

Manejo de la salud mental laboral en el Sector Financiero en Colombia.

Elaborado por:

Carolina Sanabria Alarcón

Mónica Elizabet Eslava Mahecha

Carlos Tulio Niño Forero

Universidad EAN

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Posgrado

Especialización en gestión Humana y Especialización en Finanzas

Bogotá

21/11/2022

Resumen:

En esta investigación se dará a conocer los principales factores que afectan la salud mental de los trabajadores del sector financiero de Colombia; después de la pandemia COVID – 19, las entidades han creado mayores estrategias para mitigar las enfermedades de salud mental, como la depresión, ansiedad, estrés entre otros. Finalmente es importante entender cuál es la raíz del problema, conocer sus síntomas y como se debe tratar.

Existen resoluciones, decretos y leyes que el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social han adoptado dentro de la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial de los empleados de las empresas, continúan algunos vacíos sobre el tema. (Ministerio del Trabajo y Protección Social, 2019).

Palabras claves: salud mental, enfermedad, batería, riesgo psicosocial, empleados, depresión, ansiedad, estrés.

Problema de Investigación:

Conocemos que la actividad laboral es fundamental para los seres humanos, está en el segundo nivel de la Pirámide de Maslow “Necesidades de Seguridad”, en este mismo nivel encontramos la salud. Cuando un ser humano para nuestro caso “trabajador” ejerce sus funciones o tareas objeto de su relación laboral puede encontrar ambientes laborales positivos o negativos, estos últimos que tienen más incidencia en desencadenar enfermedades de salud mental afectando su desempeño laboral, sus relaciones sociales, familiares, afectando los demás niveles de la Pirámide e Maslow y estas afectaciones de salud mental en ocasiones pueden llevar a conducir la muerte por suicidio.

El suicidio sigue siendo una de las principales causas de muerte en todo el mundo, según las últimas estimaciones de la OMS, publicadas hoy en «Suicide worldwide in 2019». Cada año pierden la vida más personas por suicidio que por VIH, paludismo o cáncer de mama, o incluso por guerras y homicidios. En 2019, se suicidaron más de 700 000 personas, es decir 1 de cada 100 muertes, lo que ha llevado a la OMS a elaborar nuevas orientaciones para ayudar a los países a mejorar la prevención del suicidio y los cuidados conexos. (Organización Mundial de la Salud, 2021).

El año 2021 marcó el pico de suicidios de los últimos diez años en Colombia, con 2.350 víctimas, según lo revelan cifras preliminares de Medicina Legal con corte a noviembre. Los números muestran que, por cada diez homicidios en ese periodo, ocurrieron dos suicidios. (Wohlgemuth, 2022).

Si bien es cierto que el país tiene políticas públicas y laborales, el Ministerio de trabajo en el decreto 1072 capítulo 12 del Artículo 2.2.4.12.1 El presente capítulo tiene por objeto adoptar el Programa de Prevención de Accidentes Mayores - PPAM, para contribuir a incrementar los niveles de seguridad de las instalaciones clasificadas de que trata este

capítulo, con el fin de proteger los trabajadores, la población, el ambiente y la infraestructura, mediante la gestión del riesgo. (DECRETO NÚMERO 1072, 2015), tiene como objeto reglamentar el artículo 7 de la Ley 1566 de 2012 Proyecto institucional preventivo. De conformidad con lo preceptuado en el artículo anterior, las Administradoras de Riesgos Profesionales, a través de los programas de salud ocupacional, implementarán el proyecto institucional preventivo del consumo, abuso y adicción a las sustancias mencionadas en el artículo 1° de la presente ley, en el ámbito laboral (Poder Público Rama Legislativa, 2012) y los artículos 9° y 21 de la Ley 1616 de 2013, Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro 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 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, y las Administradoras de Riesgos laborales, de conformidad con el nivel de riesgo identificado, prestará la asesoría y asistencia técnica para implementar programas, campañas, servicios y acciones de educación y prevención, intervención y control de los factores de riesgos psicosocial a los trabajadores de la salud mental, cuya labor se relacione con la atención directa en consulta externa o hospitalaria, casos de violencia fatal y no fatal y atención psicosocial en situaciones de urgencia, emergencia y desastres. (Ministerio de Salud, 2013); todavía existen empresas que no las aplican y sobre todo en las que por su tamaño no le ven la importancia y también por que les generan unos altos costos. Es por ello que se enfocara es te análisis en el sector Financiero Colombiano.

Actualmente y después de la emergencia sanitaria por el COVID - 19 vemos que son más las personas que padecen de enfermedades psicopatológicas como lo son: estrés, depresión, ansiedad, burnout entre otras.

Al revisar las referencias, artículos, análisis, ensayos entre otros, encontramos que el sector financiero debe diseñar, disponer y ejecutar programas dentro del COPASST donde su meta sea identificar y reducir prevenir las posibles causas de enfermedades profesionales relacionadas con la salud mental, enfocados en el recurso humano que desempeña o ejerce tareas comerciales (entiéndase por comerciales los puestos de trabajo y cargos que estén orientados al logro de resultados, metas u objetivos) y de atención al público (como recurso humano que atiende quejas y reclamos, requerimientos y otros).

Imagen 1

1-2 Jerarquía de las necesidades según Maslow



Fuente: David Ocampo

¿Cuáles son los fenómenos o situaciones asociadas a los problemas de salud mental

de los trabajadores en el sector financiero en Colombia?

Objetivo general:

Determinar de qué manera las empresas del sector financiero en Colombia establecen estrategias para el manejo de la salud mental de sus empleados y cuáles serían sus beneficios.

Objetivos específicos:

- Comprender la aplicación de las estrategias de prevención, manejo y control de las enfermedades derivadas de la salud mental.
- Definir la relación entre el bienestar económico y el bienestar de salud mental de un trabajador del sector financiero en Colombia.
- Identificar el impacto(beneficios) en los trabajadores mediante la aplicación de estrategias de prevención, manejo y control de las enfermedades derivadas de la salud mental.
- Brindar herramientas que permitan promover ámbitos positivos para mejorar el entorno laboral mediante el desarrollo de hábitos de salud mental.

Justificación:

A partir de los resultados que se pretenden obtener se podrá identificar cómo está Colombia y más específicamente el sector financiero frente al manejo de la salud mental de sus colaboradores. Una vez definido, implementar herramientas y/o estrategias que permitan identificar a tiempo los casos, monitorearlos y acompañarlos; siempre en pro del bienestar del colaborador. Dando como resultado un capital humano calificado de alto desempeño y en busca de su satisfacción (estabilidad laboral-personal, familiar, económico, espiritual, entre otros). Así mismo la compañía se beneficiará de un excelente clima laboral, que le permita cumplir con sus objetivos económicos, sociales y laborales, convirtiéndose en una referente del sector analizado.

La importancia del sector financiero radica en promover el desarrollo económico del país a partir de actividades ligadas a la inversión de capitales, industria, tecnología, etc. Se encarga de mediar y garantizar la sana competencia entre los distintos actores y/o usuarios involucrados. Detrás de todo esto se encuentra el capital humano que generalmente se expone a situaciones de estrés por la delicadeza de las decisiones que se deben tomar, la atención al público, el cual es diverso y que presenta momentos de verdad (se entiende por momento de verdad que cada cliente tiene una personalidad diferente, manejo del estrés y la presión única e individual) al recibir una respuesta o solución, bien sea positiva o negativa; sin dejar de un lado la regulación que los rige y propensión a incurrir en algún delito.

La salud mental de los funcionarios del sector financiero juega un papel fundamental en el logro de la calidad y excelencia a la hora de conseguir resultados. Un colaborador con buena salud mental tiene la capacidad de afrontar de mejor manera los episodios de presión a la hora de ejercer sus actividades laborales, facilitando la toma de decisiones, generando relaciones interpersonales de calidad enfocadas al logro.

Marco Teórico:

Según un estudio Nacional de Salud Mental en Colombia arroja que el 40,1 % de la población ha presentado alguna enfermedad de salud mental, esto quiere decir que 2 de cada 5 personas han presentado algún trastorno mental. De las personas encuestadas el 19,3 % indica haber sufrido en algún momento de sus vidas de ansiedad, el 15% manifiesta haber sufrido cambios de estados de ánimo y el 10,6 % ha usado sustancias psicoactivas. (Grupo de Gestión Integrada para la Salud Mental, 2014).

Estas enfermedades tienen cura siempre y cuando sea diagnosticado a tiempo y las personas sean constantes en sus tratamientos, es importante resaltar que muchas veces no se busca ayuda por desconocimiento sobre la enfermedad, porque piensan que pueden ser estigmatizados ante la sociedad, para algunas organizaciones se ve el tema como un tabú y por los altos costos tanto en los tratamientos debido a que en nuestro sistema de salud en la mayoría de las ocasiones las citas con un especialista pueden tardar meses y altos costo para las empresas que deben implementar una estrategia en su batería de riesgo psicosocial.

Actualmente las organizaciones se apoyan con las ARL para brindarles capacitación a el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) sobre los primeros auxilios psicológicos y básicamente pretende que reconozcan que es una crisis y cómo actuar frente ella.

El Observatorio colombiano de la salud mental y el uso indebido de sustancias psicoactivas, está concebido como sistema de información de los programas integrales para enfrentar la problemática de los trastornos mentales y hará parte de la política que en Salud Mental está desarrollando el Ministerio de la Protección Social. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

La psicología ha estudiado este concepto, buscando explicaciones de por qué los seres humanos se estresan y por qué algunos estímulos actúan diferente en cada persona, llegando a definir el estrés como: Un constructo interactivo, que implica una reacción del individuo tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de variables individuales, ambientales y sociales (estresor), y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo. (López & Campos, 2002). En la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es una fuerza que deforma los cuerpos. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. (Levi, 2001).

Después de conocer las leyes y decretos debemos definir a que hace referencia un factor de riesgo psicosocial con el fin de que las empresas Colombianas del sector financiero puedan plantear su estrategia para mitigar los riesgos en sus empleados, estos se conocen como una condición o situación que enfrenta un colaborador en el entorno laboral y que puede afectar de manera negativa su salud a nivel mental, físico y social, teniendo en cuenta los diferentes aspectos relacionados con las características personales del sujeto, en las cuales se involucra el ambiente laboral, familiar y social.

Según el informe trimestral de inclusión financiera publicado por Banca de las Oportunidades, las cifras de inclusión financiera confirman este diagnóstico positivo. En junio de 2021, 32,9 millones de adultos tenían al menos un producto financiero formal, lo que representa un incremento de cerca de 0,2 millones frente a marzo de 2021. De este modo, el indicador de acceso se sostuvo en 89,4%, alcanzando el mismo registro del trimestre anterior. A junio de 2021, el 87,6% de la población adulta del país tenía al menos un producto de depósito en el sistema financiero, es decir 32,2 millones de personas. Un trimestre atrás, este

indicador equivalió a 87,5% lo que refleja un crecimiento de 0,1pp. Por su parte, el indicador de uso para estos productos del pasivo bancario fue del 70,8%.

A junio de 2021, el 35,1% de la población adulta del país tenía al menos un producto de crédito vigente en el sistema financiero, es decir 12,9 millones de personas. Un trimestre atrás, este indicador equivalió a 35,2% lo que refleja una reducción de 0,1pp. La tarjeta de crédito fue el producto de esta categoría más utilizado: 8,1 millones de adultos tenía al menos una vigente. A esta le siguió el crédito de consumo con 6,9 millones de adultos y el microcrédito con más de 2,4 millones. Los productos con menor penetración fueron el crédito de vivienda (1,2 millones) y el crédito comercial (539 mil).

Al cierre del primer semestre de 2021, 924.297 entidades con personería jurídica tenían al menos un producto financiero (2.083 menos frente a marzo de 2021). Entre estas, 630.087 los tenían activos o vigentes, 2.277 menos en comparación con el trimestre anterior. (Daniela Londoño Avellaneda; Alvaro Parga, 2021).

Es importante resaltar que todos los seres humanos ante diferentes estímulos o situaciones de estrés reaccionamos de manera diferente y es por esto que las organizaciones todos los días deben crear estrategias que puedan implementar para que sus empleados aprendan a manejar su inteligencia emocional y adaptarse ante los cambios.

En ejecutivos comerciales de las entidades financieras todos los días se ven expuestos a trabajar bajo presión ya sé por qué mes a mes deben cumplir sus metas de ventas o porque sus jefes todo el tiempo están recordando lo importante del cumplimiento de esta para poder tener una buena estabilidad laboral, para esto deben estar todo el tiempo en contacto con sus clientes y esto hace que no siempre puedan hacer visibles sus emociones, lo que hace que este sea un riesgo psicosocial que afecta a la gran mayoría de los trabajadores.

En algunas ocasiones se ven obligados a laborar independientemente de su estado de salud y cuando es fin de mes deben extender de su jornada laboral para poder cerrar el mes y lograr cumplir la meta asignada, esto afectando su vida social, familiar y su salud física- mental.

La salud mental es el equilibrio entre una persona y su entorno sociocultural, donde el bienestar físico, mental y social, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), no surge únicamente de la ausencia de enfermedad. Brinda a una persona una calidad de vida que le permite participar en su trabajo, intelecto y relaciones lo mejor que pueda. La salud mental nos ayuda en muchas áreas de nuestras vidas, desde resolver los problemas que enfrentamos hasta trabajar de manera más eficiente y ayudarnos a alcanzar nuestro máximo potencial. También es un hecho que cuando nuestra salud mental se refleja en nuestro cuerpo, nos da una buena salud física. La enfermedad mental es una enfermedad grave que afecta el comportamiento y el pensamiento de una persona. Esto puede suceder ocasionalmente o puede durar mucho tiempo. Impide que una persona se conecte de la mejor manera posible. La condición es tan común que más del 50 por ciento de los estadounidenses serán diagnosticados con un trastorno mental en algún momento de su vida. Sin embargo, existen tratamientos que permiten a las personas con este tipo de trastorno llevar una vida plena y, en muchos casos, desaparecen por completo. Cuando hablamos de seguridad y salud en el trabajo, pensamos en cómo el trabajo afecta a la salud física, y las pautas de prevención de riesgos laborales se centran en la seguridad personal. Pero ¿y la psicología? todo profesional pasa más de un tercio de su jornada laboral, por lo que la salud mental es fundamental para un mejor desempeño. El trabajo a menudo puede verse como una fuente de realización y/o satisfacción personal. Por el contrario, cuando se trata de desempleo (Wad Dell y Burton, 2006), el ambiente de trabajo puede tener un impacto negativo significativo en el bienestar y la salud mental de los empleados. La Organización Mundial de la Salud afirma que las

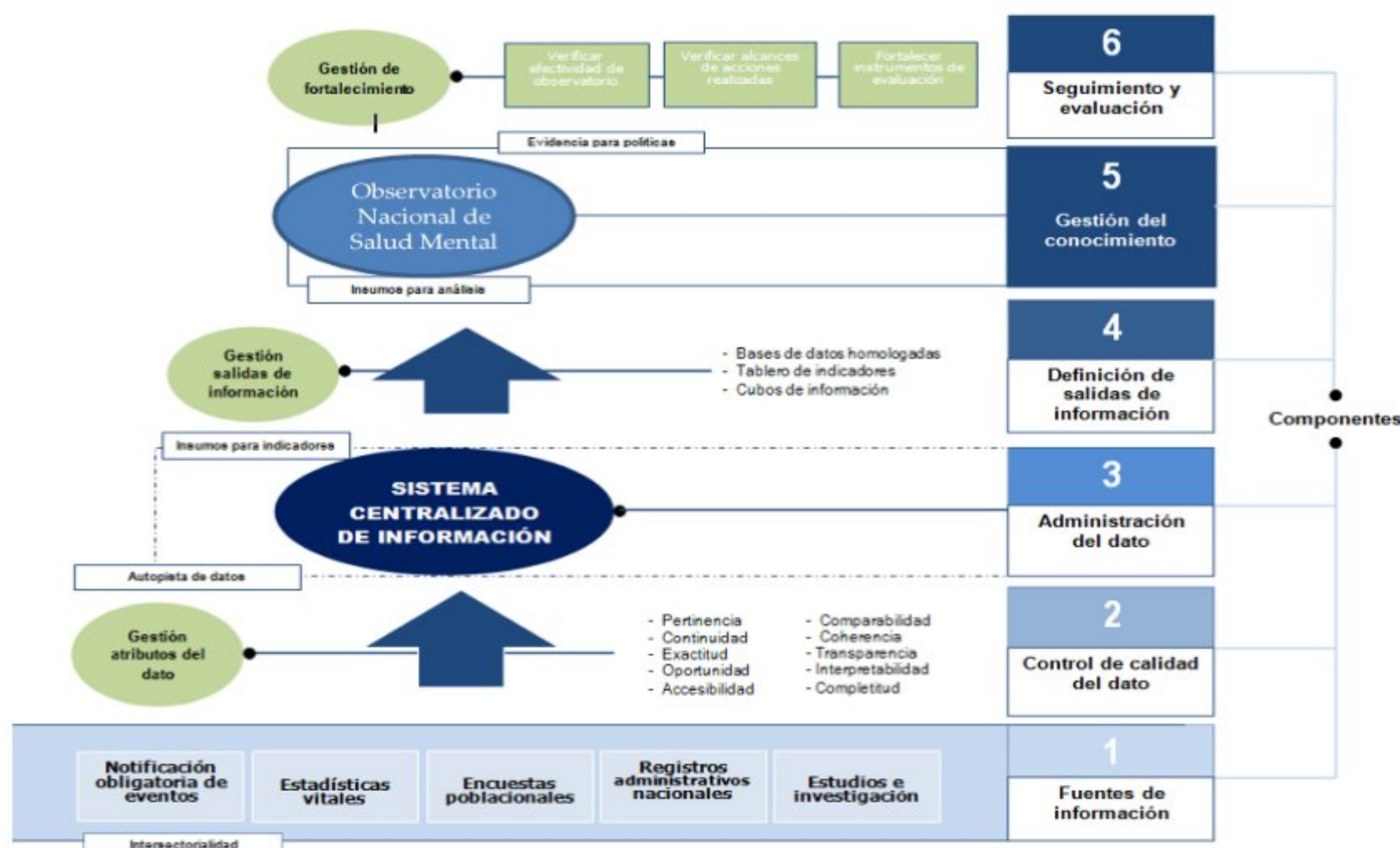
enfermedades mentales y emocionales son un problema común en el trabajo, ya que los trabajadores se ven afectados por diversos factores que a su vez contribuyen a sus deficiencias, lo que conduce a una disminución de su productividad, y estas enfermedades, según algunos sujetos, varían según la edad y género, pero el más común es el estrés, afecta a casi la mayoría de las personas, tiene diversas fuentes como problemas familiares, amorosos, de afrontamiento y emocionales, y aunque no se maneje adecuadamente, puede causar problemas físicos y mentales. Este término se utilizó por primera vez en la década de 1970 para describir la fatiga y el agotamiento entre los trabajadores sociales y de la salud (salud mental, atención social, profesionales de la educación).

Factores que afectan el bienestar laboral. El concepto de bienestar está relacionado con la calidad de vida en el trabajo, que busca ir más allá del desarrollo humano integral de la organización debido a la preocupación por el carácter insatisfactorio del trabajo y la creciente insatisfacción con el empleo. Una medida del bienestar es la satisfacción laboral, que según Berger (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características del trabajo (autonomía, variedad de tareas, trabajo significativo, uso de conocimientos o oportunidades de destrezas), alta prácticas de trabajo de desempeño (trabajo en equipo, grupos de resolución de problemas, capacitación, sistemas de comunicación horizontal y vertical) y factores que afectan el ambiente de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el trabajo, toma de decisiones); Se deben entonces discutir las siguientes categorías: sobrecarga de trabajo, síndrome de burnout y compromiso, conceptos relacionados con el bienestar en el trabajo y reconocer que también se deben considerar otros fenómenos. Las horas extras son cuando los trabajadores están bajo un tremendo estrés debido a las horas extras y notan el poco efecto que tienen en su salud física y mental. Según Blanch, Crespo y Sahagún (2012) "Sobrecarga de trabajo, asistencia y salud psicosocial en la medicina comercializada", la sobrecarga de

trabajo incluye estados de saturación (ocasional o crónica) y exceso de tiempo para hacer o hacer bien las tareas, lo que requiere cierta conciencia. de mala conducta profesional. La intensidad de este trabajo objetivo puede dejar estrés, rapidez, prisa, urgencia y la percepción del riesgo de desbordamiento y colapso en las actividades laborales.

Kim y Von Dem Knesebeck plantearon la hipótesis de que solo el desempleo esperado (inseguridad laboral percibida) puede crear el mismo riesgo de desarrollar síntomas depresivos que la experiencia real de desempleo. Para aclarar esta hipótesis, realizaron un metaanálisis que incluyó los resultados de 20 estudios, 14 de los cuales se centraron en comparaciones de desempleo y empleo, y 6 en personas con y sin seguridad laboral (Kim y Von Dem Knesebeck, 2016). Algunos de los estudios incluidos definieron la inseguridad laboral percibida como una alta probabilidad de perder el trabajo (un factor estresante), mientras que otros la definieron como un miedo o preocupación relacionada con la posibilidad de perder el trabajo (sentirse estresado). Se concluyó que tanto la inseguridad laboral percibida como el desempleo eran factores de riesgo significativos para los síntomas depresivos posteriores, y que el efecto de la inseguridad laboral percibida puede ser comparable o incluso ligeramente mayor que el del desempleo. Otros resultados de salud han llegado a conclusiones similares, lo que sugiere que las medidas políticas no solo deberían abordar los riesgos para la salud del desempleo, sino también tratar de reducir el empleo precario.

Gráfico 1.



Fuente: página Ministerio de salud

Marco institucional

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, lo cuales se plantean para que en el 2030 se reduzca en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y

tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar. En particular en salud, el objetivo propuesto busca “garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, el cumplimiento de este objetivo es la base de todos los demás porque para alcanzar el resto de ODS es necesario que se garantice y promueva la salud y el bienestar.

El Plan Decenal de Salud Pública que, en la Dimensión Convivencia Social y Salud Mental, propone un “conjunto de políticas y acciones transectoriales, sectoriales y comunitarias que permiten el despliegue de recursos individuales y colectivos para el disfrute de la vida cotidiana estableciendo relaciones interpersonales basadas en el respeto, la solidaridad y el ejercicio de los derechos humanos para el logro del bien común y el desarrollo humano y social, a través de estrategias enmarcadas en los siguientes componentes: (a) Promover la salud mental y la convivencia y (b) Prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales y a diferentes formas de violencia”.

Política de Atención Integral en Salud PAIS. Art 1: “.... El objetivo de la PAIS está dirigido hacia la generación de las mejores condiciones de la salud de la población, mediante la regulación de la intervención de los integrantes sectoriales e intersectoriales responsables de garantizar la atención de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y capacidad de resolución”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

Ley de Salud Mental, cuyo objetivo es el de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el

enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital. (Ministerio de Salud, 2013).

La Política Nacional de Salud Mental que, en coherencia con la Política de Atención Integral en Salud, el enfoque promocional de calidad de vida y las directrices de Atención Primaria en Salud, busca “promover la salud mental como elemento integral de la garantía del derecho a la salud de todas las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, el suicidio, las violencias interpersonales y la epilepsia.(Ministerio de Salud y Protección Social, 2018).

La Política Integral para la Prevención y Atención del consumo de sustancias psicoactivas, cuyo objetivo es “garantizar la atención integral de las personas familias y comunidades con riesgos o consumo problemático de sustancias psicoactivas, mediante respuestas programáticas, continuas y efectivas, en su reconocimiento como sujetos de derechos”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

Estas políticas reconocen la salud como un derecho fundamental en consonancia con lo establecido por la Ley Estatutaria de Salud (1751 de 2015) y, en coherencia con los resultados de los estudios nacionales de Convivencia Social y Salud Mental, buscan posicionar la salud mental entre las prioridades para el país, a través de la búsqueda de condiciones de equilibrio óptimas y bienestar humano en término del logro de desarrollo integral desde una perspectiva de capacidades y derechos humanos; reconocen la problemática y los efectos que el consumo

de sustancias psicoactivas genera en los procesos de desarrollo de personas, familias y comunidades, y que en los años recientes afecta en particular a la población más joven y mujeres. Estas políticas se desarrollan e implementan, considerando los enfoques de desarrollo basado en derechos humanos, de curso de vida, de género, diferencial (poblacional – territorial) y psicosocial; a través de 5 ejes complementarios, a saber:

- Eje 1: Promoción de la convivencia y la salud mental en los entornos y fortalecimiento de los factores protectores frente al consumo de sustancias psicoactivas.
- Eje 2: Prevención de los problemas de salud mental, trastornos mentales, epilepsia y de factores de riesgo frente al consumo de sustancias psicoactivas
- Eje 3: Tratamiento integral
- Eje 4: Rehabilitación integral e Inclusión social
- Eje 5: Gestión, articulación y coordinación sectorial e intersectorial

La Política Integral para Enfrentar el Problema de las Drogas en los Planes de Desarrollo Territorial, cuyo objetivo es “reducir el consumo de sustancias psicoactivas y su impacto desde una perspectiva de salud pública, a través de los ejes de promoción, prevención, atención integral, reducción de daños e inclusión social”. (Social M. d., 2015).

El CONPES de Salud Mental cuyo objetivo es “promover la salud mental de la población colombiana a través del fortalecimiento de entornos sociales, el desarrollo de capacidades individuales y colectivas, el incremento de la coordinación intersectorial y el mejoramiento de la atención en salud mental, con el fin de reducir la incidencia de problemas o trastornos mentales, el consumo de sustancias psicoactivas y las violencias”. (CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA; DNP, 2020).

El Acuerdo Final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, que en su numeral 4.2. Programas de Prevención del Consumo y Salud Pública: “establece que el Gobierno Nacional diseñará y pondrá en marcha un Sistema Nacional de Atención al Consumidor de Drogas Ilícitas que incluya acciones complementarias de rehabilitación e inserción social con enfoque de género, el cual se constituye como la oportunidad de mejorar la atención a los consumidores y las consumidoras que requieran de tratamiento y rehabilitación de manera progresiva; este lineamiento de ruta pretende (i) Fortalecer la promoción de la salud mental y los factores protectores frente al consumo de sustancias psicoactivas (ii) la prevención basada en la afectación por factores de riesgo (iii) mejorar de manera progresiva la atención a los consumidores y las consumidoras que requieran tratamiento integral y rehabilitación integral, articulando los servicios sociales”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022).

Metodología

Primer nivel:

Enfoque, alcance y diseño de la investigación

El objetivo de esta investigación es brindar herramientas que permitan fomentar hábitos positivos para mejorar el entorno laboral, familiar y personal, mediante el desarrollo de hábitos de salud mental, equilibrio emocional y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores o funcionarios del sector financiero, específicamente lo trabajadores que están directamente en el área comercial y los que tienen manejo de servicio al cliente (atención al público presencial o por los canales virtuales dispuestos para este fin), salud mental que se ve comprometida por la presión de cumplir objetivos y obtener resultados positivos, el estrés, la baja autoestima, crisis psicológicas y otras.

La investigación está diseñada en la modalidad explicativa dado que va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. (Rivero, 2008).

La finalidad de la investigación es básica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Rivero, 2008).

Definición de Variables

Variable Independiente

Salud Metal:

La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico. (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En la encuesta las preguntas están diseñadas a conocer los factores que deterioran la salud mental en los trabajadores del sector financiero, determinar que hábitos pueden mejorar esta, además optimizar el equilibrio emocional y aumentar la calidad de vida; buscando disminuir el ausentismo laboral.

Variable Dependientes

Equilibrio Emocional:

La ansiedad ya era el principal trastorno mental en Europa antes de la pandemia, pero la situación provocada por el COVID-19 ha disparado aún más los niveles de estrés. Alcanzar el bienestar emocional pasa por aprender a gestionar el estrés y la ansiedad, pero también por ser consciente de la importancia de la salud mental, disponer de herramientas para lidiar con crisis y situaciones inesperadas, fijar objetivos que doten de sentido a la vida y aprender a desarrollar una carrera que nos permita crecer. (Equipo Wellbeing, 2020).

Ausentismo Laboral:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el ausentismo laboral es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que debería asistir, por causas justificadas reconocidas legalmente (incapacidad temporal, permisos relacionados con la actividad sindical...) o injustificadas (retrasos, salir a fumar, recados, cuidado de los hijos o de personas mayores, etc.).

Existe un tercer tipo de ausentismo, el presencial, que se da cuando el empleado asiste al lugar de trabajo, pero dedica su tiempo a otras tareas no relacionadas con la actividad profesional.

Las consecuencias de este fenómeno están relacionadas con la reducción de la productividad de la empresa, así como problemas organizativos, y un aumento de los costes, ya que la organización deberá cubrir el puesto. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

Estrés laboral:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción». En términos globales se trata

de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo. (Sandra Torrades, 2007).

Cuando las altas cargas de trabajo y las tareas generan demandas emocionales grandes, por factores como cambios de horario, turnos nocturnos, no contar con un líder asertivo y no sentirse motivado. Todo esto causa un riesgo psicosocial (que lleva a un deterioro de la salud mental), pues cuando unos se mantienen por mucho tiempo puede originar una enfermedad mental repentina.

Los cambios emocionales son:

- Ira
- Tristeza
- Ansiedad
- Baja autoestima
- Mente en blanco

Los Cambio físicos son:

- Insomnio
- Dolor de cabeza
- Problemas digestivos
- Tensión muscular
- Hipertensión arterial



Fuente Consultas Healthcare

Burnout:

La definición más aceptada es la de C. Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (Aceves, 2006)

P. Gil-Monte lo define como: "una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado". Nótese que ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento. (Gil-Monte, 1999) síntomas del Burnout, el protocolo también describió las cinco fases del agotamiento laboral:

A) Inicial: donde el trabajador presenta gran energía, entusiasmo y expectativas positivas frente al trabajo.

B) Estancamiento: las expectativas profesionales del trabajador no se cumplen, hay desequilibrio entre el esfuerzo, la demanda y la recompensa, lo que genera estrés.

C) Frustración: aparecen sentimientos de desilusión, desmoralización, preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga.

D) Apatía: el trabajador sufre cambios actitudinales y conductuales con trato

interpersonal distante y mecánico.

E) Quemado: en la que aparece el colapso emocional y cognitivo, alta frustración e insatisfacción.

El acoso laboral (mobbing):

Popularmente conocido con el término de mobbing, se define como el conjunto de acciones continuadas de violencia psicológica injustificada (insultos, humillaciones, menosprecios, aislamiento, difusión de rumores, etc.), y a veces incluso física o sexual, que superiores, compañeros de trabajo o la propia empresa ejercen sobre la víctima. Todas estas conductas se realizan de forma consciente, abusiva y premeditada con el objetivo de degradar el clima laboral de la víctima de modo que sienta miedo al ir a trabajar y que acabe por abandonar su puesto de trabajo. (SANITAS, 2022).

también se entiende como un fenómeno que trata del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas. (González, 2003; Hirigoyen, 2001a).

Población y Muestra:

El sistema financiero colombiano está compuesto por establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros y entidades como, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros. (DECRETO-LEY 663, 1993)

En la actualidad entre Bancos, Financieras y otras está organizado por 44 Entidades, solo el sector bancario genera más de 140.000 empleos formales y si se evalúa el aporte de todo el sector financiero, el número de empleos formales asciende a 330.000.

La población para estudiar son trabajadores del sector financiero que desempeñan funciones de ventas y servicios con atención al público presencial o virtual.

La muestra se realizará sobre una población de 50 trabajadores.

El instrumento para utilizar será una encuesta que se practicará mediante un formulario virtual que permitirá procesar más fácilmente la información recabada.

Segundo nivel:

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Se evidencian cinco variables, con el objetivo de conocer el diseño, alcance y tipo de estudio, las cuales contribuirán para el óptimo desarrollo del proyecto.

- Según su propósito: Aplicada; tiene por objetivo resolver un determinado problema, que es conocer las razones por las cuales las personas sufren de problemas asociados a la salud mental.
- Según su grado de profundidad: Descriptivo; se especifica un problema o necesidad, se cuenta con una buena base de conocimiento previo acerca del tema y se dispone de datos cuantitativos para dar respuesta al problema propuesto.
- Según las fuentes de datos: Cuantitativa; se cuenta con datos estructurados recolectados a través de una encuesta, además nos permite reunir y analizar datos numéricos, de esta manera realizar predicciones y obtener resultados generales de diversas poblaciones de trabajadores del sector financiero
- Según su inferencia: Deductiva; este proyecto se funda desde lo general a lo particular, es decir la investigación comenzó su estrategia a partir de una serie de premisas, las cuales son conocer y analizar el comportamiento general de las personas que trabajan en el sector con respecto a su salud mental.

- Según su temporalidad: Transversal; se definió un intervalo de tiempo, donde se comenzó en el segundo semestre del año 2022 y finalizará en el 4 ciclo del segundo semestre del 2022.

ENCUESTA

Introducción: El siguiente cuestionario pretende conocer de mejor manera su sentir con respecto al desarrollo de sus actividades laborales.

El uso de este es netamente académico.

APARTADO 1

1. Indique su rango de edad. 18 Y 30 AÑOS, 31 y 51 años, +51 años
2. Sexo. M, F, Otro
3. Nivel de estudios: Bachillerato, Tecnólogo, Profesional, Posgrado
4. Cuantos años lleva laborando en el sector financiero. Entre 1 y 5 Años, Entre 5 y 15 Años, + de 15 Años.
5. Cuántos días a la semana trabaja. 1,2,3,4,5,6,7
- 6.Cuál es su metodología actual de trabajo. Presencial, Virtual, Mixta.
- 7.Cuál es el cargo que desempeña: XXXXXXXXXXXXX Respuesta Abierta
8. Su ingreso se compone de: solo salario fijo, salario fijo + salario variable, Solo Variable.
9. Está de acuerdo con la forma de remuneración de su salario. Si, Parcialmente, No.

APARTADO 2

1. Tiene que trabajar muy rápido. Marque una escala de 1 a 5, siendo 5 el mayor
2. Tiene que atender clientes de forma directa. Si, No
3. ¿Su trabajo, en general, es desgastante emocionalmente? Marque una escala de 1 a 5, siendo 5 el mayor.

4. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones? Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca

5. ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso o realizar pausas activas? Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca

6. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

7. ¿Se siente comprometido con su cargo actual? Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

8. ¿Habla con entusiasmo de su empresa a otras personas? Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

9. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario. Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

APARTADO 3

1. De los siguientes factores de riesgo relacionados con la salud mental de los trabajadores del sector financiero, cuál considera es más relevante. Estrés Laboral, Equilibrio Emocional, Ausentismo Laboral, Burnout, Acoso Laboral.

2. Siente deseo de faltar a su trabajo. Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca

3. Percibe cambios emocionales mientras realiza sus actividades laborales como: Ira, Tristeza, Ansiedad, Baja Autoestima, Mente en blanco.

4. Percibe cambios físicos luego de terminar su jornada laboral como: insomnio, dolor de cabeza, falta de apetito, tensión muscular.

5. Considera que la meta comercial asignada mensualmente es: Alcanzable, Retadora, Imposible.

6. El cumplimiento de metas comerciales afecta su estabilidad emocional y desempeño.

en el trabajo. Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca

7. Que actitudes presentan generalmente sus clientes. Agresivo, Exigente, Impaciente, Distráido, Indeciso, Negociador, Amigable, Fiel.

8. Considera que puede manejar cualquier tipo de clientes. Si, No.

9. Considera que requiere de seguimientos y control para cumplir con sus metas comerciales. Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

10. Le causa ansiedad retornar a sus laborales luego de un fin de semana de descanso o de su periodo de vacaciones. Siempre, En ocasiones, Casi Nunca, Nunca.

Análisis de datos

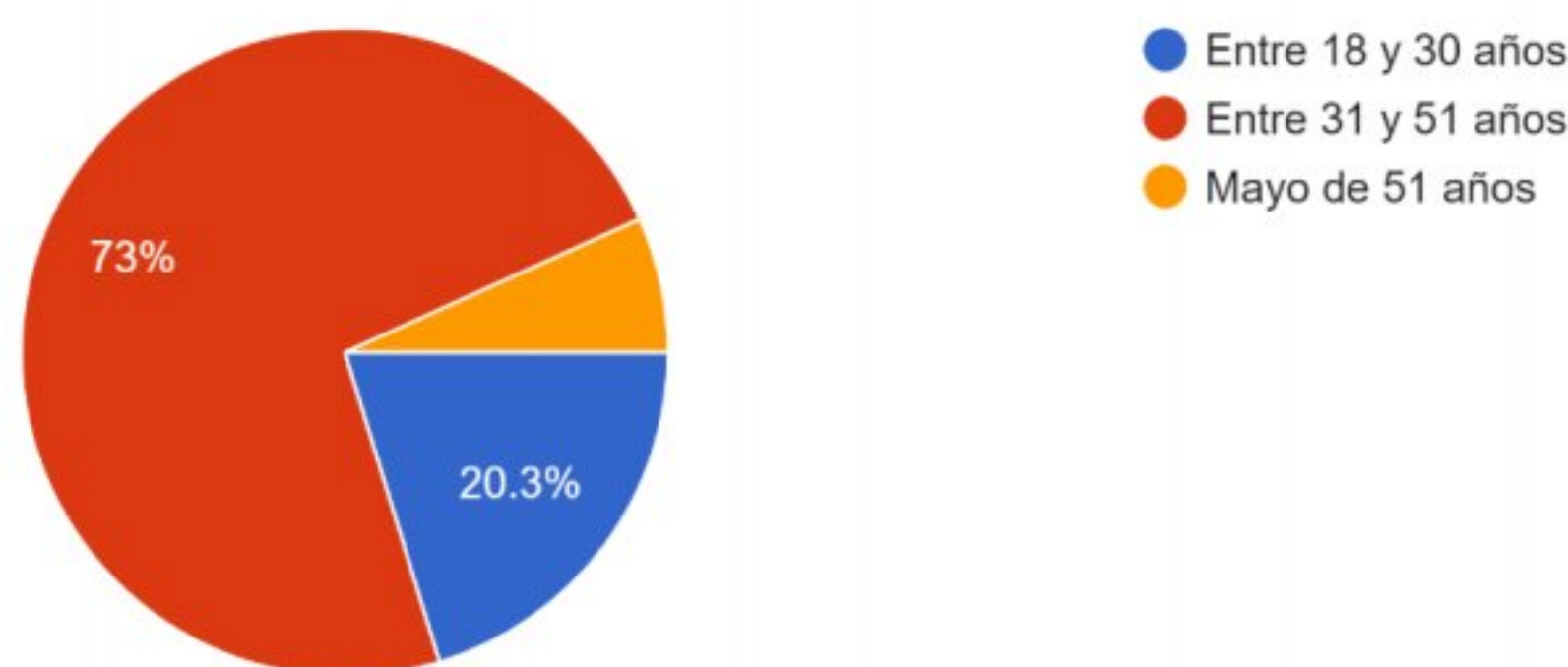
Los instrumentos utilizados para la recolección de datos para esta investigación son los siguientes:

1. **Encuestas:** consta de 28 preguntas y se aplicaron a 74 funcionarios del sector financiero.
2. **Entrevistas:** consta de 28 preguntas y se aplicaron a 15 funcionarios del mismo sector.

1 – Rango de Edad

Indique su rango de edad.

74 respuestas



De las 74 personas encuestadas el 73% (54 personas) se encuentra entre los 31 y 51 años; complementado con las 15 entrevistas en las cuales predomina el mismo rango de edad. De las 54 personas 38 son mujeres mostrando una tendencia de que las mujeres mayores de 30 años son quienes tienen mayor presencia en el sector financiero en la ciudad de Bogotá.

2 – Nivel de Estudios y género.

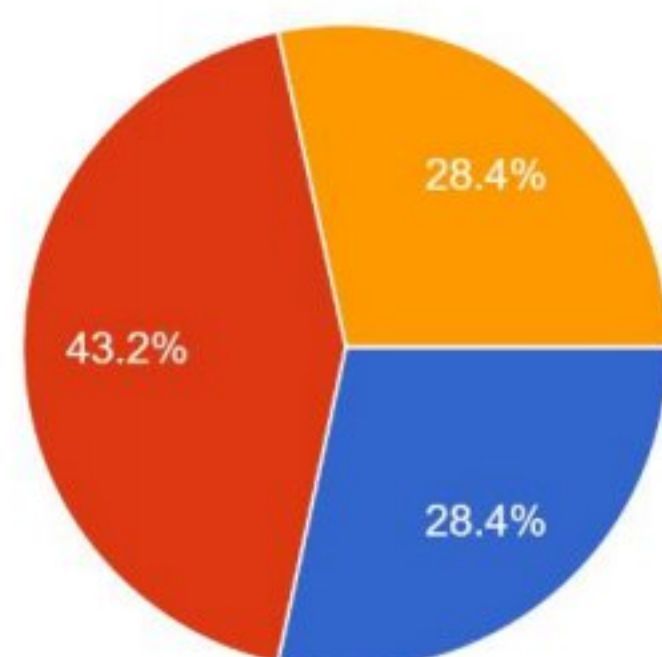
Sexo/Nivel de Estudios	Bachiller	Posgrado	Profesional	Tecnologo	Total general
Femenino	1	25	18	6	50
Masculino		12	9	3	24
Total general	1	37	27	9	74

De acuerdo con la tabla previamente mostrada podemos analizar que el nivel de estudios de nuestra muestra es indiferente del sexo, tanto hombres como mujeres tienen el mismo nivel educativo en proporción a sus respuestas; de esto podemos deducir que el acceso a la educación de carreras financieras o afines se garantiza.

3. Experiencia en el sector financiero

Cuantos años lleva trabajando en el sector financiero.

74 respuestas



- Entre 1 y 5 años
- Entre 5 y 15 años
- Más de 15 años

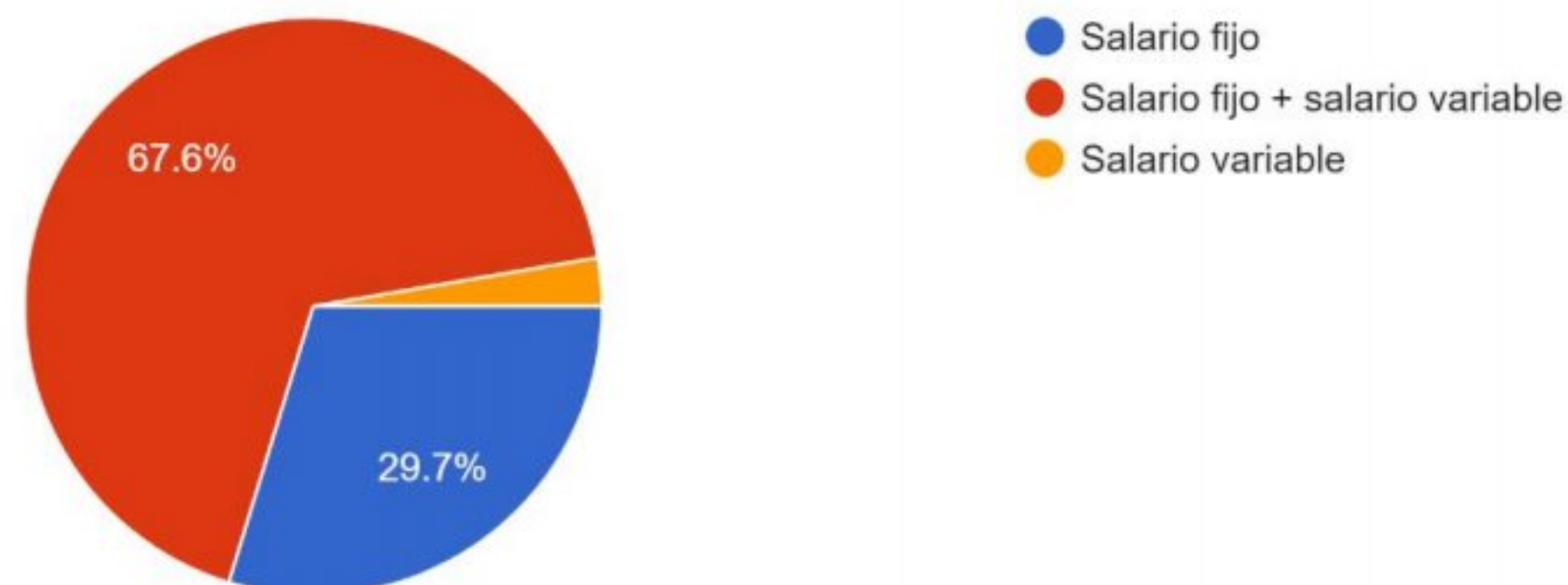
En el anterior gráfico podemos ver que la tendencia con respecto a la experiencia laborando en el sector financiero es entre 5 y 15 años. Ahora analizaremos en que rango de edad las personas sienten que su trabajo es desgastante y en qué nivel siendo 5 como el más alto.

Rango de Edad	Escala, siendo 5 muy desgastante				
	1	2	3	4	5
Entre 1 y 5 Años	4	3	7	4	3
Entre 5 y 15 Años		4	6	9	13
Mas de 15 Años		1	4	7	9
Total general	4	8	17	20	25

De acuerdo con la tabla actual evidenciamos que las personas con menos experiencia en el sector financiero no lo consideran tan desgastante, mientras que cuando ya se cuenta con un nivel significativo de experiencia el desgaste emocional de los colaboradores aumenta siendo 5 (muy desgastante) la respuesta con mayor votación. Adicional a esto y soportado con nuestras entrevistas, nuestros entrevistados concuerdan en lo desgastante que el sector financiero luego de un algunos años de experiencia esto sumado a la rotación constante de entidades financieras.

4 - Metodología de Remuneración

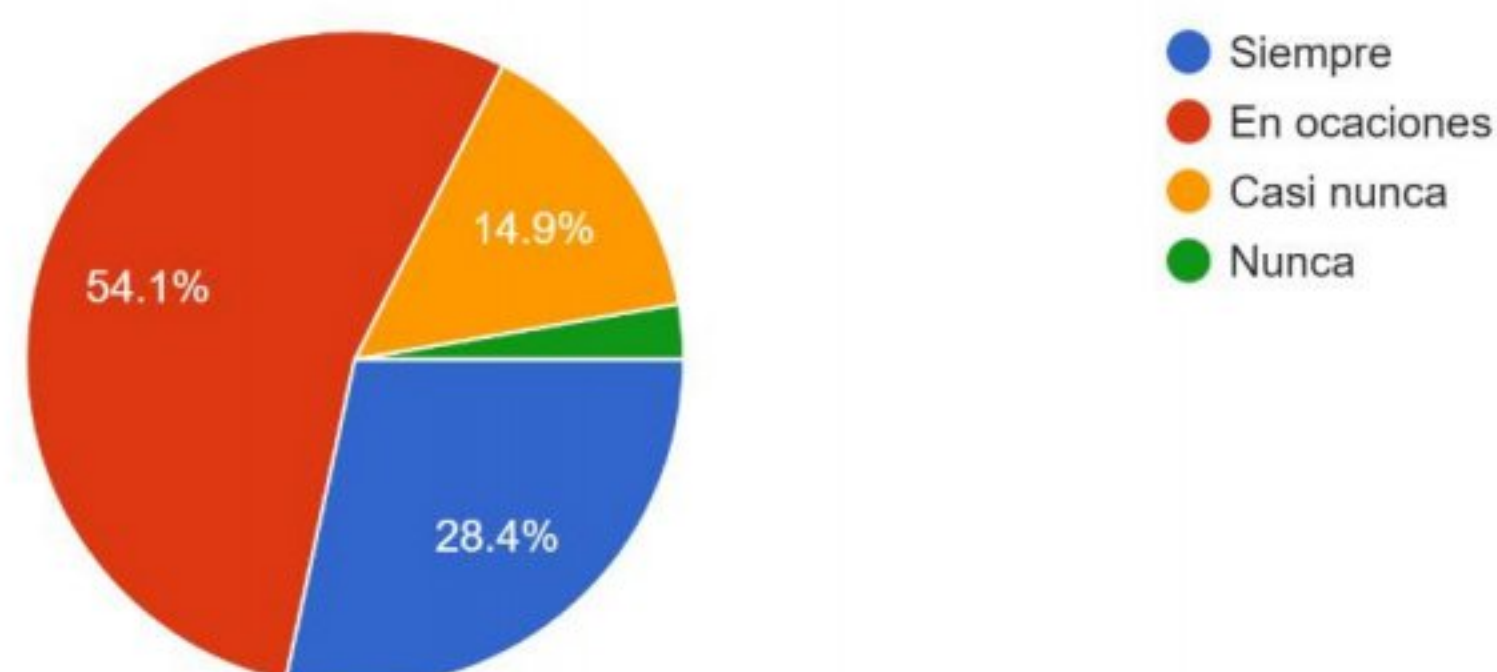
Su ingreso se compone de:
74 respuestas



El ingreso de las personas que trabajan en el sector financiero en mayor medida se compone de Salario fijo + Variable, soportándonos en nuestras entrevistas, todos están en de acuerdo con la metodología de pago y consideran el salario variable como un motivante para esforzarse por cumplir las metas y lograr una remuneración más alta. Nos dieron a conocer que una de las razones por las cuales laboran en el sector financiero es precisamente por la recurrencia en la implementación de salarios variables en el mismo, sin embargo, nos hacen saber que están totalmente en desacuerdo a un salario sin un fijo que garantice un mínimo de remuneración.

5 – Pausas Activas

¿Puede decidir cuándo hacer un descanso o realizar pausas activas?.
74 respuestas

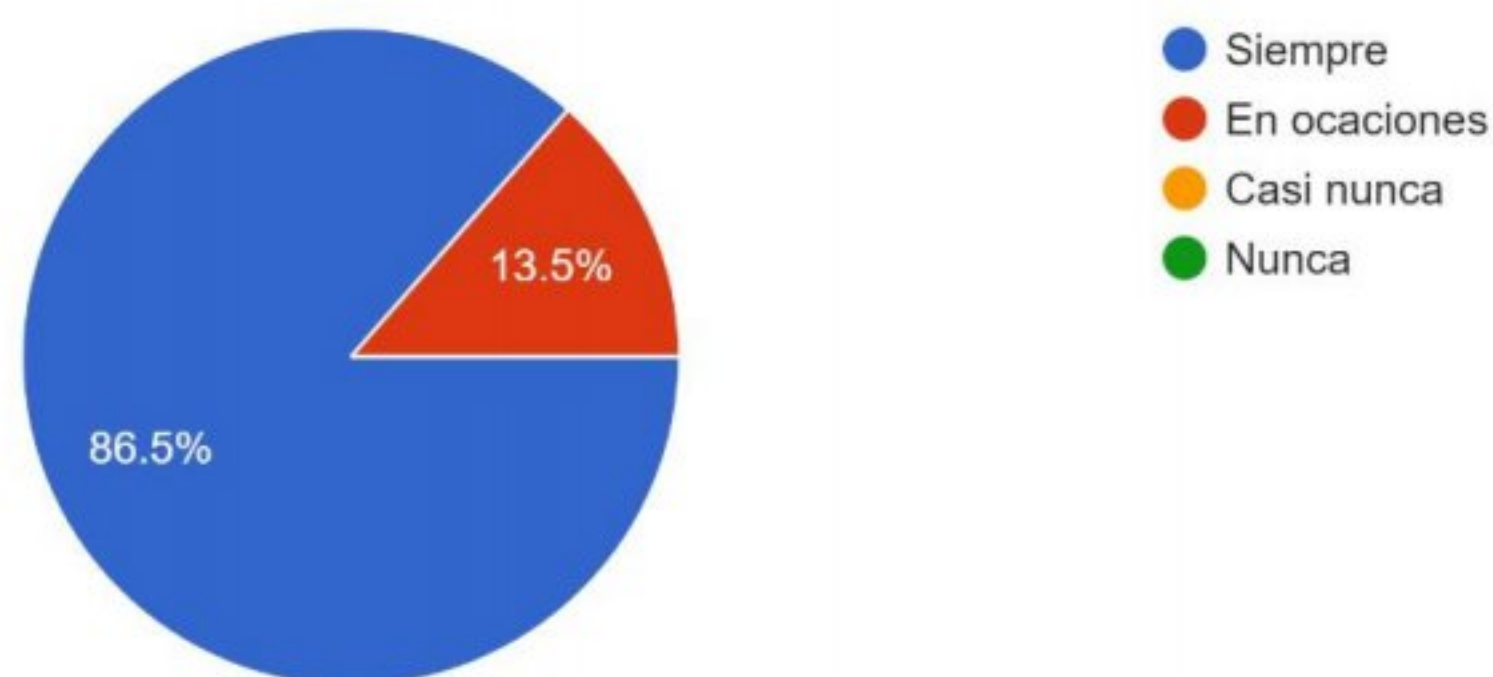


Un punto bastante bueno dentro del sector financiero es que los colaboradores pueden en mayor medida definir cuando hacer un descanso o realizar pausas activas. Siendo este un indicador de bienestar en el día a día que permite potencializar las capacidades y garantizar un cumplimiento de objetivos con mayor calidad.

Complementando lo anterior el 86% de nuestros encuestados se sienten sumamente comprometidos con el cargo actual y soportando en lo obtenido con nuestros entrevistados nos hacen saber que es importante que los colaboradores que pertenecen al sector financiero demuestren optimismo y confianza en los clientes y que esto es el reflejo del compromiso frente a las actividades que deben realizar en su día a día.

1. ¿Se siente comprometido con su cargo actual?.

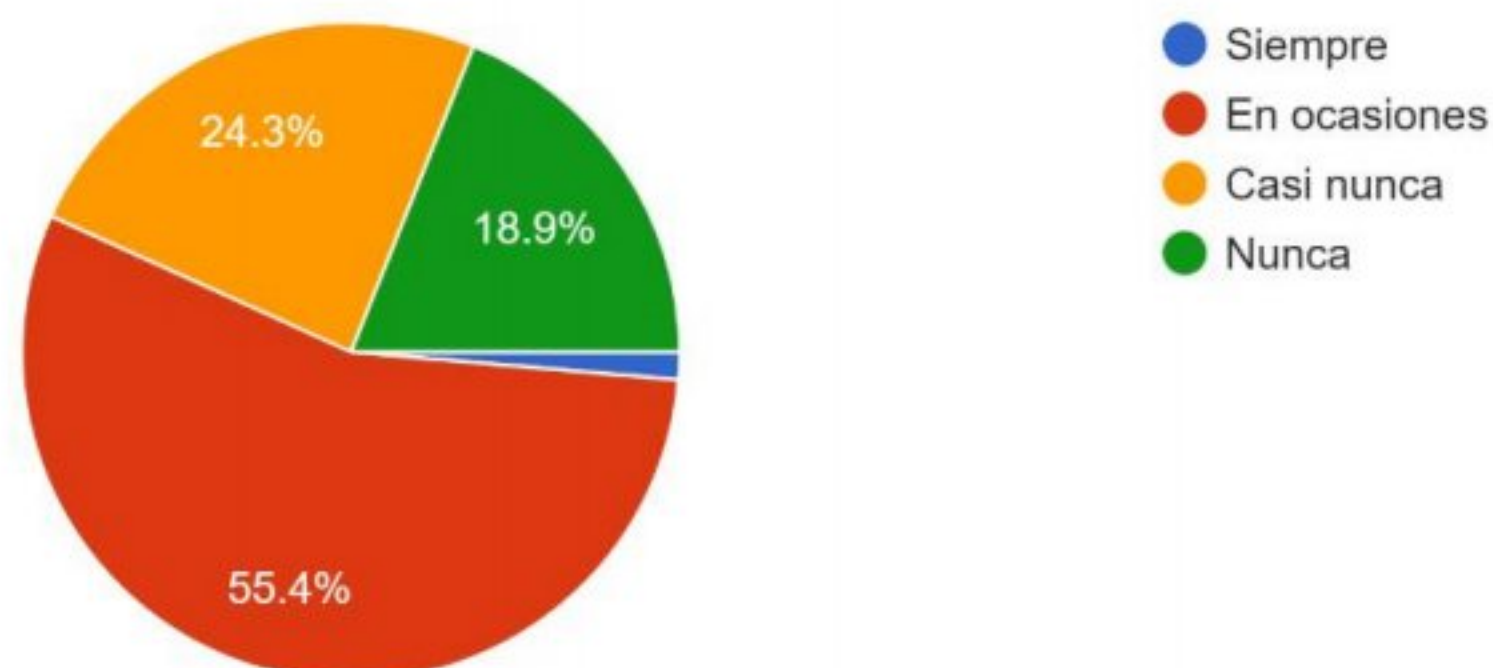
74 respuestas



6 – Ausentismo laboral

Siente deseo de faltar a su trabajo.

74 respuestas

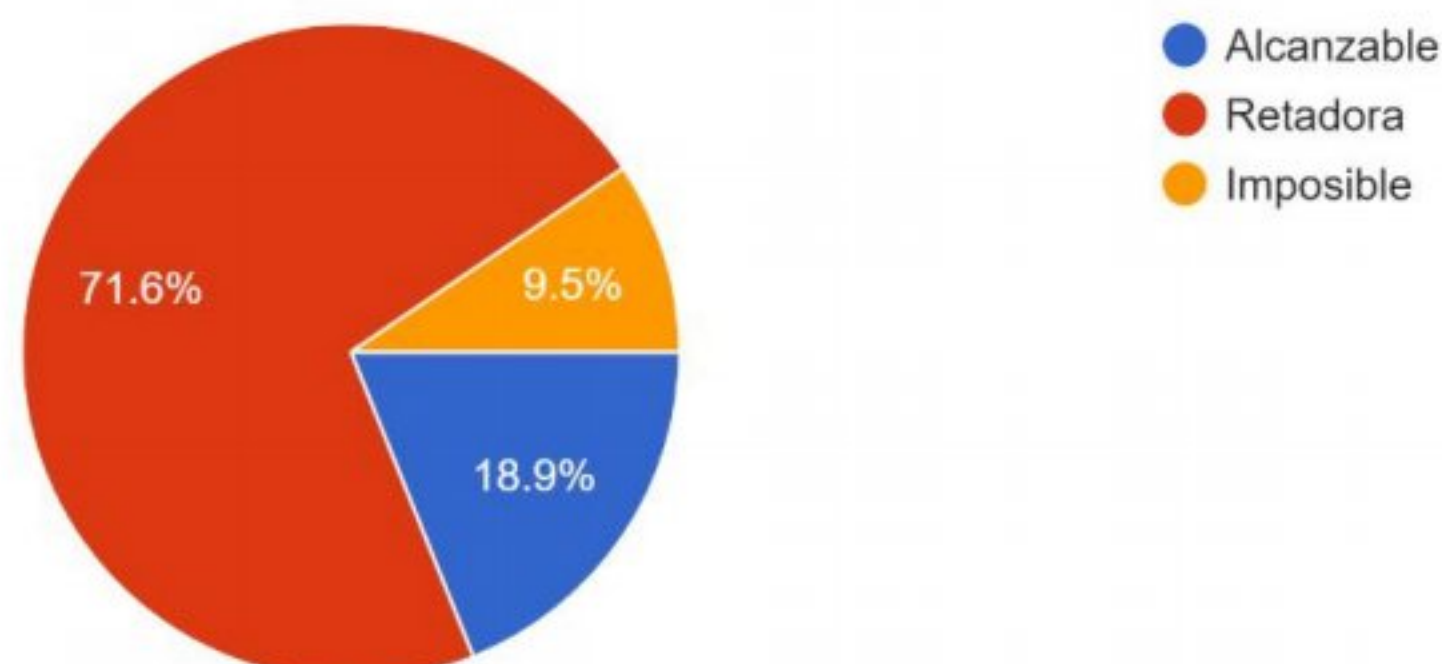


Nuestros encuestados no tienen un sentimiento de querer faltar siempre al trabajo, solo ocasionalmente y soportándonos en nuestras entrevistas la meta comercial es la principal razón tanto para querer asistir o no. Esto debido a que un día sin asistir es un día que dificulta cumplir con las metas del mes y cuando ya el comercial realmente considera que no puede cumplir en dicho mes, prefiere ahorrar sus esfuerzos y planear el siguiente mes, sumado a los constantes seguimientos a los que deben asistir y la presión ejercida por el jefe.

7 – Metas comerciales

Considera que la meta comercial asignada mensualmente es:

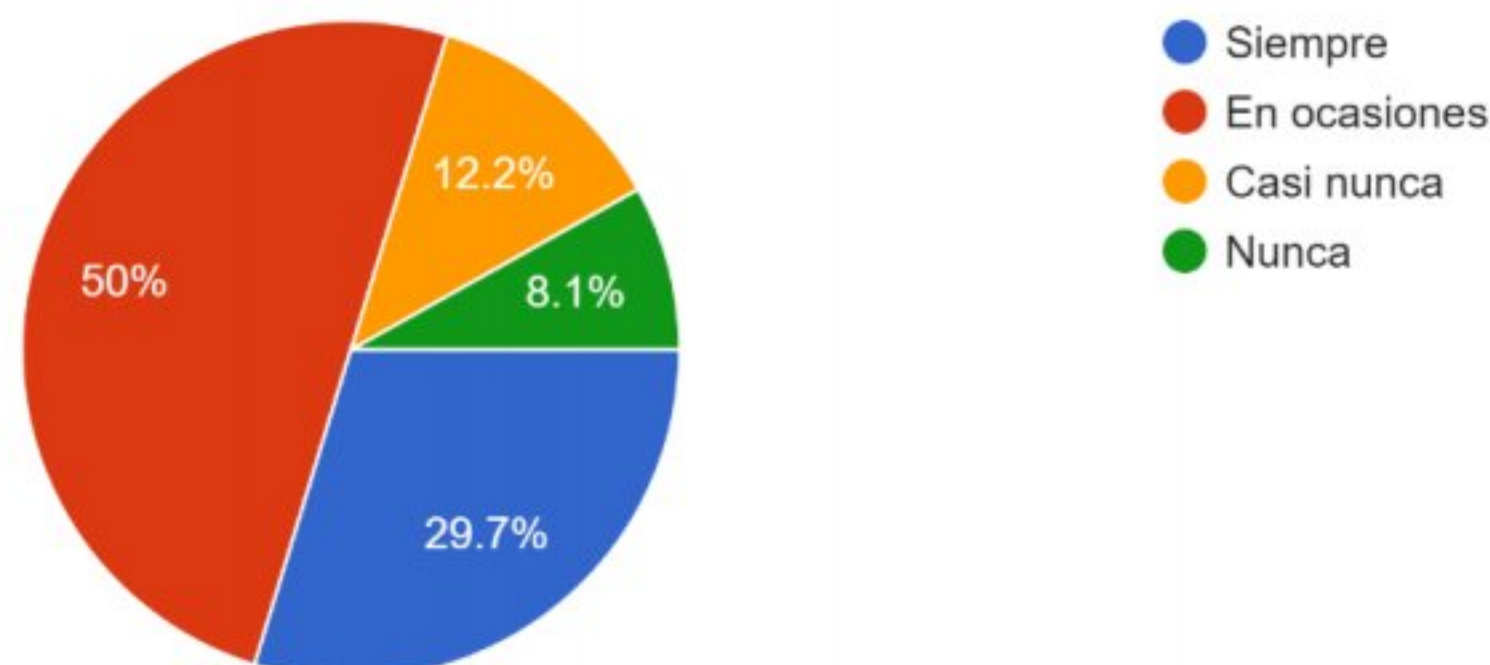
74 respuestas



El 71% de nuestros encuestados considera que la meta comercial actual es retadora y esto debido a la situación económica y coyuntura política que actualmente atraviesa el país. Gran parte de nuestro público objetivo comercializa con fondos de inversión colectiva, fondos de pensiones e intermediación de valores y el ambiente polarizado del país, la inflación y subida de tasas por parte del banco de la república han hecho que el mercado a nivel microeconómico sea más complicado, por el lado macroeconómico, la guerra entre Rusia, Ucrania y ahora Polonia marcan una tendencia volátil en los mercados de renta variable y renta fija internacional; sin contar con el pánico de los clientes y la fuga de capitales.

El cumplimiento de metas comerciales afecta su estabilidad emocional y desempeño en el trabajo.

74 respuestas

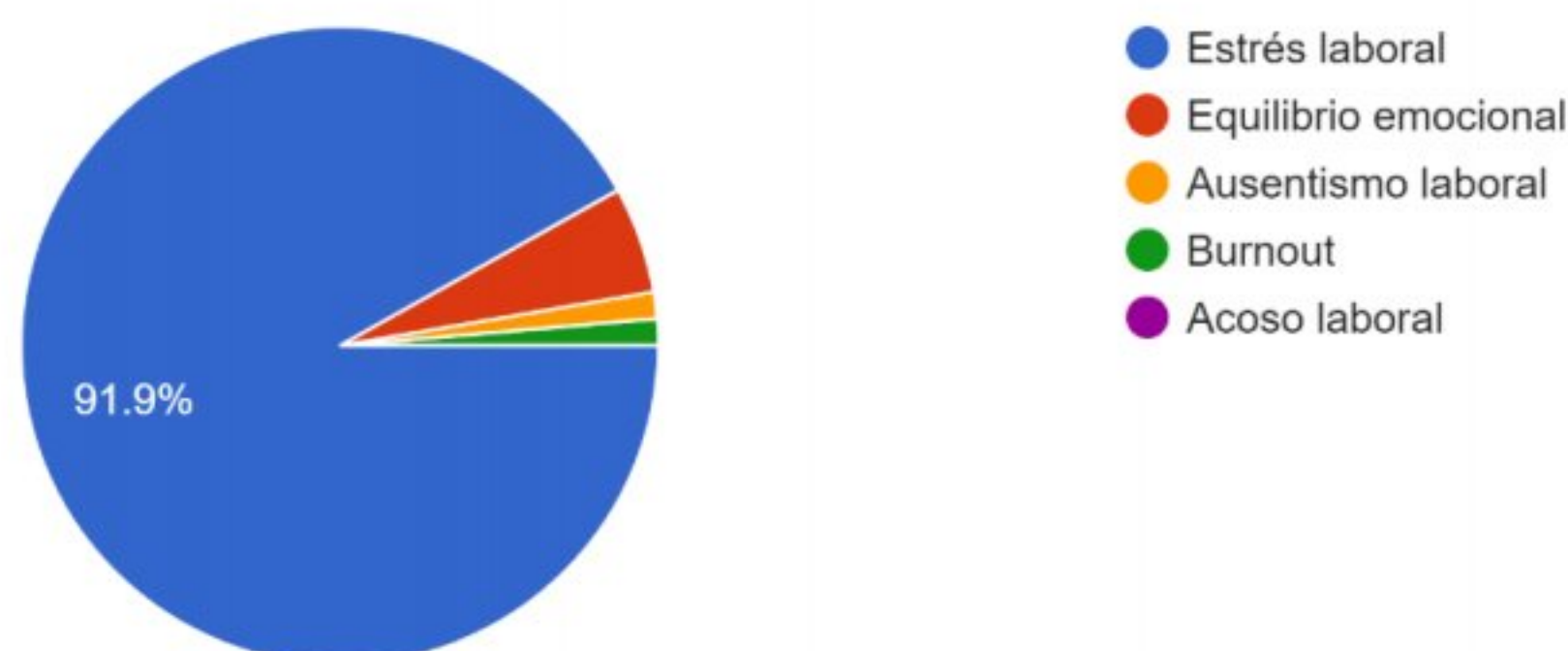


Adicionalmente el cumplimiento de las metas afecta considerablemente la estabilidad emocional de los trabajadores esto porque principalmente está atado a la remuneración variable y por supuesto reaccionan a estos incentivos, evidenciamos que aquellas personas que entre más años de experiencia tiene la persona en el sector financiero menor es su afectación emocional por el cumplimiento de metas.

8 – Factores de Riesgos de la Salud Mental

De los siguientes factores de riesgo relacionados con la salud mental de los trabajadores del sector financiero, cuál considera es más relevante:

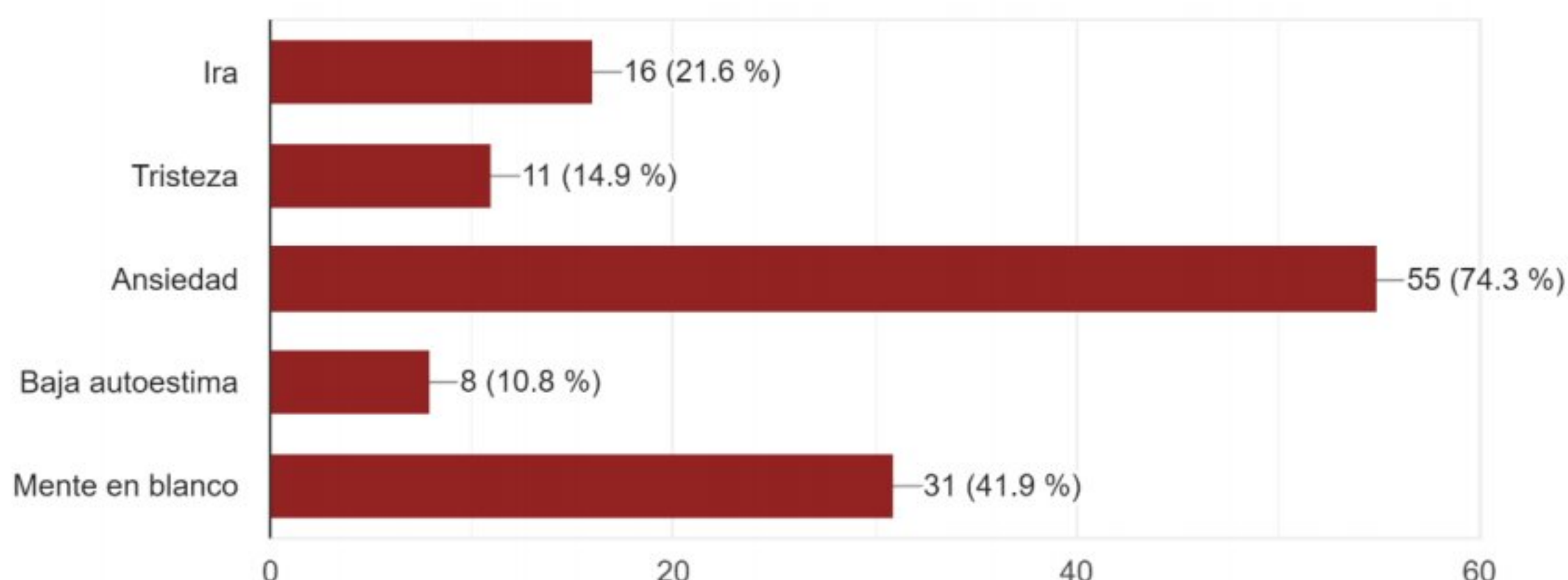
74 respuestas



Considerablemente la mayoría de los trabajadores del sector financiero en Colombia sufren o han sufrido de estrés laboral y de acuerdo con las experiencias escuchadas en muchos casos el jefe directo tiene que ver con esto; nos manifestaron que a muchos jefes solo les interesa ver el número sin importar como ni el método implementando en algunos casos la línea con los actos inapropiados es mínima generando sobrecarga de emociones en la fuerza comercial. Por otro lado, las variables externas e incontrolables en muchos casos resultan frustrantes, por mas que se tenga el mejor producto y la mejor atención el cliente no tiene la suficiente confianza o prefiere no tomar algún riesgo.

Percibe cambios emocionales mientras realiza sus actividades laborales como:

74 respuestas

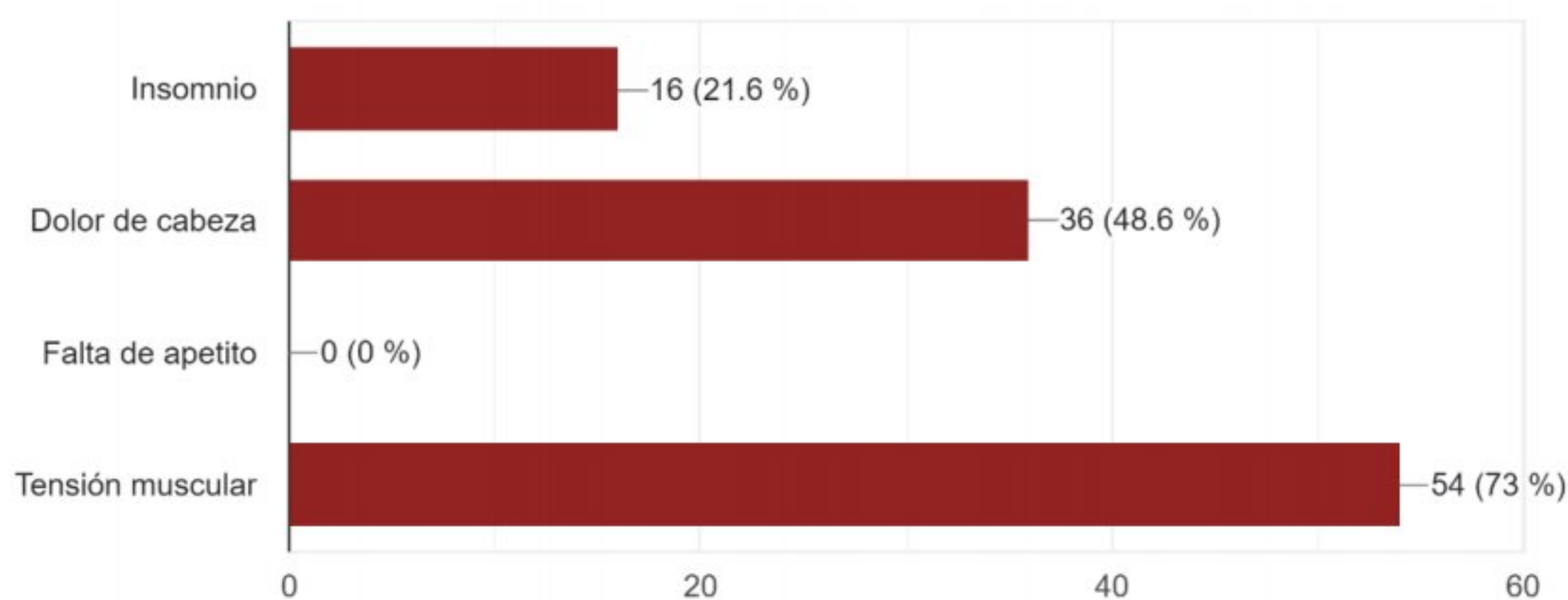


En los cambios emocionales la ansiedad es la dominante y de nuevo debido al cumplimiento de las metas. El estar muy cerca del cumplimiento y no lograrlo mientras se cierra el mes genera episodios fuertes de ansiedad en los colaboradores del sector financiero.

Por último, la tensión muscular es el cambio físico que más evidencian los trabajadores. Esto debido a los esfuerzos que deben hacer durante ciertos días, como lo son cierres de mes, aperturas de nuevos productos y/o implementación de nueva regulación, durante estos días deben trabajar de forma muy rápida y exigirse al máximo lo que al final del día les puede generar algún cambio físico que con el paso del tiempo es más notorio.

Percibe cambios físicos luego de terminar su jornada laboral como:

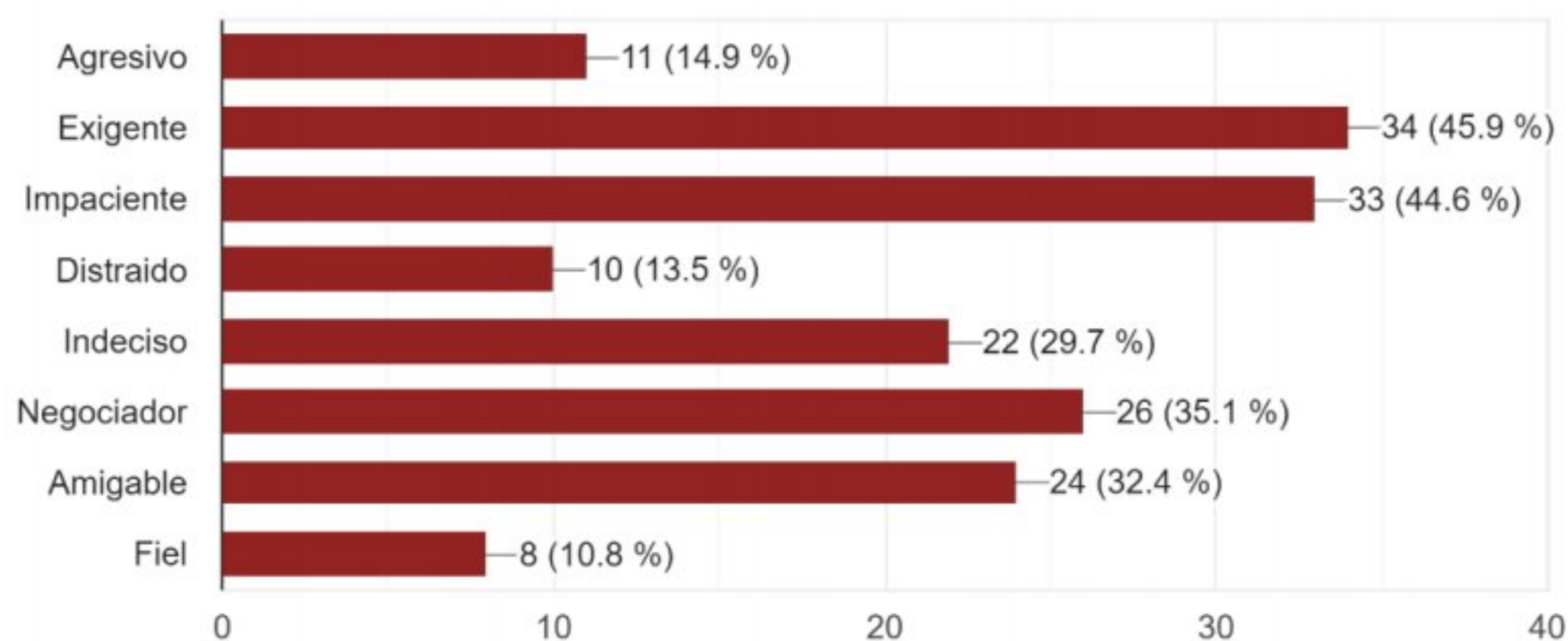
74 respuestas



9 – Manejo de clientes

Que actitudes presentan generalmente sus clientes.

74 respuestas



Todos los encuestados y entrevistados concuerdan en que hay de todo tipo de clientes y que a lo largo de su experiencia laboral se han encontrado con todos los tipos. Concuerdan en que es importante saberlos manejar a todos y colocarse en los zapatos de estos, entendiendo sus necesidades y buscando siempre ofrecerles el mejor servicio. Por último, la mayoría de nuestras encuestas y entrevistados consideran que pueden manejar cualquier tipo de clientes.

Conclusiones:

- Comprender la aplicación de las estrategias de prevención, manejo y control de las enfermedades derivadas de la salud mental.

Las empresas del sector financiero aplican a los trabajadores la batería de instrumentos de riesgo psicosocial, el cual se encuentra establecido por la resolución 2404 de 2019 de Mintrabajo. Esta evalúa la salud mental de los funcionarios a través prevención y promoción, los cuales se realizan mediante el comité de convivencia, el Copasst y algunas actividades de bienestar; se evidencia en el instrumento aplicado que el 91,9% de la población no participa en estos programas debido a que no cuentan con el tiempo ya que deben cumplir con los resultados mensuales esperados según el cargo.

Se recomienda que las entidades del sector financiero socialicen a los líderes sobre la importancia de mantener una buena salud mental dentro del equipo, ya que esta beneficiaría para incrementar los resultados de una manera más asertiva. Mitigando el ausentismo laboral y mejorando los indicadores de rendimiento e indicadores de equilibrio emocional.

- Definir la relación entre el bienestar económico y el bienestar de salud mental de un trabajador del sector financiero en Colombia.

Existe una relación directamente proporcional, ya que uno de los principales incentivos de la fuerza comercial en el sector financiero es el salario de remuneración variable donde el 67,6 % de la población objetivo está de acuerdo de que es un estímulo para ingresar a trabajar en cualquier rol, adicionalmente están dispuestos asumir este riesgo de contar con el salario variable, dado el nivel de competitividad del área comercial ya que estos están dispuestos asumir el reto de conseguir los resultados hasta el punto de arriesgar su salud mental motivados y presionados por sus propios líderes.

Motivar a los comerciales del sector financiero a pensar que no se cumpla el objetivo de la

meta mensual, se debe generar unos incentivos emocionales que mantengan el optimismo del comercial para que se vuelvan resilientes, para que su salud mental no se vea afectada y aprenda de sus oportunidades de mejora, es importante que los líderes no ejerzan una presión sofocante que pueda generar toma de malas decisiones o incurrir en delitos e ilícitos para poder cumplir.

- Identificar el impacto(beneficios) en los trabajadores mediante la aplicación de estrategias de prevención, manejo y control de las enfermedades derivadas de la salud mental.

Revisando los informes por ARL donde se verifica que aproximadamente no más del 3% de las entidades generan reportes por enfermedades de salud mental en el ámbito laboral, lo que hace que el sector financiero minimice el impacto que se está teniendo en el ausentismo real de sus colaboradores.

Se recomienda aplicar una encuesta periódica sobre el manejo de la salud mental donde se pueda detectar signos de alarma y así poder aplicar medidas de prevención con respecto a los síntomas.

- Brindar herramientas que permitan promover ámbitos positivos para mejorar el entorno laboral mediante el desarrollo de hábitos de salud mental.

Las entidades financieras deberán crear incentivos a las áreas donde se permita disfrutar de salarios emocionales como un día adicional a los establecidos por ley para disfrutar con su familia u amigos, generar indicadores donde los líderes se vean obligados a cumplirlos en actividades como pausas activas, tiempo para realizar actividades en grupo como un compartir, un café, o actividades en las que no se sienta que todo debe ser en función de la meta.

Capacitar al brigadista para que pueda brindar atención en primeros auxilios psicológicos iniciales y estabilizar al trabajador.

Lista de referencias

Americana, C. d. (28 de abril de 2021). *Camara de Comercio Colombo Americana*. Obtenido de ¿Cómo el entorno laboral impacta la salud mental?:

<https://amchamcolombia.co/es/noticias-afiliados/como-el-entorno-laboral-impacta-la-salud-mental/>

Arcones, B. (21 de febrero de 2019). *blogs.imf-formacion.com*. Obtenido de blogs.imf-formacion.com: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/ansiedad-trabajo-causas-soluciones/>

Caballero Lozada, Nieto Gómez, (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=571639&pid=S1409-0015201500010001400001&lng=en

CHUBB. (22 de febrero de 2020). *CHUBB*. Obtenido de El síndrome del burnout: definición, síntomas y consecuencias: <https://segurospersonales.chubbinsured.com/sindrome-del-burnout/>

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA;

DNP. (14 de abril de 2020). *CONPES de Salud Mental 3992*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3992.pdf>

Daniela Londoño Avellaneda; Alvaro Parga. (30 de junio de 2021). *Banca de Las oportunidades*. Obtenido de

www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-01/RIF_trimestral_junio_21.pdf

DECRETO NÚMERO 1072 . (26 de mayo de 2015). *Ministerio del Trabajo*. Bogotá: Ministerio del Trabajo. Obtenido de Ministerio del Trabajo.

Equipo Wellbeing. (13 de febrero de 2020). WTW. Obtenido de WTW:

<https://www.wtwco.com/es-ES/Solutions/services/bienestar-emocional#que-es-el-bienestar-emocional>

Gil-Monte, P. R. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. En P. R. Gil-Monte, *anales de psicología* (págs. vol . 15, nº 2, 261-268). Valencia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 1(2), 205-216.

Goldman, L. (2020). ¿Qué es la depresión y qué puedo hacer al respecto? *Medical News Today*.

Grupo de Gestión Integrada para la Salud Mental. (2014). *ABECE, sobre la salud mental, sus trastornos y estigma*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social.

Guzmán, M. T. (27 de octubre de 2020). Seguridad Latam Laboral. *Seguridad Latam Laboral*, Editorial Borrmarkt SA. Obtenido de La salud mental: un tabú para las empresas colombianas.

Hannerz, H., Burr, H., Soll-Johanning, H., Nielsen, M.L., Garde, A.H., Flyvholm, M.-A. Fixed-term contract positions, unemployment and mental ill health: a Danish cohort study (2022) *BMC Public Health*, 22 (1), art. no. 1744.

Martín, A. D. (2005). *Calidad de Vida Laboral y Psicología de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos*. Recuperado el 25 de 8 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180141>

Ministerio de Salud y Protección Social. (16 de enero de 2019). *Resolución 089*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-089-de-2019.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (17 de febrero de 2016). *Resolución 429*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20429%20de%202016.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2 de octubre de 2022). *Normatividad de interés en Convivencia Social y Salud Mental*. Obtenido de <https://www.sispro.gov.co/observatorios/onsaludmental/Paginas/Normatividad.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). *Observatorio Nacional de Salud Mental*.

Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/Observ_Salud%20Mental.%20V1_06_09_2012.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (7 de noviembre de 2018). *Resolución 4886*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4886-de-2018.pdf>

Ministerio de Salud. (2013). *Ley 1616 del 231 enero*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.

Ministerio del Trabajo y Protección Social. (2019). *Resolución Número 2404*. Bogotá: Ministerio del Trabajo.

Moccia, (2016). *Felicidad en el trabajo*.

Organización Mundial de la Salud. (17 de junio de 2021). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/17-06-2021-one-in-100-deaths-is-by-suicide>

Organización Mundial de la Salud. (17 de junio de 2022). *Organización Mundial de la Salud*.

Obtenido de Salud mental: fortalecer nuestra respuesta: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Poder Público Rama Legislativa. (2012). *LEY 1566*. Bogotá: DIARIO OFICIAL 48.508.

Polanco-Martínez, A. L., & García-Solarte, M. (30 de noviembre de 2016). *Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia*. Obtenido de Revistas.unilibre.edu.co:

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/812/629>

R. Alvarado, J. Pérez-Franco, N. Saavedra, C. Fuentealba, A. Alarcón, N. Marchetti, W.

Aranda, (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile.

Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.

Rodoplu Şahin, D., Aslan, M., Demirkaya, H., Ateşoğlu, H. The effect of COVID-19 on employees' mental health (2022) *Scientific Reports*, 12 (1), art. no. 15067.

S. Matabanchoy, (2012). *Salud en el trabajo*.S.

Sandra Torrades. (noviembre de 2007). *ELSEVIER*. Obtenido de ELSEVIER:

[https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-](https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia.)

[13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia.](https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia.)

SANITAS. (2022). Obtenido de SANITAS:

<https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia-psiquiatria/acoso-psicologico/acoso-laboral-que-es.html>

Social, M. d. (16 de febrero de 2015). *la Ley Estatutaria de Salud 1751*. Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Social, M. d. (2013). *Ley 1616*. Obtenido de <https://elpacientecolombiano.com/datos-y-noticias/la-ley-1616-de-2013-es-la-ley-de-salud-mental-de-los-colombianos>

Wohlgemuth, P. (9 de enero de 2022). Suicidios en Colombia alcanzaron su pico en 2021. *El Colombiano*, pág. Salud Mental.

Anexos

Encuestas

<https://docs.google.com/forms/d/100oFkG8BRkJ4ZlGFIswoHSXJQrijNZTwPaNWYAItYJ4/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=637c1a91#responses>