

Estrategia de prevención de riesgos psicosociales en asesores de empleo CIS Lorica - Comfacor

Trabajo final presentado por:	Marinella Loret Diaz José Guillermo Londoño Barraza
Programa:	Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Docente:	Daniel Andrés Rodríguez
Fecha:	26/08/2026

Índice de contenidos

Resumen	4
Abstract	5
1. Introducción	6
1.1. Objetivo General.....	7
1.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Metodología	7
1.3.1. Identificación y Análisis del Problema.....	7
1.3.2. Planificación de la Solución	8
2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización	10
2.1. Descripción de la empresa a intervenir.....	12
2.1.1. Misión	13
2.1.2. Visión	13
2.1.3. Mapa de procesos	14
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir.....	15
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso.....	15
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	17
3.1. Establecimiento de objetivos	17
3.2. Descripción de la solución	18
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	19
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	21
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. 21	
4.1. Alcance final de la solución	22
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	23
4.3. Cronograma de ejecución.....	25

4.4.	Presupuesto.....	26
5.	Referencias bibliográficas	27

RESUMEN

El presente proyecto aborda la problemática relacionada con la exposición a factores de riesgo psicosocial en los asesores del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor), asociada principalmente con la atención continua al público, la carga mental, las demandas emocionales, el ritmo de trabajo y la realización de actividades administrativas. Esta situación puede generar fatiga cognitiva y afectar el bienestar de los trabajadores y la calidad del servicio prestado. En este contexto, el objetivo del proyecto es diseñar una propuesta innovadora de prevención de riesgos psicosociales que contribuya al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los asesores del Área de Empleo.

La metodología se desarrolló mediante un enfoque de diagnóstico y formulación de una propuesta de mejora, considerando las características del proceso de atención y las necesidades identificadas en el área. Como resultado, se diseñó el Modelo de Atención Híbrida Inteligente y Descompresión Cognitiva para el Servicio de Empleo en el CIS Lórica, compuesto por dos estrategias principales: los Bloques de Descompresión Cognitiva (BDC), orientados a incorporar espacios programados de recuperación durante la jornada laboral, y la Ruta de Pre-orientación y Autogestión Asistida (RPA), enfocada en el uso de herramientas digitales para disminuir tareas repetitivas y descongestionar el proceso de atención.

La propuesta busca contribuir a la reducción de la carga mental y las demandas emocionales de los asesores, mejorar la organización del tiempo y favorecer una atención más eficiente al usuario. Como conclusión, se establece que la incorporación de medidas preventivas orientadas al rediseño del proceso de atención y al uso estratégico de herramientas digitales puede constituir una alternativa innovadora para fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales en el Área de Empleo, dejando una propuesta viable para su posible implementación y evaluación posterior por parte de Comfacor.

Palabras clave: riesgo psicosocial, carga mental, descompresión cognitiva, innovación, seguridad y salud en el trabajo, servicio de empleo.

ABSTRACT

This project addresses the issue related to exposure to psychosocial risk factors among the advisors of the Employment Area at the Lorica Comprehensive Services Center (CIS) of the Family Compensation Fund of Córdoba (Comfactor). The situation is mainly associated with continuous public service, mental workload, emotional demands, work pace, and the performance of administrative activities. These conditions may generate cognitive fatigue and affect workers' well-being and the quality of the service provided. In this context, the objective of the project is to design an innovative proposal for the prevention of psychosocial risks that contributes to improving the working conditions of the advisors in the Employment Area.

The methodology was developed through a diagnostic and improvement proposal approach, taking into account the characteristics of the service process and the needs identified within the area. As a result, the Intelligent Hybrid Service and Cognitive Decompression Model for Employment Services at CIS Lorica was designed. This model consists of two main strategies: the Cognitive Decompression Blocks (BDC), aimed at incorporating scheduled recovery periods during the workday, and the Pre-orientation and Assisted Self-management Route (RPA), focused on the use of digital tools to reduce repetitive tasks and alleviate the workload associated with the service process.

The proposal seeks to contribute to reducing the mental workload and emotional demands faced by advisors, improving time management, and promoting more efficient user service. In conclusion, the incorporation of preventive measures focused on redesigning the service process and strategically using digital tools may represent an innovative alternative for strengthening psychosocial risk management in the Employment Area, providing a feasible proposal for potential implementation and subsequent evaluation by Comfactor.

Keywords: psychosocial risk, mental workload, cognitive decompression, innovation, occupational health and safety, employment services.

1. INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral constituyen uno de los principales determinantes del bienestar, la salud mental y el desempeño de los trabajadores. En organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la interacción permanente con los usuarios, las demandas emocionales y la carga mental asociada a la atención continua pueden incrementar la exposición a este tipo de riesgos, haciendo necesaria la implementación de estrategias preventivas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor), a través del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica, presta los servicios del Servicio Público de Empleo (SPE), facilitando la intermediación laboral entre personas en búsqueda de empleo y empresas que requieren talento humano. En esta dependencia, los colaboradores desarrollan actividades como el registro y actualización de hojas de vida, orientación laboral, gestión de vacantes, atención a empresas y acompañamiento a los usuarios durante los procesos de empleabilidad.

La naturaleza de estas funciones exige una atención permanente al público, el manejo simultáneo de plataformas tecnológicas y el cumplimiento de procedimientos administrativos, condiciones que pueden incrementar la exposición a factores de riesgo psicosocial relacionados con la carga mental, las demandas emocionales y el ritmo de trabajo. Por esta razón, el presente proyecto propone el diseño de una estrategia preventiva orientada al fortalecimiento de la gestión de estos factores dentro del SG-SST de Comfacor.

Esta propuesta se fundamenta en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2404 de 2019 y la ISO 45001:2018, normas que establecen los lineamientos para la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos que pueden afectar la seguridad y la salud de los trabajadores.

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en los asesores del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica de Comfacor, articulada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de fortalecer el bienestar laboral y contribuir al mejoramiento continuo de la organización.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el Área de Empleo del CIS Lorica, relacionados con la atención continua al público, la carga mental y las demandas emocionales.
2. Analizar las condiciones del proceso de trabajo que pueden favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial, considerando la normatividad vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Diseñar una estrategia preventiva que incluya acciones orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral, la gestión de la carga mental y la prevención de los factores de riesgo psicosocial dentro del SG-SST.

1.3. METODOLOGÍA

El presente proyecto se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y propositivo, orientado a identificar las condiciones del proceso de trabajo que pueden favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial en el Área de Empleo del CIS Lorica y formular una estrategia preventiva que contribuya al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La metodología se desarrollará siguiendo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) establecido en la ISO 45001:2018 y en el Decreto 1072 de 2015, mediante dos fases:

1.3.1. Identificación y Análisis del Problema

Como primera etapa del proyecto se realizará un diagnóstico del proceso desarrollado en el Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica de Comfacor, con el propósito de identificar las condiciones de trabajo que pueden favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial.

El diagnóstico se llevará a cabo mediante la observación directa del proceso, el análisis de las funciones desempeñadas por los asesores de empleo, la revisión de documentos institucionales relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la identificación de la normatividad aplicable. Asimismo, se analizarán aspectos como la atención continua al público, la carga mental, las demandas emocionales, la distribución de las tareas y la organización de la jornada laboral.

La información recopilada permitirá identificar las posibles causas del problema, reconocer los factores que pueden afectar el bienestar de los colaboradores y establecer los aspectos prioritarios que servirán como base para el diseño de la estrategia de prevención de factores de riesgo psicosocial propuesta en este proyecto.

1.3.2. Planificación de la Solución

Una vez identificado y analizado el problema, se formulará un plan de acción orientado al diseño de una estrategia para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica de Comfacor. Esta planificación estará enfocada en fortalecer las acciones preventivas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), promoviendo el bienestar de los colaboradores y el mejoramiento continuo del proceso.

La planificación contemplará la definición de objetivos específicos, las actividades a desarrollar, los responsables, los recursos necesarios y el tiempo estimado para la implementación de la estrategia. Asimismo, se establecerán acciones orientadas al fortalecimiento del autocuidado, la promoción de pausas activas, el manejo de la carga mental, la sensibilización sobre los factores de riesgo psicosocial y la formulación de recomendaciones para la mejora de las condiciones de trabajo.

El plan de acción servirá como guía para la implementación de la propuesta, permitiendo organizar las actividades de manera estructurada y facilitando el cumplimiento de los objetivos planteados, en concordancia con los principios de mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos

En esta etapa se definirá el alcance de la estrategia de prevención de factores de riesgo psicosocial, estableciendo las actividades que harán parte de la propuesta y su aplicación en el Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica de Comfacor. La intervención estará dirigida a los colaboradores que desempeñan funciones de atención al usuario, orientación laboral, intermediación laboral y gestión de vacantes. Asimismo, se identificarán los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para el desarrollo de la estrategia, así como los responsables de cada actividad y el tiempo estimado para su ejecución. De igual manera, se elaborará un cronograma de trabajo que permita organizar las actividades propuestas y facilitar su seguimiento.

La definición del alcance y de los recursos permitirá estructurar una propuesta viable, acorde con las necesidades del proceso y con las capacidades de la organización, favoreciendo la implementación de acciones preventivas orientadas al fortalecimiento del bienestar de los colaboradores y al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Las organizaciones, independientemente de su naturaleza o actividad económica, enfrentan continuamente desafíos relacionados con la gestión de sus procesos y el bienestar de sus colaboradores. En este contexto, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) desempeña un papel fundamental al promover ambientes laborales seguros y saludables que contribuyan tanto al bienestar del talento humano como al cumplimiento de los objetivos institucionales. La identificación oportuna de situaciones susceptibles de mejora permite diseñar estrategias preventivas orientadas a minimizar los riesgos presentes en el entorno laboral y fortalecer la cultura organizacional.

El presente trabajo se desarrolla en la Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor), específicamente en el Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica, dependencia encargada de ejecutar las actividades relacionadas con el Servicio Público de Empleo. Esta área tiene como propósito facilitar la intermediación laboral entre las personas que buscan oportunidades de empleo y las empresas que requieren talento humano, mediante servicios como el registro de hojas de vida, orientación laboral, gestión de vacantes, remisión de candidatos, atención a empleadores y acompañamiento durante los procesos de empleabilidad.

El Área de Empleo está conformada por tres colaboradores que desarrollan sus funciones bajo una dinámica de atención continua al público. Durante la jornada laboral deben responder simultáneamente a las necesidades de los usuarios, cumplir con actividades administrativas, gestionar información en plataformas tecnológicas y atender requerimientos de empresas, lo que demanda altos niveles de concentración, organización, comunicación y capacidad de respuesta.

A partir de la observación del proceso y del análisis de las actividades desarrolladas, se identifica como oportunidad de mejorar la gestión preventiva de los factores de riesgo psicosocial asociados a la atención permanente al usuario, la carga mental derivada de la

ejecución simultánea de múltiples tareas y las demandas emocionales propias de la prestación del servicio. Si bien estas condiciones hacen parte de la dinámica normal del proceso y no evidencian, por sí solas, la existencia de afectaciones en la salud de los trabajadores, sí representan factores que pueden incrementar la exposición a riesgos psicosociales si no se fortalecen las acciones preventivas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Entre las principales causas que originan esta situación se encuentran la atención continua al público durante la mayor parte de la jornada laboral, la necesidad de alternar constantemente entre actividades administrativas y operativas, el manejo simultáneo de plataformas tecnológicas y la responsabilidad de brindar una atención eficiente y oportuna a usuarios y empresas. Estas condiciones generan una alta demanda cognitiva y emocional, ya que los colaboradores deben mantener la concentración, la calidad del servicio y el cumplimiento de los procedimientos institucionales durante toda la jornada de trabajo.

Como consecuencia, pueden presentarse escenarios de incremento de la carga mental, fatiga laboral y desgaste emocional, los cuales, de no ser gestionados adecuadamente, podrían afectar el bienestar de los colaboradores, disminuir la percepción de satisfacción laboral e impactar la eficiencia del proceso de atención. Asimismo, estas condiciones pueden influir en aspectos como la productividad, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos organizacionales relacionados con la intermediación laboral.

En este sentido, el problema identificado no se enfoca en la existencia de fallas organizacionales o incumplimientos normativos por parte de Comfacor, sino en la necesidad de fortalecer las estrategias preventivas dirigidas a la gestión de los factores de riesgo psicosocial presentes en el Área de Empleo. Por ello, el presente trabajo propone el diseño de una estrategia de intervención que contribuya a promover el bienestar laboral, fortalecer la prevención de estos riesgos y favorecer el mejoramiento continuo del proceso, en concordancia con los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el compromiso institucional de brindar un servicio de calidad a la comunidad.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

La Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor) es una corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, perteneciente al Sistema del Subsidio Familiar en Colombia. Su propósito es contribuir al bienestar de los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad mediante la prestación de servicios sociales en áreas como empleo, educación, recreación, vivienda, salud y desarrollo empresarial.

El presente proyecto se desarrollará en el Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica, específicamente en el Área de Empleo, dependencia encargada de prestar los servicios del Servicio Público de Empleo. Esta área desarrolla actividades relacionadas con el registro y actualización de hojas de vida, orientación laboral, intermediación laboral, gestión de vacantes, atención a empresas y acompañamiento a los usuarios durante los procesos de búsqueda de empleo.

El Área de Empleo está conformada por tres colaboradores y presta atención al público de lunes a viernes en los horarios de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., mientras que la jornada laboral del personal se desarrolla de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Además de la atención presencial, los colaboradores realizan actividades administrativas, seguimiento a vacantes, actualización de información y atención a requerimientos de empresas.

Debido a la naturaleza de las funciones desarrolladas, el Área de Empleo representa un proceso estratégico para Comfacor, ya que facilita la articulación entre la oferta y la demanda laboral y contribuye al cumplimiento de la misión institucional. Asimismo, las características propias del proceso hacen pertinente fortalecer las acciones preventivas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

2.1.1. Misión

"Contribuir a mejorar la calidad de vida del trabajador afiliado y su núcleo familiar, a través de la prestación eficiente de servicios enmarcados dentro del sistema de protección social, con sostenibilidad y rentabilidad social."

La misión de Comfacor evidencia su compromiso con el bienestar integral de los trabajadores afiliados y sus familias mediante la prestación eficiente de servicios sociales. En este contexto, el Área de Empleo desempeña un papel fundamental al facilitar el acceso al empleo formal y fortalecer la empleabilidad de la población. Para garantizar un servicio de calidad, resulta indispensable promover condiciones de trabajo que favorezcan el bienestar físico y mental de los colaboradores, razón por la cual la prevención de los factores de riesgo psicosocial constituye un aspecto relevante dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

2.1.2. Visión

"Comfacor será reconocida por su transparencia, permanencia y constante transformación."

El propósito de ser una organización reconocida por su transparencia, permanencia y capacidad de transformación implica el fortalecimiento continuo de sus procesos y del bienestar de su talento humano. En este sentido, el desarrollo de estrategias para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica contribuye al mejoramiento continuo de la organización, favorece ambientes de trabajo saludables y fortalece la calidad del servicio prestado a los usuarios.

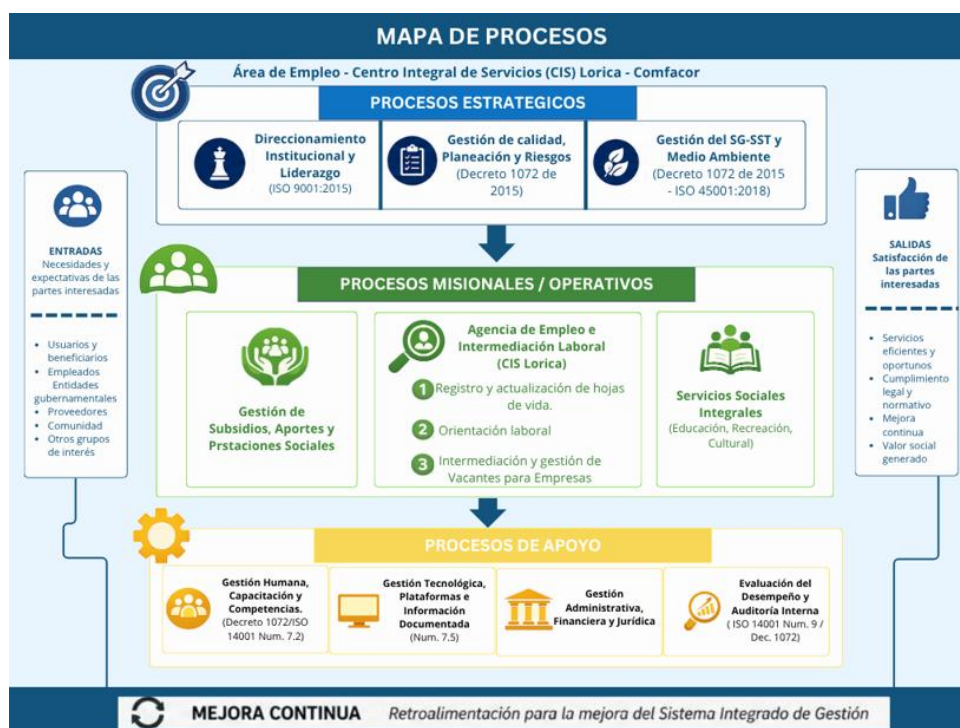
2.1.3. Mapa de procesos

El mapa de procesos del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de Comfacor representa de manera gráfica la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que permiten el funcionamiento del servicio. Su estructura evidencia cómo las necesidades de los usuarios y las empresas ingresan al proceso y, mediante la articulación de las diferentes actividades, se transforman en servicios orientados a facilitar la intermediación laboral y la satisfacción de los grupos de interés.

Los procesos estratégicos corresponden al direccionamiento institucional, la gestión de la calidad y riesgos, y la gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), los cuales orientan la planeación y el mejoramiento continuo de la organización. Los procesos misionales incluyen las actividades propias del Área de Empleo, como el registro de hojas de vida, la orientación laboral, la gestión de vacantes y la intermediación laboral, constituyendo el eje central de la prestación del servicio. Finalmente, los procesos de apoyo proporcionan los recursos humanos, tecnológicos, administrativos y financieros necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del proceso y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Figura 1.

Mapa de procesos



2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso objeto de intervención corresponde al Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de Comfacor, dependencia encargada de prestar los servicios del Servicio Público de Empleo (SPE), facilitando la intermediación laboral entre las personas que buscan empleo y las empresas que requieren talento humano.

Las actividades desarrolladas incluyen el registro y actualización de hojas de vida, orientación laboral, gestión de vacantes, intermediación laboral, atención a empresas y remisión de candidatos, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Servicio Público de Empleo. El área está conformada por tres colaboradores, quienes combinan la atención al público con actividades administrativas y el manejo de plataformas tecnológicas.

La atención a los usuarios se realiza de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y 11:00 a.m., y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., mientras que la jornada laboral se extiende hasta las 6:00 p.m. Debido a la atención continua al público y a la ejecución simultánea de tareas administrativas, este proceso demanda altos niveles de concentración, organización y habilidades comunicativas, convirtiéndose en un escenario propicio para fortalecer las acciones de prevención de los factores de riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

El Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de Comfacor desarrolla actividades que implican una atención continua al público, combinada con funciones administrativas y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Servicio Público de Empleo. Esta dinámica exige que los colaboradores atiendan simultáneamente a usuarios,

empresas y procesos internos, manteniendo altos niveles de concentración, precisión y calidad en el servicio.

Durante la jornada laboral, los asesores de empleo realizan el registro y actualización de hojas de vida, orientación laboral, gestión de vacantes, remisión de candidatos y atención a requerimientos empresariales, además del manejo permanente de plataformas tecnológicas y la elaboración de informes. La ejecución simultánea de estas actividades, especialmente en los horarios de mayor afluencia de usuarios, incrementa la carga mental y las demandas cognitivas y emocionales propias del cargo.

Estas condiciones representan una exposición a factores de riesgo psicosocial, asociados principalmente con la atención permanente al público, la carga de trabajo y la presión por cumplir con los tiempos y procedimientos establecidos. Aunque estas situaciones hacen parte de la dinámica normal del proceso, pueden generar fatiga mental, estrés laboral y desgaste emocional si no se implementan estrategias preventivas que promuevan el bienestar de los colaboradores.

En consecuencia, se identifica la necesidad de fortalecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial mediante el diseño de una estrategia preventiva que contribuya a mejorar las condiciones de trabajo, promover el bienestar del talento humano y fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), favoreciendo así la continuidad y la calidad del servicio prestado por el Área de Empleo del CIS Lorica de Comfacor.

3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

El plan de acción propuesto busca establecer una estrategia preventiva frente a los factores de riesgo psicosocial identificados en los asesores del Área de Empleo del CIS Lorica de Comfacor, especialmente aquellos relacionados con la atención continua al público, la carga mental y las demandas emocionales. La propuesta se orienta a fortalecer las acciones de prevención y promoción de la salud dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Para el desarrollo de la solución se plantean objetivos, acciones y recursos articulados con las necesidades identificadas en el proceso. La estrategia contempla actividades de sensibilización, autocuidado, manejo de la carga mental y prevención de las demandas emocionales, buscando contribuir al bienestar de los colaboradores y al mejoramiento de las condiciones de trabajo. Su desarrollo se plantea bajo un enfoque preventivo y de mejora continua, en coherencia con el SG-SST y con las características del proceso de atención del Área de Empleo.

3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

De acuerdo con las orientaciones establecidas para el proyecto, se mantienen los objetivos definidos en el primer avance, ya que estos orientan las acciones propuestas para atender la problemática identificada en el Área de Empleo del CIS Lorica de Comfacor.

Objetivo general

Diseñar una estrategia para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en los asesores del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lorica de Comfacor, articulada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de fortalecer el bienestar laboral y contribuir al mejoramiento continuo de la organización.

Objetivos específicos

3.1.1. Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el Área de Empleo del CIS Lorica, relacionados con la atención continua al público, la carga mental y las demandas emocionales.

3.1.2. Analizar las condiciones del proceso de trabajo que pueden favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial, considerando la normatividad vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.1.3. Diseñar una estrategia preventiva que incluya acciones orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral, la gestión de la carga mental y la prevención de los factores de riesgo psicosocial dentro del SG-SST.t.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta consiste en diseñar una estrategia de prevención de los factores de riesgo psicosocial dirigida a los asesores del Área de Empleo del CIS Lorica de Comfacor. Esta estrategia responde a las condiciones identificadas en el proceso, principalmente la atención continua al público, la carga mental y las demandas emocionales asociadas a la atención de los usuarios.

La estrategia estará orientada al fortalecimiento de acciones preventivas dentro del SG-SST mediante actividades de sensibilización sobre riesgos psicosociales, promoción del autocuidado, manejo de la carga mental, pausas activas y estrategias para afrontar las demandas emocionales. Estas acciones buscan brindar herramientas a los colaboradores para reconocer y gestionar situaciones que puedan generar desgaste durante la jornada laboral.

La propuesta se desarrollará de manera organizada y preventiva, procurando que las acciones puedan integrarse a las actividades del Área de Empleo sin afectar la continuidad del servicio. De esta forma, se busca contribuir al bienestar de los asesores, fortalecer la

prevención de los factores de riesgo psicosocial y favorecer el mejoramiento de las condiciones laborales.

3.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la ejecución de la estrategia propuesta se establece una secuencia de actividades organizada de manera lógica, partiendo de la sensibilización de los colaboradores y avanzando hacia acciones de prevención y seguimiento. Las actividades propuestas son las siguientes:

1. Sensibilización sobre factores de riesgo psicosocial

Socializar con los asesores de empleo información relacionada con los factores de riesgo psicosocial presentes en su actividad laboral, especialmente aquellos asociados a la atención continua al público, la carga mental y las demandas emocionales.

2. Promoción del autocuidado

Desarrollar actividades orientadas a fortalecer prácticas de autocuidado y reconocimiento de señales de cansancio, tensión y sobrecarga durante la jornada laboral.

3. Manejo de la carga mental

Implementar orientaciones y estrategias que favorezcan la organización de las tareas, la concentración y la recuperación mental durante la jornada.

4. Pausas activas y recuperación durante la jornada

Promover espacios breves de pausa y recuperación que permitan disminuir la tensión física y mental generada por la atención continua y el uso prolongado del computador.

5. Manejo de las demandas emocionales

Desarrollar actividades de orientación para fortalecer estrategias de autorregulación emocional frente a situaciones exigentes durante la atención a los usuarios.

6. Socialización de recomendaciones preventivas

Presentar las recomendaciones y acciones propuestas a los responsables del proceso y del SG-SST, con el propósito de facilitar su incorporación a las actividades preventivas de la organización.

7. Seguimiento de las acciones propuestas

Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas para identificar avances, dificultades y oportunidades de mejora de la estrategia.

Figura 2.

Secuencia de actividades para la ejecución de la solución.



3.4. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la ejecución de la estrategia de prevención de factores de riesgo psicosocial se requieren recursos humanos, técnicos, tecnológicos, materiales y financieros que permitan desarrollar las actividades propuestas de manera organizada y efectiva. Entre los recursos humanos se contempla la participación de los asesores del Área de Empleo del CIS Lorica, el responsable del SG-SST y el personal encargado de apoyar las actividades de sensibilización, capacitación y seguimiento. Los recursos técnicos estarán relacionados con las metodologías, guías y herramientas necesarias para abordar el autocuidado, la carga mental y las demandas emocionales.

En cuanto a los recursos materiales y tecnológicos, se requerirán materiales educativos, guías de autocuidado, formatos de seguimiento, computador, conexión a internet, herramientas ofimáticas y medios audiovisuales para el desarrollo de las actividades. Finalmente, se contemplan recursos financieros destinados a la elaboración de materiales y adquisición de los elementos necesarios para la ejecución de la estrategia. Estos recursos permitirán garantizar la viabilidad de la propuesta y facilitar su desarrollo dentro de las acciones del SG-SST.

4. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

La presente propuesta de mejora tiene como propósito establecer una estrategia preventiva frente a los factores de riesgo psicosocial identificados en los asesores del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor). La propuesta se orienta a fortalecer las condiciones de bienestar laboral mediante acciones relacionadas con la gestión de la carga mental, las demandas emocionales, el ritmo de trabajo y la recuperación durante la jornada laboral.

El alcance de la propuesta se establece de acuerdo con las características del proceso de trabajo y con las necesidades identificadas en el área, procurando que las acciones planteadas sean viables, sostenibles y articuladas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Comfacor. Para ello, se contemplan actividades de sensibilización, autocuidado, organización y priorización de tareas, pausas de recuperación y fortalecimiento de habilidades para el manejo de las demandas emocionales.

Asimismo, se determinan las partes interesadas que intervienen en el desarrollo de la propuesta, sus responsabilidades, los recursos requeridos, el cronograma de actividades y el presupuesto estimado. De esta manera, se busca proporcionar a la organización una ruta de actuación que facilite la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, contribuyendo al bienestar de los trabajadores y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en el Área de Empleo del CIS Lórica.

4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la presente propuesta de mejora se delimita de acuerdo con las características del Área de Empleo del Centro Integral de Servicios (CIS) Lórica de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor), así como con los factores de riesgo psicosocial identificados en el desarrollo del proyecto. La propuesta tiene un carácter preventivo y organizacional y está orientada a fortalecer las condiciones de bienestar laboral de los asesores de empleo.

Límite geográfico y organizacional: La propuesta está dirigida al Área de Empleo del CIS Lórica de Comfacor, considerando las actividades y condiciones propias del proceso de atención y orientación a los usuarios.

Población objeto: La población beneficiaria está conformada por los tres asesores de empleo del Área de Empleo del CIS Lórica, quienes desarrollan actividades relacionadas con el registro de hojas de vida, intermediación laboral, orientación laboral, atención al público, gestión de vacantes y atención a empresas y empleadores.

Límites técnicos de la intervención: La propuesta se enfoca en la prevención y manejo de factores de riesgo psicosocial intralaborales relacionados principalmente con la carga mental, las demandas emocionales, el ritmo de trabajo y la atención continua al público. Se plantean acciones de sensibilización, autocuidado, organización y priorización de tareas, pausas de recuperación y fortalecimiento de habilidades para el manejo de las demandas emocionales. La propuesta no contempla tratamientos clínicos individuales ni intervenciones psicoterapéuticas, debido a que su finalidad corresponde al ámbito preventivo y organizacional del SG-SST.

Resultados esperados: Se espera que la propuesta permita establecer herramientas y acciones preventivas que contribuyan a disminuir la exposición a factores de riesgo psicosocial, fortalecer el autocuidado y la gestión de las demandas emocionales, favorecer una adecuada organización de las tareas y promover espacios de recuperación durante la jornada laboral. Asimismo, se busca dejar recomendaciones que puedan ser consideradas por Comfacor para su articulación con las actividades del SG-SST.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

Para el desarrollo de la propuesta se identifican los principales responsables y actores de apoyo, teniendo en cuenta las funciones que desempeñan dentro de Comfacor y el Área de

Empleo del CIS Lórica. La asignación de responsabilidades busca facilitar la coordinación de las actividades propuestas y su articulación con el SG-SST.

Responsable del SG-SST de Comfacor: Será el encargado de orientar y coordinar las acciones relacionadas con la propuesta, gestionar los recursos necesarios, articular las actividades con el Plan de Trabajo Anual del SG-SST y realizar el seguimiento de los resultados e indicadores establecidos.

Coordinador del CIS Lórica: Tendrá a su cargo facilitar las condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades en la sede, incluyendo la disponibilidad de espacios y tiempos de los asesores, así como promover el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la organización del trabajo y la prevención de los factores de riesgo psicosocial.

Asesores de Empleo: Constituyen la población directamente beneficiaria de la propuesta. Participarán en las actividades de sensibilización y capacitación, aplicarán las recomendaciones de autocuidado, organización y priorización de tareas, realizarán las pausas de recuperación propuestas y comunicarán las situaciones que puedan afectar sus condiciones de bienestar laboral.

Profesional de apoyo en Seguridad y Salud en el Trabajo: Apoyará el diseño y desarrollo de las actividades relacionadas con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, especialmente aquellas orientadas al manejo de las demandas emocionales, el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento y la promoción del bienestar laboral. Este apoyo podrá articularse con los recursos internos de Comfacor y, cuando corresponda, con la ARL.

ARL: Podrá brindar acompañamiento técnico y apoyo en las actividades de promoción y prevención relacionadas con los riesgos psicosociales, de acuerdo con los servicios y programas disponibles para la organización.

La participación coordinada de estos actores permitirá facilitar la ejecución de las acciones propuestas y fortalecer su integración con las actividades del SG-SST de Comfacor.

4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma establece la organización temporal de las actividades propuestas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en los asesores del Área de Empleo del CIS Lórica. Su planificación permite desarrollar las acciones de manera progresiva, facilitando la coordinación de los responsables, el seguimiento de los avances y la evaluación de los resultados obtenidos.

Se propone un periodo de ejecución de nueve meses, distribuido de acuerdo con las diferentes etapas de la estrategia preventiva:

Figura 3.

Diagrama de Gantt para la implementación de la propuesta.



Nota. Elaboración propia con base en el cronograma de actividades de la estrategia preventiva.

Nota: Elaboración propia con base en el cronograma de actividades de la estrategia preventiva

4.4. PRESUPUESTO

El presupuesto de la propuesta contempla los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades orientadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial en los asesores del Área de Empleo del CIS Lorica. Se prioriza el aprovechamiento de los recursos disponibles en Comfacor y el posible acompañamiento de la ARL, con el fin de mantener una propuesta viable y acorde con las condiciones de la organización.

Tabla 2.

Presupuesto estimado para la implementación de la estrategia preventiva.

Rubro	Valor estimado (COP)
Material de sensibilización y divulgación	100.000
Diseño y elaboración de guía de autocuidado	150.000
Material para pausas de recuperación	100.000
Talleres de manejo de demandas emocionales y comunicación asertiva	450.000
Seguimiento y evaluación de las actividades	50.000
TOTAL:	850.000

Nota: Los valores establecidos son estimados y podrán ajustarse de acuerdo con los recursos disponibles de Comfacor, las cotizaciones correspondientes y el acompañamiento que pueda brindar la ARL. De esta manera, se busca garantizar la viabilidad económica de la propuesta y su articulación con las actividades del SG-SST.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor). (s. f.). ¿Quiénes somos? <https://comfacor.com.co/quienes-somos/>
- Caja de Compensación Familiar de Córdoba (Comfacor). (s. f.). Servicio Público de Empleo. <https://comfacor.com.co/>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Diario Oficial No. 48.488.
- Gutiérrez, R., & Martínez, J. (2020). Seguridad y salud en el trabajo: Enfoque práctico por procesos y ciclo PHVA. Ediciones de la U.
- Gutiérrez, R., & Martínez, J. (2020). Seguridad y salud en el trabajo: Enfoque práctico por procesos y ciclo PHVA. Ediciones de la U.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2018). NTC-ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). NTC-ISO 45001:2018: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC.
- International Organization for Standardization. (2018). Occupational health and safety management systems—Requirements with guidance for use (ISO 45001:2018). <https://www.iso.org/standard/63787.html>
- International Organization for Standardization. (2021). ISO 45003:2021: Psychological health and safety at work—Guidelines for managing psychosocial risks. ISO.
- International Organization for Standardization. (2021). Occupational health and safety management—Psychological health and safety at work: Guidelines for managing psychosocial risks (ISO 45003:2021). <https://www.iso.org/standard/64283.html>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Diario Oficial No. 47.059.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Diario Oficial No. 47.059.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

- Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus protocolos específicos. <https://www.mintrabajo.gov.co/>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus protocolos específicos. <https://www.mintrabajo.gov.co/>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Organización Internacional de Normalización. (2018). ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use. ISO.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/>