

PROCOLOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS FACTORES
PROTECTORES DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE SANTA ROSA DE CABAL

ANA LUCIA ÁLVAREZ
JULIANA HOLGUÍN SÁNCHEZ
SANDRA CAROLINA PALENCIA.

PROYECTO DE DESARROLLO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MANIZALES – CALDAS

2020

PROTOSCOLOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS FACTORES
PROTECTORES DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE SANTA ROSA DE CABAL

ANA LUCIA ÁLVAREZ
JULIANA HOLGUÍN SÁNCHEZ
SANDRA CAROLINA PALENCIA.

PROYECTO DE DESARROLLO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DOCENTE
VIVIANA RACERO LÓPEZ
ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MANIZALES – CALDAS

2020

INDICE GENERAL

1	6	
2	7	
3	8	
3.1	8	
3.2	8	
4	10	
5	12	
5.1	12	
6	14	
6.1	MODELOS PARA DETERMINAR EL RIESGO PSICOSOCIAL.	14
6.1.1	MÓDELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL DE KARASEK; JOHNSON Y THEORELL.	14
6.1.1.1	Demandas Psicológicas	14
6.1.1.2	Control	14
6.1.2	MODELO DE DESEQUILIBRIO. ESFUERZO-RECOMPENSA DE SIEGRIST	15
6.2	LINEAMIENTOS FRENTE AL RIESGO PSICOSOCIAL EN COLOMBIA	15
6.2.1	Condiciones Intralaborales	15
6.2.2	Condiciones Extralaborales	22
6.2.3	Estrés Laboral	23
7	23	
8	29	
9	43	
10	51	
11	56	
11.2	57	
11.3	57	
11.4	57	
11.4.1	57	
11.4.2	57	
11.4.3	58	
11.5	58	
11.5.1	58	
11.5.2	58	

12	58	
		<i>12.1 Analisis de los resultados obtenidos de la Bateria de Riesgo Psicosocial.</i>
		12.1.1 Análisis de resultados: Cuestionarios Forma A y Forma B.
		12.1.1.2 Factores de Riesgo Intralaboral.
		12.1.1.3 Factores de Riesgo Extralaboral
		12.1.1.4 Nivel de estrés
13	65	
14	67	
15	CONCLUSIONES	101
16.	RECOMENDACIONES	102
17	BIBLIOGRAFIAS	103

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	14
Tabla 2	21
Ficha de Lectura	35

1 INTRODUCCIÓN

Lo que se pretende con este trabajo es contribuir al fortalecimiento de los factores protectores de riesgo psicosocial por medio de la implementación de protocolos, incluyendo variables que estén relacionadas con la promoción y prevención del riesgo psicosocial en los trabajadores del cuerpo de bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal durante el periodo comprendido entre 2020 – 2021. La salud física y mental de los trabajadores requieren que la promoción, prevención e intervención en las diferentes ocupaciones demande un alto nivel, para garantizar seguridad y salud en el trabajo, por ende, debemos identificar, evaluar y controlar los riesgos que a diario ponen en peligro la integridad de las personas que desempeñan esta labor.

Los factores de riesgo psicosocial afectan de gran manera y, por ende, se ha convertido hoy en día en una preocupación significativa para las empresas. En los últimos años la Seguridad y Salud e le trabado ha ido mejorando sus condiciones de trabajo, hoy en día podemos ver que la seguridad de una persona no solo es física, sino que también abarca la importancia de tener en cuentas las condiciones emocionales de las personas que coayudan a tener un bienestar y una calidad de vida dentro y fuera del ámbito laboral que lo rodea.

Con el diseño e implementación de los protocolos se pretende fortalecer los factores protectores de riesgo psicosocial, incluyendo un plan para la promoción y prevención, consolidando el sistema de gestión frente a los riesgos latentes encontrados en la población estudio. (1)

2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A lo largo del tiempo el ser humano ha evolucionado en diversos aspectos que no solo abarca lo físico sino también todos los procesos en lo que refiere al estado emocional y psicológico. Cambios que se dan bajo una serie de factores que parten de la conexión que los individuos establecen con su entorno. Así las cosas, y si regresamos a nuestra pequeña y recóndita identidad cultural y nacionalista, quizás una forma de reconocerla y darle valor no sea precisamente por los aspectos más benéficos, sino por lo negativo que muchas veces está dado por factores externos que inciden en el comportamiento del ser humano, o por el contrario demandas internas que podrían desencadenar disfuncionalidades que se ven reflejadas en su actuar.

Es de suma importancia identificar qué factores intervienen en los cambios emocionales y de comportamiento en las personas, que indudablemente afectan los diversos escenarios en el que este se desenvuelve. De ahí, que el ámbito laboral no sea ajeno a las demandas emocionales, los niveles de estrés y la alteración en la salud mental en general.

Según la OMS en un estudio reciente señaló que trastornos por depresión o ansiedad tiene una influencia, un costo en la economía mundial de US\$ 1 billón anual en cuanto a pérdidas de productividad. Cabe destacar, que el desempleo también constituye un factor incipiente en los riesgos psicosociales o de alteración en la salud mental de las personas, teniendo en cuenta que no contar con este beneficio afecta el nivel de sostenibilidad y así mismo de calidad de vida para las necesidades básicas de la vida diaria. Además, informa que por cada US\$ 1 invertido en el tratamiento de los trastornos mentales, logra un mejoramiento del US\$ 4 en la salud de las personas y la productividad de las organizaciones.

Bajo este panorama Colombia no se exime ante este flagelo de la alteración en la salud mental de los trabajadores, que puede estar dado por múltiples factores que alteran el equilibrio emocional de las personas, por ende, desde hace años se disponen una serie de normativas que le apunta a la implementación de mecanismos y estrategias que permitan el mejoramiento de este tipo de alteraciones para contribuir al bienestar de los trabajadores.

Siguiendo esta línea y adentrándonos en los organismos de socorro, este personal bajo su ejercicio profesional no está exentos de la carga emocional a la que pueden estar expuestos, debido a las innumerables funciones que deben desempeñar para salvaguardar la vida de las personas y de la comunidad en general. En este grupo nos encontramos con el cuerpo de bomberos quienes, como todos los profesionales asistenciales de la salud, de emergencia y desastres deben contar con una serie de mecanismos psicológicos protectores que permitan blindarse ante las situaciones a la que pueden estar inmersos. En el año 2019 en el cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal respondiendo a los lineamientos de la resolución 2646 aplica la Batería de Factores de riesgo psicosocial, donde se arrojan unos resultados que evidencia algunos niveles de riesgo en dimensiones específicas, entre estos encontramos el estrés. Por consiguiente y de acuerdo a lo que estipula la resolución 2404 a través de la guía técnica; la implementación de una serie de protocolos de acuerdo a la necesidad y el riesgo evidenciando, que permitan orientar a los empleadores, trabajadores, contratantes, etc.; una serie de criterios para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias a abordar o los procesos de intervención que se llevarán a cabo frente a los riesgos psicosociales. Con este panorama y bajo los resultados de la batería aplicada en el Cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de acuerdo a sus niveles de riesgo psicosocial presenta la necesidad de hacer el diseño de protocolos frente a los factores protectores que se deben fortalecer sobre dichos riesgos bajo el PHVA (planear, hacer, verificar, actuar); donde se logre disminuir o en su defecto mitigar los síntomas o afecciones a nivel emocional que pudieran presentar los trabajadores y así mismo tener incidencia en las condiciones intralaborales y extralaborales.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar los protocolos para fortalecer los factores protectores de riesgo psicosociales en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal según resolución 2404 de 2019 durante el periodo 2020 – 2021.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las condiciones diagnosticas derivadas del estudio de riesgo psicosocial en el cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal en el periodo 2019 – 2020.
- Analizar los informes, las estrategias de intervención propuestas y las variables priorizadas para la intervención.
- Documentar los protocolos teniendo presente los resultados del estudio ejecutado bajo los parámetros normativos de la Res. 2404

4 JUSTIFICACIÓN

El trabajo representa para el ser humano, el medio por el cual satisface sus necesidades básicas de sustento y este le permite recrear ideales en donde por medio de constancia y esfuerzo logra cumplir sus metas preestablecidas; y así poder desarrollarse en áreas personales, familiares y sociales.

No obstante, existen trabajos que pueden afectar la salud de los colaboradores, tanto a nivel físico, como psicológico, con patologías que pueden evidenciarse en enfermedades profesionales; que afecten a corto, o a largo plazo, no solo a los colaboradores sino también a las empresas, ya que no sería una sola persona la que esté expuesta, sino que pueden ser varios de los trabajadores los que sean afectados por dichas situaciones.

Como resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se lograron evidenciar que existen algunos de los colaboradores con altos índices de estrés y esto puede afectar al desempeño y la salud de estos a corto, mediano o largo plazo.

Por lo tanto, se resalta la importancia de este trabajo, ya que radica en desarrollaran unos protocolos para el fortalecimiento de los factores protectores ante el riesgo psicosocial, que permitan a las directivas del cuerpo de Bomberos Voluntarios del municipio de santa rosa de Cabal, ubicada en el departamento de Risaralda, disminuir esos riesgos a nivel psicológicos, dirigiéndonos principalmente al estrés, como parte de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los bomberos, como resultado inherente de su labor. Ya que estos están expuestos constantemente a niveles elevados de estrés, que pueden afectar dinámicas tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo.

Por consiguiente, los organismos de socorro ante cualquier situación constituyen un gran apoyo que permite orientar a las personas en lo que concierne a la manera de enfrentar una determinada situación, más allá de prestar una atención por cualquier condición o

situación adversa proyectan desde el lenguaje no verbal ese apoyo, confianza, sabiduría para manejar una situación de riesgo; de ahí la importancia que tiene el equilibrio emocional de las personas que forman parte de los cuerpos de bomberos.

El cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal, presta una serie de servicios que responden a las necesidades de la comunidad, del municipio; y por ende desde su equipo de trabajo lucha por armonizar el clima laboral desarrollando una serie de actividades que permitan garantizar estabilidad en los trabajadores, donde se abarcan los temas de salud mental. Por consiguiente, es necesario esclarecer que dicha entidad debe mantener y adquirir sus recursos financieros para poder dar respuesta a las necesidades de su equipo de trabajo, por lo que sus recursos parte de inspecciones técnicas que realizan a los diferentes establecimientos comerciales y edificaciones, de capacitaciones que pueden impartir en el municipio. Con la administración municipal establecen contratación para lograr mantener los vehículos, maquinarias y personal calificado. Bajo este marco el cuerpo de bomberos debe estar en constante dinamismo a nivel interior como organización para poder prestar un servicio calificado en un municipio característico en el departamento de Risaralda.

No obstante, es necesario tener en cuenta que Santa Rosa de Cabal es un municipio de Risaralda turístico, donde se pueden concentrar muchas personas a nivel internacional, nacional, regional; y es allí donde los mecanismos de socorro como lo son los Bomberos deben de contar con todos los mecanismos emocionales estables y factores protectores que permitan dar respuesta a cabalidad a las emergencias que se puedan presentar.

5 MARCO REFERENCIAL

5.1 ANTECEDENTES

A continuación, se realiza una búsqueda de literatura sobre la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los diferentes entornos laborales:

Neisa Cubillos C, Rojas López en el 2009 realizaron una investigación donde tuvo como objetivo buscar la relación entre la fatiga y accidentes e incidentes laborales en los conductores que trabajaban con carga pesada de una empresa encargada del transporte de la ciudad de Yopal. El estudio fue de tipo descriptivo con una muestra de 51 conductores, a los cuales se les aplicó las encuestas pertinentes sobre fatiga laboral de Yoshitake, y las complementó con una encuesta de fatiga, accidentes e incidentes laborales, el cual fue desarrollado y aprobado por personas expertas para esta investigación. También se encontró que los factores que influyeron en la presencia de fatiga laboral son: La jornada laboral, la calidad de relación familiar y las conductas usuales de los conductores relacionadas con malos hábitos de trabajo. (2)

González A, J. Bonilla J, Quintero M, Reyes C, Chavarro realizaron una investigación sobre las causas y consecuencias debido a los accidentes laborales que sucedieron en dos proyectos de construcción de la ciudad de Neiva, durante el segundo semestre del 2012. Se analizaron 117 accidentes en los cuales se identificaron 195 faltas de control 136 factores personales, 112 factores del trabajo, 151 actos inseguros y 54 condiciones inseguras. Donde se concluyó que el mayor porcentaje de accidentes de trabajo fueron por la falta de control, consecuentes a los actos inseguros. De esta manera se recomienda la implementación de programas de gestión de riesgos prioritarios, basados en una

adecuada identificación de peligros, lo cual permite mitigar y controlar los riesgos que se puedan presentar, y promoviendo el autocuidado. (1)

Barreto y Jaimes (2011) realizaron un estudio donde se pudo observar que el resultado más significativo corresponde a la dimensión exigencias psicológicas, la cual se presentó en un nivel alto (64,9%), esto nos indica que en la labor prestada por este grupo de bomberos voluntarios, las exigencias psicológicas pasan a ser un factor negativo, esto se debe básicamente a que dentro de sus tareas cotidianas se encuentran la atención constante de emergencias tanto dentro como fuera de la institución universitaria y la exposición a diversos riesgos que podrían poner en peligro sus vidas, causando así en ellos repetidos estados de ansiedad y estrés, elementos que podrían afectar de manera tasita su estado de salud.

6 MARCO TEÓRICO

▪ 6.1 MODELOS PARA DETERMINAR EL RIESGO PSICOSOCIAL.

● 6.1.1 MÓDELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL DE KARASEK; JOHNSON Y THEORELL.

Según Robert Karasek, el producto resultante del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, son la consecuencia de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades que se describen a continuación:

● 6.1.1.1 Demandas Psicológicas

Se definen como las demandas psicológicas que implica la realización de un trabajo a una persona. En pocas palabras es cuanto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas.

● 6.1.1.2 Control

Se dice que el control es un medio para moderar las cargas del trabajo. Es decir, el estrés no está relacionado con el hecho de tener o no muchas exigencias laborales, sino que está en el hecho de tener autonomía y desarrollar habilidades. De forma que cualquier persona se encuentre en la capacidad de influenciar positivamente de decisiones relacionadas con

el trabajo y con sus propias actividades. Esto también permite que las personas puedan desarrollar sus propias capacidades como: creatividad, conocimiento y trabajos variados.

(3)

- **6.1.2 MODELO DE DESEQUILIBRIO. ESFUERZO-RECOMPENSA DE SIEGRIST**

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, se centra en la importancia de remunerar el trabajo por medio de: estima, seguridad laboral, un salario y explica el estrés y la carga laboral como: esfuerzo físico y psicológico.

Este modelo se destaca por la posibilidad de relacionar en un solo modelo global los factores sociales, psicológicos y biológicos.

- **6.2 LINEAMIENTOS FRENTE AL RIESGO PSICOSOCIAL EN COLOMBIA**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son: “Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Organización Internacional de Trabajo, 1986 p. 3). (4)

En Colombia de acuerdo a lo enmarcado en la Resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en

la salud y el desempeño de las personas. (5) Bajo estos lineamientos se deben evaluar las siguientes condiciones:

- **6.2.1 Condiciones Intralaborales**

Las condiciones intralaborales hacen referencia a la calidad de vida de un trabajador y cómo éstas influyen en la calidad y cantidad de tiempo que tienen las personas para compartir con sus familias. Las óptimas condiciones familiares muchas veces son sacrificadas para cumplir con los compromisos y actividades laborales, con el fin de aprovechar la competitividad y el aprovechamiento de las oportunidades en este campo.

Tabla 1: Dominios de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

DOMINIO/DIMENSIÓN		DEFINICIÓN	INDICADORES
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo del que se dispone es insuficiente para atender las asignadas, por lo tanto se trabaja a un ritmo muy rápido (bajo presión) en número y duración de horas de tiempo adicional a la jornada laboral, con resultados esperados.
	Demandas de carga mental	Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> ● La tarea exige un importante nivel de atención o concentración en información detallada o proveniente de diversas fuentes. ● La información es excesiva para realizar el trabajo, o se requiere simultánea o bajo presión.
	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.	<ul style="list-style-type: none"> ● El individuo se expone a situaciones que generan emociones o trato negativo que afectan el ejercicio de su trabajo. Existe una alta probabilidad de transferencia de los estados emocionales al ámbito público. ● El individuo se expone a situaciones emocionalmente devastadoras (violencia, desastres, amenazas a la integridad de otros, contagio de enfermedades, etc.).
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajador debe asumir la responsabilidad de los resultados de la sección de trabajo; supervisar el uso de dinero o bienes de alto valor.

		a otras personas.	información confidencial de otras personas; lo que exige cuidados importantes para mantener la privacidad. del impacto de estas condiciones y los factores que las determinan.
	Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Se trabaja en turnos prolongados o sin pausas durante los períodos de descanso.
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Las altas demandas de tiempo afectan negativamente la vida del trabajador.
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el puesto de trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	<ul style="list-style-type: none"> ● El margen de decisión es limitado o inexistente. ● El margen de decisión sobre la organización de los tiempos es limitado o inexistente.
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajo impide al individuo desarrollar conocimientos. ● Se asignan tareas para las que el individuo no encuentra calificado.
	Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en él.	<ul style="list-style-type: none"> ● El trabajador carece de información y oportuna sobre el cambio. ● En el proceso de cambio no se escuchan las opiniones del trabajador. ● Los cambios afectan negativamente el desempeño del trabajo.

	Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> ● El acceso a las actividades limitado o inexistente. ● Las actividades de capacitación no cubren las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realiza el jefe inmediato en la planificación, la ejecución y la consecución de resultados enfrenta dificultades y problemas. ● El jefe inmediato no logra que se comuniquen y relacionen con él de manera eficiente, y para ello requiere la participación de sus colaboradores.
	Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● En el trabajo existen pocas interacciones y contacto con otras personas. ● Se da un trato irrespetuoso y de desconfianza por parte de los jefes inmediatos en un ambiente deficiente de trabajo.
	Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ● Inexistente, poco clara, ineficiente para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajador.
	Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	<ul style="list-style-type: none"> ● La gestión que realizan los subordinados enfrenta dificultades en la ejecución y consecución de resultados y problemas. ● El grupo de colaboradores no logra comunicarse y relacionarse de manera eficiente con su jefe inmediato.

RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ● El reconocimiento (con valoración) que se hace al trabajador no corresponde a los logros. ● El salario se da tardíamente de acuerdo a los acuerdos entre el trabajador y la empresa. ● La empresa descuida a los trabajadores.
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ● El sentimiento de orgullo por pertenecer a la organización es deficiente. ● Se percibe inestabilidad laboral. ● Los individuos no se sienten identificados con la tarea que realizan.

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Ministerio de la Protección Social.

▪ **6.2.2 Condiciones Extralaborales**

La batería de Factores de Riesgo psicosocial bajo esta condición de acuerdo a la resolución 2646 comprende 4 aspectos: entorno, familiar, social y económico del colaborador. También abarcan las condiciones del lugar donde viven que de cierta manera pueden influir en la salud y bienestar de la persona. A continuación, se definirán las dimensiones a evaluar:

Tabla 2: Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Tiempo fuera del trabajo.	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
Comunicación y relaciones interpersonales.	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
Relaciones familiares.	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
Situación económica del grupo familiar.	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
Características de la vivienda y de su entorno.	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.
---	---

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Ministerio de la Protección Social.

▪ 6.2.3 Estrés Laboral

Para la Batería de Riesgo psicosocial en Colombia esta dimensión se valora de manera independiente, definida como síndrome de agotamiento profesional. Es un estado de fatiga intensa, mental o física, relacionada al trabajo. El estrés laboral es un estado que progresa en el tiempo y genera como primera consecuencia una impresión de fracaso y de incompetencia. Se observa en el estrés laboral algunos síntomas físicos como un agotamiento crónico, cefaleas, dolores musculares, taquicardia, insomnio, falta de apetito acompañada de una pérdida de peso, problemas digestivos, así como una predisposición más importante a las enfermedades e infecciones (gripe, otitis, sinusitis).

7 MARCO CONCEPTUAL

7.1 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. (5)

Los bomberos son muy importantes ya que ayudan a proteger a toda la población dando información acerca de la seguridad y la prevención de posibles incendios, con el fin de salvar vidas, inmuebles y propiedades. También son los encargados de los accidentes de tráfico, riesgos químicos, inundaciones y de los rescates.

7.2 Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (5)

Los bomberos a diario sufren un conjunto de exposiciones laborales y contraen varios riesgos para su salud. Se puede destacar que la lucha contra incendios es una de las actividades más riesgosas y frecuentes que realizan los bomberos.

7.3 Factor de Riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (5)

A diario los bomberos están expuestos a la combustión de productos asfixiantes, tóxicos, irritantes, cancerígenos y mutagénicos.

7.4 Factores Psicosociales: Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (5)

Desde hace mucho tiempo los bomberos se han expuesto de manera significativa a factores de riesgo físicos y naturales que atentan contra la salud y el bienestar tanto al personal interno como al externo.

7.5 Factores De Riesgo Psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (5)

A lo largo del tiempo los bomberos han desempeñado un papel muy importante en cuanto a las grandes responsabilidades que han asumido para el bienestar de nuestra sociedad.

7.6 Factor Protector Psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (5)

El espacio, el entorno laboral y los elementos de protección personal para realizar la labor de un bombero son sumamente importantes debido a la exposición que tienen a múltiples riesgos asociados a tener accidentes laborales.

7.7 Condiciones De Trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (5)

A diario los bomberos se enfrentan a diferentes riesgos; trabajan en horarios irregulares y adicional a esto se enfrentan a las diferentes situaciones que se presenten.

7.8 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, intralaborales y extralaborales. (5)

El estrés es un trastorno de todos los seres humanos provocado por situaciones inesperadas y por esta clase de situaciones la energía se moviliza, alcanzando niveles en el ser humano fuera de lo normal; en el caso de los bomberos el estrés en muchas de las ocasiones los mantiene más fuertes para afrontar una situación determinada.

7.9 Carga Mental: Demanda de actividad cognitiva 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. (5)

Dentro de la actividad llevada a cabo por el bombero existen diferentes variables que pueden aumentarle esa carga y que ya depende de los recursos con los que cuenta la persona los que van a permitir que esta sortee de la manera correcta o no cada situación.

7.10 Carga Psíquica ó Emocional: Exigencias psicoafectivas 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. (5)

respecto a esta carga psíquica o emocional en el bombero ya depende de la adecuada de las emociones para enfocarlos correctamente hacia la labor que estos desempeñan y donde en situaciones de emergencia o de crisis no solo están presentes sus emociones sino también las de las demás personas involucradas en los momentos de atención de una emergencia.

7.11 Carga de Trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas físicas, mental y emocional. (5)

Para la labor que lleva a cabo un bombero y sin excepción de en qué parte del territorio se encuentre, están expuestos a constantes episodios laborales que los tensionan constantemente ocasionando esto un desgaste tanto a nivel físico como emocional y llevándolos a un desgaste que tendría que estar en constante evaluación por parte de superiores y personal psicosocial para evitar que se presenten cuadros que puedan afectar su salud.

7.12 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. (5)

Diversas son las alteraciones a las que se puede ver expuesto un bombero como resultado del desempeño de su labor, cuadros clínicos que abarcan aspectos tanto físicos como psicológicos, por lo tanto, es recomendable que permanezcan bajo un monitoreo constante evitando así posibles consecuencias que con el tratamiento y supervisión adecuados estos síntomas o signos no pasen desapercibidos y así bajo el lema del autocuidado y de la prevención se puedan evitar consecuencias mayores.

7.13 Efectos en el Trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentabilidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (5)

Muchos son los motivos por los cuales en este caso los bomberos tienen como consecuencia ciertos efectos que afectan su productibilidad laboral, ya que dichos efectos repercuten de modo directo sobre la relación persona-trabajo por lo tanto es imperativo revisar las causas por las cuales esta relación se esté viendo afectada y en cuales son esos motivos que están afectando al colaborador en el adecuado desempeño de su labor, podríamos hablar que en la labor que desempeñan los bomberos principalmente se ven afectados por los altos niveles de estrés, situación que los afecta en el resto de las áreas de su vida. pero principalmente en esta que nos concierne que es la laboral.

7.14 Evaluación Objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país. (5)

Dicha evaluación colocándola en el contexto del cuerpo de bomberos de Santa Rosa de Cabal en Risaralda, tiene que ver con la batería de riesgo psicosocial la cual dio como resultado niveles altos en cuanto al stress al que se ven enfrentados los bomberos que pertenecen a este cuerpo de bomberos.

7.15 Evaluación Subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. (5)

Esta evaluación subjetiva está enmarcada por la vivencia de los bomberos en la labor que realizan a diario y esa evaluación que cada uno realiza del contexto de la labor que desempeñan.

7.16 Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. (5)

Como expertas estaríamos encaminadas a diseñar los protocolos que permitan Describir y construir los factores protectores según los resultados del estudio de riesgo psicosocial en el mes de enero de 2019 en el cuerpo de bomberos de Santa Rosa de Cabal de acuerdo con la resolución 2404 de 2019.

7.17 Patología derivada del Estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiológico de una enfermedad. Por tanto, la identificación de estas psicopatologías determinara las

conductas y estados emocionales que logran definir posibles planes de acción que permitan la mejora y funcionalidad de las personas, en especial los organismos de socorro.

7.18 Factores Psicosociales Intralaborales: Demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Estos factores se puntualizan en una serie de acciones, rutinas que materializan las condiciones laborales y definen la incidencia que estas pueden tener en la salud mental de un trabajador.

7.19 Dimensiones: Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor, donde se pueden identificar y determinar una serie de aspectos que pudieran incidir en la salud mental de los trabajadores.

7.20 Autonomía: En este factor, se abarcan aspectos sobre las condiciones de trabajo relacionados con la capacidad y posibilidad propia del trabajador para la gestión y toma de decisión, sobre aspectos de la conformación temporal de la actividad laboral, así como también, sobre asuntos en materia de procedimiento y de organización del trabajo. Contar y proporcionar autonomía en los trabajadores permitirá sentir desde el aspecto psicológico mayor libertad, donde no se sientan coartados logrando mayor motivación para el accionar sin limitantes que obstaculicen o interfieran en el quehacer.

7.21 Demandas Psicológicas: Las demandas psicológicas hacen referencia a la naturaleza de las diversas exigencias a las que se enfrenta el trabajador en su contexto laboral. Dichas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y/o emocional. Para este aspecto se encuentran los procesos cognitivos que enmarcan dispositivos básicos como atención, concentración, memoria, lenguaje y a su vez procesos más complejos que corresponden a la función ejecutiva, procesamiento de la información, razonamiento, comprensión, capacidad de análisis e interpretación. Por su parte, se encuentra el engranaje psicológico que abarca el estado anímico de base, los mecanismos de defensa, afrontamiento y adaptación, además de la capacidad con la que puede contar un trabajador para dar solución a diversos problemas.

7.22 Condiciones Intralaborales: Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, donde se conjugan toda una serie de factores que se enmarcan unos aspectos que comprenden la dinámica, acciones, estrategias, herramientas, apoyos del entorno laboral propio del trabajador.

7.23 Condiciones Extralaborales: 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. Estas condiciones de demandas externas que se pueden ver ajenas a la persona, no lo son ya que ese entorno o contexto incide en la salud mental, bienestar y perspectiva de vida que pueda considerar un individuo alterando o no la salud mental del trabajador.

7.24 Salud Mental: La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. Un equilibrio en la salud mental permite adecuados mecanismos de afrontamiento en la persona, que van a posibilitar la búsqueda de soluciones a las situaciones adversas que se puedan presentar.

7.25 Promoción De La Salud Mental Y Prevención Del Trastorno Mental: El Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga su veces, establecerá las acciones en promoción en salud mental y prevención del trastorno mental, que deban incluirse en los planes decenales y nacionales para la salud pública, planes territoriales y planes de intervenciones colectivas, garantizando el acceso a todos los ciudadanos, dichas acciones serán de obligatoria implementación por parte de los entes territoriales, Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Empresas Sociales del Estado y tendrán seguimiento y evaluación a través de indicadores en su implementación. Actualmente con la situación coyuntural del COVID 19 se plantean una serie de acciones que fortalecen los procesos de intervención en cuanto a la salud mental; para mitigar y mejorar los

mecanismos adaptativos y capacidad de respuesta de las personas antes las circunstancias de la vida.

8 MARCO LEGAL

En Colombia se cuenta con una serie de normativas que permiten el fortalecimiento de la implementación de estrategias que permitan velar por la salud mental de los trabajadores, por la disminución de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, el cual es el eje de intervención del presente proyecto de desarrollo. A continuación, se describe el marco legal que fundamenta dicho proyecto:

NORMATIVIDAD VIGENTE EN RIESGO PSICOSOCIAL		
NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
LEY 1616 del 21 de enero de 2013	Ley en salud mental en el: Artículo 3°. SALUD MENTAL.	“se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. La Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la Republica de Colombia, es un derecho fundamental, es

		<p>tema prioritario de salud pública, es</p> <p>un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas”.</p>
	<p>TITULO II. DERECHOS DE LAS PERSONAS. EN EL ÁMBITO DE LA SALUD MENTAL. Artículo 6°. DERECHOS DE LAS PERSONAS.</p>	<p>Además de los Derechos consignados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y otros instrumentos internacionales, Constitución Política, y la Ley General de Seguridad Social en Salud son derechos de las personas en el ámbito de la Salud Mental, en el numeral 7. Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.</p>
	<p>ARTÍCULO 9°. PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL TRASTORNO MENTAL EN EL ÁMBITO LABORAL.</p>	<p>Las Administradoras de Riesgos Laborales de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del</p>

		<p>trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.</p> <p>El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud determinaran y actualizaran los lineamientos técnicos para el diseño, formulación e implementación de estrategias, 7 programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral en un término no mayor a seis (6) meses, a partir de la promulgación de la presente ley.</p>
<p>RESOLUCIÓN 2646 DE 2008.</p>	<p>ARTICULO 1. OBJETO.</p>	<p>El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, Evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio</p>

		y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.
	<p align="center">CAPITULO II.</p> <p align="center">IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS EFECTOS.</p> <p align="center">ARTÍCULO 5. FACTORES PSICOSOCIALES.</p>	Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.
	<p align="center">ARTÍCULO 8. FACTORES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES QUE DEBEN SER IDENTIFICADOS Y EVALUADOS POR EL EMPLEADOR.</p>	<p>Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:</p> <p>a) Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.</p> <p>b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante</p>

		<p>instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.</p> <p>c) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.</p> <p>PARÁGRAFO. Con base en la información de que trata el presente artículo, se debe</p> <p>Realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área de la empresa.</p>
	<p>ARTÍCULO 9°. EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.</p>	<p>Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, los empleadores deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:</p> <p>a) Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales:</p> <p>osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.</p>

		<p>b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.</p> <p>c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.</p> <p>d) Ausentismo.</p> <p>e) Rotación de personal.</p> <p>f) Rendimiento Laboral.</p>
	<p>ARTÍCULO 10. INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.</p>	<p>Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.</p>
	<p>CAPITULO III. INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS EFECTOS. ARTÍCULO 13. CRITERIOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.</p>	<p>Los criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría a las empresas, son los siguientes:</p> <p>1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso</p>

		<p>de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.</p> <p>2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.</p> <p>3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>3.1. Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.</p> <p>3.2. Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.</p> <p>4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas</p>
--	--	--

		<p>actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.</p> <p>5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.</p> <p>6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.</p> <p>7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.</p>
--	--	---

		<p>8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.</p> <p>9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis. (5)</p>
<p>RESOLUCIÓN 2404 DE 2019.</p>	<p>ARTICULO 1°. Objeto.</p>	<p>La presente resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. 2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.

		<p>3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.</p> <p>4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública - Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.</p> <p>5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa - Cultura de vida y trabajo saludables.</p> <p>6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.</p> <p>7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte - Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.</p> <p>8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo -</p>
--	--	---

		<p>Prácticas de trabajo saludable para educadores.</p> <p>9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero - Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.</p> <p>10. Protocolo de prevención y actuación - Acoso laboral.</p> <p>11. Protocolo de prevención y actuación - Síndrome de agotamiento laboral - “Burn out”.</p> <p>12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.</p> <p>13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral - Trastorno de estrés postraumático.</p> <p>14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo.</p> <p>15. Protocolo de actuación en el entorno laboral - Situaciones de duelo.</p>
	ARTICULO 6.	Guía Técnica General y protocolos para la promoción,

		<p>prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. La Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos presenta las acciones, estrategias y los protocolos específicos enunciados en los numerales 3 al 15 del artículo 1° de la presente resolución, bajo tres enfoques:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Como herramienta de promoción de la salud y los factores protectores, la intervención de los factores de riesgo y la prevención de los efectos adversos en la salud de las personas.2. Como componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).3. Como mecanismo de intervención de los factores de riesgo identificados a través de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales.
--	--	---

		<p>La Guía General contempla acciones de intervención y control frente a cada uno de los dominios y dimensiones contemplados en la Batería de Instrumentos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y sus efectos, al igual que guías específicas de actuación frente al “burn out” o síndrome de agotamiento laboral, acoso laboral, manejo en situaciones de duelo, estrés postraumático, estrés agudo y depresión, y guías por actividades económicas prioritarias, las cuales establecen estrategias de intervención de factores psicosociales para los sectores económicos de Administración Pública, Defensa, Educación, Financiero, Servicios de Salud y Servicios Sociales y Transporte.</p> <p>Los protocolos buscan orientar a los empleadores, contratantes, trabajadores, instituciones de la seguridad social y prestadores de servicios en seguridad y salud en el trabajo, sobre los criterios básicos para establecer, coordinar,</p>
--	--	--

		<p>implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones.</p> <p>La intervención sobre los aspectos psicosociales implica un abordaje interdisciplinar que integre los conocimientos de diferentes disciplinas e instancias para el diseño, orientación y desarrollo de las actividades de prevención y control, así como para su acompañamiento y evaluación.</p> <p>Parágrafo. El alcance de la Guía Técnica y los protocolos es proveer recomendaciones para el desarrollo de acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, siendo un referente mínimo para los empleadores o contratantes. Los empleadores y contratantes podrán desarrollar acciones y estrategias adicionales para la</p>
--	--	--

		intervención tanto de los factores de riesgo como de los efectos, incluyendo medidas de intervención tanto en la fuente como en los trabajadores. (9)
--	--	---

9 MARCO CONTEXTUAL

9.1 Definición

Según el artículo 17° el cuerpo de bomberos se define de la siguiente manera: “ARTÍCULO 17. Definición. Las instituciones organizadas para la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominan Cuerpos de Bomberos.”

9.2 Normativa

Los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Oficiales y Aeronáuticos se rigen por la Ley General de Bomberos de Colombia Ley 1575 del 21 de agosto de 2012, por el REGLAMENTO GENERAL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y TÉCNICO DE LOS BOMBEROS DE COLOMBIA, por los estatutos de cada institución y demás normas legales vigentes en materia Bomberil.

Ley 1575 del 21 de Agosto del 2012

LEY GENERAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA por la que se rige la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC) establecida como responsabilidad compartida en su accionar en su artículo 1° que dicta: “ARTÍCULO 1°. **Responsabilidad compartida.** La gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano, en especial, los Municipios, o quien haga sus veces, los Departamentos y la Nación.”

Y establecida como **servicio público esencial** en su artículo 2° que dicta: “ARTÍCULO 2°. Gestión integral del riesgo contra incendio. La gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, estarán a cargo de las instituciones Bomberiles y para todos sus efectos, constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado.

Ley donde, además, se plasman sus competencias a nivel nacional y territorial, las instituciones que la integran, sus funciones y su organización.

9.3 Reseña

Los Bomberos de Colombia se origina el año de 1811, durante la gran batalla de la Independencia de Cartagena cuando por primera vez se tiene registro de una brigada

organizada, conformada por los nobles cartageneros, esclavos y criollos, los cuales repelieron las llamas para detener el avance de tropas enemigas en la heroica.

Hoy en día existe el organismo para hacerse cargo de la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

Tienen un presupuesto anual de 650 millones de pesos que provienen del 1% de las pólizas de seguros contra incendio. Los municipios colombianos están obligados a destinar los recursos de la tasa bomberil para integrar esos cuerpos en sus respectivas localidades, o contratar el servicio con los voluntarios.

En Colombia con más de 48 millones de habitantes, hay registrados 19 mil bomberiles, congregados en alrededor de 400 cuerpos de bomberos que prestan apoyo tanto oficial, como voluntario.

9.4 Riesgos físicos y psicosociales

En su labor de contener incendios enfrentan graves peligros de sufrir lesiones o perder la vida, siendo el más común el derrumbe estructural de un edificio, según el NIOSH (por sus siglas en inglés) que recomienda a los departamentos de bomberos 10 medidas para evitar tragedias:

- 1.- Es imprescindible implementar medidas apropiadas para garantizar la salud y la seguridad de los servicios de respuesta a emergencias.
- 2.- Debe existir un plan de gestión de desastres que prepare a los servicios de respuesta ante emergencias, les informe sobre cómo actuar durante una emergencia y les brinde orientación sobre cómo actuar.
- 3.- Se deben considerar diferentes componentes para dar cuenta de todos los peligros potenciales que pueden enfrentarse.
- 4.- Se deben identificar peligros potenciales que ayudan a establecer las medidas necesarias para prevenir, controlar y mitigar esos peligros.
- 5.- Debe existir un sistema para administrar al personal durante una emergencia, proporcionar capacitación para enfrentar un peligro particular, definir el uso de equipo de protección personal e instalar pautas y mecanismos para ser utilizados en caso de emergencia.

6.- Debe haber un componente de gestión de seguridad, que hace referencia a todas las estrategias posibles que se pueden implementar para garantizar la seguridad de los trabajadores mientras realizan sus trabajos.

7.- Los trabajadores de respuesta a emergencias y recuperación deben ser conscientes de todos los peligros potenciales que pueden enfrentar al apoyar diferentes tipos de respuestas.

8.- Es importante que los trabajadores de recuperación y respuesta a emergencias asistan y limpien los peligros de manera oportuna y segura, protegiendo su salud en primer lugar, en esta fase el uso correcto de Equipo de Protección Personal y el reconocimiento de ambientes peligrosos juega un papel importante.

9.- Dada la importancia de la información para los trabajadores de respuesta a emergencias y recuperación, se debe proporcionar dicha información sobre la gestión de la seguridad, uso de equipos de protección personal y recursos para el estrés por incidentes traumáticos.

10.- La preparación se debe proporcionar a través de todas las etapas de emergencia, antes del evento, durante el evento y después del evento.

9.5 Ser Bombero desde el riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial que conlleva la salud laboral de los trabajadores de respuesta a emergencias debe ser analizado desde la primera institución considerada la célula de la sociedad: la familia.

Ser bombero en Colombia, tomando en cuenta este tipo de riesgos es un trabajador que enfrenta la trasposición de expectativas y labores de un rol a otro. Por ejemplo, los padres de familia que desempeñan un rol de mando en la institución, puede dirigir las expectativas de un rol a otro generándose un conflicto de roles. También enfrenta factores externos que comprometen directamente a la institución; ya que demandan cada vez más y ofrecen menos (recursos, tiempo, garantías y salarios), por otro lado, las contrataciones son cada vez inestables y precarias. Además, la parte externa que involucra factores inherentes a la institución, así como la parte interna, que incorpora un manejo que evite un conflicto de roles, se constituyen como riesgos psicosociales que desde luego comprometen la salud de la persona que trabaja, y que a su vez se ve reflejado en su productividad afectando a la organización.

El bombero colombiano vive permanentemente expuesto a los riesgos laborales que se enfocan en los aspectos físicos como máquinas, productos químicos o cualquier agente físico que pueda afectar su salud. Además, es afectado a futuro por los riesgos que se enfocan en los aspectos psicológicos como condiciones de trabajo, el estrés, los factores intralaborales y extra laborales.

9.6 Perfil

El bombero debe poseer determinadas características físicas y psicológicas como hemos mencionado anteriormente pero también, debe tener la voluntad de ayudar, solidaridad, compromiso, valentía, constancia, disciplina y las ganas de servir a la comunidad.

Todos estos aspectos son importantes en la vida diaria de cada persona, pero dentro de un cuerpo de bomberos estos se hacen aun más necesarios.

9.6.1 Educación

Es correcto pensar que mientras mas estudios haya tenido un bombero, mejor educación e instrucción tendrá. Un bombero debe saber leer, entender e interpretar textos, con el fin de entender lo escrito sobre su profesión. Estar mentalmente preparado para recordar lo que vea, oiga o lea, para que pueda ayudarle a aumentar su eficiencia en la institución.

9.6.2 Conocimiento de su profesión

Para un Bombero, no debe ser suficiente saber lo que debe hacer, debe saber también porque lo hace, y como hacerlo en forma segura y eficiente. El Bombero debe estudiar continuamente su profesión, de igual manera que un abogado. Deben poder estudiar para mantenerse informados de los últimos adelantos y descubrimientos en sus respectivas profesiones.

9.6.3 Aptitudes para el trabajo

Este aspecto es indispensable en cualquier tipo de trabajo, además de los requisitos físicos, para ser Bombero debe gustarle el trabajo, querer la institución y a su equipo. Debe sentir una inclinación natural hacia su profesión, es por ello, que algunos bomberos dicen que se nace siendo bombero.

9.6.4 Valentía

La valentía es absolutamente necesaria en todo sentido de la vida. Dentro de un cuerpo de bomberos es aún mas necesaria que en otros campos de la vida. Sin embargo, valentía no es sinónimo de locura, significa sencillamente la inclinación a ayudar a otros cuando estos se encuentren en peligro.

9.6.5 Habilidades

Un Bombero, debe estar mentalmente preparado para poder apreciar una situación determinada.

Demás debe realizar un plan para el trabajo y ejecución, en pocos minutos, de acuerdo a sus conocimientos y experiencias. Después de analizada una situación, el trabajo debe realizarse casi simultáneamente, es decir, se actúa mientras que se analiza, es decir, debe saber pensar y actuar con rapidez.

Para evitar accidentes que pueden ser previsibles, se deben realizar discusiones y análisis después de culminada cada operación, comentar los errores cometidos y la forma de evitarlos en el futuro.

La relación de un bombero con las personas es muy importante. Esto abarca desde aprender de los demás hasta la relación que uno puede tener con sus compañeros. Esta última habilidad es muy importante dentro de un cuerpo de bomberos, ya que, en estos residen personas de distintas edades (desde 9 hasta 48 años) y sin ninguna relación familiar entre ellos.

9.6.6 Deseos de progresar y aprender

Desde luego, este no es un atributo necesario e imprescindible, ya que un Bombero puede pasar toda su carrera sin un ascenso. A pesar de ello, un hombre que no aspire a progresar, nunca llegara a ser un buen Bombero ni es necesario para una buena institución. Se han dado casos en que un hombre es un buen Sargento o un excelente Teniente, pero que fracasan rotundamente al ser ascendidos, por falta de control ejecutivo. Un ascenso no significa únicamente responsabilidad y más autoridad, es la mas dura prueba del carácter.

Uno de los

atributos más valiosos de un buen ejecutivo, es la habilidad para asumir autoridades adicionales.

9.6.7 Deseo de servir, de ser útil

Es parte esencial del carácter de todo Bombero. Se ha dicho que una persona que no este dispuesta a darse a la comunidad, no es un buen ciudadano. En ningún sitio se encontrarán más hombres dispuestos a darse a la comunidad como en un cuerpo de bomberos, no importa los pueblos o ciudades donde residan.

9.6.8 Disciplina

Un Bombero que no pueda o que no quiera obedecer ordenes de un superior con prontitud y sin comentarios, debe ser retirado de la institución. Un Bombero disciplinado es una garantía para la eficiencia.

Temperamento, calma, paciencia, sociabilidad y buen carácter son otros aspectos muy importantes para ser un bombero

9.6.9. Condiciones Físicas

Sin lugar a dudas, la condición fundamental de los bomberos para que exista un buen ritmo en el trabajo conjunto y de equipo que se debe desarrollar en la labor bomberil, es un buen estado físico. Estos requerimientos son tan importantes para el bombero debido a que el trabajo se da en equipo y cualquier fisura dentro del mismo puede hacer peligrar la labor conjunta, y por ende, peligrar la integridad física de los compañeros del equipo. Es de suma importancia mencionar que la vida y estado físico de un bombero se ve perjudicada con el transcurso de los años. Los enormes riesgos físicos, las intoxicaciones del aparato respiratorio y pequeñas lesiones entre otras, producen grandes lesiones en el cuerpo humano.

En países desarrollados, donde las condiciones para los bomberos son optimas, estos tienden a proyectar la imagen de individuos con estampas de unos perfectos atletas, con características físicas fuera de lo normal, aptas y capaces para el desarrollo de todo tipo de heroicidades. Por otro lado, en países subdesarrollados, como el Perú, donde existe una gran deficiencia en el estado físico de la sociedad actual, la gran pobreza enlazada con la poquísima alimentación y educación fuerza a tener bomberos pequeñitos que tienen que esforzarse mas de lo debido para cumplir con su deber.

Es así que mientras más pobres sean las sociedades mayores serán los obstáculos en perfiles físicos de bomberos.

Es por todo esto que el entrenamiento diario de un bombero debe ser riguroso y constante, con el fin de alcanzar el mejor rendimiento físico en los siniestros.

En el departamento de Risaralda se encuentra el municipio de Santa Rosa de Cabal con una superficie de 63.000 hectáreas, 630.000 Km², con una altitud de 1688 sobre el nivel del mar. Con una población aproximada de 73.028 habitantes; este municipio cuenta con un Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa el cual fue creado el 13 de noviembre 1938. Para el año 1939 se adquirió la maquina No. 1 GMS modelo 1939 y es la primera máquina que llega al municipio de Santa Rosa para atender las emergencias, dicha maquina actualmente se encuentra en funcionamiento, pero no es operativa solo funciona de manera mecánica. Durante el año 2015 el cuerpo Bomberos se fortalece y consolida su estructura organizacional y parte a denominarse Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal. Actualmente se encuentran laborando 15 Bomberos, 1 comandante, 1 abogada, 5 voluntarios; además se cuenta con el apoyo de personal especializado en salud, técnicos en motores, electricidad y mecánica.

La misión del cuerpo de bomberos de Santa Rosa se enmarca en la atención y prevención de incendios, rescates en todas sus modalidades, atención en calamidades conexas (emergencias médicas, rescate animal, atención pre hospitalaria, emergencias con materiales peligrosos). A su vez se desarrollan actividades de prevención a la comunidad y capacitaciones en instituciones educativas.

El comandante a cargo actualmente de la institución es el Subteniente José Ancizar Manrique Cardona, quien constantemente liderar los diferentes procesos de la institución que consolidan la formación y la capacidad de respuesta que tiene el organismo de socorro.

El cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa es un organismo de socorro que no solo debe estar dispuesto para las emergencias que puedan suscitar, sino que también debe contar con los conocimientos, competencias pertinentes que le permitan dar respuesta a las condiciones y características propias del municipio y de la región, en tanto al ser un

municipio concurrido por el turismo debe contar con toda la capacidad en lo que respecta a situaciones, emergencias o desastre que se puedan ocasionar. Además el cuerpo de Bomberos Voluntarios de santa Rosa, apoyan emergencias que se generen en la ciudad de Pereira y Dosquebradas, están comprometidos con las situaciones de la región.

FICHA DE LECTURA	
ASPECTOS GENERALES	
Año:	2015
Título	Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la generación de estrés laboral en el contingente de atención prehospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito
País	Ecuador
Fuente	http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7419
Publicación	
Categoría	<u>Titulación - Psicología Industrial</u>
Autores	<u>Sarabia López, Luis Edmundo</u> <u>Calderón Tayupanta, Michael Eduardo</u>
Tipo de estudio	

ASPECTOS ESPECÍFICOS	
Palabras claves de búsqueda	<p>TEST DE NAVARRA</p> <p>ESTRÉS LABORAL</p> <p>TEST DE MASLACH (MBI)</p> <p>ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA</p>
Objetivos específicos	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial en la unidad de APH del CBDMQ. • Determinar la presencia de estrés laboral en el personal de Atención Pre – hospitalaria del CB-DMQ. • Establecer la posible relación entre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal efectivo de Atención pre – hospitalaria del CB – DMQ.
Métodos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> ● OBSERVACIÓN ● ENTREVISTA ● ENCUESTA
Métodos estadísticos	<ul style="list-style-type: none"> • GUÍA DE OBSERVACIÓN • TEST DE MASLACH • TEST DE NAVARRA

<p>Resultados</p>	<p>Como el valor de X es 4,56 que se encuentra en la zona de aceptación dentro de los valores -12,6 y 12,6 queda comprobada la hipótesis que dice:</p> <p>“La presencia de factores de riesgo psicosociales en las estaciones del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito incide directamente en la generación de estrés laboral en el personal operativo de Atención Pre Hospitalaria”.</p> <p>Conforme a esta investigación podemos afirmar que si existe una correlación en cuanto a la presencia de riesgos psicosociales sobre la generación de estrés laboral en los trabajadores operativos del área de prehospitalaria en al CB-DMQ.</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>Se ha podido determinar que en el cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito existe la presencia de riesgos psicosociales que afectan de manera negativa influyendo directamente en la generación de estrés laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación existen una serie de inconvenientes que están dificultando el adecuado desarrollo del área de Atención prehospitalaria dentro del CB-DMQ desde el punto de vista psicosocial. • Pese a detectarse niveles de estrés ante condiciones insatisfactorias con respecto a riesgos psicosociales, el personal de Atención pre-hospitalaria siente satisfacción por su trabajo lo que hace sobre llevable la

	<p>ardua jornada laboral. • No se ha detectado porcentajes significativos de despersonalización por lo cual puedo afirmar que la calidad de atención que brindan los efectivos de atención prehospitalaria en casos de emergencia es humana y empática.</p> <ul style="list-style-type: none">• Adicional a la investigación se detectó un porcentaje mínimo de mobbing lo que significa que existen pocos individuos que pueden estar siendo excluidos dentro del grupo pre – hospitalario.• Se ha determinado que las principales causas que determinan niveles altos de riesgos psicosociales son el cambio continuo de pelotones y de estaciones y en especial el derecho a no poder escoger el periodo de vacaciones de acuerdo a conveniencia propia, así como la intervención de la organización en el tiempo libre del personal.• El personal pre – hospitalario se encuentra actualmente capacitado y bien dotado de todos los materiales y equipos de protección personal para salvaguardar su integridad por lo cual el índice de accidentabilidad e incidentes es bajo.• Existen algunos factores dentro del clima laboral que en la actualidad están incidiendo negativamente sobre la cohesión grupal, lo que no permite el óptimo desempeño en equipo, pese a que en las emergencias la interacción es correcta.
--	--

11 METODOLOGÍA

11.1 Enfoque de investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se fundamenta en una gran cantidad de información que contribuye a la identificación de los factores importantes que deben ser medidos para poder desarrollar los protocolos para el fortalecimiento de los factores protectores del riesgo psicosocial.

11.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es descriptivo, con el propósito de explicar variables y analizar su incidencia en un momento dado; ya que parte de la investigación realizada frente a los niveles de riesgo de una o más variables de los trabajadores del cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal para poder desarrollar los protocolos que permitan el fortalecimiento de los factores protectores del riesgo psicosocial.

11.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que el estudio se va a realizar sin cambiar deliberadamente las variables. Se pretende observar los fenómenos cómo se dan en su contexto natural, para después poder analizarlos, interpretarlos y finalmente desarrollar protocolos para el fortalecimiento de los factores protectores del riesgo psicosocial.

11.4 Población

En Colombia se cuentan con 19 mil Bomberos aproximadamente pertenecientes a 400 cuerpos de Bomberos en el país.

11.4.1 Muestra

La investigación para el desarrollo de los protocolos se realizará con 22 colaboradores del cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal. En los cuales se encuentra distribuidos de la siguiente manera: 15 Bomberos que actualmente se encuentran laborando, 1 comandante, 1 abogada, 5 voluntarios.

11.4.2 Criterios de inclusión

- Trabajadores que voluntariamente deseen participar en el estudio de investigación.
- Trabajadores que lleven más de 3 meses en el puesto de trabajo.

11.4.3 Criterios de exclusión

- Personal especializado en salud, técnicos en motores, electricidad y mecánica, ya que no son profesional de planta de la institución
- Trabajadores con necesidades y condiciones diversidades.
- Personal aprendiz.

11.5 Métodos, técnicas, tratamiento y procesamiento de la información por objetivo específico.

11.5.1 Instrumento

Para la recolección de información para la creación de los protocolos se utilizarán los resultados de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio de la Protección Social junto a Universidad Pontificia Javeriana.

11.5.2 Procedimiento

Para la construcción de los protocolos para el fortalecimiento de los factores protectores del riesgo psicosocial del cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal se tendrán en cuenta los resultados de la batería ya implementada.

La idea de diseñar estos protocolos es dar respuesta a las necesidades y/o niveles de riesgo alto de estrés, a través de un diseño de estrategias de intervención basadas en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) que finalmente permitirán el fortalecimiento de los factores protectores y la salud mental de los trabajadores.

12 CONDICIONES DIAGNÓSTICAS DEL ESTUDIO DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SANTA ROSA DE CABAL PERIODO. 2019 - 2020

Partiendo de los resultados de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, donde se identifican una serie de riesgos como estrés y demandas emocionales que afectan los

mecanismos protectores y de afrontamiento en los Bomberos, de ahí la necesidad de diseñar unos protocolos para responder a las necesidades emocionales de los trabajadores de la organización.

Por consiguiente, es necesario realizar un bosquejo de los resultados obtenidos en la Bateria, que posibiliten esclarecer el direccionamiento de la presente propuesta y elaboración de los protocolos.

- **12.1 Analisis de los resultados obtenidos de la Bateria de Riesgo Psicosocial.**
 - **12.1.1 Análisis de resultados: Cuestionarios Forma A y Forma B.**
 - **12.1.1.2 Factores de Riesgo Intralaboral.**

Se hará la discriminación de acuerdo a cada una de las formas A y B, según lo establecido en la Bateria que fue desarrollada en el 2019 teniendo en cuenta las características propias de la población evaluada.

Para el análisis de las puntuaciones obtenidas se asignó un color al nivel de riesgo para facilitar la manera de interpretación de los resultados, los cuales serán descritos a continuación:

SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
------------	------	-------	------	----------

FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL		
DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO		
	Forma A	Forma B
Demandas Cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.		
Demandas de carga mental: se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.		
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 en el cargo: conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. Considera la responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.		N/A
Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: se refieren a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.		
Demandas de la jornada de Trabajo: son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.		
Consistencia de Rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.		N/A
Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.		

DOMINIO: CONTROL

	Forma A	Forma B
Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.		
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.		
Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.		
Claridad de Rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.5d]		
Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.		

SIN RIESGO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
------------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	Forma A	Forma B
Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo		
Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.		
Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.		N/A

DOMINIO: RECOMPENSA

Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	Forma A	Forma B
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.		

TOTAL CONSTRUCTO

CONDICIONES INTRALABORALES	Forma A	Forma B

En términos generales, los **trabajadores del cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosas de Cabal**, dentro de las condiciones Intralaborales presentan algunos riesgos en el nivel medio, alto y muy alto que pudieran estar afectando en su desempeño laboral y/o personal; teniendo en cuenta las variables en un nivel de riesgo considerable se destacan:

- **Forma A:**

Dominio Demandas del Trabajo: Demandas Emocionales, Demandas de la Jornada de Trabajo.

- **Forma B:**

Dominio Demandas del Trabajo: Demandas Emocionales, Demandas de la jornada de trabajo.

▪ **12.1.1.3 Factores de Riesgo Extralaboral**

Para este constructo se analizarán los aspectos del entorno familiar, social y económico de los trabajadores del **Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal**. A su vez, se evidenciaron las condiciones de la vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del empleado.

SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
------------	------	-------	------	----------

FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL		
	Forma A	Forma B
Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.		
Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.		
Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.		
Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.		
Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.		
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.		
Desplazamiento vivienda. Trabajo. Vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.		

--	--	--

TOTAL CONSTRUCTO		
CONDICIONES EXTRALABORALES	Forma A	Forma B

Se puede evidenciar que algunas de las condiciones Extralaborales podrían estar influenciando en el desempeño y bienestar de los trabajadores del **Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal**. A continuación, se mencionan las dimensiones afectadas para este constructo:

- **Forma A**

No se presentan riesgos

- **Forma B**

Tiempo fuera del trabajo, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo Familiar, Características de la vivienda y de su entorno.

- **12.1.1.4 Nivel de estrés**

TOTAL EVALUACIÓN DE ESTRES		
Nivel de estrés	Forma A	Forma B

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el estrés se encuentra en un nivel **ALTO** para la **FORMA A y B**, lo cual muestra posibles dificultades en los mecanismos de afrontamiento y capacidad de resolución de conflictos en los trabajadores. Partiendo de los resultados obtenidos en la Batería y el análisis luego del Diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicosocial aplicada en el **Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal**, es necesario llevar a cabo planes de acción que permitan el

fortalecimiento de variables que puntuaron de manera negativa y que pudieran estar influenciando en el desempeño de los trabajadores. Estos planes estratégicos deben ser diseñados y establecidos para dar respuesta a las necesidades que se están presentando en algunos dominios. A continuación, se describen las variables afectadas:

- a) ***Demandas del Trabajo:*** Los trabajadores están asumiendo directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisión de personal, manejo de bienes de valor para la empresa, información confidencial, seguridad de otras personas, poco tiempo para el desarrollo de sus actividades; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control sobre la función que está desempeñando. Así mismo, se presenta carga mental y emocional que compromete el aspecto psicológico de los empleados, incrementando niveles de estrés dentro del ambiente laboral.

Plan de Acción: Desarrollar metodologías organizacionales que permitan la optimización de espacios, tareas de trabajo que le son o fueron asignadas para el personal con el fin de garantizar seguridad de las responsabilidades y orientar a procesos de sentido de pertenencia y compromiso.

Asignar los puestos de trabajo de acuerdo al perfil del trabajador, permitiendo espacios donde el empleado pueda desempeñar todas sus competencias y habilidades.

Tratar con el apoyo de jefes de área de facilitar espacios que permitan en los trabajadores autonomía y posible dominio frente a sus labores a desempeñar en determinados momentos.

Crear espacios de interacción y socialización entre los empleados. Facilitar talleres en comunicación asertiva y relaciones interpersonales en el trabajo. Desarrollar actividades de integración en escenarios distintos al ambiente laboral. Hacer jornadas continuas frente a la retroalimentación y explicación de las falencias y mejoras en cada uno de los puestos de trabajo, con el fin de establecer canales comunicativos asertivos e informativos para los trabajadores.

En general, se evidencian algunos dominios afectados, situación que se refleja en los promedios obtenidos, ya que en algunos puntuaron en un nivel de riesgo Medio, Alto y Muy Alto. Por tanto, es de suma importancia emprender planes de acción ya que podrían desencadenar problemáticas si no son intervenidas a tiempo. Es necesario evaluar cada una de las variables antes descritas para retroalimentar aquellas puntuaciones de nivel de riesgo de medio a Muy alto donde se permita dar respuestas a las necesidades que los trabajadores reflejaron en la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

13 VARIABLES PARA LA INTERVENCIÓN

13.1 Manejo de las ideas disfuncionales.

La identificación de las ideas disfuncionales es un proceso que permite evidenciar los pensamientos negativos o también conocido como distorsiones cognitivas; que en algún momento las personas presentan, aunque cuando estas son muy significativas pueden llegar a desencadenar trastornos o alteraciones a nivel conductual y emocional. A través de una serie de técnicas con enfoque cognitivo conductual posibilita el equilibrio emocional y el fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento y protectores que permiten consolidar una perspectiva de vida adaptativa y funcional en las personas.

De acuerdo a postulados teóricos como lo refiere Ellis en la Terapia Racional Emotiva; la irracionalidad es aquella emoción, pensamiento o comportamiento que incide en acciones autodestructivas que interfieren en la estabilidad emocional o felicidad de la persona. Partiendo de esta postura, es de suma importancia hacer procesos de intervención que posibilite la canalización de ideas, pensamientos que van a influenciar en los factores protectores del trabajador.

13.2 Manejo del estrés.

Para abordar el manejo del estrés se puede iniciar con el concepto que nos da (McGrath)” donde expone que “El estrés es un desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad de respuesta de una persona bajo condiciones en las que el fracaso ante esta

demanda tiene consecuencias importantes” y por lo anterior podemos decir que estas consecuencias tienen muchas veces repercusión a nivel de nuestra salud física y mental, por lo que es de vital importancia manejar pautas y técnicas adecuadas que nos permitan hacerle frente a diversas situaciones que en el ambiente laboral y personal pueda afectar al ser humano.

13.3 Autocuidado

Hablando de cultura de hábitos de vida saludables dentro y fuera del ambiente laboral es necesario tener claro que esta nos ayuda a tener una mejor calidad de vida, en la medida en que seamos conscientes que se necesita de modo urgente trabajar en la disminución de los niveles de estrés, minimizar el riesgo de alteraciones a nivel físico y emocional.

No obstante, se puede evidenciar que no tenemos la concepción del autocuidado impregnada en nuestra cultura del día a día, por lo que se evidencia la necesidad de crear estrategias para concientizar al personal sobre la necesidad de adoptar hábitos saludables por una convicción propia, que en un principio necesite de acompañamiento, pero que al final pueda evidenciarse un empoderamiento del tema; no solo para lo laboral sino también para aplicarlo en la vida.

13.4 Mecanismos de afrontamiento funcionales

En diversas ocasiones las personas se ven afectadas por una serie de factores que inciden indudablemente en su estado emocional, para lo cual es necesario crear espacios y escenarios que permitan el fortalecimiento de esos mecanismos de afrontamiento que lograrán dar respuestas a las adversidades que se puedan presentar; y así mismo se puedan proporcionar estrategias frente a la resolución de conflictos.

14 RESULTADOS DE LOS HALLAZGOS

14.1 GUIA TÉCNICA GENERAL PROTOCOLOS CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SANTA ROSA DE CABAL

14.1.1 Objetivos de la Guía

Orientar al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal en los lineamientos básicos para dirigir, coordinar, implementar estrategias y hacer seguimiento de planes de acción y/o intervención que posibiliten el fortalecimiento de los factores protectores en

riesgo psicosocial y la promoción de la salud mental de acuerdo a lo establecido en la resolución 2404 de 2019.

14.1.2 Objetivos específicos

- Dirigir los procesos que se realicen en el cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal para implementar acciones de prevención, promoción e intervención de los factores protectores.
- Identificar el contexto de los resultados de la batería de factores de riesgo psicosocial analizando las condiciones diagnósticas.
- Diseñar actividades para fortalecer mecanismos de afrontamiento para el manejo del estrés.
- Presentar los protocolos orientados al fortalecimiento de los factores protectores en los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

14.1.3 Alcance de la Guía Técnica

La presente guía parte por definir sus objetivos, población objeto a la cual se va a tratar y se menciona el marco de referencia legal de una forma muy detallada, relacionado con las acciones a desarrollar dentro de los diversos riesgos a nivel psicosocial.

Esta guía técnica tiene como objetivo dar a conocer de manera taxativa las acciones que se llevarán a cabo frente al proceso de fortalecimiento de los factores protectores en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

La guía contiene los roles y responsabilidades de los integrantes que hacen parte de dicha organización, relacionados con la promoción y fortalecimiento de los factores protectores, llevando a cabo actividades para la detección de necesidades de promoción y prevención de los riesgos psicosociales, de ahí el descriptivo de los contenidos temáticos a desarrollar en cada uno de los protocolos propuestos para el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal

14.1.4 Población Objeto

La población a la cual va dirigida esta guía son trabajadores del cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, los cuales están encargados y expuestos a situaciones

que les demandan un alto nivel de desencadenantes emocionales. Se busca realizar una intervención de los factores psicosociales y prevenir algunos de los efectos adversos que se puedan presentar en los trabajadores del cuerpo de bomberos ya que todo esto implica una carga emocional por el contacto directo que puede establecer el personal con la comunidad, donde se exponen a situaciones demandantes a nivel psicológico y emocional potencializadoras de posibles desencadenantes de desestabilización y alteración en la Salud Mental.

14.1.5 Promoción y Prevención de los Factores Psicosociales y sus efectos en Población Trabajadora

14.1.5.1 Marco referencial

14.1.5.1.1 Aspectos legales, internacionales y nacionales

Seguidamente se dan a conocer las normas de total cumplimiento supranacional y nacional que dan respuesta a la intervención de los factores psicosociales desde una perspectiva de seguridad y salud en el trabajo. Se debe tener presente que estas normas están sujetas a cambios, modificaciones o ampliaciones, si está lo requiere; así mismo, las normas que estén relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, los factores psicosociales y los de carácter laboral que tengan relación a los objetivos de dicha guía.

14.1.5.1.1.1 Norma supranacional

A continuación se presentan las normas supra naciones, las cuales son de obligatorio cumplimiento en el país de Colombia:

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones o también llamado CAN es quien establece las normas fundamentales de seguridad y salud en el trabajo y quien ayuda a impulsar en los países miembros la

adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

De la siguiente manera el artículo 11 de la Decisión 584 de 2004, de la CAN, define que “en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones”: Se toma como referencia el punto número 11 (k) de los planes integrales de prevención de riesgos:

Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”.

El artículo 26 de la misma Decisión establece que “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”.

La segunda norma de carácter supranacional que aplica al objeto de la presente Guía es la Resolución 957 de 2005 de la CAN, denominada Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permite aplicar la Decisión 584 de 2004 y retoma de esta varios de los contenidos mencionados en los párrafos anteriores. (51)

14.1.5.1.1.2 Normativa Colombiana

El marco legal que en Colombia justifica la actuación de las empresas en la atención de los factores psicosociales incluye:

Resolución 2646 de 2008 que establece disposiciones y define 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.

El artículo 4 de la Resolución 2646 de 2008 hace énfasis en la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales, aspecto que se deberá considerar en el proceso de intervención.

Ley 1090 de 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia, e incluye el código deontológico y ético, que señala como principio general el buen uso de métodos de evaluación y la confidencialidad de la información recolectada en el ejercicio de esta disciplina.

La Ley 1010 de 2006 a través de la cual se adoptan medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.

La Resolución 0652 de 2012 establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

También cabe mencionar la Ley 1752 de 2015 que modifica la ley 1482 de 2011, tiene como objetivo sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad y sanciona también los actos de discriminación y hostigamiento por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

En lo concerniente a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, el Decreto 1108 de 1994, sistematiza, coordina y reglamenta algunas disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, y fija además los criterios para adelantar programas educativos y de prevención sobre dicha materia;

en su artículo 44 define la prevención integral como el proceso de promoción y desarrollo humano y social a través de la formulación y ejecución de un conjunto de políticas y estrategias tendientes a evitar, prevenir y contrarrestar las causas y consecuencias del problema de la droga.

El Decreto 1477 de 2014 expide la Tabla de Enfermedades Laborales vigente a la fecha de publicación de esta guía, la cual amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial.

En el año 2013 se publica la Ley 1616 de salud mental, que incluye la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, y reitera la obligación de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (regulado a través del Decreto 1072 de 2015).

En lo que respecta a la atención en salud, también se dispone de varias normas que dan contexto a la intervención psicosocial, entre ellas se reseñan las siguientes:

La Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de Salud que tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Esta ley establece en el parágrafo 1 del artículo 11, referente a sujetos de especial protección, el derecho al acceso prioritario a tratamientos psicológicos y psiquiátricos para las víctimas de cualquier tipo de violencia sexual. El parágrafo 2 del mismo artículo refiere que para las víctimas de la violencia y del conflicto armado, el Estado desarrollará el programa de atención psicosocial y salud integral.

14.1.5.1.1.3 Orientaciones internacionales

De otra parte, en el ámbito internacional son numerosos los pronunciamientos en favor de la salud y la seguridad de los trabajadores. Así por ejemplo, el Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008-2017 (OMS, 2007).

El Plan de acción sobre salud mental 2013–2020 de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), tiene por objetivo principal establecer los lineamientos para garantizar la salud mental de la población a través de la cobertura sanitaria universal, con énfasis particular en la promoción y prevención. Algunos apartes establecen:

“El plan de acción abarca así mismo la salud mental, concebida como un estado de bienestar en el que el individuo realiza sus capacidades, supera el estrés normal de la vida, trabaja de forma productiva y fructífera, y aporta algo a su comunidad” (OMS, 2013, pág. 7).

“Fomentar los programas de participación laboral y de retorno al trabajo de los afectados por trastornos mentales y psicosociales” (OMS, 2013, pág. 32). (1)

14.1.5.2 Marco Conceptual

14.1.5.2.1 Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (5)

Los bomberos a diario sufren un conjunto de exposiciones laborales y contraen varios riesgos para su salud. Se puede destacar que la lucha contra incendios es una de las actividades más riesgosas y frecuentes que realizan los bomberos.

14.1.5.2.2 Factor de Riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (5)

A diario los bomberos están expuestos a la combustión de productos asfixiantes, tóxicos, irritantes, cancerígenos y mutagénicos.

14.1.5.2.3 Factores Psicosociales: Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (5)

Desde hace mucho tiempo los bomberos se han expuesto de manera significativa a factores de riesgo físicos y naturales que atentan contra la salud y el bienestar tanto al personal interno como al externo.

14.1.5.2.4 Factores de Riesgo Psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (5)

A lo largo del tiempo los bomberos han desempeñado un papel muy importante en cuanto a las grandes responsabilidades que han asumido para el bienestar de nuestra sociedad.

14.1.5.2.5 Salud Mental: La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. Un equilibrio en la salud mental permite adecuados mecanismos de afrontamiento en la persona, que van a posibilitar la búsqueda de soluciones a las situaciones adversas que se puedan presentar.

14.1.5.2.6 Promoción De La Salud Mental Y Prevención Del Trastorno Mental: El Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga su veces, establecerá las acciones en promoción en salud mental y prevención del trastorno mental, que deban incluirse en los planes decenales y nacionales para la salud pública, planes territoriales y planes de intervenciones colectivas, garantizando el acceso a todos los ciudadanos, dichas acciones serán de obligatoria implementación por parte de los entes territoriales, Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Empresas Sociales del Estado y tendrán seguimiento y evaluación a través de indicadores en su implementación. Actualmente con la situación coyuntural del COVID 19 se plantean una serie de acciones que fortalecen los procesos de intervención en cuanto a la salud mental; para mitigar y mejorar los mecanismos adaptativos y capacidad de respuesta de las personas antes las circunstancias de la vida.

14.1.5.2.7 Factor Protector Psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (5)

El espacio, el entorno laboral y los elementos de protección personal para realizar la labor de un bombero son sumamente importantes debido a la exposición que tienen a múltiples riesgos asociados a tener accidentes laborales.

14.1.5.2.8 Estrés: El estrés es la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico, como nivel conductual, en su intento de adaptarse a las demandas relacionadas con sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646 de 2008).

14.1.5.2.9 Promoción de la Salud Mental: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la promoción de la salud establece actividades o programas que permiten promover actitudes, conductas y comportamientos adecuados para que las personas puedan encaminar su estilo de vida hacia un estado óptimo de salud. (OMS 1998).

La promoción de la salud en conjunto con la promoción de los factores psicosociales protectores se apoyan en el fortalecimiento de las actividades que permite a las personas aumentar el control sobre su salud y su entorno psicosocial.

14.1.6 Aspectos relevantes en el desarrollo de los protocolos de los factores protectores en el riesgo psicosocial.

Al momento de implementar un plan de acción frente al fortalecimiento de los factores protectores sobre el riesgo psicosocial en la población objeto, existen algunas consideraciones que se deben de resaltar y que faciliten el buen resultado de las mismas, las cuales se encuentran en la Resolución 2646 de 2008, así como las que se describen a continuación:

14.1.6.1 Promoción de la salud mental: Involucra actividades de fortalecimiento sobre los determinantes de la salud mental y sobre los factores psicosociales protectores, incluyendo tanto al individuo como en el ambiente laboral y extralaboral.

14.1.6.2 Especificidad en las actividades a desarrollar: Permite dar claridad en el abordaje acerca de los factores psicosociales, desde el punto de vista de una evaluación hasta la supervisión de la intervención a realizarse por equipo interdisciplinar. Por tal

motivo, la intervención debe dar claridad a sus objetivos, alcances y población involucrada en el seguimiento y en la evolución de los logros. Por lo tanto, es importante desarrollar mecanismos para continuar la retroalimentación del avance de las herramientas en el plan de acción.

14.1.6.3 Confidencialidad de los procesos: Se debe mantener una confidencialidad respecto a la información que se maneja y que surge con la gestión del riesgo psicosocial, debido a esto se exige definir protocolos para la protección y el acceso a la información; esto puede darse bajo tres marcos acciones primarias, secundarias o terciarias. Por consiguiente, las acciones primarias que se manejan es los protocolos propuestos no afecta la integridad ni proceso confidencial de los participantes, ya que pueden ser públicas. En defecto, aquellas que forman parte de acciones secundarias y terciarias que parten de procesos clínicos con el equipo interdisciplinar contienen datos restringidos y por lo tanto su acceso solicita consentimiento informado.

14.1.6.4 Permanencia de las acciones: Estas tienen dos vertientes: en primera instancia, aquellas que se realizan para que tenga una duración limitada y rotativa que corresponden a los procesos de formación o talleres psicoeducativos, que involucren un proceso de verificación de su impacto que va más allá de su limitada duración; y por el otro lado, las que se realizan para que se mantenga fija en el tiempo y que suponen una supervisión continua de su desarrollo, de su impacto y los factores que las destacan o por lo contrario que las limita por su naturaleza cambiante.

14.1.6.5 Actividades fortalecedoras: Puede ser de gran utilidad con los trabajadores para cambiar sus conocimientos, actitudes y formas de respuesta frente a algunas situaciones que se presenten. Las actividades fortalecedoras deben estar involucradas dentro de un cronograma continuo y realizarse de manera paralela de acuerdo a las modificaciones de las condiciones de trabajo, además deben de acomodar las técnicas adecuadas y de mejora a los fines de la educación de los adultos. De esta manera, es importante resaltar que los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación deben ser una herramienta indispensable para facilitar el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre las causas que alteren su salud y su bienestar.

Cada una de las actividades de intervención psicosocial debe estar relacionadas a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

14.1.7 Roles

Seguidamente se mencionan los roles fundamentales que los diferentes trabajadores involucrados deben cumplir para que se realice un fortalecimiento de los factores psicosociales. De esta manera a continuación se describen las responsabilidades del empleador, los encargados del SG-SST y los empleados.

La descripción de los roles resalta la importancia tanto como la aplicación de los principios generales de los fortalecimientos como las obligaciones legales de las diferentes normas vigentes del país.

Empleador Comandancia: Ejerce como Comandante de Bomberos; para lo cual dirige, organiza, controla y previene todo lo relacionado con asuntos bómbernes en el Municipio de Santa Rosa de Cabal, según los lineamientos establecidos en la Ley General de Bomberos de Colombia y sus Decretos y reglamentos. Además; debe cumplir y hacer cumplir las normas vigentes sobre gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, que se profieran por la autoridad competente en el orden Nacional, Departamental y Municipal. Legalmente debe Representar a la entidad y ejercer la representación judicial mediante apoderado. Entre otras, fijar las directrices conforme a la ley, para la administración del talento humano, la gestión presupuestal y de tesorería, de recursos físicos y tecnológicos de la entidad.

Que mediante el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único del Régimen del Sector Trabajo, se dispuso en el Capítulo 6: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, estableció la obligación a todos los empleadores del Sector Público y privado de implementar el sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG_SST), siendo competencia de la Alta Dirección de la entidad, razón por la cual se debe asignar un líder para el desarrollo de dicho proceso, dentro del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.

Trabajadores y voluntarios: En este caso las personas más importantes de la intervención psicosocial son los trabajadores y voluntarios, por el hecho de hacer participe en el diseño y el seguimiento de las acciones a desarrollar dentro de los diversos riesgos a nivel psicosocial.

El artículo 22 del Decreto 1295 de 1994 establece las siguientes obligaciones de los trabajadores respecto del cuidado de su salud:

- a) Procurar el cuidado integral de su salud.
- b) Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- c) Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en este decreto.
- d) Participar en la prevención de los riesgos profesionales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales.
- e) Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales, deberán mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfono y demás datos que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento.

El artículo 27 de la Ley 1562 de 2012 precisa que los trabajadores deben:

- d) Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por las administradoras de riesgos laborales.

Equipo responsable de Seguridad y salud en el Trabajo: Es el encargado de identificar y evaluar los factores psicosociales que necesiten intervención o un mejoramiento. Si bien el área o persona encargada del SG-SST tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, hacer seguimiento y evaluar los planes de intervención de los factores psicosociales, la alta dirección conjuntamente con otras unidades de la organización se encargará de apoyar estas actividades (por ejemplo el área de gestión del talento humano o quien

cumpla con el rol de gestionar los procesos de selección, inducción, entrenamiento, desarrollo y bienestar al personal, ya que varias de las intervenciones se centran en estos procesos).

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, artículo 2.2.4.6.8., la Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo–SST en las empresas debe garantizar la disponibilidad de personal responsable de la seguridad y la salud en el trabajo, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que determine el Ministerio del Trabajo. Así mismo la Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo debe atender, entre otras, las siguientes obligaciones:

- a) Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación.
- b) Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y;
- c) Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

14.1.8 Identificación de los niveles de Riesgo Psicosocial.

La identificación de las necesidades para la intervención de los riesgos psicosociales ocurre por medio de estas posibles vías.

14.1.8.1 Resultados de la evaluación de los niveles de riesgo psicosocial

Es pertinente activar mecanismos de promoción de los factores protectores, mediante herramientas efectivas y confiables a través de retroalimentaciones y/o capacitaciones dirigidas y analizadas por personal capacitado (Resolución 2646 de 2008), a fin de ajustar y dar claridad al alcance real de las necesidades.

La evaluación de los factores psicosociales tiene como objetivo identificar los riesgos laborales y clasificarlos por medio de grupos, personas y aspectos a intervenir, además de establecer medidas de mejora para prevenir posibles daños.

14.1.8.2 Cumplimiento legal y recomendaciones

Los actores del cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosal de Cabal son personas expuestas a diferentes manifestaciones de violencia; entre ellas tenemos la violencia social, la cual los obliga de cierta forma a permanecer mucho tiempo sin la posibilidad de poder compartir con sus familiares, amigos o simplemente con su entorno social. También podemos encontrar que son personas con altas demandas de carga mental, quienes están expuestos a ciertas sustancias peligrosas o ambientes desgastantes, a espacios confinados y sobre todo a altas demandas emocionales.

14.1.8.3 Efectos de los factores psicosociales en la salud

Seguidamente se describirán algunos factores importantes que hablan acerca de la necesidad de intervenir los factores de riesgo psicosocial:

- Alteraciones en la salud que se detectan a través de las incapacidades relacionadas con enfermedades posiblemente asociadas a situaciones estresantes (Decreto 1477 de 2014, Tabla de Enfermedades Laborales).
- Aumento en la frecuencia de consultas al médico del SG-SST de la empresa o a otros servicios de salud en búsqueda de soluciones o de mecanismos para evadir problemáticas en el trabajo.
- Ausentismo por causas asociadas a factores intra y extralaborales, por ejemplo las situaciones de hostigamiento laboral o la sobrecarga de responsabilidades combinada con escasa autonomía.

14.1.8.4 Efectos de los factores psicosociales en el trabajo

La existencia de efectos adversos en el trabajo son causados por los diferentes factores de riesgo psicosocial que no se prevén y que son señales que ratifican al equipo responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo activar planes de acción psicosocial. Ejemplos claros de estos efectos negativos son la disminución en el rendimiento laboral, malas prácticas

en el momento de intervenir alguna calamidad, indicadores de productividad insuficientes, entre otros.

14.1.8.5 Promover los factores psicosociales protectores

Las directivas de la organización al igual que el jefe de la comandancia son los encargados de visibilizar y promover los factores psicosociales protectores como mecanismos de bienestar o reconocimiento al cuerpo de bomberos voluntarios, a fin de fomentar entornos de trabajos saludables, cimentados en los aspectos positivos y más significativos tanto del trabajo, como de las personas, por ende, estas situaciones ayudan a desarrollar planes de acción psicosocial no solo como mecanismo de solución de la problemática, sino también como mecanismo de promoción de a salud y bienestar de los trabajadores.

14.1.9 Protocolos para el fortalecimiento de los factores protectores en los riesgos psicosociales

14.1.9.1 Generalidad

La guía técnica de generalidades se enfoca en dos grupos, el primero está relacionado con la promoción y fortalecimiento de los factores protectores y el segundo grupo está relacionado con la promoción de la salud mental de los trabajadores y la prevención de las enfermedades.

Bajo estas premisas se direcciona el accionar de las estrategias y/o actividades a implementar que permitan incidir en el estado emocional, psicológico y comportamental de aquellos trabajadores que tienen unas condiciones de riesgo y que a su vez esa disfuncionalidad afecta el ámbito laboral, por ende es de suma importancia estructurar una guía y protocolos que logren fortalecer esos mecanismos de afrontamiento que promuevan conductas funcionales y adaptativas en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal.

14.1.9.2 Contenido de los protocolos

Los protocolos que se presentan a continuación describen el objetivo general, objetivos específicos y alcances, a su vez se describen cada una las acciones de promoción y prevención de los factores psicosociales, por medio de la explicación de un plan de acción que enmarca una serie de actividades en pro del fortalecimiento de los mecanismo de afrontamiento y de los factores protectores bajo los lineamientos del ciclo PHVA.

14.1.10 Clasificación de las Acciones

14.1.10.1 Descripción general

Las acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales se pueden clasificar de dos maneras: en primera instancia las actividades van dirigidas hacia la promoción de la salud mental; y como segundo accionar las actividades se enfocan al fortalecimiento y desarrollo de factores psicosociales protectores. Es importante resaltar que cada una de las acciones puede tener más de un alcance, por consiguiente se puede evidenciar en una o más categorías

CLASIFICACIÓN DE LAS ACCIONES SOBRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Acciones de promoción de la salud mental		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.
Acciones sobre las alteraciones	Intervención primaria	Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores
		Claridad del rol como pilar del desempeño

<p>iones en salud mental por estrés</p>		Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo
		Optimización de competencias de relación y comunicación
	<p>Intervención secundaria</p>	Desarrollo de estrategias de afrontamiento
		Fomento de la calidad de las relaciones familiares.
		Atención frente a desestabilización emocional
		Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
		Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.

14.1.11 Clasificación de las acciones en fortalecimiento de los factores protectores de riesgo psicosocial con relación al Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

La implementación de las acciones de promoción y prevención de los factores psicosociales puede contemplarse bajo el enfoque de un Sistema de Gestión de Seguridad

y Salud en el Trabajo, por lo cual es importante abordar dicha implementación bajo las fases consecutivas del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

14.1.11.1 Descripción generalidad PHVA

A continuación hablaremos acerca de las cuatro fases consecutivas del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) abordando de igual manera las acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, bajo el enfoque de un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo que responde a las necesidades de los trabajadores del cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa.

14.1.12 Ciclo Phva

➤ **PLANEAR**

- Descubrir las necesidades que se tengan sobre promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales.
- Asegurar el oportuno cumplimiento de las acciones fundamentales para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgos psicosociales

➤ **HACER**

- Implementar la guía técnica de generalidades como resultado de los riesgos psicosociales que se pudieron evidenciar.
- Llevar a cabo los protocolos para afrontamiento del estrés y fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento y factores protectores.

➤ **VERIFICAR**

- Revisar que los procedimientos y acciones implementadas estén logrando los resultados deseados, de no ser así replantearlos.
- Analizar a través de instrumentos clínicos psicológicos los cambios emocionales y comportamentales evidenciados en los trabajadores.

➤ **ACTUAR**

- Realizar acciones encaminadas a la mejora constante de las actividades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, con el

fin de poder garantizar un adecuado seguimiento de que estas fueron efectivas y replantear las que no obtuvieron los resultados deseados.

La presente guía técnica de generalidades pretende orientar acciones que se llevaran a cabo en el cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, con el fin de orientar cada una de las actividades y procesos de intervención que darán respuesta a las dificultades y/o niveles de riesgo psicosocial que se presentan en dicha organización. (1)

14.2 PROTOCOLO FORTALECIMIENTO EN MECANISMOS DE AFRONTAMIENTO Y FACTORES PROTECTORES

14.2.1 Objetivo General

Permitir reestructurar las ideas disfuncionales para el fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento que posibiliten interpretar y analizar los problemas de la vida cotidiana consolidando la capacidad de autocontrol en los trabajadores del cuerpo de bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal.

14.2.2 Objetivos Especificos

- Potencializar ideas funcionales y adaptivas en los trabajadores.
- Fortalecer los mecanismos de afrontamiento que permitan la adaptación y respuesta funcional al entorno.

14.2.3 Tipo de Acción

El siguiente plan de acción está enmarcado en intervención de tipo primaria y secundaria.

14.2.4 Población a Intervenir

Las acciones enmarcadas en este eje van dirigidas al Cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, quienes en ocasiones se ven expuestos a situaciones que les demandan un alto nivel de desencadenantes emocionales. Las funciones de las tareas a desempeñar por parte del cuerpo de Bomberos traen de manera implícita una carga emocional por el contacto directo que puede establecer el personal con la comunidad, donde se exponen a situaciones demandantes a nivel psicológico y emocional potencializadoras de posibles desencadenantes de desestabilización.

14.2.5 Personal Involucrado en el Plan de Acción

- a. Comité Paritario de seguridad y salud en el trabajo; y todos aquellos que se encuentren encargados de gestionar y planear las acciones de bienestar al personal en general.
- b. Jefaturas de todas las áreas.
- c. Todo el personal que pueda estar expuesto a exigentes demandas emocionales.
- d. Profesional en salud mental (psiquiatra o psicólogo) con experiencia en procesos de intervención clínica grupal e individual.

14.2.6 Alcance del Protocolo

El protocolo en el Fortalecimiento de mecanismos de afrontamiento y factores protectores, pretende ser una guía que permita la implementación de una serie de acciones que posibiliten la mejora en el actuar y la manera en cómo afrontan las situaciones adversas los bomberos, frente a las demandas emocionales a las que se pueden ver expuestos. Por tanto, los pensamientos funcionales que se puedan orientar para la estabilidad emocional van a permitir consolidar factores protectores que mejoran la manera de responder y tener una adecuada perspectiva de vida.

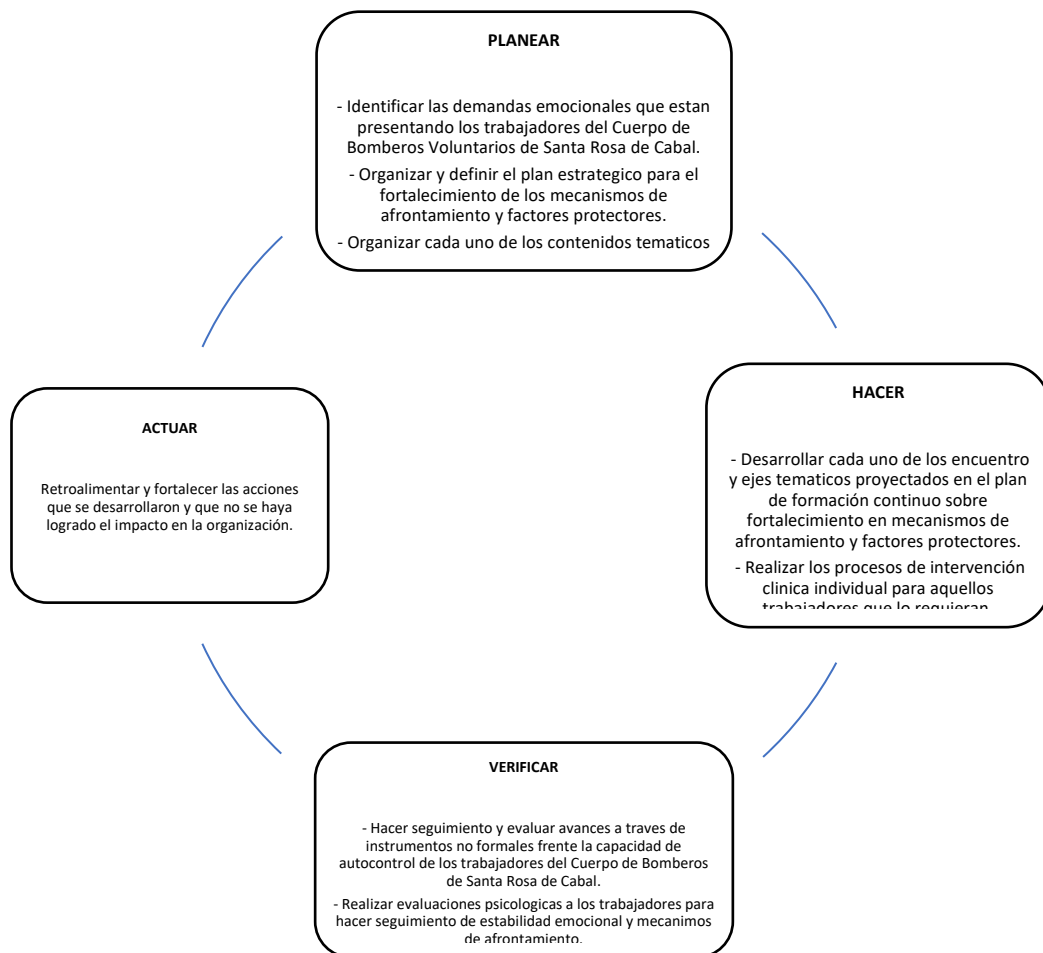
Aquí se pretenden establecer 8 acciones dentro del ciclo PHVA que pretenden intervenir en la mitigación y búsqueda de funcionalidad en los pensamientos para alcanzar mecanismos de respuestas positivos y adaptativos con relación a su entorno en los diferentes escenarios a los que los trabajadores se vean expuestos.

14.2.7 Descripción del Plan de Acción

Desde el marco de la salud mental en pro del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal se pretende desarrollar una serie de acciones y actividades encaminadas a la promoción y prevención de posibles trastornos concernientes a la salud mental de los trabajadores, derivadas del estrés o carga laboral.

El comité responsable de la seguridad y salud de los trabajadores será el encargado de llevar a cabo todas las acciones pertinentes al plan o programa a desarrollar en promoción de la salud mental y prevención de trastornos psicoemocionales; especificando una serie de contenidos orientados al eje de intervención propuesto.

Dichas acciones y estrategias de intervención para el mejoramiento de los mecanismos de afrontamiento y factores protectores se enmarcarán bajo el ciclo PHVA



➤ **Planear**

- ***Identificar las demandas emocionales que están presentando los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Cabal.***

El comité del COPASS recopilará toda la información de las demandas del trabajo que podrían estar desencadenando desestabilización emocional en los trabajadores. La información será recolectada de: la Matriz de peligros y riesgos, resultados de la batería de factores de riesgo psicosocial, análisis de las causas de ausentismo, accidentalidad y morbilidad.

Con la información recolectada se logra identificar las áreas, los cargos, tareas y/o procesos que presentan mayor riesgo o exposición a situaciones que desencadenan demandas emocionales disfuncionales.

- *Organizar y definir el plan estratégico para el fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento y factores protectores.*

Una vez obtenidos los datos de las demandas emocionales y los factores que inciden en el mantenimiento de las mismas se da inicio con el personal clínico en el plan de intervención donde se llevarán a cabo sesiones grupales e individuales orientadas a la potencialización de estrategias para la funcionalidad en los mecanismos de afrontamiento y factores protectores.

Con el profesional clínico en salud mental se desarrollarán procesos de acompañamiento, orientación e intervención en técnicas dirigidas al entrenamiento en solución de problemas, control de conductas y cogniciones desde el enfoque cognitivo conductual.

En primera instancia el profesional realizará evaluaciones iniciales donde el proceso estará orientado de la siguiente manera:

1. Entrevista clínica inicial semiestructurada.
2. Evaluación a nivel emocional. Aplicación de escala de Zung.
3. Evaluación con el inventario de la Autoestima COOPERSMIT.
4. Evaluación de la personalidad con Test de EYSENCK.
5. Establecimiento de análisis funcional para identificación de factores que inciden en el desencadenamiento de ideas y conductas disfuncionales como mecanismos de respuesta negativos.

Por consiguiente, se hará el proceso de las técnicas dirigidas al fortalecimiento de mecanismos de afrontamiento y factores protectores, el cual se desarrollará de la siguiente manera:

1. Para la Solución de problemas se orientará a los trabajadores al siguiente proceso:
 - a. Orientación y sensibilización hacia los problemas.
 - b. Definición y formulación del problema que lo aqueja.

c. Establecer y proponer soluciones alternativas.

d. Identificación y evaluación de consecuencias para las alternativas plateadas. Toma de decisiones.

e. Ejecución de la solución plateada y verificación de las mismas.

f. Reestructuración cognitiva.

g. Desarrollo de técnica de detención de pensamiento.

- ***Organizar cada uno de los contenidos temáticos a desarrollar en el plan de formación continuo.***

El Comité Paritario en seguridad y salud en el trabajo, en compañía del Comité de convivencia planearán y desarrollarán una serie de capacitaciones orientadas al fortalecimiento en mecanismos de afrontamiento y factores protectores. Para ello las temáticas a desarrollar son:

A. Autoestima, autoimagen, auto concepto y autocuidado.

B. Pienso, siento y actuó.

C. Canalización de ideas disfuncionales.

D. Solución de problemas ante demandas internas y externas.

➤ **Hacer**

- ***Desarrollar cada uno de los encuentros y ejes temáticos proyectados en el plan de formación continuo sobre fortalecimiento en mecanismos de afrontamiento y factores protectores.***

Para esta fase se comunicara a las jefaturas el plan de intervención que se tiene proyectado para el cuerpo de bomberos voluntarios de santa Rosa de Cabal, donde debe ser aprobado y se realizará la proyección de fechas y metodología a utilizar en cada uno de los encuentros y ejes temáticos a desarrollar.

Por consiguiente los trabajadores tendrán encuentros grupales de formación y paralelamente procesos de intervención individual con el profesional de apoyo clínico en salud mental, partiendo de los resultados de las evaluaciones psicológicas individuales realizadas.

- ***Realizar los procesos de intervención clínica individual para aquellos trabajadores que lo requieran.***

Para este proceso el psicólogo o psiquiatra realizará las evaluaciones individuales pertinentes, con la aplicación de instrumentos psicológicos validados que permitan hacer una evaluación exhaustiva de la estructura de personalidad de los trabajadores y así poder definir los planes de intervención.

➤ **Verificar**

- ***Hacer seguimiento y evaluar avances a través de instrumentos no formales frente la capacidad de autocontrol de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Cabal.***

Establecer indicadores que permitan el seguimiento detallado de la intervención, para ello se definen:

- Cobertura: El total de los trabajadores que se encuentra con desestabilización emocional.
 - Cumplimiento: Examinar, verificar la ejecución de todas las actividades propuestas, así como la asistencia de todos los trabajadores expuestos.
 - Impacto: Disminución del ausentismos de los trabajadores. Mejora en las relaciones interpersonales y capacidad de resolución de problemas en los trabajadores, siendo más resilientes.
- ***Realizar evaluaciones psicológicas a los trabajadores para hacer seguimiento de estabilidad emocional y mecanismo de afrontamiento.***

Evaluaciones por parte de los profesionales clínicos, para la aplicación de test que midan la estabilidad emocional de los trabajadores y los mecanismos de afrontamiento.

➤ **Actuar**

Asegurar la participación de todo el personal expuesto. Contar con los seguimientos continuos de mejoramiento de los trabajadores. Mejorar aquellas falencias que se hayan dado en el proceso.

14.3 PROTOCOLO DE FORTALECIMIENTO EN MECANISMOS DE AFRONTAMIENTO ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS.

14.3.1 Objetivo General

- Dotar al cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal con los conceptos y herramientas necesarias para un mejor afrontamiento a las situaciones que generan estrés a nivel laboral.

14.3.2 Objetivos Especificos

- Fortalecer el desarrollo de habilidades, competencias y recursos a nivel emocional y relacional.
- Promover el autocuidado en los trabajadores.

14.3.3 Tipo de Acción

- Intervención de tipo primaria y secundaria.

14.3.4 Población por Intervenir

- Las acciones enmarcadas en este eje van dirigidas a los miembros del Cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, quienes en ocasiones se ven expuestos a situaciones que les demandan un alto nivel de estrés.

14.3.5 Personal involucrado en el plan de acción

- Comité Paritario de seguridad y salud en el trabajo; y todos aquellos que se encuentren encargados de gestionar y planear las acciones de bienestar al personal en general.
- Jefaturas de todas las áreas.
- Todo el personal que pueda estar expuesto a exigentes demandas emocionales.

- Profesional en salud mental (psiquiatra o psicólogo) con experiencia en procesos de intervención grupal e individual.

14.3.6 Alcance del Protocolo

Esta guía está diseñada hacia la promoción y la prevención de la salud mental del cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal, con la intención de brindarles herramientas para un adecuado manejo de situaciones adversas que afectan su salud, como lo es el estrés que experimentan como resultado de su labor. En donde se tiene como finalidad potencializar esos factores protectores que les permitirán disfrutar de una mejor calidad de vida.

Esta enfocada hacia los resultados de los factores de riesgo psicosocial evidenciados posterior a la aplicación de la batería; siendo importante evidenciar que los riesgos a los que están expuestos las personas que se dedican a la labor de socorro es supremamente alto, ya que experimentan situaciones frecuentes, que los colocan frente a hechos o acontecimientos donde son puestas a prueba sus mecanismos de afrontamiento y por consiguiente pueden ser colocados en escenarios desestabilizantes potenciales focos de riesgo.

14.3.7 Descripción del Plan de Acción

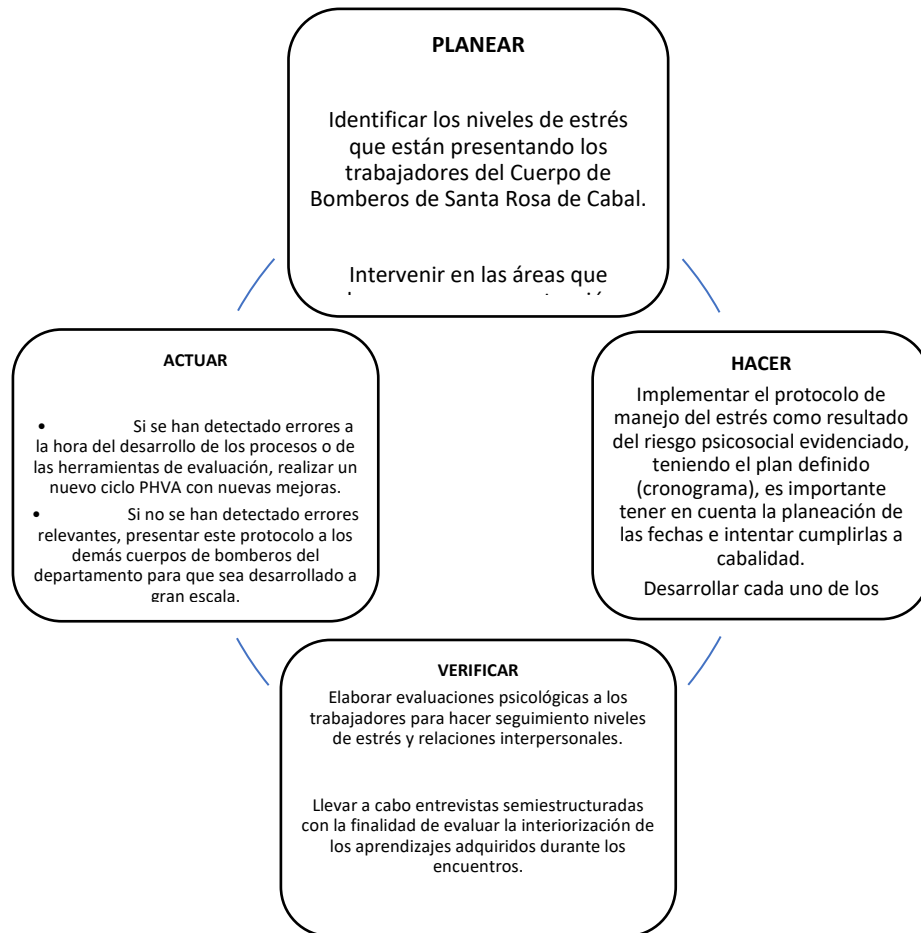
Los bomberos se dedican durante sus largas jornadas a cuidar la vida e integridad de las demás personas, en situaciones demandantes, pero podríamos hacer varias preguntas ¿cuánto cuidan ellos de sí mismos? ¿Con que herramientas cuentan para afrontar estas situaciones que física y mentalmente los llevan al límite? ¿Si cuentan con ellas, las utilizan adecuadamente?

La labor de los bomberos los expone a un conjunto de estresores que podría afectar su salud mental y física. Por lo que este protocolo busca indagar, fortalecer y generar conciencia de autocuidado, crear estrategias por medio de un plan de acción que den respuesta a los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, donde los

aspectos como estrés, autonomía y relaciones interpersonales salieron en niveles alto y donde se crea la necesidad de intervenirlos, buscando el bienestar a nivel de salud mental.

Desde el marco de la salud mental en pro del cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Cabal se pretende desarrollar una serie de acciones y actividades encaminadas a la promoción y prevención de posibles trastornos concernientes a la salud mental de los trabajadores, derivadas del estrés o carga laboral.

El comité encargado de la seguridad y salud de los trabajadores será el encargado de llevar a cabo todas las acciones pertinentes al plan o programa a desarrollar en promoción de la salud mental y prevención de estrés laboral. Todas las acciones de intervención se realizarán bajo el ciclo PHVA.



➤ **PLANEAR**

- ***Identificar los niveles de estrés que están presentando los trabajadores del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Santa Rosa de Cabal.***

Por medio de los resultados obtenidos en aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su posterior informe, la empresa desde su área de gestión humana y en unión con el líder de SST, realizan la detección de las necesidades de formación en este campo a

partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y las consecuencias del estrés. Esto nos permitirá centrarnos en los estresores específicos que están afectando a los trabajadores de Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Cabal.

- ***Intervenir en las áreas que demarcaron una puntuación considerable en estrés por medio de técnicas que fortalezcan el autocuidado a nivel mental.***

Para intervenir las áreas en donde el Estrés es considerado como alto, se recomienda que con la ayuda del psicólogo clínico se aborden aspectos como los mencionados a continuación, con el fin de dotar a los miembros del cuerpo de bomberos voluntarios de santa rosa de cabal, de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar las situaciones de estrés y que llevado a cabo un proceso de interiorización en donde se acepte y concienticen de que son corresponsables en el cuidado y sostenimiento de su propio bienestar.

- Generales: Desarrollo de un buen estado físico, Dieta adecuada; Apoyo social; La distracción y el buen humor.
- Cognitivas: Reorganización cognitiva, modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados; Desensibilización sistemática, Inoculación de estrés, Detención del pensamiento.
- Fisiológicas: Técnicas de relajación física, de control de respiración, de relajación mental (meditación), Biofeedback.
- Conductuales: Entrenamiento asertivo; habilidades sociales; Técnica de solución de problemas; Modelamiento encubierto; Técnicas de autocontrol.

➤ **HACER**

- ***Implementar el protocolo de manejo del estrés como resultado del riesgo psicosocial evidenciado, teniendo el plan definido (cronograma), es importante tener en cuenta la planeación de las fechas e intentar cumplirlas a cabalidad.***

El área o responsable de la gestión del talento humano, con el apoyo el área encargada de la seguridad y salud en el trabajo del cuerpo de bomberos voluntarios, durante el proceso de estructuración del plan de formación anual, deben de incorporar las recomendaciones

a seguir dadas por este protocolo, todo esto después de que se tenga la aprobación de la alta gerencia y se recomienda llevarlo a cabo para el año 2021° cuando la empresa lo vea pertinente.

- *Desarrollar cada uno de los encuentros y ejes temáticos proyectados en el plan de formación continuo sobre fortalecimiento en estrategias.*

La organización debe contar o en su defecto contratar los espacios adecuados para llevar a cabo estos procesos que van enfocados en el fortalecimiento de respuesta individual ante situaciones de estrés de cada uno de los bomberos voluntarios de santa rosa de cabal.

➤ **VERIFICAR**

- *Elaborar evaluaciones psicológicas a los trabajadores para hacer seguimiento niveles de estrés y relaciones interpersonales.*

La organización debe de contratar un profesional en psicología clínica para llevar a cabo las evaluaciones psicológicas que permitirán el monitoreo constante de esos niveles de estrés que presenten los colaboradores de la organización.

- *Llevar a cabo entrevistas semiestructuradas con la finalidad de evaluar la interiorización de los aprendizajes adquiridos durante los encuentros.*

Como método que sirva para fortalecer el proceso de evaluación, se recomienda llevar a cabo entrevistas semiestructuradas, donde el psicólogo clínico contratado para tal fin, pueda evidenciarla calidad del impacto que se esté llevando a cabo por medio del plan de capacitación que tiene como propósito el desarrollo y potencialización de las capacidades a nivel individual y colectivo de los miembros activos en el cuerpo de bomberos de santa rosa de cabal.

➤ **ACTUAR**

- *Si se han detectado errores a la hora del desarrollo de los procesos o de las herramientas de evaluación, realizar un nuevo ciclo PHVA con nuevas mejoras*

Con el fin de fortalecer y tener un mejoramiento constante en el proceso llevado a cabo, si se detectan errores en los procesos implementados, se recomienda, volver a realizar un

nuevo ciclo PHVA para implementar nuevas técnicas o estrategias que eliminen cualquier no conformidad en el presente protocolo donde se sugiere que, el área o responsable de la gestión del talento humano, con el apoyo el área encargada de la seguridad y salud en el trabajo del cuerpo de bomberos voluntarios analicen los resultados de los indicadores y tomen decisiones para su mejora.

- ***Si no se han detectado errores relevantes, presentar este protocolo a los demás cuerpos de bomberos del departamento para que sea desarrollado a gran escala.***

Si como resultado de la implementación del protocolo de fortalecimiento en mecanismos de afrontamiento ante situaciones de estrés en el Cuerpo de Bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, no se evidencian errores relevantes o significativos por medio de la intervención de tipo primaria y secundaria que se llevó a cabo después de una exitosa implementación de este, se plantea que se pueda replicar a gran escala en los demás cuerpos de Bomberos del departamento de Risaralda.

● 15 CONCLUSIONES

El riesgo psicosocial a los que se puedan ver expuestos el personal de los organismos de socorro, marca la gran importancia e incidencia que puedan tener todo el aspecto psicológico en el ejercicio de la profesión. Por tanto, las funciones y labor que desempeñan los cuerpos de Bomberos desencadenan una carga emocional y psicológica, por ende es un factor indispensable que debemos tener en cuenta y que debemos monitorear constantemente, ya que a lo largo de este proyecto se ha demostrado que son muy susceptibles a tener episodios de estrés postraumático; debido a las experiencias y sucesos diarios que se pueden presentar en el trabajo, y ello incide en las relaciones interpersonales, afectando la vida social, familiar y laboral.

Por lo general, los planes de acción se enfocan en los riesgos físicos, biológicos que puedan acarrear la labor desempeñada, tales como: quemaduras, golpes con objetos contundentes, cortaduras e incluso daños físicos que podrían causar la muerte; sin embargo recientemente se han incluido campañas que mitigan los riesgos psicolaborales en los programas de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para los cuerpos de bomberos.

Por consiguiente, partiendo de los resultados de la Bateria de Riesgo psicosocial aplicada en el 2019 para el cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Rosa de Cabal, se logró evidenciar que algunos dominios se encuentran en riesgo alto y muy alto, para lo cual es de suma importancia ejecutar acciones que den respuesta a las necesidades identificadas. Por lo tanto, se diseñan protocolos en fortalecimiento de los factores protectores y manejo del estrés permitiendo haciendo actividades que logren incidir en el estado emocional y los mecanismos de afrontamiento del personal de servicio.

- **16. RECOMENDACIONES**

- Realizar las acciones pertinentes para hacer de manera periodica análisis de los resultados diagnósticos.
- Contar con un equipo interdisciplinar que analice, evalúe e implemente las acciones que se deban llevar a cabo.
- Implementar los protocolos en riesgo psicosocial creado para el cuerpo de bomberos de Santa Rosa de Cabal.

● 17 BIBLIOGRAFÍAS

1. MARÍA FERNANDA MARÍN TORO JCRO. DISEÑO DE UN PLAN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE MAQUINARIA PESADA Y CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDAD DE MANIZALES 2018. [Online]. 2018 [cited 2020 04 17. Available from: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2328/Mar%C3%ADa%20Fernanda%20Mar%C3%ADn%20Toro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. Neisa CM. Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. [Online].; 2009 [cited 2020 04 17. Available from: https://www.researchgate.net/publication/313875531_Fatiga_laboral_accidentes_e_incidentes_laborales_en_conductores_de_carga_pesada_de_una_empresa_transportista_de_la_ciudad_de_Yopal.
3. Martínez SV. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). [Online].; 2001 [cited 2020 04 17. Available from: <http://www.preventoronline.com/images/bd/down/anex6446.pdf>.
4. Maria.marco05. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL. [Online].; 2017 [cited 2020 04 17. Available from: <http://mprl.edu.umh.es/2017/05/25/riesgos-psicosociales-trabajo-estres-laboral/>.
5. Betancourt DP. Resolución número 002646 de 2008. [Online].; 2017 [cited 2020 04 17. Available from: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>.
6. Colombia LyOMdlPSRd. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [Online].; 2019 [cited 2020 04 21. Available from: <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>.
7. Bilbao JP. Factores psicosociales: metodología de evaluación. [Online].; 2012 [cited 2020 04 21. Available from:

<https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>.

8. Montealegre RLB. Ley No. 1616 21 ENE 2013. [Online].; 2013 [cited 2020 04 20. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>.
9. TRABAJO MD. RESOLUCIÓN NÚMERO 2404 DE 2019. [Online].; 2019 [cited 2020 04 20. Available from: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>.
10. Sarabia López LECTME. Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la generación de estrés laboral en el contingente de atención pre hospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7419>.
11. Elieser Bastidas MRMARG. FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL EN UN GRUPO DE BOMBEROS. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://semanariorepublicano.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/35720/37508>.
12. Russo Puga MAEAVG. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1400>.
13. PUENTE CP. Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317662006>.
14. Piedimonte FR. Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios remunerados argentinos. [Online].; 2018 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/686/68658450008/index.html>.
15. Segura APA. El impacto y cuidado de la salud mental en bomberos e intervinientes. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.seguridad->

laboral.es/prl-por-sectores/catastrofes-y-emergencias/el-impacto-y-cuidado-de-la-salud-mental-en-bomberos-e-intervinientes_20170517.html.

16. Colombia MdIPsRd. Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres. [Online].; 2020 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/12.guia-salud-mental-emergencias.pdf>.
17. Uribe HM. Orientación, protección y cuidado de la salud mental de Bomberos Voluntarios. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: http://www.anb.cl/documentos_sitio/Guia_salud_mental.pdf.
18. Wilmoth JA. Problema en mente. [Online].; 2011 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.nfpajla.org/archivos/exclusivos-online/bomberos-socorristas/987-problema-en-mente>.
19. Vergara C. Los desafíos de la salud mental del personal de emergencia. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.actualidadenpsicologia.com/desafios-salud-mental-personal-emergencia/>.
20. TALCA UD. Salud mental en Bomberos y eventos traumáticos. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: <http://psicologia.otalca.cl/link.cgi/noticias/131.act>.
21. LLINÁS DR. La preparación psicológica del bombero y otros miembros de grupos de rescate. Su aceptación al estrés y los primeros auxilios psicológicos a las víctimas. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://psicologosemergenciasbalears.files.wordpress.com/2016/01/preparacion-psico-bombero-david-rotger.pdf>.
22. Boschi S. Revista semestral de la psicología de las emergencias y la intervención en crisis. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2005/num4vol1-2005.pdf>.
23. Arraigada M. Cuidando la salud mental en bomberos voluntarios de la provincia de Buenos Aires, Argentina. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.academia.edu/36452885/CUIDANDO_LA_SALUD_MENTAL_EN_BOMBEROS_VOLUNTARIOS_DE_LA_PROVINCIA_DE_BUENOS_AIRES_ARGENTINA.

24. Hobfoll SE. Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence.
25. Russo Puga MA. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1400>.
26. Guachamín Guachamín HF. Estudio de la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía (CBCM). [Online].; 2018 [cited 2020 06 01. Available from: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19337>.
27. LASPRILLA ICD. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO EN BOMBEROS VOLUNTARIOS – EL CERRITO VALLE DEL CAUCA. [Online].; 2018 [cited 2020 06 01. Available from: https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1338/RIESGO_PSICOSOCIAL_DESEMPE%C3%91O_BOMBEROS_VOLUNTARIOS_CERRITO_VALLE_CAUCA.pdf?sequence=1.
28. Betancur García CA, Cardona López EE, Marín Rodríguez LM, Pineda Espinosa AM. Perfil epidemiológico de los bomberos estructurales de los municipios de Dosquebradas y La Virginia del departamento de Risaralda. [Online].; 2013 [cited 2020 06 01. Available from: <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/handle/123456789/329>.
29. Chaca ICAC. Identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: <http://201.159.222.99/bitstream/datos/6718/1/12714.pdf>.
30. CARRASCAL MR. PROPUESTA PARA EL DISEÑO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS OCAÑA. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from:

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/482/1/25129.pdf>.

31. Ríos LCC. Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial: Guía Práctica de Diagnóstico e Intervención libro electrónico. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: http://asasi.co/wp-content/uploads/2015/01/ebook_estreslaboralyriesgopsicosocial.pdf.
32. Castro EEY. La salud ocupacional en el Cuerpo de Bomberos de Azogues. Estrategias de mejoramiento. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1258/1/PG%20320_Salud%20Ocupacional%20en%20el%20Cuerpo%20de%20Bomberos%20de%20Azogues.%20Estrategias%20de%20Mejoramiento.pdf.
33. Jacob MJL. Enfermedades de los Bomberos. Una revisión de la literatura a demanda de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO.. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: http://www.ccooytomadrid.es/documentos/general/primerapagina/Enfermedades_Bomberos.pdf.
34. ALEMÁN AEV. FALTA DE CONDUCTAS DE AUTOCUIDADO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL CRÓNICO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE EMERGENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS MAGDALENA 36-PUEBLO LIBRE. [Online].; 2019 [cited 2020 06 01. Available from: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8915/1/2019_Vilela-Alem%20C3%A1n.pdf.
35. trabajo OId. Seguridad y salud en el trabajo. [Online].; 2020 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>.
36. Salinas JRL. RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO DE CHILE. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17326/18785>.
37. TRABAJO MD. DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>.

38. Salud OMdl. Día Mundial de la Salud Mental 2017 – La salud mental en el lugar de trabajo. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2017/es/.
39. Uribe AG. MINSALUD. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/field-documents/field_document_file/saludmental_final_tomoi_color.pdf.
40. Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.scielo.org/article/resp/2009.v83n2/169-173/es/>.
41. BETANCOURT DP. Encuesta nacional de Salud. [Online].; 2017 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20NACIONAL.pdf>.
42. Salas Ollé C. Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de Transporte Urbano de Economía Social. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://www.uv.es/meliaj/Papers/2004SalasMelia.pdf>.
43. IVAN PIBBT. COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>.
44. Trabajo OId. ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. [Online].; 2016 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.
45. Alicia Hamui Sutton a MVR. La técnica de grupos focales. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <http://riem.facmed.unam.mx/node/104>.

46. Sampieri DRH. METODOLOGÍA de la investigación. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
47. SIDE G. Estrés laboral: síntomas, definición, soluciones y tratamiento. [Online].; 2018 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.esgentside.com/estres-laboral/estres-laboral-sintomas-definicion-soluciones-y-tratamiento_art8473.html.
48. Gomez L. Bateria de Instrumentos Para La Evaluacion de Factores de Riesgo Psicosocial. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>.
49. PRADO JD. Modelos de Investigación del estrés: Esfuerzo – Recompensa de Siegrist. [Online].; 2015 [cited 2020 06 01. Available from: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelos-de-investigacion-del-estres-esfuerzo-recompensa-de-siegrist/>.
50. Trabajo OId. ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. [Online].; 2016 [cited 2020 06 01. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.
51. Trabajo Md. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. [Online].; 2019 [cited 2020 09 24. Available from: <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/promocion-prevencion-intervencion-factores-psicosociales-efectos-poblacion-trabajadora.pdf>
52. NAVAS, R. Terapia Racional Emotiva. Revista Latinoamericana de Psicología. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Vol13, núm.1, 1981, pp 75-88. Colombia.
53. Iniesta DA. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. [Online].; 2016 [cited 2020 10 20. Available from: http://www.aemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf.

