

INFORME DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA LABORAL



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Realizado por:

PAOLA ANDREA BARRIOS FLÓREZ

Psicóloga Unab TP: 148364

Especialista en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo LP: 18187

10 de Octubre del 2019

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	03
Primera Parte: Aspectos conceptuales del estudio	05
• Definiciones	
• Instrumentos de aplicación de la batería de riesgo psicosocial	
• Modelo de análisis de factores psicosociales	
Segunda Parte: Aspectos generales del estudio	16
• Objetivo general	
• Objetivos específicos	
• Justificación	
• Población	
• Metodología	
• Aspectos éticos	
• Procedimiento	
Tercera Parte: resultados del estudio y programa de intervención	23
• Resultados factor de riesgo intralaboral	
• Resultados factor de riesgo extra laborales	
• Resultados factor para la evaluación del estrés	
• Programa de intervención	
Bibliografía.....	39
Web grafía.....	40
Licencia en Salud Ocupacional.....	41

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la legislación colombiana y con el fin de proteger a los trabajadores contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y demás derivados de las actividades laborales y como una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, el empleador tiene la obligación de diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

El objeto de esta normatividad se indica en los artículos 1 y 2 de la Resolución 2646 de 2008, que habla sobre las responsabilidades en riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación de patologías causadas por el estrés ocupacional, que es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de las diferentes partes en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; y establece su aplicación a los empleadores públicos y privados, y a trabajadores dependientes e independientes. Las enfermedades más representativas de la actualidad son causadas por el estrés ocupacional, razón por la cual se estableció, por medio de una normatividad, este tipo de programas a nivel preventivo y de manera obligatoria su intervención por el empleador, para que precisamente no se desarrollen otro tipo de enfermedades derivadas por el estrés. Se debe mencionar que los factores psicosociales, comprenden aquellos aspectos del puesto o lugar de trabajo y su entorno, como el clima de la organización, las funciones que se deben desarrollar, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y el contenido de las tareas, el entorno extra laboral (como el familiar) y aspectos particulares como puede ser la personalidad.

Esta resolución orienta al empleador para que tenga en cuenta, a la hora de implementar este programa, de manera necesaria lo siguiente:

- 1.) La identificación de los factores psicosociales en el trabajo intralaboral, donde se evaluará la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, las características del grupo social de trabajo como son las condiciones de trabajo, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, jornadas laborales, programa de capacitación y formación, etc.
- 2.) Realizar evaluación de los factores psicosociales extra laborales. 3.) Desarrollar planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.
- 4.) Identificar los factores psicosociales individuales.
- 5.) Análisis epidemiológico para determinar los perfiles de riesgo y protección.

El empleador no sólo debe crear un programa, sino realizar el seguimiento, evaluación y la medición de este. En el presente informe se consolidan los resultados de la evaluación psicosocial realizada por la empresa mediante la aplicación de parte de los instrumentos que componen la batería elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana.

PRIMERA PARTE

ASPECTOS CONCEPTUALES

DEFINICIONES

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. Condiciones de trabajo: Todos los aspectos Intralaborales, Extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, Intra laborales y Extra laborales.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Carga psíquica o emocional: Exigencias psico afectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. Carga de Trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

INSTRUMENTOS DE LA BATERÍA PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO

Los cuestionarios que se utilizaron para la evaluación fueron:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (según nivel ocupacional A o B)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extra laboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés
- Ficha de datos generales

Esta información fue tabulada y analizada con base en los lineamientos establecidos por el Ministerio de Protección Social en el documento publicado en el año 2010 “Bacteria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”. Es importante establecer que la información consignada y los resultados obtenidos fueron manejados por parte de un Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional según lo establece la resolución 2646, garantizando así el manejo de forma confidencial según lo dispuesto en esta resolución, la ley 1090 de 2006 y la resolución 2346 de 2007 sobre el manejo de historia clínica ocupacional.

En el formato Intralaboral, se aplicó Forma A y Forma B, según la siguiente clasificación:

- **Forma A:** Jefatura –Tiene personal a cargo, profesional, analista, técnico especializado.
- **Forma B:** Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico, ayudante, servicios generales.

Los ítems de los cuestionarios tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleja su forma de pensar, brindando cinco opciones de respuestas así: siempre, casi siempre, algunas veces casi nunca y nunca.

MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

CONDICIONES INTRALABORALES

Las condiciones Intra laborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El instrumento permite evaluar cuatro tipos de dominios los cuales están compuestos a su vez por un grupo de dimensiones que permiten evaluar de forma integral los aspectos que desde la organización pueden convertirse en factor de riesgo o aquellos que si son apropiadamente gestionados serán factores protectores para los trabajadores desde el aspecto psicosocial y en la comunidad laboral en la que se desenvuelven

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

- a. Demandas Del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como

Cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Las dimensiones que lo conforman son:

- **Demandas cuantitativas:** exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe realizar en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
 - **Demandas de carga mental:** exigencias de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información.
 - **Demandas emocionales:** situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.
 - **Exigencias de responsabilidad del cargo:** se refiere a la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros que tiene un impacto importante en la empresa o en otras personas.
 - **Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** son las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que conlleva las actividades que se desarrollan.
 - **Demandas de la jornada de trabajo:** exigencias que se le hacen al trabajador en términos de duración y horario de la jornada, incluye además los periodos destinados a pausas y descansos.
 - **Consistencia del rol:** consistencia entre las exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tiene un trabajador desempeñando su cargo.
 - **Influencia sobre el entorno extra laboral:** condición que se presenta cuando las exigencias del tiempo y esfuerzo que se le hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extra laboral.
- b. Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. Las dimensiones que lo conforman son:
- **Control y autonomía sobre el trabajo:** es el margen de decisión que tiene un individuo sobre el orden de actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y tiempos de descanso.
 - **Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas:** es la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

- **Participación y manejo del cambio:** conjunto de mecanismos que utiliza la empresa para incrementar la adaptación de los trabajadores a los cambios organizacionales.
 - **Claridad del rol:** definición y comunicación del papel que se espera desempeñe el trabajador dentro de la organización.
 - **Capacitación:** son las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa brinda al trabajador para desarrollar y fortalecer sus habilidades y conocimientos.
- c. **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Las dimensiones que lo conforman son:
- **Características del liderazgo:** son los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, solución de conflictos, motivación, apoyo y comunicación con sus colaboradores.
 - **Relación con los colaboradores (subordinados):** se refiere a los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, solución de conflictos y participación.
 - **Retroalimentación del desempeño:** es la información que recibe el trabajador sobre la forma como realiza su trabajo.
 - **Relaciones sociales en el trabajo:** son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.
- d. **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Las dimensiones que lo conforman son:

- **Reconocimiento y compensación:** conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo.
- **Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que realiza:** se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo.

CONDICIONES EXTRA LABORALES

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Las dimensiones extra laborales que se evalúan a través de la batería se presentan a continuación:

- a. **Tiempo fuera del trabajo:** se refiere al tiempo que el trabajador dedica a actividades diferentes a las laborales tales como descansar, estar con la familia y amigos, actividades de recreación entre otros.
- b. **Relaciones familiares:** características de las interacciones que tiene el individuo con su grupo familiar.
- c. **Comunicación y relaciones interpersonales:** cualidades que caracterizan las comunicaciones e interacciones del individuo con sus amistades.
- d. **Situación económica del grupo familiar:** se refiere a la disponibilidad de recursos económicos que tiene el trabajador para atender sus gastos básicos.
- e. **Características de la vivienda y su entorno:** son las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de la residencia habitual del trabajador.

- f. **Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo:** se refiere al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y desempeño laboral del trabajador.
- g. **Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda:** son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su lugar de residencia hasta el trabajo y viceversa.

Entiéndase entonces como:

Dimensión: Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intra laborales.

Dominio: Conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intra laborales: demandas de trabajo, relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y recompensa.

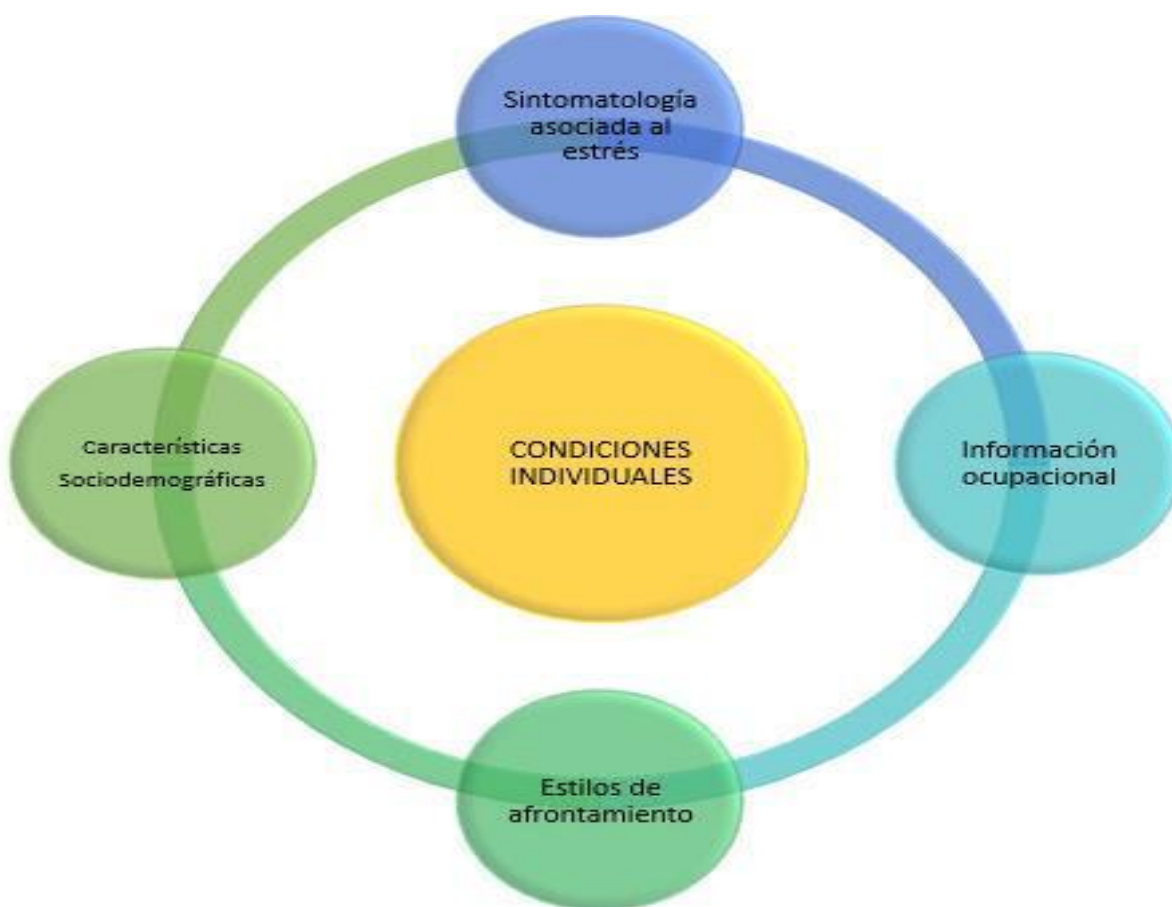
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés. Los ítems del instrumento, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses, entre las opciones; siempre, casi siempre, a veces y nunca. En la tabla 9 se anexa los baremos para la calificación y posterior análisis del nivel de riesgo de estrés.

CONDICIONES INDIVIDUALES

Las condiciones individuales aluden a las características propias de cada trabajador o de cada persona. Estas condiciones o aspectos pueden mediar en la relación existente entre persona- trabajo- familia, y por su presencia o por su ausencia se pueden analizar e interpretar como factores protectores o como factor de riesgo psicosocial.

Gráfica 1. Condiciones Individuales del estudio



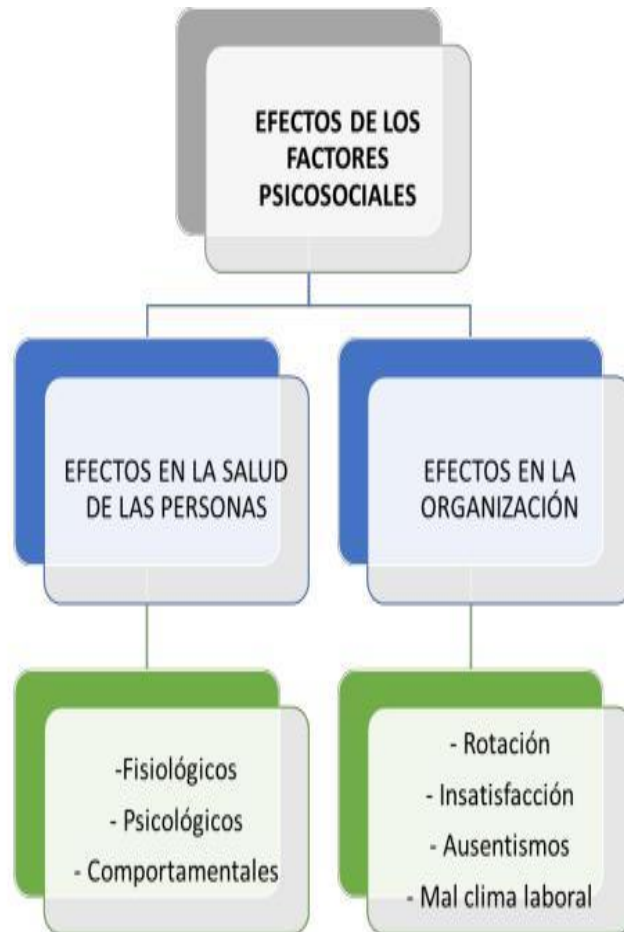
De acuerdo con la resolución 2646 de 2008 debe contar con la siguiente información individual de sus trabajadores:

- **Características socio demográficas:** esta es información propia de cada trabajador, como la edad, el sexo, estado civil, nivel educativo, y demás características personales que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo tanto intralaborales, como extra laborales en cada individuo.
- **Información ocupacional:** los aspectos ocupacionales también pueden modular los factores intra y extra laborales.
- **Estilos de afrontamiento:** hace referencia a los esfuerzos cognitivos y conductuales que se realiza una persona para manejar y afrontar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como estresantes por el individuo.
- **Sintomatología de estrés:** hace referencia a la identificación de los síntomas que se relacionan con la presencia de estrés laboral, dentro de estos encontramos síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, síntomas intelectuales y emocionales del estrés.

EFFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los efectos relacionados con los riesgos psicosociales pueden ser de diversa índole y pueden variar dependiendo del enfoque y del objetivo. Sin embargo, para el presente estudio se tuvieron en cuenta efectos en la salud de los trabajadores y efectos para las organizaciones, estos se determinan de la relación existente entre los factores protectores, los factores de riesgo y los resultados arrojados en la información objetiva y en la información subjetiva.

Gráfica 2. Efectos de los Factores Psicosociales



Dado a que existen muchos efectos y aquí solo se contemplaran algunos de ellos, cada organización deberá dar cuenta de los efectos que la pueden perjudicar a través de sus estadísticas, de la documentación de los procesos de gestión humana, de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.

SEGUNDA PARTE

ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral, extra laboral y el nivel de estrés, en la Institución ***Unidades Tecnológicas de Santander.***

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Riesgo intra y Extra laboral presente en la población evaluada mediante la aplicación de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral.
- Valorar e identificar el Nivel de Riesgo que presentan los trabajadores por Estrés a partir de la aplicación del instrumento propuesto por el Ministerio de protección Social y la Universidad Javeriana.
- Analizar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores evaluados, a partir del cuestionario de la Batería Psicosocial propuesta por el ministerio.
- Determinar las principales recomendaciones a partir de los hallazgos, que permitan a la empresa complementar subprograma de Gestión Humana, Seguridad y Salud en el trabajo.

JUSTIFICACIÓN

La prevención de riesgos psicosociales es una oportunidad de mejora, y tan sólo es la punta del iceberg de un objetivo más valioso y ambicioso como lo es la promoción del bienestar y la calidad de vida de los colaboradores al interior de una organización.

Bajo este principio el Ministerio de Protección Social en Colombia expidió la Resolución 2646 del 2008, por la que 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 la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Por tal razón la primera acción en la búsqueda de gestionar e intervenir los factores de riesgo psicosocial es la evaluación de los factores psicosociales seguido de la retroalimentación de los resultados y hallazgos al equipo de trabajo teniendo presente la priorización de intervención por parte de las empresas, siempre bajo una mirada integral que permita alinear las intervenciones a las políticas organizacionales y a la planeación estratégica de la misma con el fin de que las acciones cuenten con apalancamiento desde la estructura orgánica y con ello se garantice o se favorezca su consolidación e igualmente su mantenimiento en el tiempo.

Los procesos de evaluación psicosocial son en sí, un mecanismo de participación que le brinda la oportunidad tanto a las empresas como a los trabajadores de lograr conciencia de las oportunidades de mejora (factores de riesgo psicosocial) e igualmente identificar las fortalezas presentes en el ámbito laboral, el equipo de trabajo y aquellos aspectos que desde la caracterización socio demográfica en conjunto con los factores intra y extra laborales sirven de factores protectores para la comunidad laboral. La participación de los trabajadores en la gestión de este riesgo en particular, es la principal fuente de compromiso en el corto y largo plazo a la hora de definir estrategias de intervención para cualquier institución, razón por la cual como principio general se le debe garantizar la retroalimentación continua a la comunidad de las fases, procesos y/o acciones que se definan para tal fin.

Es de vital importancia definir indicadores, acciones de seguimiento y control con una participación activa permitiendo a su vez adaptar la intervención a la medida de las necesidades de los equipos de trabajo e igualmente contextualizar las estrategias a implementar a la cultura organizacional, de manera que los cambios que se requieran se gestionen desde el compromiso gerencial con lo que se llegue a requerir para su implementación.

El establecer un programa preventivo es beneficioso para la organización, ya que le ayuda a controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional detectados en la población trabajadora, además de bajar los índices de accidentalidad y ausentismo, y aumentar el sentido de pertenencia, compromiso y productividad de la organización.

POBLACIÓN

La población participante estuvo conformada por **65** trabajadores, **49** en el grupo ocupacional forma A, mientras que del grupo ocupacional forma B corresponde a **16** trabajadores, a partir de los cargos de los participantes y sus funciones, se establecieron las siguientes categorías o grupos ocupacionales:

Forma A:

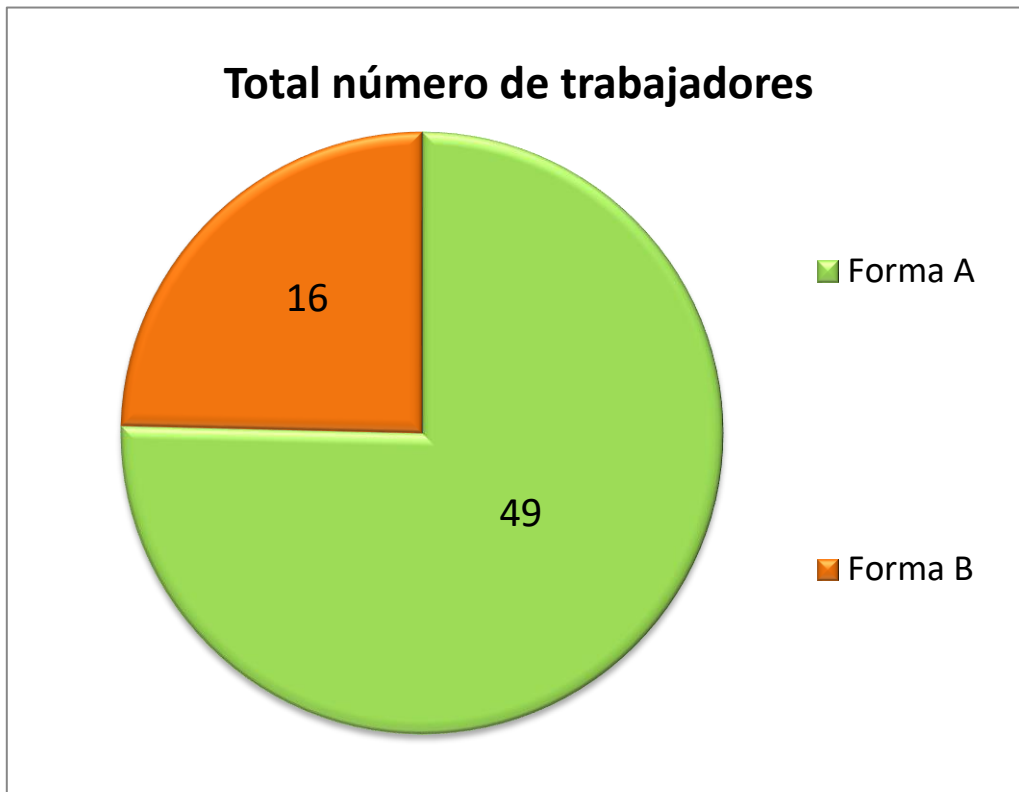
- docente de planta
- profesional universitario
- coordinadora grupo recursos físicos
- coordinador de programa
- profesional universitario
- coordinador de grupo de mercadeo
- coordinador académico
- profesional universitario
- coordinador regional
- profesional universitaria
- odontóloga
- docente de planta
- grupo de trabajo mercadeo institucional
- profesional universitario
- jefe de oficina jurídica
- profesional universitario
- coordinador académico
- profesional universitario
- secretario general
- asesor de la dirección de investigaciones
- profesional universitario
- decano facultad de ciencias socioeconómicas
- directora administrativa de talento humano
- profesional universitario
- coordinador departamento de ciencias básicos
- docente de planta
- profesional administrativo
- rector
- profesional universitario
- docente de planta
- coordinador programa de telecomunicaciones
- jefe de autoevaluación y calidad

- profesional universitario
- director administrativo
- Decano Facultad de ciencias naturales e ingenieros
- coordinador de recursos de información
- jefe de oficina de control interno
- profesional
- profesional universitario
- coordinadora del grupo de trabajo de extensión
- profesional universitario
- profesional universitario
- coordinador
- docente universitario- contadora
- docente
- coordinador de tecnología deportiva
- coordinadora admisiones registros y control académico
- coordinador de grupo bienestar institucional
- profesional universitario

Forma B:

- técnico administrativo
- conductor
- auxiliar administrativo
- secretaria
- asistente administrativo
- secretaria
- auxiliar de servicios generales
- auxiliar área de la salud
- secretaria
- secretaria
- laboratorista
- técnico administrativo
- conductor de vicerrectoría académica
- laboratorista
- servicios generales
- secretaria

Grafica 3. Población evaluada.



METODOLOGÍA

Población objetivo del servicio

Se efectuó una reunión, donde se dieron a conocer las pautas y normas a seguir para la ejecución de la batería de riesgo psicosocial, posteriormente se resolvieron dudas y se realizó la respectiva entrega de los cuestionarios de la batería y el consentimiento informado, en total se aplicaron la prueba a todos los empleados de la empresa, donde se realizó el acompañamiento durante la jornada de aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Se recuerda que el manejo y custodia que en la empresa debe garantizar en cumplimiento de lo normativo Resolución 2646 del 2008 sobre riesgo Psicosocial y la Resolución sobre manejo de historia Clínica los cuestionarios y sus resultados deben estar custodiados por un psicólogo especialista en Salud Ocupacional garantizando la confidencialidad de las identidades de los trabajadores evaluados.

CRITERIOS ÉTICOS

Para la realización de este estudio, fue fundamental que los colaboradores diligenciaran y firmaran el consentimiento informado; de igual manera, los investigadores hicieron aplicabilidad del principio de confidencialidad de la información, datos y resultados obtenidos durante todo el desarrollo del proceso. Lo anterior, acorde con los preceptos establecidos por Artículo 2 de la Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006, la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y el Código Deontológico y Bioético del ejercicio de la Psicología en Colombia.

PROCEDIMIENTO

El estudio se desarrolló de acuerdo con los momentos que se indican en la siguiente figura:

Gráfica 4. Procedimiento del Estudio de Riesgo Psicosocial



TERCERA PARTE

RESULTADOS DEL ESTUDIO Y PLAN DE INTERVENCIÓN

CARACTERÍSTICAS Y ANALISIS SOCIODEMOGRÁFICO

A continuación se describen las características socio demográficas por cada grupo ocupacional, estos resultados serán tenidos en cuenta en el análisis de la información de sintomatología asociada al estrés y en el análisis de los resultados.

Es importante tener en cuenta que los datos socio demográficos que se recogen a través de la aplicación de los cuestionarios de la batería deben ser complementados con información de condiciones de salud de los trabajadores, junto con información socio demográfica que se debe tener dentro del SG-SST.

Análisis socio demográfico

De acuerdo a la información recolectada en los trabajadores se generaron las siguientes conclusiones:

Variable socio demográfica – ocupacional	Conclusiones
Edad	La mayoría de los trabajadores están en etapa de adultez, con un promedio de edad de 49 años lo cual se considera un factor protector ya que están en una etapa de madurez académica y personal.
Estado civil	Existe un mayor porcentaje de personas en estado civil casado.
Nivel académico	Existe un nivel educativo es muy alto, donde en su mayoría tienen estudios técnicos, tecnológicos, profesionales completos, así como un gran porcentaje de trabajadores cuentan con post-grado completo, por lo que se considera un factor protector ya que los trabajadores cuentan con los conocimientos académicos adecuados para desempeñar sus respectivos cargos.

<p>Estrato socio económico</p>	<p>La mayoría de trabajadores se encuentran en estrato 3 y 4. Lo que se consideran estratos socioeconómicos Medio Altos, por lo que se considera un factor protector ante los niveles de riesgo psicosocial extra laboral.</p>
<p>Tipo de vivienda</p>	<p>La mayoría de trabajadores cuentan con vivienda propia, lo que se considera un factor de protección en cuanto a los factores extra laborales.</p>
<p>Tipo de contratación</p>	<p>La mayoría de los trabajadores cuentan con tipo de contrato a término indefinido, lo cual se considera también un factor de protección.</p>
<p>Horas diarias de trabajo</p>	<p>La mayoría de trabajadores laboran 8 horas diarias, lo que se considera dentro de los rangos normales establecidos, por lo cual no es factor de riesgo ni protector.</p>
<p>Número de personas económicamente a cargo</p>	<p>La mayoría de trabajadores tienen personas a cargo económicamente, donde la mayoría tienen 1 y 2 personas, lo que indica un factor de riesgo, ya que las exigencias económicas aumentan debido a dicha responsabilidad.</p>

ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS DE FACTORES DE RIESGO INTRA LABORAL, EXTRA LABORAL Y DE EVALUACIÓN PARA EL ESTRÉS.

Para el análisis de los datos de cada una de las tablas de resultados de la batería de riesgo psicosocial, se tendrá en cuenta la siguiente clasificación tipo semáforo según el nivel de riesgo, con el fin de analizar mejor los resultados:

Tabla 33. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Tabla 17. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 0,9	1,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Tabla 18. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos auxiliares y operarios*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 0,9	1,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Tabla 34. Baremos para el *puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B)*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Tabla 6. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

Esta escala corresponde a los niveles de riesgo, los cuales tienen la siguiente interpretación genérica:

Muy bajo, sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objetos de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: No se esperan que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el Marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren en esta categoría requieren intervención inmediata en el Marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

RESULTADOS EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Tabla 1. Resultados Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensiones	Nivel de riesgo Grupo ocupacional forma A	Nivel de riesgo Grupo ocupacional forma B
Características del liderazgo	17.8	24.8
Relaciones sociales en el trabajo	12.5	18.6
Retroalimentación del desempeño	20.9	21.8
Relación con los colaboradores	11.9	No aplica
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	15.1 Riesgo Bajo	21.8 Riesgo Medio

Análisis Cualitativo

El dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo está en riesgo Bajo en el grupo ocupacional forma A, Mientras que en el grupo ocupacional forma B está en Medio riesgo, lo que indica que las relaciones sociales en la institución están en un relativamente bien, donde posiblemente existan lazos de amistad interpersonales fuertes y los trabajadores perciben apoyo de sus compañeros de trabajo, sin embargo es importante resaltar que en ambos grupos ocupacionales la dimensión características de liderazgo está en medio riesgo lo que puede estar indicando que los subordinados no perciban de adecuada manera el liderazgo de sus Jefes.

Tabla 2. Resultados dominio control sobre el trabajo

Dimensiones	Nivel de riesgo forma A	Nivel de riesgo forma B
Claridad sobre el rol	12.6	17.5
capacitación	23.9	16.1
Participación y manejo del cambio	21.4	34.8
oportunidades	9.8	21.9
Control y autonomía sobre el trabajo	29.9	40.6
Control sobre el trabajo	17.8 Riesgo Bajo	25 Riesgo Bajo

Análisis Cualitativo

En este dominio ambos grupos ocupacionales están en Bajo riesgo, lo que indica que este conjunto de dimensiones no son generadoras de respuestas altas de estrés, por lo que se considera un dominio protector, sin embargo es importante destacar que la dimensión claridad sobre el rol está en medio riesgo en la forma A y en alto riesgo en la forma B, lo que puede indicar que existe carencia por parte de los trabajadores en cuanto al rol que desempeña en la organización, por tanto es importante establecer medidas de intervención enfocadas a disminuir dicho riesgo.

Tabla 3. Resultado dominio demandas del trabajo

Dimensiones	Nivel de riesgo forma A	Nivel de riesgo forma B
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	19.9	26.5
Demandas emocionales	23.9	29.5
Demandas cuantitativas	28.3	24.4
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	29.4	18.3
Exigencias de responsabilidad del cargo	47.5	No Aplica
Demandas carga mental	66.6	54
Consistencia rol	19.1	No Aplica
Demandas de la jornada de trabajo	24.8	32.3
Demandas del trabajo	30.6 Riesgo Bajo	30.6 Riesgo Bajo

Análisis Cualitativo

El nivel de riesgo de acuerdo a los resultados en ambos grupos ocupacionales es Bajo, donde se percibe un bienestar laboral colectivo en este dominio y se considera un factor protector para la institución, por lo que se deduce que en lo que refiere a las exigencias que el trabajo impone a los trabajadores a nivel cuantitativo, cognitivo y emocional, no es generador de respuestas de estrés.

Tabla 4. Resultados Dominio recompensas

Dimensiones	Nivel de riesgo forma A	Nivel de riesgo forma B
Recompensas derivadas de la Pertenencia a la organización y el trabajo	4.7	2.7
Reconocimiento y compensación	11.4	11.9
Recompensas	8.4 Riesgo Bajo	8.2 Riesgo Bajo

Análisis Cualitativo

En el dominio de recompensas está en riesgo bajo ambos grupos ocupacionales, lo que indica que los trabajadores se sienten conformes con los incentivos que reciben por parte de la institución, así como de las actividades de bienestar laboral y además sienten pertenencia por la organización donde están, aspectos positivos que se perciben de manera general en ambos grupos ocupacionales.

Tabla 5. Resultado total factor de riesgo psicosocial intra laboral

Grupo ocupacional	Nivel de riesgo forma A	Nivel de riesgo forma B
Resultado general	<p style="text-align: center;">21.2</p> <p style="text-align: center;">Riesgo Bajo</p>	<p style="text-align: center;">24.5</p> <p style="text-align: center;">Riesgo Bajo</p>

Análisis Cualitativo

En los resultados generales del riesgo psicosocial intra laboral a nivel general en la institución es bajo en ambos grupos ocupacionales, tendencia generada en la mayoría de las dimensiones y dominios, por lo que se deduce que en lo referente a las condiciones intra laborales se constituyen un factor protector, por lo que se puede referir que existe un clima laboral alto en la institución y que los trabajadores se sienten a gusto con la mayoría de aspectos intralaborales y los mimos son el eje del bienestar laboral.

RESULTADOS EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRA LABORAL

Tabla 6. Resultados factores de riesgo extra laborales y nivel de riesgo

Factor extra laboral	Grupo ocupacional forma A	Grupo ocupacional forma B
Dimensión tiempo fuera del trabajo	19.7	21.4
Dimensión relaciones familiares	4.9	5.7
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	8	18.7
Dimensión situación económica del grupo familiar	17.5	41.1
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	10.5	12.8
Dimensión influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	16.6	17.1
Dimensión desplazamiento vivienda - trabajo	11.6	21.8
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial	12.2 Riesgo Bajo	18.5 Riesgo Medio

Análisis cualitativo

Este factor se define como los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que a su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo y a su vez en el nivel de adaptabilidad al ambiente de trabajo.

Los resultados obtenidos en los factores de riesgo psicosocial extra laboral fueron de bajo riesgo en la forma A y riesgo medio en la forma B, donde se refleja que en la mayoría de dimensiones son de bajo riesgo en la forma A, esto refiere que los aspectos relacionados con las relaciones de pareja, familiares, filiales, condición económica y otros factores son generadores de bienestar para los empleados y se considera un factor protector, en contra posición con en el grupo ocupacional forma B, el cual la mayoría de dimensiones están en Medio riesgo, esto indica que posiblemente existan dificultades especialmente en la relaciones interpersonales, condiciones de vivienda y aspectos económicos que puedan generar respuestas de estrés intermedias que pueden afectar el bienestar individual de los trabajadores.

RESULTADOS EVALUACIÓN DE ESTRÉS

Tabla 7. Resultados nivel de estrés

Tipo de prueba	Forma A	Forma B
Nivel de estrés	12.4 Riesgo Bajo	16.8 Riesgo Medio

Análisis cualitativo

La evaluación de estrés, determina el conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comporta mental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud. Si bien la reacción de estrés está determinada por la gravedad misma de la situación, también está modulada por factores individuales y por el apoyo social.

De acuerdo a los resultados el nivel de estrés es Bajo en el grupo ocupacional forma A, mientras que Medio en el grupo ocupacional forma B, esto indica que los trabajadores de la institución presentan síntomas asociados a estrés, por lo cual se considera que la salud física y mental de los trabajadores puede estarse viendo afectada debido a las altas respuestas de estrés, por lo cual se requieren medidas de intervención a nivel grupal con el objetivo de prevenir y disminuir el nivel de estrés en los trabajadores.

No obstante, se recomienda socializar los resultados del informe de resultados del cuestionario para la evaluación del estrés con cada uno de los trabajadores, por medio de una psicóloga especialista en salud ocupacional, entendiendo que requieren de interpretación con énfasis en el riesgo psicosocial y en cumplimiento del criterio ético de confidencialidad de la información. Los resultados generales del riesgo psicosocial en los trabajadores deduce que los factores extra e intra laborales pueden no estar siendo los generadores de dichas respuestas altas de estrés, por lo cual se requiere de un proceso de seguimiento individual a los casos de medio, alto y muy alto nivel de estrés.

Para efectos legales es importe recalcar que la Resolución 2646 dice en su: “Artículo 16. Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.”

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

La propuesta de intervención está enmarcada para intervenir en los tres factores:

- Los factores intra laborales
- Los factores extra laborales
- Los aspectos individuales y estrés.

En este orden de ideas se propone trabajar implementando programas o planes de capacitación, con el fin de tener objetivos claros, definidos y no realizar capacitaciones sueltas que no apunten a solucionar problemáticas específicas. De igual manera, se propone trabajar desde la parte de desarrollo organizacional y de gestión humana, fortaleciendo los procesos y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. **(Ver archivo anexo).**

BIBLIOGRAFIA

Velásquez O.H Bedoya. (2010). Aproximación a factores de riesgos psicosociales a los docentes que están e expuestos, bajo modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín Antioquia. Medellín.

Ministerio de protección social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá Colombia

Galeano Marcela O. (2013) Programa de medicina laboral y preventiva del trabajo, evaluación de riesgos psicosocial en empresa de asfalto. Bucaramanga Santander.

Villalobos G. (2014) Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosociales. Medellín Antioquia.

Jaramillo Humberto Jairo. (2014) Acoso Laboral y comité de convivencia laboral. Cámara de comercio. Medellín Antioquia.

Socarías Torres Esperanza. (2013). Informe medición de riesgos psicosociales Fondo Pasivo Social. Bogotá Cundinamarca.

WEBGRAFIA

fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/.../Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf

fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/descargas.html

ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/.../Trabajo%20de%20Susana.pdf?...1

www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_2.shtml

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922013000100006


http://www.prevencionocupacional.com/ebooks/EBook_Estres_Laboral_Riesgo_Psicoso_cial_Guia_Practica.pdf

puj-portal.javeriana.edu.co/portal/pls/portal/docs/1/2590062.PDF

www.msps.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/silicosis.pdf

www.kodesol.com/.../MANUAL_PREVENCION_DE_RIESGOS_KODESOL.pdf

ANEXO. LICENCIA SALUD OCUPACIONAL PROFESIONAL

	RESOLUCION	CÓDIGO	AP-JC-RG-89
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	1 de 1

RESOLUCION NÚMERO 00 - 18 - 187 DE 2018

POR LA CUAL SE OTORGA UNA LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EL SUSCRITO SECRETARIO DE SALUD DEPARTAMENTAL

En uso de sus facultades legales, y en especial las conferidas en la Ley 1562 de 2012 y la Resolución 04502 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que **PAOLA ANDREA BARRIOS FLOREZ** identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No. 1098732031 ha solicitado licencia para la prestación de servicios en Seguridad y Salud en el trabajo ante la Secretaría de Salud Departamental de Santander.

Que de conformidad con el artículo segundo de la Resolución 04502 del 28 de Diciembre de 2012, el peticionario ha presentado la documentación requerida para la expedición de la Licencia en Salud Ocupacional para la prestación de servicios en Seguridad y Salud en el trabajo

Que por lo antes expuesto, el Secretario de Salud Departamental.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Otórguese LICENCIA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A: **PAOLA ANDREA BARRIOS FLOREZ. -PSICOLOGO- ESPECIALISTA EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, identificado(a) con Cedula de Ciudadanía No. 1098732031, en las áreas de Psicología en Seguridad y Salud en el trabajo, Investigación en área técnica, Investigación del accidente de trabajo, Educación, Capacitación, Diseño, Administración y Ejecución del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

ARTÍCULO 2: La Licencia de que trata el artículo anterior se concede por el término de Diez (10) años contados a partir de la fecha de expedición de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3: Cuando se modifique las condiciones por la cual se otorgó esta Licencia, en el término máximo de un mes se debe informar a la Secretaria de Salud de Santander para la modificación de la misma.

ARTÍCULO 4: Esta Licencia es válida en todo el Territorio Nacional y tendrá carácter personal e intransferible.

ARTÍCULO 5: Contra la presente Resolución procede los recursos legales

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los 09 NOV 2018

LUIS ALEJANDRO RIVERO OSORIO
Secretario de Salud Departamental

Revisó: Victor Guillermo Taboada – Coordinador Grupo de Acreditación en Salud y SOGC
Proyecto: Elizabeth Caballero Zabala – Grupo de Acreditación en salud S.O.G.C.

PAOLA ANDREA BARRIOS FLÓREZ

Psicóloga Unab TP: 148364

Especialista en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo LP: 18187