convenios internacionales de la OIT, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo y normas técnicas como GTC 45. Lo siguiente es un conjunto de normas y leyes, este compendio es un aporte de consulta sobre las normas vigentes en salud ocupacional; la práctica de esta disciplina contribuye a la calidad de vida de los trabajadores, no considerándose como un objeto, sino como un sujeto racional, emocional, sentimental y por ende social.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

RESOLUCIÓN 2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
LEY 1562 DE 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional
GTC 45 de 2012-12	Guía para la identificación de los Riesgos y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional
DECRETO 0614 DE 1984 (marzo 14)	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país
LEY 9a. de 1979	Es la ley Marco de la Salud Ocupacional. Artículos 80,81 y 84 (preservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones)
RESOLUCIÓN 02013 de 1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo
RESOLUCIÓN 1016 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país
LEY 100 de 1993	Se crea el Régimen de Seguridad Social Integral. Artículo 208: De la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.
RESOLUCIÓN 652 DE 2012	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
DECRETO 1295 de 1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
DECRETO 1443 DE 2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación de un (SG SST) Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

6. DISEÑO METODOLOGICO

En la elaboración del proyecto de investigación se tiene presente el tipo de estudio descriptivo ya que se pretende describir la realidad que se investiga a partir de sus actores, que por sus características permite lograr un acercamiento general del riesgo que se encuentra en los funcionarios de la UARIV.

6.1 Tipo de Investigación

Según Roberto Hernández, descriptivo El cual consiste en describir situaciones y eventos. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómenos. Buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; en este caso el estudio describe cuales son Riesgos ocupacionales y los factores psicosociales presentes en la UARIV.

6.2 Población o Muestra

La investigación se realizó en la UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION A VICTIMAS, la cual contaba en el momento con una población de 20 funcionarios en la Dirección Territorial de Bogotá chapinero. Para efectos de esta investigación y dar respuesta al análisis del planteamiento propuesto en la población.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

CARGOS ADMINISTRATIVOS	N° DE COLABORADORES
Directores Territoriales	1
Coordinador Territorial	2
Psicólogos	3
Trabajadores Sociales y otros perfiles	5
Enlaces	9
TOTAL	20

6.3 Delimitación del Estudio

6.3.1 Delimitación Especial

El proyecto de investigación se desarrolló en la UARIV, ubicada en la Calle 63 No. 15 – 58 Localidad de Chapinero Bogotá, enfocada en análisis de los factores de riesgo psicosocial por carga laboral bajo el modelo de Gestión de Riesgo.

6.3.1 Delimitación Temática

Factores de Riesgo Psicosocial y Gestión del Riesgo.

6.4 Variables e Indicadores

Se consignó en el cuadro, el análisis realizado en relación con los factores de Riesgo Psicosocial los cuales inciden directamente en la salud física y mental de los funcionarios, siendo el eje principal del estudio.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Variable: Las características o cualidades de la que es susceptible de asumir diferentes valores o expresarse en varias categorías las cuales son necesarias para cumplir con los objetivos de estudio.

Indicadores: Permite la observación directa y precisa de la información consultada.

A continuación se consigna los aspectos considerados importantes para el desarrollo de la investigación.



**UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CV-RP		VERSIÓN N°1				
N°	PREGUNTA	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNA VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas						
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.						
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	4	2	3	1	0
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	3	4	2	1	0
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.						
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	2	3	0	1
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	2	3	1	0	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	3	4	2	1	0
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	3	2	1	4	0
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones						
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	1	2	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	0	1	2	3	4
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	2	3	4	1	0
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.						
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	3	4	2	1	0
20	Cree usted que de acuerdo a sus funciones se ve afectada su salud	4	3	2	1	0

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Dadas las características obtenidas en el CV-RP Versión N°1, se analizó el puntaje de cada trabajador lo cual se observa en qué nivel de riesgo psicosocial por carga laboral se encuentra en un 100%.

PREGUNTA	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	NIVEL DE RIESGO ALTO
Exigencias psicológicas	27%	23%	50%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	12%	18%	70%
Apoyo social en la empresa	29%	15%	56%
Compensaciones	10%	43%	47%
Doble presencia	10%	23%	67%

De acuerdo al análisis obtenido en el cuestionario se identifica el porcentaje del nivel de riesgo ya sea alto medio y bajo. Se debe tener en cuenta otras técnicas cuantitativas para determinar el análisis sobre el riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos los colaboradores de la URIAV.

7. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 Fuentes Primarias

Se realizó una Cuestionario CV-RP, versión N°1 en los centro de la UARIV, el cual dio como resultado un análisis sobre el riesgo en cual se encuentran los funcionarios de los centros dignificar, con un porcentaje alto en los niveles de estrés, depresión debido a la carga laboral en la que se encuentran expuestos en sus funciones diarias. Además se realizaron entrevistas a las personas que contaban con niveles entre 70% y 100% ya que presentan un riesgo alto a adquirir psicopatías.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

7.2 Fuentes Secundarias

Libros: “El síndrome de quemarse en el trabajo”.

Revistas: “Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing.”

“Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario.”

Artículos: “La evaluación de riesgos laborales”.

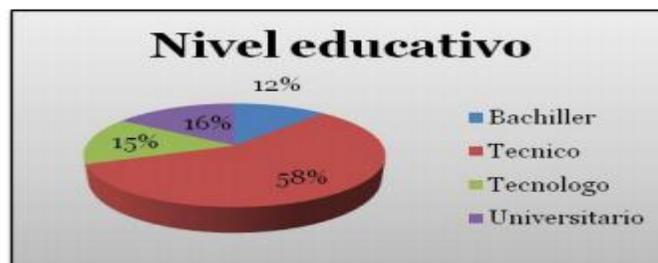
“Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina”.

Normatividad:

Cuando se trata de normatividad vigente, se entiende como aquellas leyes, Decretos, Resoluciones, sin embargo para éste proyecto se enfatizó en la Ley 1562 de 2012 “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”.

8. RESULTADOS

- Análisis



	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Teniendo en cuenta la gráfica se puede apreciar que los 20 funcionarios, cuentan con un nivel educativo bachiller del 12%, lo que permite concluir que la organización contrata a personal no apto para desarrollar las actividades de asistencia.



Teniendo en cuenta la gráfica se evidencia que los 20 funcionarios, siempre tienen que realizar su trabajo rápido, esta una de las características que presenta la organización frente a la carga laboral identificando así los riesgos que presentan.



Como lo ilustra la gráfica, se puede evidenciar que del 100% de los funcionarios opinan que su trabajo tiene un desgastante emocional, se puede deducir que el alto porcentaje de carga laboral en su puesto de trabajo lo cual limita las capacidades y habilidades laborales.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

9. CRONOGRAMA

Actividades	08-04-15	09-04-15	14-04-15	17-04-15	21-04-15
Modificación de la propuesta Según conceptos de docente	X				
Envío modificaciones del proyecto según recomendaciones.		X			
Revisión y ajuste de la investigación.			x	x	
Presentación del proyecto de investigación.				x	x

10. SUGERENCIAS

Dando énfasis a los factores de carga laboral y ausentismo en la unidad de víctimas, encontramos varias causas que afectan el desarrollo de las actividades diarias en los profesionales que atienden a las víctimas del desplazamiento, detectamos y correlacionamos el análisis de atención que ofrece el profesional al escuchar los eventos que afectan la vida humana de los desplazados por hechos de violencia.

Según el protocolo de seguimiento que se detalla en las oficinas de la Unidad de Víctimas, los profesionales que atienden a los desplazados no están altamente calificados para desarrollar todo un proceso de atención ya que las víctimas requieren ayudas humanitarias pasando por solicitudes administrativas y atención de comunidades indígenas que requieren una adecuada atención por los problemas generados a raíz de la violencia que se vive actualmente en Colombia. Los profesionales contratados para llevar estos procesos son Ingenieros, abogados, administradores y en algunos casos psicólogos, sin embargo no todos

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

están calificados para atender la problemática social que les exigen escuchar y atender diariamente; ya que se estima que los casos están en un promedio de 15 y 20 personas dignificadas donde deben dar solución primordial para no vulnerar sus derechos, es importante resaltar que al realizar éstos procedimientos estos profesionales están expuestos a contraer Psicopatologías como; depresión, estrés, conflictos intrafamiliares, un ambiente laboral no sano y demás, todas estas desencadenan ausentismo e incapacidades que en varias ocasiones resultan en deserción laboral y en algunos casos el estrés se torna postraumático ya que no logran conciliar el sueño, se evidencia la aparición de sobreprotección .

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

ANÁLISIS INTRALABORAL EN LA UNIDAD DE VICTIMAS				
	FACTORES	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La unidad de victimas cuenta con un SG - SST que ofrezca un desarrollo para los colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	La unidad de víctimas en su dirección de RRHH cuenta con una selección de personal soportada en perfiles de acuerdo con la labor a desarrollar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	La unidad de victimas cuenta con un programa de capacitación frecuente para los trabajadores en contacto con los riesgos psicosociales	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	La Unidad de Victimias cuenta con modalidades de pago de acuerdo a las horas de trabajo (los salarios son justos).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Las horas extras son ajustadas debidamente a la jornada laboral.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	La Unidad de victimas cuenta con un sistema de evaluación de desempeño.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	En la unidad de victimas las evoluciones de desempeño ofrecen un desarrollo profesional a los trabajadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	En la unidad de víctimas se desarrolla un liderazgo autocrático, paternalista y potenciador (se evidencia la buena tarea de los lideres).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	El grupo de trabajo recibe apoyo en conflictos interpersonales o comportamientos de maltrato (no se reconoce la labor).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	La Unidad de victimas cuanta con un comité paritario donde puedan participar y tener en cuenta sus objeciones.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11	La Unidad de victimas cuanta con un sistema que evalué las condiciones de trabajo que ocasionen niveles de tensión.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Las condiciones de salud son tratadas por médicos ocupacionales con exámenes periódicos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

10.1 Factor Causa Efecto

Una vez obtenido el resultado anterior y tomando como referencia el análisis Intralaboral, se dictarán los mecanismos necesarios para dar un mejor funcionamiento a las tareas desarrolladas en la Unidad de víctimas, con el fin de llevar a cabo un control que permita diagnosticar la efectividad en el análisis de los profesionales, buscando con ello no afectar psicosocialmente su entorno.

Factor de Riesgo	Causa	Efecto
PSICOSOCIAL	Selección inadecuada del personal	Todas las causas desencadenan una reacción al estrés ya que es un factor de riesgo latente que deriva enfermedades psicosociales que afecta la vida privada, social y familiar.
	Monotonía del trabajo	
	Altas cargas de Trabajo	
	Falta de Capacitación y entrenamiento	
	Supervisión inadecuada	
	Turnos extensos	
	Horas extras	
	Relaciones conflictivas entre compañeros	
	Deficiencia en la inducción	
	Procedimientos inadecuados de las normas	
	No hay conocimiento de la norma de Seguridad	

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Identificación del factor	Debilidad	Acción Correctiva	Forma de Evaluar	Responsables
Selección inadecuada del personal	<p>Las debilidades más fuertes se encuentran en la desorganización por parte de la unidad de victimas que parte desde su RRHH donde solo están contratando personal para analizar y evaluar a los damnificados pero no se tiene en cuenta ningún factor de riesgo a los cuales están expuestos</p>	Contratar profesionales de área con experiencia y facultades	<p>Auditoria Interna con lo expuesto por la ley</p>	Profesional Encargado
Monotonía del trabajo		Activar pausas activas diarias		Profesional Encargado
Altas cargas de Trabajo		Generar manuales de funciones adecuadas a las actividades diarias		Profesional Encargado
Falta de Capacitación y entrenamiento		Generar planes de capacitación mensual de manejo de conflictos con las victimas		Profesional Encargado
Supervisión inadecuada		Disponer de profesionales que estén atentos a las actividades diarias y ofrezcan el soporte necesario a sus colaboradores		Profesional Encargado
Turnos extensos		Contratar más personal que soporte el proyecto sin necesidad de fatigar a los profesionales durante largas jornadas		Profesional Encargado

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

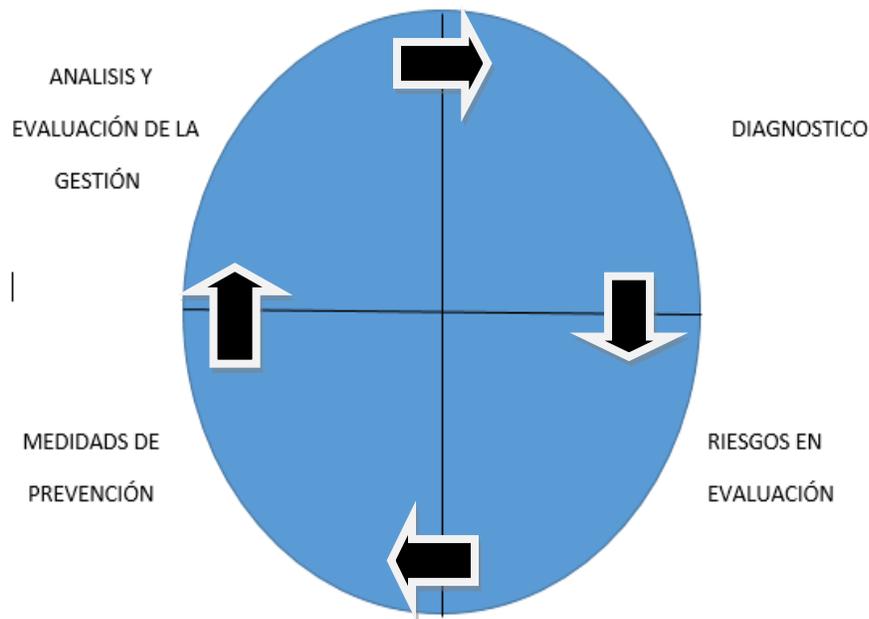
Identificación del factor	Debilidad	Acción Correctiva	Forma de Evaluar	Responsables
Horas extras	Las debilidades más fuertes se encuentran en la desorganización por parte de la unidad de victimas que parte desde su RRHH donde solo están contratando personal para analizar y evaluar a los damnificados pero no se tiene en cuenta ningún factor de riesgo a los cuales están expuestos	Determinar un manejo de horas extras bien remuneradas y que no extiendan las capacidades del personal	Auditoria Interna con lo expuesto por la ley	Profesional Encargado
Relaciones conflictivas entre compañeros		Realizar evaluaciones de desempeño para mitigar y eliminar las malas relaciones entre compañeros por altas cargas laborales		Profesional Encargado
Deficiencia en la inducción		Generar planes de capacitación en la inducción con fuertes conocimientos empresariales y de proceso		Profesional Encargado
Procedimientos inadecuados de las normas		Generar en los empleados cultura de normatización referente a sus labores mediante capacitaciones y auto-estudio		Profesional Encargado
No hay conocimiento de la norma de Seguridad		Generar capacitaciones mensuales de comunicación en factores de riesgo, normativa y seguridad		Profesional Encargado

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

10.2 Gestión

Con las recomendaciones que se efectúan a continuación se busca que a la Organización le permita identificar mediante un ciclo de operación, seguimiento y dirección, las alertas frente a los riesgos psicosociales en la Unidad de Víctimas donde se validaran las correcciones.

Se brinda prioridad al gestionar un ciclo de prevención para reducir los riesgos psicosociales y a su vez promover la salud de los trabajadores bajo una propuesta de mejora continua apoyando una dirección al trabajo y estructurando actividades.



	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Diagnóstico

Se construirá una estructura clave con un líder que apoye el proceso comprometido con la dirección territorial.

- Se dictarán procedimientos internos para garantizar resultados
- Se dictarán Funciones y responsabilidades
- Se destacará el compromiso para la prevención
- Se comunicará a toda la dirección en la UARIV

Riesgo en Evaluación

- Detectar e identificar los riesgos por puestos y unidades de trabajo
- Identificar situaciones que afectan a cada colaborador
- Valorar los riesgos por niveles de tolerancia
- Obtener información psicosocial de cada empleado y experiencia para afrontar su trabajo.

Medidas de Prevención

- Practica de trabajo en campo para diagnosticar el riesgo desde el inicio
- Análisis grupal de casos bajo presión
- Evaluación por edad sexo y profesión
- Contratación de profesionales con experiencia en áreas psicosociales
- Evaluar el manejo de estrés y ansiedad con casos reales.
- Evaluar cargas de trabajo

Análisis y Evaluación de Gestión

- Revisión de todo el proceso para posteriores ajustes
- Manejo de la información y la evidencia para mitigar el riesgo psicosociales o enfermedades laborales

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

Programa de Acción

El objetivo principal de dar a conocer ésta propuesta, es con el fin de presentar al Centro de atención una sugerencia para la adopción del mismo que le permita al Centro de atención diseñar un programa preventivo que vincule a todas las áreas implicadas, de modo que logren adquirir una cultura de seguridad y salud en el trabajo, así como realizar una adecuada vinculación de profesionales altamente calificados.

El centro de atención hoy en día cuenta con profesionales altamente calificados, sin embargo y teniendo en cuenta la cantidad de personas que se atienden día a día, se cree que no logra ser suficiente para atender los casos promedio. Es de resaltar que las sugerencias presentadas buscan inicialmente mostrar a éste centro de atención una serie de pasos los cuales se indican a continuación, con el fin de lograr la mitigación de cada uno de los riesgos psicosociales.

- Contratar profesionales psicólogos, trabajadores sociales con experiencia
- Generar un programa de inducción adecuado
- Programa de pausas activas en trabajadores
- Detallar en el manuales de Funciones, las competencias características y necesarias para la ejecución de cargos expuestos a factores de riesgo psicosocial por causa de la atención a víctimas.
- Generar programas de capacitación
- Determinar uso de horas extras que no generen fatiga
- Efectuar Evoluciones de Desempeño
- Evaluación de cargas laborales

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

11. CONCLUSIONES

Al realizar un análisis juicioso de los diferentes riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los funcionarios que llevan a cabo sus diferentes tareas en la Unidad integral de víctimas, permitió presentar a la UARIV, una propuesta sensata y aterrizada que conlleve a la compañía lograr la aplicación de la misma.

El Desarrollo de éste propuesta planteada permitirá a la compañía acoger cada una de las recomendaciones allí plasmadas, con el fin de hacer uso de métodos y estudios que consigan identificar de forma fácil y rápida cada uno de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos sus colaboradores, así mismo brindará a cada uno de ellos una mejor calidad de vida.

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

12. BIBLIOGRAFÍA

12.1 Material Electrónico

12.1.1 Referencia de Páginas en la Web:

ID_ERGO, 2012, Análisis y estudio de los factores de riesgo psicosociales por puesto de trabajo. España. Recuperado de:

<http://www.camarazaragoza.com/prevencion/docs/proyectos/proyectos4.pdf>

TRABAJO, 2012, Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Perú. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>

SERRANO, 2009, Los Factores de Riesgo Psicolaboral, Colombia. Recuperado de:

<http://comculcli.blogspot.com/2009/03/riesgo-psicolaboral.html>

GIL, 2003, Aproximación Al Estado Del Arte De Las Investigaciones Y Las Experiencias De Intervención Psicosocial En Salud Mental En El Campo De La Violencia En Colombia Entre Los Años 1999 Y 2003. Colombia. Recuperado de:

http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2_UPB_MEDELLIN/PGV2_M030_PREGRADOS/PGV2_M030040020_PSICOLOGIA/PGV2_M030040020110_REVISTA/PGV2_M030040020110010_REVISTA7/ARTICULO%20N7A05.PDF

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014

12.1.2 Referencia Libros

Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37.

De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225-230.

García Rubiano, M., Andrea Rubio, P., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas*, 3(2), 301-315.

González, A. C. (2000). La evaluación de riesgos laborales. *Mapfre seguridad*, 20(79), 3-20.

Villalobos, G. L. O. R. I. A. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Doctoral dissertation, Tesis doctoral]. Cuba: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana).

	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS (SEGUNDO MÓDULO ESPECIALIZACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 27-marzo-2015	Fecha de versión: 14 de Septiembre de 2014