

Identificación de Riesgos Psicosociales del Área Administrativa de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar (Fjfg) – Cartagena

Identification of Psychosocial Risks in the Administrative Area of the Juan Felipe Gómez Escobar Foundation (FJFGE) – Cartagena

Escudero Sabogal, Irina^{1*}

ORCID: 0000-0001-5704-9305

Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - Unitecnar

irina.escudero@unitecnar.edu.co

** Autor de correspondencia: Irina Escudero Sabogal, irina.escudero@unitecnar.edu.co*

Resumen

Se pretende identificar los riesgos psicosociales en trabajadores administrativos, mediante un tipo de estudio cualitativo, donde se evaluaron a diez empleados del área administrativa de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar – Cartagena, Colombia en el año 2014. La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta, prediseñado un cuestionario, teniendo en cuenta las variables de caracterización demográfica y las condiciones laborales, intralaborales, extralaborales e individuales; arrojando una serie de resultados que fueron procesados por medio de la herramienta ofimática Excel, la cual nos permitió sacar porcentajes y representar gráficamente los datos obtenidos, en lo que se destaca lo siguiente; la mayoría de la población es de género femenino (90%), mantienen un contrato a término indefinido, con porcentajes altos de demanda cuantitativa y mental (90%), algunas veces el jefe representa dificultad en la planificación, asignación de trabajo y en la solución de problemas (70%), etc.

Palabras clave: riesgo psicosocial, estrés ocupacional, trabajadores administrativos, sistema nervioso.

Abstract

It aims to identify psychosocial risks in administrative workers, through a type of qualitative study where ten employees in the administrative area of the Foundation Juan Felipe Gomez Escobar evaluate - Cartagena, Colombia in 2014 Technique of the information collection was used was the survey, predesigned questionnaire considering demographic variables characterizing and working conditions, internal and outside work and individual; throwing a series of results that were processed through the office Excel tool, which allowed us to get

percentages and graph the data, as the following highlights; most of the population is female (90%) gender, maintain a contract for an indefinite term, with high percentages of quantitative and mental demand (90%), sometimes the boss is difficult in the planning, allocation of work and problem solving (70%), etc.

Keywords: psychosocial risk, occupational stress, administrative workers, nervous system.

Introducción

En todas las organizaciones empresariales existen riesgos y peligros que ostenta la potencialidad de causarle algún daño al trabajador, ya sean lesiones provocadas por accidentes o enfermedades provocadas por las condiciones higiénicas del ambiente de trabajo. Estos riesgos y peligros se han clasificado en siete categorías mayores; biológicas, físicos, químicos, biomecánicos, psicosociales, de seguridad y los de rendimiento natural.¹

En la actualidad uno de los riesgos que más han impactado a la población trabajadora es el psicosocial relacionado con las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo, las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.²

Como pudo verse en la definición anterior los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo-esqueléticas y mentales.³

En Colombia el decreto 2566 de 2009 por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales, establece que las patologías causadas por estrés en el trabajo; son derivadas por trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.⁴

Por tanto, el estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de problemas individuales, de personalidad o que responden a circunstancias personales o familiares.

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por dos condiciones las intralaborales entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influye en la salud y bienestar del individuo, que se asocian a las demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y las recompensas y las condiciones extralaborales que comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden

influir en la salud y bienestar del individuo, en esta se asocian las dimensiones como tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.⁵

El personal del área administrativa es frágil a la exposición de los factores de riesgos psicosociales y por ende expuestos a padecer patologías derivadas del estrés ocupacional, esto se da gracias a las cargas y demandas propias de las funciones de su cargo. Y es que la dirección y la gestión administrativa demanda una gestión óptima y de por ende buenos resultados, no solamente deberán hacer mejor las cosas sino que deberán hacer mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la identificar problemas, arrojar soluciones y dar resultados, entre otras cuestiones.

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar en la ciudad de Cartagena, ubicada en el barrio Ternería Calle 31 No. 91-80 (Complejo Social). La Fundación Juan Felipe Gómez Escobar es una entidad sin ánimo de lucro que actúa para mejorar la calidad de vida de la población infantil y adolescente en situación de pobreza en la ciudad de Cartagena. Este propósito se cumple a través de la atención integral en salud, del cuidado psicológico y afectivo y de la formación en actividades productivas. Nació en el año 2001 por la muerte de Juan Felipe Gómez Escobar y arrancó operaciones en febrero de 2002.

En el área administrativa de la Fundación está organizada y constituida por:

- Presidente Ejecutivo (1)
- Dirección Gestión Corporativa (1)
- Dirección Ejecutiva (1)
- Dirección Operativa y de Calidad (1)
- Dirección Administrativa, Contable y Financiera (1)
- Coordinación de Talento Humano y Calidad (1)
- Asistencia Contable y Financiera (2)
- Asistencia Administrativa – Secretarías (2)

El estudio se enfoca principalmente en los trabajadores que gestionan la dirección y los procesos administrativos, con ellos se pretende identificar los factores de riesgos psicosociales causantes de patologías derivadas del estrés ocupacional.

Teniendo en cuenta todo lo anterior para la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar – Cartagena, el presente estudio servirá de referencia para estudiar las condiciones psicosociales causantes de patología derivadas del estrés ocupaciones que pueden afectar a sus trabajadores y voluntarios, por consiguiente por el buen funcionamiento misional y organizacional de la Fundación.

Por su parte la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar se verá beneficiada directamente, porque contara con datos veraces y fehaciente de las condiciones psicosociales que pueden causar en los trabajadores del área administraba patologías derivadas por el estrés ocupacional, además que los resultados de la investigación facilitaran el desarrollo de políticas y programas relacionadas con la prevención del estrés ocupacional.

Otro sector que se beneficiara del presente proyecto son los trabajadores del área administrativa de la Fundación; ya que a la medida que la empresa y ellos identifiquen y conozcan los riesgos a los que se encuentran expuestos, resultara más fácil la toma de medidas de promoción y prevención con relación a los riesgos psicosociales.

Materiales y métodos

Esta investigación fue de tipo cualitativo, porque a través de ella se busca demostrar, es decir, como es y cómo se manifiestan los riesgos psicosociales dentro de contextos y situaciones reales relacionadas con las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales a los que están expuestos los empleados del área administrativa de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar – Cartagena.

Se utilizó una población de 10 trabajadores (100 %), con criterios de inclusiones de pertenecer al área de administración de la Fundación, antecedentes de patologías derivadas del estrés, antigüedad laboral mayor o igual a 1 años, contrato laboral indefinido, turnos de trabajo de 8 horas diarias y laboral 5 días a la semana.

El grupo de investigadores realizó una sensibilización de manera que los trabajadores comprendieran el porqué de la investigación, con el fin que tuviera claridad sobre los objetivos del mismo.

Los participantes fueron encuestados a través de un cuestionario donde se tuvo en cuenta las variables de características demográficas, condiciones laborales, condiciones intralaborales, condiciones extralaborales y condiciones individuales.

La técnica de recolección de la información es la encuesta, con esta se busca recaudar los datos por medio de un cuestionario prediseñado, que no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación.

La técnica de análisis de datos se utilizo fue la forma cuantitativa para las encuestas que se les realizo a los empleados. Esta información presentó un conjunto de cuadros y medidas, que permitió sacar porcentajes y representar gráficamente los resultados de los datos obtenidos. Los resultados fueron tabulados y analizados con herramientas de Microsoft Excel.

Resultados

Características demográficas de los trabajadores: De la tabla 1 a la 5 se describe los resultados de estas variables, donde se pudo evidenciar que el 90% de la población es de sexo femenino y el 10 % restante masculino; el 50% tienen entre 41 y 50 años, seguidos por un 30% entre 19 y 30 años y por ultimo un 10% entre 31 y 40 años de edad; de estos, el 70% o ósea la mayoría es casado, un 20% que está en unión libre y el otro 10% es soltero; 50% alcanzo estudios de posgrados entre especializaciones y maestrías, el 30% se mantiene con un título universitario en calidad de pregrado y por un 20% realizo estudios a nivel tecnológico. Estudios que se tienen en cuenta para los cargos que desempeñan dentro de la Fundación, el 40% es de tipo directivo al igual que un 40% también tienen cargo de tipo asistente/auxiliar, el 10% ocupa cargo de presidencia y el otro 10% el cargo de coordinador.

Tabla No. 1 Distinción de Sexo

Sexo	No.	%
Hombres	1	10%
Mujeres	9	90%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 2 Rango de edades

Edades	No.	%
< 18	0	
19 – 30	3	30%
31 – 40	2	20%
41 – 50	5	50%
51 – 60	0	
61 <	0	
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No.3 Estado civil

Estado Civil	No.	%
Soltero	1	10%
Casado	7	70%
Unión libre	2	20%
Viudo		
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 4 Nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad	No.	%
Primaria	0	
Bachiller	0	
Bachiller Técnico	0	
Técnico	0	
Técnico Profesional	0	
Tecnólogo	2	20%
Profesional Universitario	3	30%
Posgrado	5	50%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 5 Cargo ocupado dentro de la empresa

Cargos	No.	%
Presidente	1	10%
Directivo	4	40%
Gerente	0	
Coordinador	1	10%
Asistente/Auxiliar	4	40%
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Condiciones laborales: La tabla 6 que pertenece a esta variable se puede apreciar que los acuerdos de contratado de trabajo celebrados entre el empleador y los empleados el 90% es de término indefinido en los cuales se encuentran los cargos de directores, coordinadores y asistentes, seguida por el 10% que es de termino fijo el cual es el cargo de presidencia; ya que este cargo es asumido por votación directa de la Junta de Socios y se lleva a cabo cada 2 años.

Descubrimiento del proceso y compuertas administrativas

La minería de procesos sobre el registro de eventos permitió reconstruir el proceso real de la trayectoria estudiantil y ubicar las compuertas administrativas donde se concentran las transiciones hacia estados de salida. La Tabla 1 sintetiza las cuatro compuertas identificadas, su ubicación aproximada en el periodo académico, los estados que conectan y la frecuencia con que las transiciones observadas pasan por cada una.

Tabla No. 6 Tipo de contratación

Tipo de Contrato	No.	%
Termino fijo	1	10%
Término indefinido	9	90%
De obra o labor	0	
Prestación de servicios	0	
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Condiciones intralaborales: De la tabla 7 a la 13 que pertenecen a esta variable se puede apreciar que el 80% de los trabajadores responde en casi siempre tienen demanda cuantitativa emanada por el trabajo, seguida del 20% restante que manifiesta siempre tener demanda cuantitativa; esta demanda son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se ejecuta, en relación con el tiempo que dispone para hacerlo; el 60% manifiesta que casi siempre mantiene la carga mental, seguida por un 40%; esta demanda son las exigencias mentales que se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos

mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar respuestas. La cual es alta, teniendo en cuenta que el 90% de los trabajadores responde tener responsabilidad directa del cargo y sus funciones, seguido por el 10% que manifiesta no tenerla y es el caso de una de las asistentes administrativas; el 100% de los trabajadores manifiestan tener acceso limitación a capacitaciones; ya sea actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador a fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades; el 70% de los trabajadores expresa que algunas veces el jefe representa dificultad en la planificación, asignación de trabajo y en la consecución de resultados o en la solución de problemas, seguida de un 20% que manifiesta tener estas características casi siempre, finalizando con un 10% que manifiesta nunca tener esta tipo de caracterización; en cuanto a las interacciones que se establecen con las otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a que si se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, los trabajadores respondieron que un 50% se da algunas veces este tipo de tratos y el otro 50% manifiesta nunca a ver tenido o experimentado una relación social de esta manera. Y finalizando esta caracterización el 90% de los trabajadores manifiesta No tener ningún tipo de retribuciones que la organización otorga en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo; correspondiendo estas retribuciones al reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidad de desarrollo, el otro 10% manifiesta Si tener remuneración y compensación.

Tabla No. 7 Demanda Cuantitativa

Demanda Cuantitativa	No.	%
Siempre	2	20%
Casi siempre	8	80%
Algunas veces	0	
Nunca	0	
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 8 Demanda Mental

Demanda Mental	No.	%
Siempre	4	40%
Casi siempre	6	60%
Algunas veces	0	
Nunca	0	
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 9 Responsabilidad en el cargo

Responsabilidad en el Cargo	No.	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 10 Acceso limitado a la capacitación

Acceso limitado a la capacitación	No.	%
Si	10	100
No	0	
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 11 Gestión del jefe

Gestión del jefe	No.	%
Siempre	0	
Casi siempre	2	20%
Algunas veces	7	70%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 12 Tratos irrespetuosos

Tratos irrespetuosos	No.	%
Siempre	0	
Casi siempre	0	
Algunas veces	5	50%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 13 Reconocimiento y compensación

Reconocimiento y compensación	No.	%
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Condiciones extralaborales: De la tabla 14 a la 18 que pertenecen a esta variable se puede apreciar en cuanto al tiempo extralaboral relacionada con la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación fuera de trabajo los empleados respondieron Si (100%) tener la cantidad de tiempo necesario para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos; el 70% de los trabajadores manifiesta tener disponibilidad de medios económicos para él o ella y su grupo familia con el fin de atender con sus gastos básicos, seguido por el 30% que manifiesta que sus ingresos no atiendes con sus gastos básicos; además las características de la vivienda con relación a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y su grupo familiar el 100% manifiesta que la vivienda No se encuentra en condiciones precarias; en cuanto a la influencia del entorno extralaboral el 100% de los trabajadores responde que algunas veces las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con las otras personas en el trabajo. Y en cuanto a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, el 70% responde No ser incomodo ni difícil, mientras un 30% responde Si lo es.

responde Si serlo.

Tabla No. 14 Tiempo extralaboral

Tiempo extralaboral	No.	%
Si	10	100%
No	0	
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 15 Economía del grupo familiar

Economía del grupo familiar	No.	%
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 16 Características de la vivienda

Características de la vivienda	No.	%
Si	0	
No	10	100
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 17 Influencia del entorno extralaboral

Influencia del entorno Extralaboral	No.	%
Siempre		
Casi siempre		
Algunas veces	10	100
Nunca		
Total	10	100

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 18 Desplazamiento vivienda-trabajo

Desplazamiento vivienda-trabajo	No.	%
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Condiciones individuales: De la tabla 19 a la 21 que pertenecen a esta variable se puede apreciar el 70% de los trabajadores responde que la vivienda es propia y el 30% restante manifiesta vivir en una vivienda familiar. Además que A la pregunta que el 100% de los trabajadores respondieron tener entre 1 y 3 personas bajo su responsabilidad directa. Y en cuanto a la antigüedad en el cargo el 80% de los manifiesta tener entre 1 a 3 años en el cargo que actualmente desempeña, seguido de un 10% que responde tener 1 año y el otro 10% responde tener entre 4 y 6 años de antigüedad.

Tabla No. 19 Tipo de vivienda

Tipo de vivienda	No.	%
Propia	7	70%
Familiar	3	30%
Arrendada		
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 20 Personas a cargo

Personas a cargo	No.	%
1 – 3	10	100%
4 – 6		
7 – 9		
10 <		
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 21 Antigüedad en el cargo

Antigüedad en el cargo	No.	%
1 año	1	10%
1 -3 años	8	80%
4 – 6 años	1	10%
7 <		
Total	1'0	100%

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

Intensificación Del Tema: Riesgos Psicosociales

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo adscrito al Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).⁶

Gravedad De Las Consecuencias

Según la Agencia europea para la Seguridad y la Salud de los Trabajadores la existencia de estos riesgos se traduce en un mayor estrés para el trabajador, y puede llegar a causar un grave deterioro de su salud mental y física. En 2005, más del 20 % de los trabajadores de los 25 Estados miembros de la Unión Europea consideraban que su salud se encontraba amenazada por el estrés de origen laboral. En 2002, el coste económico anual de este trastorno en la EU-15 se estimaba en 20 000 millones de euros.⁷

Los Riesgos Psicosociales En Colombia

En Colombia estudios realizados por la Dirección de Riesgos Profesionales y la Pontificia Universidad Javeriana, la Directora General de la DRL Dra. Ana María Cabrera Videla relata que: “en el reporte de la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgos psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención

se realizó en empresas de diferentes actividades económicas del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Con respecto a estrés ocupacional, entre 20 y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómico y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.⁸

Esta situación demostró en Colombia la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación, e intervención de estos factores de riesgos, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean conscientes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencias.

Por consiguiente el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores de riesgos psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Referencias

Guía Técnica Colombiana GTC 45 Actualizada, ICONTEC, Anexo A (Informativo) Tabla de peligros y riesgos. Pág. 19, Bogotá D.C. Enero de 2010.

Organización Internacional del Trabajo OIT, Definición de riesgo psicosocial, 1986. Consultado en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Revista Virtual Cepyme Aragón. Riesgos Psicolabores en la Pyme. Consultado en: <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>

DECRETO 2566 DE 2009 “Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales”. Presidencia de la Republica de Colombia. Consultado en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>

Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Tomo 1: Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pág. 20-26. Bogota D.C. Julio de 2010.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid – España. Noviembre 2010

Agencia europea para la Seguridad y la Salud de los Trabajadores. Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. Comunicado No. 74
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/74>

Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Tomo 1: Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pág. 11. Bogotá D.C. Julio de 2010.