

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES
ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA IPS DE LA CIUDAD DE
MANIZALES**



Angélica María González Martínez

Verónica Muñoz Delgado

Trabajo Presentado para Optar al Título de:
Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesora: Mónica Hoyos Ossa

Universidad Católica de Manizales
Facultad de Ciencias para la Salud
Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo
Manizales
Junio, 2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	4
1. Introducción	5
2. Planteamiento del problema	7
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo general	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. Justificación.....	14
5. Marco teórico	15
5.1. Marco de antecedentes	15
5.2. Marco Referencial.....	19
5.2.1. Riesgos laborales - Factores de riesgo psicosocial.....	21
5.2.2. Factores psicosociales intralaborales y extralaborales	22
5.2.3. Estrés laboral.....	26
5.2.4. Factores protectores.....	40
5.3. Marco legal.....	41
5.4. Marco bioético	45
6. Metodología	46
6.1. Tipo de Investigación	46
6.2. Población.....	46
6.2.1. Criterios de inclusión	46
6.2.2. Criterios de exclusión:.....	46
6.3. Instrumentos y Técnicas.....	46
7. Puntajes de calificación.....	59
8. Resultados CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EVALUADA	62
9. Análisis de resultados.....	73
10. Discusión.....	82
11. Conclusiones	84
12. Recomendaciones.....	86
13. Anexos.....	87
13.1 Cronograma.....	87
13.2 Presupuesto	87
13.3 Consentimiento informado.....	89

13.4 Cartilla programa de intervención.....	89
14. Referencias bibliográficas	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dominios de las condiciones de riesgo intralaboral.....	17
Tabla 2. Dimensiones de las condiciones de riesgo extralaboral	18
Tabla 3. Dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial.....	22
Tabla 4. Síntesis de aspectos asociados al estrés.....	29
Tabla 5 Indicadores evaluados en el personal	49
Tabla 6. Síntesis de los instrumentos aplicados	49
Tabla 7. Variables socio- demográficas y ocupacionales.....	50
Tabla 8. Dominios y dimensiones intralaborales	51
Tabla 9. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.....	51
Tabla 10 Condiciones extralaborales	55
Tabla 11. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo	56
Tabla 12. Número de ítems según categoría de síntomas de estrés.....	57
Tabla 13. Operacionalización conceptual de la variable.....	58
Tabla 14. Cuestionarios aplicados el 1 de diciembre de 2017	62
Tabla 15. Puntaje general	73
Tabla 16. Nivel de riesgo intralaboral	74
Tabla 17. Dominios intralaborales	74
Tabla 18. Nivel de riesgos por dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral	78
Tabla 19. Nivel de riesgo extralaboral	79
Tabla 20. Factores de riesgo psicosocial extralaboral	79
Tabla 21. Nivel de riesgo por dominios de los factores de riesgo psicosocial extralaboral	80
Tabla 22. Nivel de riesgo de síntomas asociados al estrés	81
Tabla 23. Nivel de riesgo general para puntaje transformado.....	84

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo holístico del estrés adaptado por Nelson y Simmons(51).	28
Ilustración 2. Descripción por género	63
Ilustración 3. Distribución por edades.....	63
Ilustración 4. Distribución por estado civil	64
Ilustración 5. Distribución por nivel de estudios.....	64
Ilustración 6. Distribución por nivel de profesión.....	65
Ilustración 7. Distribución por ciudad de residencia.....	65
Ilustración 8. Distribución por departamento de residencia.....	66
Ilustración 9. Distribución por estrato.....	66
Ilustración 10. Distribución por vivienda.....	67
Ilustración 11. Distribución por ciudad de trabajo	67
Ilustración 12. Distribución por antigüedad en la empresa	68
Ilustración 13. Distribución por cargo.....	68
Ilustración 14. Distribución por tipo de cargo.....	69
Ilustración 15 Distribución por área o sección.....	70
Ilustración 16. Distribución por antigüedad de cargo	70
Ilustración 18 Distribución por horas laboradas en el día.	71
Ilustración 18 . Distribución por tipo de salario.	72
Ilustración 20. Nivel de riesgo en el dominio control sobre el trabajo.....	75
Ilustración 21. Nivel de riesgo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	76
Ilustración 22.Nivel de riesgo en el dominio recompensas.....	76
Ilustración 23. Nivel de riesgo extralaboral	80
Ilustración 24. Estrés	82

RESUMEN

En el presente estudio se identifican los factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de una IPS de la ciudad de Manizales, por medio de la aplicación de los cuestionarios de datos sociodemográficos, intralaboral, extralaboral y estrés de la *Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial* (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010) (1), para la evaluación de factores asociados al riesgo psicosocial; aplicados en forma grupal por medio de auto-aplicación a 22 colaboradores. Teniendo como objetivo el Diseño de un programa de intervención de acuerdo a los resultados del diagnóstico de factores asociados al riesgo psicosocial, con un diseño metodológico de corte descriptivo el cual tiene en cuenta datos cuantitativos para identificar la magnitud de los riesgos psicosociales en el trabajo y cualitativos para comprender y explicar el fenómeno que se está presentando en este grupo de colaboradores. Resultados: Los datos analizados sugieren que los cuestionarios Intralaborales presentan 2 dominios con riesgo alto “Demandas emocionales” y control y autonomía sobre el trabajo” ambas con una población expuesta del 73%, En ese mismo sentido, pero con un nivel de riesgo medio fueron evaluadas las dimensiones “demandas ambientales y de esfuerzo físico” 50%, “exigencias de responsabilidad del cargo” 41% y “relaciones sociales en el trabajo” 36%. Respecto al resto de dimensiones, éstas obtuvieron un nivel de riesgo bajo. El resultado de los cuestionarios Extralaborales, los resultados mostraron que la dimensión “características de la vivienda y de su entorno” e “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” ambas con 64% fueron las que exhibieron un mayor grado de afectación al ser evaluada con un nivel de riesgo medio. En cuanto al resto de dimensiones, éstas obtuvieron un nivel de riesgo bajo. Siendo tomadas estas últimas como factores protectores. El nivel de riesgo de los síntomas asociados al estrés, es medio; evaluándose en un 41% entre alto y muy alto. Al identificar los riesgos, se propone el diseño de un programa de intervención, con el fin de trabajar con los resultados obtenidos por el presente estudio el cual facilita la elaboración objetiva y personalizada de un plan de acción que mejore la calidad de vida de los colaboradores al igual que el rendimiento de la organización; sin dejar de lado los factores protectores, los cuales deben seguirse potenciando, para evitar que en un futuro se puedan volver factores de riesgo. La estrategia de intervención se planteó desde acciones de intervención primaria, secundaria y terciarias para lograr un abordaje integral. Conclusión: En concordancia con los resultados obtenidos se diseña un programa de intervención para el fortalecimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo, con la finalidad de apuntar a la mejora continua, viéndose reflejado el impacto en los resultados de la próxima aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, intralaboral, extralaboral, estrés laboral, factores protectores.

1. Introducción

A nivel internacional en lo que respecta a normas que son de obligatorio cumplimiento en Colombia en relación con la seguridad y la salud en el trabajo y los factores psicosociales de carácter laboral, la Decisión 584 de 2004 o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN)(2), fija normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo y contribuye a impulsar en los países la adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo; al igual que los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referente a los servicios de salud en el trabajo, para los que establece funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento al empleador y los trabajadores, teniendo en cuenta la salud física y mental.

El reconocimiento del riesgo psicosocial como un factor a ser considerado dentro del sistema de atención a la población trabajadora, no es de existencia reciente a nivel nacional, pues desde el año 1984 a través del Decreto 614, en su Art. 2, se establece como uno de los objetos de la salud ocupacional: "Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo".

Sin embargo, el año 2008 representa un momento relevante en el abordaje del riesgo psicosocial, al regularse dentro del marco de la legislación colombiana, con la Resolución 2646, el conjunto de responsabilidades que permitan definir programas y acciones dirigidas a la evaluación de factores de riesgo psicosocial como una obligación para las empresas al igual que prevenir y controlar dicho factor. Dentro de tal reglamentación se establece que los riesgos psicosociales "comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas"(3). De tal forma, y con el desarrollo adecuado y profundo de las disposiciones normativas, la conservación de la salud, especialmente en el plano mental, con la interrelación innegable que tiene con el cuerpo, se vuelve una meta de mayores posibilidades de materialización, donde el trabajo en lugar de ser amenaza para ella, sea en realidad, un factor de desarrollo y bienestar.

La tarea de los investigadores en el tema, ha sido descubrir los aspectos de orden psicosocial que se mueven en lo más profundo de las organizaciones, la forma en que actualmente las personas establecen su relación con el trabajo, y cómo el mercado de trabajo exige determinadas maneras de trabajar. Estas nuevas interacciones han traído como consecuencias enfermedades físicas, psíquicas y psicosomáticas. Lo anterior, ha llevado a la necesidad de incluir en las legislaciones laborales de los países, como es el caso de Colombia, las patologías causadas por estrés en el trabajo dentro de la tabla de enfermedades profesionales (Decreto 1477 de 2014).

Los programas orientados a controlar o disminuir los riesgos psicosociales que inciden en el desempeño y en la salud de los trabajadores se encuentran en apogeo en la actualidad, siendo de gran aporte para hacer posteriormente estudios que permitan ver la evolución y trazabilidad de estas problemáticas. Pero es común aun, observar que se trabaja de manera generalizada y desarticulada en las intervenciones de estos programas dejando de lado las particularidades y necesidades de cada organización.

Los factores psicosociales tienen un vínculo estrecho en la forma como se organiza el trabajo, al respecto Villalobos (4) los define como “la condición o condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional o laboral, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual fisiológico, psico-emocional y social”(4).

La situación actual de las organizaciones de salud, se caracteriza por un significativo aumento de factores de riesgo y estrés laboral, y está claro que a pesar de que de acuerdo a la resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de la Protección social(5), donde se reglamenta la valoración e intervención del riesgo psicosocial en las empresas, la gran mayoría aún se quedan en el plano de valoración y logran hacer intervención solo se limitan a trabajar en el déficit, quedándose cortos en potenciar los factores protectores.

El presente trabajo tiene por objeto diseñar un programa de intervención de acuerdo a los resultados del diagnóstico de factores asociados al riesgo psicosocial, en una IPS de la ciudad de Manizales, identificando los niveles asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extra laboral y de estrés al igual que los factores protectores.

De estos estudios, se puede concluir que, a partir de las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, se genera un nuevo contexto para la IPS, lo cual tiene importantes repercusiones en el sistema de trabajo y muy particularmente en las formas de organizarlo. Con base en los resultados que se obtienen, se pretende diseñar un programa de intervención orientado a disminuir factores de riesgo y estrés laboral, al igual que potenciar los factores protectores, estableciendo el personal al que va dirigido esas medidas, las personas responsables de llevarlas a cabo, la forma y los plazos. Siendo de gran aporte para hacer posteriormente estudios que permitan ver la evolución y trazabilidad de estas problemáticas. Ya que es común aun, observar que se trabaja de manera generalizada y desarticulada en las intervenciones de estos programas dejando de lado las particularidades y necesidades de cada organización.

Tal diseño surge a partir de los resultados arrojados de los cuestionarios de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y cuestionario de síntomas asociados al estrés y ficha sociodemográfica, de la *Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial* (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010) (1). Con el fin de intervenir los factores de riesgo y potenciar los factores protectores.

El estudio y diseño se desarrolla en dos fases, la primera de diagnóstico para evaluar los factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y estrés laboral. Y la segunda del diseño del programa con las estrategias de intervención pertinentes a los resultados del diagnóstico.

2. Planteamiento del problema

La modernidad laboral como correlato de procesos de modernización y globalización, demanda nuevos retos a la organización y al ser humano. Las nuevas condiciones sociales implican retos al potencial de desarrollo de las personas y nuevas posibilidades de realización laboral, pero también diferentes condiciones y factores psicosociales en la organización; por los cambios en la tecnología, los ritmos de trabajo, los requerimientos de formación e información, y en general por las condiciones intrínsecas y extrínsecas del trabajo. Llevando como efecto a presentar problemas tales como incremento en el número de accidentes, ausentismo, aumento de incapacidades, dificultades para mantener la concentración, y otras múltiples afectaciones al desempeño laboral.

El entorno moderno del trabajo y de las organizaciones plantea una tensión en versiones de modernidad económica, política, social y cultural. Esta modernidad integra elementos de hibridación que están generando cambios percibidos como positivos o negativos en la calidad de vida laboral en todos los conglomerados sociales del mundo, cambios en la satisfacción, la motivación y la productividad organizacional; por ende cambio en los factores protectores y de riesgo psicosocial, cambios del mundo laboral que se caracterizan, en una época de globalización, por una frecuente y forzada movilidad laboral, una diferenciación entre personal de planta y contratados externos (podrían ahondar en el tema de tercerización y nuevas formas de contratación), así como una creciente desigualdad salarial.

Evaluar los riesgos psicosociales contemporáneos posibilita la comprensión de los requerimientos actuales a la seguridad y salud en el trabajo como responsable de la protección y desarrollo del potencial productivo de las personas. Al identificar los factores psicosociales, las organizaciones y específicamente, el área de gestión humana, puede diseñar, estructurar, modificar procesos, acciones que permitan la intervención de los factores de riesgo y potencialización de los factores protectores.

Es así como los cambios apresurados de la sociedad contemporánea, exigen propuestas puntuales e innovadoras que puedan impactar a las organizaciones, las cuales deben estar preparadas ante las adversidades y cambios que se generan en el entorno, para ello dentro de sus estructuras y políticas se deben implementar acciones de mejora continua, orientadas al análisis de riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores. De acuerdo a las exigencias y reglamentaciones que plantea en la *Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial* (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010)(1), así como en publicaciones previas como la Resolución 2646 de 2008; Ministerio de la Protección Social (3). De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se hace necesario realizar un análisis de los factores psicosociales enfocados a la salud física y mental de los trabajadores, determinando la magnitud de los riesgos y las acciones de mejora que se deben implementar.

Teniendo como base la guía y los protocolos, publicados y divulgados por la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015 (6,7). Brindando herramientas de promoción de la salud, al igual que potenciación y mantenimiento de factores protectores, siendo de gran utilidad también, en la intervención de los factores de riesgo y la prevención y atención de los efectos adversos en la salud de las personas.

Utilizándolos como mecanismos de acciones de intervención de las dimensiones que se contemplan en la Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

De acuerdo a la guía publicada por la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015, (6) “La intervención de los factores psicosociales puede hacerse desde dos enfoques: a) el control de los factores de riesgo y b) el fortalecimiento de los factores protectores. Sin embargo, es también viable hacer intervención en los individuos a través del desarrollo de formas de afrontamiento que contribuyen a transformar las percepciones y las reacciones frente a las condiciones psicosociales.

El presente estudio pretende integrar los dos factores (intervención de factores de riesgo detectados y fortalecimiento de los factores protectores), para generar un impacto integral y global tanto en los trabajadores como en la organización.

A continuación, se hará un recorrido por el estudio de antecedentes que con respecto al interés del presente estudio resultan desde el orden internacional, nacional y local, buscando establecer el estado actual en relación con el campo investigativo que se pretende abordar; sirviendo como soporte para la descripción y análisis de resultados de la presente investigación.

Desde lo internacional. Juárez (8) de la Universidad de Guadalajara, México, en 2007, realizó la investigación “Factores Psicosociales, Estrés y Salud en Distintas Ocupaciones: un estudio exploratorio”. Su objetivo consistió en identificar mediante preguntas abiertas los principales factores psicosociales, el estrés percibido, los estilos de afrontamiento y los problemas de salud informados por trabajadores de distintas ocupaciones. Se eligió una muestra no probabilística intencional compuesta por trabajadores administrativos, docentes, obreros y enfermeras de distintos centros de trabajo en la Ciudad de México (N=216). Los resultados evidenciaron diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional; sin embargo, otros estresores se presentaron en todas las ocupaciones, lo que marca la posibilidad de incluirse en un modelo generalizador.

El grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con los demás grupos. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ubica dentro de los estilos clásicos de emoción-problema, asimismo se identificó al apoyo social en el trabajo como una variable psicosocial particularmente importante; dichas variables destacaron positivamente en los docentes. Por último, en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo.

Artazcoz, Cubells, Moncada y Sanchez (9), realizaron un estudio sobre Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de un Hospital público de Barcelona en 1996, cuyo objetivo fue analizar la contribución de la tensión laboral a partir del modelo demanda-control de Karasek, en la satisfacción laboral y trastornos psicósomáticos relacionados con el estrés de dicha población. Se realizó un diseño de tipo transversal, aplicando cuestionario autocontestado para una muestra de 273 enfermeras y auxiliares de las distintas unidades asistenciales de dicho hospital. Teniendo en cuenta el nivel de tensión laboral (alta - baja), y el tipo de trabajo (pasivo – activo) se analizaron la satisfacción laboral y dos tipos de trastornos psicológicos de carácter ansioso y de carácter psicósomático a nivel bivariado y

multivariado mediante ajustes de modelo de regresión logística en los que se incluyeron variables del entorno laboral y extralaboral. Se concluye en el estudio que existe relación directamente proporcional entre alta tensión laboral, y otras variables del entorno laboral y extralaboral, con trastornos psicosomáticos; los trabajos pasivos y activos presentaron riesgos intermedios. El hallazgo remarca la importancia de considerar, además de los riesgos laborales clásicos, los relacionados con el entorno psicosocial del personal de enfermeras y auxiliares.

En referencia al estudio anterior, cabe resaltar que guarda relaciones con la presente investigación, en el sentido que también se desarrolla con personas que prestan sus servicios en entidades de salud, y que además se identificaron las variables factores psicosociales como influyentes en el estrés.

En la misma dirección en el campo internacional, en Copenhague, Dinamarca. Aust, Rugulies, Finken, & Jensen (10), en su estudio titulado *When workplace interventions lead to negative effects*, publicado en 2010, cuyo objetivo era investigar si las intervenciones en el lugar de trabajo dieron lugar a cambios en el entorno de trabajo psicosocial. Utilizando en su metodología siete unidades de intervención (n = 128) y siete unidades de referencia no aleatorias (n = 103) de un gran hospital en Dinamarca, donde participaron en un proyecto de intervención con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo psicosociales. La intervención consistió de días de discusión para todo el personal, grupos de trabajo de empleados, entrenamiento de líderes y actividades para mejorar la comunicación y cooperación. Las medidas del entorno de trabajo psicosocial se llevaron a cabo antes del inicio de la intervención y nuevamente después de 16 meses usando 13 escalas del Cuestionario Psicosocial de Copenhague, versión I (COPSOQ I). y los resultados en las unidades de intervención evidenciaron un empeoramiento estadísticamente significativo en seis de las 13 escalas de entorno de trabajo. La disminución fue más pronunciada en tres escalas que miden aspectos de las relaciones interpersonales y el liderazgo. Además, las tres escalas que miden aspectos de la organización del trabajo y el contenido del trabajo disminuyeron. En comparación, el grupo de referencia mostró cambios estadísticamente significativos en solo dos escalas. La evaluación del proceso reveló que una gran parte de la implementación falló y que estaban en juego diferentes teorías implícitas. Concluyendo así que, sin los conocimientos adquiridos a partir de los datos del proceso, los efectos negativos de esta intervención no pudieron ser comprendidos. A veces, como parece sucedió en este estudio: se pueden hacer más daños por expectativas decepcionantes que por no realizar una intervención. En el lado positivo, a través de este estudio es que el hospital se dio cuenta de varias áreas problemáticas y comenzó actividades para mejorar la situación. También, desde una perspectiva de investigación, este estudio tiene su gran aporte, porque muestra cómo las cosas pueden salir mal cuando la implementación falla y por lo tanto destaca la importancia de planificar y conducir el lugar de trabajo para ejecutar las intervenciones cuidadosamente, incluido un acuerdo sobre las teorías implícitas en juego las cuales deber estar articuladas y bien sustentadas.

Por su parte, desde el orden nacional se destaca el trabajo realizado por, Vera (11), de la Universidad pontificia Bolivariana, desarrollo un estudio de Diseño y ejecución de un programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que laboran en una empresa de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Cuyo objetivo era elaborar y desarrollar un programa de prevención sobre los factores de riesgo psicosocial individuales presentes en el personal, teniendo como base la prueba ISTAS 21 versión corta (CoPCoQ),

aplicada a 15 trabajadores, midiendo 6 dimensiones psicosociales de los cuales se determinaron los lineamientos de intervención para disminuir los riesgos presentes en la empresa. Concluyendo que la intervención mejoró la percepción de los empleados acerca de su empresa y la relación con sus superiores, al igual que los canales de comunicación. Aunque no queda claro si en dicho estudio se trabajó específicamente en promoción, prevención o intervención. Evidenciando que no se tienen en cuenta los factores protectores, siendo estos de gran relevancia para fortalecer y mantener dichas condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Orozco (12), en su estudio en la ciudad de Cali, Colombia, en 2010, tuvo como objetivo, identificar, evaluar y analizar los factores psicosociales protectores y de riesgo asociados al trabajo, en una muestra de 290 docentes con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali, Colombia. Con la cual se utilizó el instrumento ISTAS 21 (ISTAS 21, 2003, cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo para empresas de 25 y más trabajadores. Las 54 variables utilizadas para el estudio fueron: Exigencias cuantitativas, Exigencias cognitivas, Exigencias emocionales, Exigencias de esconder emociones, Exigencias sensoriales, Influencia en el trabajo, Posibilidades de desarrollo, Control sobre el tiempo de trabajo, Sentido del trabajo, Integración en la empresa, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Calidad de liderazgo, Refuerzo, Apoyo social, Posibilidades de relación social, Sentimiento de grupo, Inseguridad Estima y Doble presencia. Llegando a la conclusión que en la institución, los cargos y las funciones asignadas involucran actividades que permiten que el trabajador potencialice sus capacidades, a partir de la adquisición de saberes nuevos que surgen en el ejercicio propio de las tareas, lo que lo hace más competente y experto en los procesos que tenga a su cargo (Orozco, 2010). De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se identificaron como factores protectores: el sentido del trabajo, lo que evidencia que los trabajadores dan un significado a sus labores desde otros valores diferentes a los de la mera obtención de un salario a cambio de un servicio; la integración en la empresa, lo cual sugiere que los trabajadores asumen los logros y dificultades de la unidad como propios; la posibilidad de desarrollo, debido a que las actividades que desempeñan en sus puestos de trabajo les permite el desarrollo de habilidades y conocimientos; la claridad del rol, en donde los trabajadores perciben que existe claridad en funciones y papeles a desempeñar y la claridad de liderazgo, en donde los trabajadores resaltan el favorable direccionamiento de las personas a su cargo generando crecimiento, motivación y bienestar laboral. Siendo este estudio de gran aporte para la presente investigación ya que tiene en cuenta tanto factores de riesgo como los protectores.

Otro estudio realizado en Santander Colombia en 2012, por Camargo, Fajardo & Correa (13) describieron los resultados de la intervención educativa "Trabajando a gusto" dirigida al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel, orientada al fortalecimiento de la dimensión personal. Este estudio fue desarrollado con una muestra constituida por 76 personas, entre enfermeras, auxiliares de enfermería, mensajeros y camilleros del Hospital, que forman parte del personal adscrito a la Subgerencia de Servicios de Enfermería (SSE) del Hospital Universitario de Santander (HUS). En este estudio, fueron estudiadas variables sociodemográficas como: edad, género, estado civil, número de hijos, tipo de trabajo, antigüedad y procedencia. En relación a las variables correspondientes a cada eje temático abordado se encuentra: Comunicación asertiva, Inteligencia emocional, Manejo de

emociones y Control del Estrés, en donde se tuvo en cuenta un antes (pre-test) y un después (pos-test) de aplicada la intervención pedagógica. Se concluyó, que hubo un notable mejoramiento en lo relacionado con la comunicación asertiva que se ve reflejado en la disminución de personas calificadas como pasivas, agresivas y las pasivo-agresivas; así como un aumento en la proporción de individuos ubicados en el nivel de asertivas, se evidenció un fortalecimiento en la comunicación haciéndola más adecuada, oportuna y asertiva entre sí mismos y con quienes interactúan. Se observó en este estudio, que el fortalecimiento de la dimensión personal contribuye al afrontamiento positivo de los factores que afectan el bienestar personal, familiar y laboral generando grandes aportes a la calidad del cuidado que se brinda a los usuarios de los servicios de salud, así como también que las 56 actividades orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional obtuvieron logros positivos que se traducen en la adopción de prácticas orientadas al reconocimiento, expresión y regulación adecuada de las emociones por parte del personal de Enfermería participante en el Programa Educativo. Si bien el estudio brinda recursos para implementar estrategias en la organización, queda cierto vacío frente al punto de partida, al no identificar previamente los factores de riesgo ya que se pierde información importante de la cual se pueden realizar acciones enfocadas a los factores específicos de acuerdo a las necesidades.

En línea nacional también se encuentra el estudio de Tejada y Gómez (14), desarrollado en 2009, denominado *Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia*, donde se seleccionaron siete participantes de dos grupos de psiquiatras, a quienes se realizó una entrevista semiestructurada, que fue grabada y transcrita. Las transcripciones se realizaron utilizando la metodología de análisis de casos para investigación cualitativa. Entre los resultados relevantes se recalca la importancia de los modelos de esfuerzo-recompensa y de demanda-control para el estudio del burnout en psiquiatras. En este estudio se observa el desequilibrio entre los componentes del modelo, que está dado por factores personales como el sobrecompromiso con el trabajo, factores interpersonales y factores organizacionales. Se concluye que existen altos niveles de burnout en los psiquiatras, que pueden tener un impacto en el trabajo con sus pacientes.

Los autores hacen alusión a la relación bidireccional entre la satisfacción de los pacientes y el aumento del bienestar y la satisfacción de los psiquiatras; ante esto, muestran en el estudio, que además de las consideraciones personales, la prevención del burnout debe hacerse desde políticas gremiales que permitan modificar algunas formas de trabajo presentes en las instituciones.

Desde el orden local se puede referenciar el trabajo desarrollado por Patiño y Alvaran(15), la cual fue efectuada mediante una investigación cuantitativa, de alcance descriptivo, En este estudio participaron veinte 20 personas que corresponden al 100% de los colaboradores de la institución estudiada, para medir las variables estudiadas en esta investigación se utilizaron los cuestionarios estandarizados de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social (2010). A partir de los hallazgos evidenciados en realizan especial énfasis en el Dominio liderazgo y relaciones sociales, donde se encontró que las características del liderazgo en jefes, profesionales y técnicos puntuó como factor de riesgo en el 56% de ellos y éstas mismas características en auxiliares y operarios puntuó como factor de riesgo en el 57% de los encuestados; Para lo cual desarrollan una propuesta para implementar un programa para el desarrollo de habilidades de liderazgo, dirigido a los jefes.

El anterior estudio sirve como referente para esta investigación, ya que fue desarrollada a nivel local, mediante la aplicación de los cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, extralaboral y estrés del Ministerio de la Protección Social, que también será empleado en la descripción de los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en una IPS de la ciudad de Manizales. Además de esto, la población objeto en ambos estudios es de personas que prestan sus servicios en entidades de salud.

De estos estudios, se puede concluir que, a partir de las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, se ha generado un nuevo contexto para las organizaciones laborales, lo cual ha tenido importantes repercusiones en el sistema de trabajo y muy particularmente en las formas de organizarlo, lo que ha requerido de una gran capacidad de adaptación de los trabajadores.

El sector prestación de servicios de salud es donde se ha notado con mayor claridad las consecuencias de estos cambios, exacerbándose riesgos distintos a los tradicionalmente concebidos (riesgos físicos, químicos o biológicos), estos otros riesgos son de origen psicosocial, los cuales son los causantes del *estrés laboral* y sus patologías asociadas como el síndrome *burnout*, fenómeno que ha ido aumentando considerablemente su aparición, teniendo cada vez más alcance sobre el mundo del trabajo, hasta tal punto que actualmente es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más relevante (16).

Los factores psicosociales tienen un vínculo estrecho en la forma como se organiza el trabajo, al respecto Villalobos (4) los define como “la condición o condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional o laboral, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual fisiológico, psico-emocional y social”. (4)

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se hace necesario tomar medidas para combatir el aumento progresivo de los factores de riesgo psicosocial, relacionados con el trabajo y fuera de este. Es por ello, que se ha iniciado alrededor del mundo la creación de estrategias que mitiguen el estrés laboral a través de un adecuado diseño del puesto de trabajo, por medio de la capacitación de los empleados disminuyendo la sobrecarga y reemplazándolo por un cronograma de actividades que elimine la falta de actividad laboral, optimizando el apoyo social y favoreciendo los incentivos producto del trabajo realizado Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (17).

Es por ello, que a partir del año 2010, la herramienta empleada para evaluar el riesgo psicosocial en las organizaciones Colombianas ha sido la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores asociados al de riesgo psicosocial publicada por Ministerio de la Protección Social (2010) (1), basada desde la definición de factores psicosociales que se presentan en la Resolución 2646 del 2008(3). Lo interesante de esta Bateria, es que realiza la valoración de los riesgos desde una clara clasificación de los factores de riesgos psicosocial en Constructos, Dominios y estos a su vez son clasificados en Dimensiones. Siendo de gran utilidad para la identificación e intervención de los factores psicosociales, pues favorecen la salud y el bienestar de los trabajadores y contribuyen a la calidad de las organizaciones.

Desde el enfoque del bienestar psicológico, Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes(18), sólo hasta principios del siglo XXI, las investigaciones psicológicas sobre aspectos negativos de

la experiencia laboral, se ha estudiado de manera preponderante a través del tiempo, Siendo mínimos los estudios orientados a lo positivo, con una relación de quince estudios sobre aspectos negativos, a un estudio sobre investigaciones de aspectos positivos relacionados con la experiencia laboral. En consecuencia con lo anterior, según Cooper & Williams 1994, citado por Moreno, 2011(19), relatan la insistencia, en la relevancia que se le da a los factores psicosociales negativos (riesgo) que en los positivos (protectores), así como en los riesgos más que en el desarrollo mismo, cuando los factores psicosociales laborales, pueden presentar características que traen consigo, tanto consecuencias negativas como positivas. Es necesario entonces, contribuir con estudios dirigidos a la investigación de factores psicosociales y su relación con el impacto benéfico en la salud y el bienestar del trabajador y la organización, contribuyendo así, al fomento de trabajadores saludables que conformarán futuras organizaciones sanas.

Lo anterior permite llegar a la conclusión, que aún quedan ciertos vacíos en cuanto a la forma como se intervienen los factores de riesgo en las organizaciones y el seguimiento que les hacen a estas, para el bienestar y beneficio del trabajador, la productividad y rendimiento de las empresas, teniendo en cuenta también el mantenimiento y manejo de los factores protectores. Evidenciándose la necesidad de desarrollar una valoración e intervención no solo orientada a los riesgos psicosociales en las organizaciones, sino también a los factores protectores psicosociales del trabajador, de manera articulada e integral, para con ello, crear e implementar programas, estrategias e intervenciones que promuevan trabajadores saludables inmersos dentro de organizaciones saludables.

Por tal motivo, surge la necesidad de estudiar a profundidad las necesidades y particularidades de cada organización, ya que a pesar de la existencia de múltiples propuestas y programas para la reducción de riesgos psicosociales, son pocos los estudios relacionados directamente con todas las categorías integradas, tales como, factores de riesgo, factores protectores y síntomas asociados al estrés laboral; Siendo de gran aporte y sirviendo de modelo metodológico para el diseño e implementación en otras organizaciones, brindando datos contextualizados y consecuentemente más precisos para llegar a una mayor comprensión e intervención. Todo lo anterior en pro de mejorar el desempeño laboral y calidad de vida de los trabajadores.

De lo anteriormente mencionado, el problema que se quiere abordar en este estudio está relacionado con el diseño de un programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la dinámica organizacional de una IPS de la ciudad de Manizales.

Así, la información obtenida de este estudio conlleva a plantearse las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en la IPS?

¿Qué acciones sistemáticas se pueden diseñar con el fin de intervenir los factores asociados al riesgo psicosocial?

Para responder a las preguntas se plantearon los siguientes objetivos:

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar un programa de intervención de acuerdo a los resultados del diagnóstico de factores asociados al riesgo psicosocial, en una IPS de la ciudad de Manizales.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar la caracterización sociodemográfica de los trabajadores de la IPS.
- ✓ Identificar los factores protectores y de riesgo mediante el diagnóstico de los riesgos psicosociales en la empresa.
- ✓ Priorizar las variables a intervenir en la IPS de acuerdo al nivel de riesgo alto.
- ✓ Diseñar una estrategia de intervención pertinente con los hallazgos evidenciados en el estudio.

4. Justificación

Los factores de riesgo psicosocial son uno de los problemas que más impactan el plano laboral, ocasionando ausentismo, accidentes y enfermedades laborales; alterando la productividad y eficiencia en la prestación de servicios en las organizaciones.

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo de manera positiva o negativa. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad. Actualmente se está viviendo un proceso de evolución del trabajo y de las empresas la cual conlleva a nuevas exigencias que se convierten en factores de riesgo psicosocial y afectan a todos los niveles de la organización.

El análisis de los factores de riesgo psicosocial y su evaluación en los entornos de trabajo, supone uno de los grandes retos para las empresas de hoy en día, de acuerdo a las reacciones frente a una determinada situación psicosocial, no siempre son las mismas para todos los trabajadores, ya que dependen de la percepción que cada uno de ellos tenga; para ello, es importante saber analizar bien los resultados que se obtienen en la evaluación y con base en ellos poder establecer un buen plan de acción.

La evaluación de los factores asociados al riesgo psicosocial en las entidades de salud, tanto a nivel nacional como internacional, en los últimos años, es un tema de estudio de gran interés, ya que la aplicación de la psicología en la prevención de riesgos laborales, es de reciente aplicación en Colombia. La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

La situación actual de las organizaciones de salud, se caracteriza por un significativo aumento de factores de riesgo y estrés laboral, y está claro que a pesar de la existencia de la resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de la Protección social (3), donde se reglamenta la valoración e intervención del riesgo psicosocial en las empresas, la gran mayoría aún se quedan en el plano de valoración y si logran hacer intervención solo se limitan a trabajar en el déficit, quedándose cortos en potenciar los factores protectores.

Por tal motivo el objetivo de este estudio es diseñar un programa de intervención de acuerdo a los resultados del diagnóstico de factores asociados al riesgo psicosocial, en una IPS de la ciudad de Manizales.

Por medio de los cuestionarios aplicados de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y cuestionario de síntomas asociados al estrés y ficha sociodemográfica, de la Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010) (1). Con base en los resultados que se obtienen, se realiza un programa de intervención orientado a disminuir factores de riesgo y estrés laboral, al igual que potenciar los factores protectores, estableciendo el personal al que va dirigido esas medidas, las personas responsables de llevarlas a cabo y la forma.

De acuerdo a los antecedentes y literatura explorada, los diseños de propuestas de intervención de dichos estudios tienen en cuenta solo los factores de riesgo descuidando los factores protectores, que a futuro de no ser trabajados podrían pasar a riesgo medio o alto. Es por tal motivo que surge el interés de un diseño personalizado de acuerdo a las necesidades de la organización y sus colaboradores, que intervenga en las condiciones generadoras de riesgo y estrés, teniendo en cuenta el mantenimiento de los factores protectores.

Es allí donde cobra sentido la novedad de este estudio llevando a lograr aportes significativos para la apertura investigativa en el análisis e intervención de los factores asociados al riesgo psicosocial en el ámbito laboral, impactando y aportando conocimientos al campo de estudio y destacando la importancia de la intervención focalizada y contextualizada. Además, sirve de incentivo a su vez para el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas. Al igual que puede servir como insumo para establecer la necesidad de introducir en las instituciones y en la sociedad mecanismos de mejoramiento y concienciación sobre los posibles efectos perjudiciales que pueden estar generando los acelerados y nuevas dinámicas laborales, en las instituciones, en sus colaboradores y por ende en la sociedad en general.

5. Marco teórico

5.1. Marco de antecedentes

Algunos organismos internacionales analizan los factores psicosociales desde dos componentes; de una parte se encuentran las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, lo cual es posible denominar como factores psicosociales de interacción; y de otra parte se encuentran las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, denominado factores psicosociales individuales (Organización Internacional del Trabajo OIT; Paoli & Merllié (20,21), que a través de percepciones y experiencias de cada

persona pueden repercutir de manera negativa en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Existen cuatro determinantes de los factores psicosociales establecidos por el Instituto del Seguro Social (22), estos son:

Las mentalidades: conjunto de valores, conocimientos, normas de comportamientos y estereotipos (ideas preconcebidas) sobre y acerca de los grupos. Corresponden a las actitudes que orientan nuestra conducta hacia ciertas finalidades. Las mentalidades se manifiestan en cómo piensan los sujetos en las organizaciones, sus valores, sus objetivos, metas, etc.

Las motivaciones: son los determinantes del comportamiento lo que lleva a los seres humanos a la acción, lo que los motiva. Pueden deberse a presiones externas o internas; se traducen siempre por los significados que se dan a las cosas. Comprender lo que va a significar para cada grupo de trabajadores o para un individuo es prever su comportamiento; de la misma manera se puede orientar la conducta si se consigue imprimir una u otra significación.

Las interrelaciones humanas: sistema de comunicaciones existentes en la empresa, pueden ser de autoridad (el individuo tiene personal a su cargo o es subalterno); informales (relaciones entre las personas a nivel socio-afectivo) y funcionales (transmisión de informaciones necesarias para la realización de una tarea y para la buena marcha del sistema).

Los factores intrínsecos: se refiere a las características individuales: habilidades, aptitudes, actitudes, intereses, necesidades, personalidad, ideas, etc.

Los factores psicosociales son un aspecto que en los últimos años ha cobrado especial importancia desde la investigación en el mundo del trabajo y dado el reconocimiento por parte de los organismos internacionales OIT & OMS (23), en cuanto a la generación de problemas de salud y factores de riesgo psicosocial, las organizaciones deberán preocuparse por prevenir dichos factores de riesgo; esto ha llevado a la creación de vías institucionales para dar solución y prevenir este tipo de riesgo. Las primeras políticas públicas que se crean en Colombia para prevenir la salud del trabajador datan de comienzos de la década del 50 con la definición de enfermedad profesional:

...Se entiende por enfermedad profesional todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.¹ (Congreso de la República, 1950, 172)(24).

A finales de la década del 70, se formula la ley 9 de 1979, en la cual se establecen normas tendientes a prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo (Congreso de Colombia, 1979); a finales de la década del 80 con la resolución 1016 de marzo de 1989 se estipula la organización, funcionamiento y formación de los programas de salud ocupacional en las organizaciones y dentro de sus funciones se establece la identificación de agentes de riesgo psicosocial en el trabajo (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Ministerio de Salud, 1989); en el año 2003 con el decreto ley 205 se crea

el actual organismo rector de trabajo, seguridad social y salud –Ministerio de la Protección Social- (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Departamento Administrativo de la Función Pública, 2003) pero es con la resolución número 2646 de 2008 (3), conferida por el Ministerio de la Protección Social que se reconoce la existencia de factores de riesgo psicosocial en la empresa y se establecen como causal de generación las condiciones intrínsecas y extrínsecas del trabajo, específicamente los define como:

...Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo [...] comprenden aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la protección Social, 2008, pp. 3 -4)(3).

De acuerdo a la definición anterior es posible identificar tres condiciones psicosociales que pueden repercutir negativamente sobre la salud de los trabajadores, siendo estas condiciones intralaborales, condiciones extralaborales y condiciones intrínsecas al trabajador.

Desde las condiciones intralaborales el Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010) (1), identifican que este tipo de riesgo puede ser generado desde diferentes perspectivas o dominios, siendo éstas: demandas del trabajo; control sobre el trabajo; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; y aspectos de recompensa y bonificación (Ver tabla 1.)

Tabla 1. Dominios de las condiciones de riesgo intralaboral

DEMANDAS DEL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	RECOMPENSA
Son las exigencias que el trabajo impone al individuo, siendo éstas emocionales, mentales y físicas.	Es la posibilidad que el trabajo le da al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización.	Son las relaciones sociales particulares que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores.	Es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, siendo esta financiera y emocional.

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Asimismo, es posible identificar un gran número de trabajos que abordan las condiciones de riesgo intralaboral, en especial desde problemas clínicos más no desde un dominio en

particular. De acuerdo a esto es posible identificar, desde diferentes contextos, geográficos y organizacionales, problemas generados por los factores psicosociales intralaborales.

Desde las condiciones extralaborales, algunos estudios revisados plantean que la población económicamente activa enfrenta no solo la acumulación cuantitativa de factores de riesgos presente en su entorno laboral, sino además factores de riesgo para su salud que se corresponden con su ambiente extralaboral, situación que hace vivir una problemática de salud muy intensa en los trabajadores, convirtiendo al trabajo en uno de los determinantes fundamentales de la salud humana.

En el caso colombiano a partir de la normativa del ministerio de la protección social, (2008)(3) se clasifican los factores extralaborales en:

Tabla 2. Dimensiones de las condiciones de riesgo extralaboral

DEMANDAS EXTRALABORALES	RELACIONES INTERPERSONALES
Exigencias que las condiciones de vida fuera del trabajo impone al individuo, generalmente relacionadas con las condiciones de vivienda, el desplazamiento de entre el hogar y el trabajo, la situación económica del grupo familiar y el tiempo dedicado a actividades domésticas, personales o de recreación. En este dominio se evalúan aspectos como: características de la vivienda y de su entorno, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, situación económica del grupo familiar, tiempo fuera del trabajo	Son todas las interacciones que se establecen con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos funcionales de dichas relaciones como la calidad de las mismas y el apoyo social. En este dominio se evalúan aspectos como: calidad de las relaciones sociales extralaborales y apoyo social extralaboral.

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

La implicación que los factores de riesgo psicosociales tienen en la salud de los trabajadores ha sido insuficientemente estudiada; quizás porque son aspectos menos tangibles y más difíciles de definir, con frecuencia los profesionales de la salud laboral, prestan una mayor atención a las enfermedades profesionales y a los accidentes laborales, subestimándose el papel de los riesgos psicosociales; en tanto las enfermedades profesionales son concebidas en una relación casi exclusiva con los agentes químicos o físicos del ambiente laboral, omitiéndose o desvalorizándose el papel que las condiciones, psicológicas y sociales que el ámbito laboral ejercen en el proceso salud - enfermedad.

Al respecto, algunos estudios afirman que los trabajadores están más preocupados por estas condiciones psicosociales (extralaborales) que por otros riesgos del ambiente de trabajo, en tanto, se asocian al bienestar del día, a la satisfacción laboral y en último término al estrés mental que altera la vida cotidiana limitando las posibilidades de una vida productiva tanto en el ámbito laboral como extralaboral; son los riesgos asociados en gran medida a la organización del trabajo, la carga psíquica y física de trabajo, relaciones interpersonales, método y estilo de dirección, las perspectivas del trabajador, el sistema de estimulación, etc.

Al asumir el enfoque de riesgo desde esta perspectiva, implica que se debe abordar con mayor amplitud las relaciones entre la vida laboral y extralaboral del trabajador lo que teóricamente y en la práctica es necesario gestionar pues las condiciones de bienestar del trabajador no puede reducirse al marco de la actividad laboral solamente, la vida extralaboral es fuente de factores psicosociales que ejercen influencia en el proceso de desarrollo de los individuos (25).

Por último, como consecuencia de los altos niveles de riesgo psicosocial ocasionados en el mundo laboral, se identifica el estrés laboral, categoría que ha sido analizada por diversos estudios y en los cuales se identificaron como escalas de medida el SWS-SURVEY[®] el cual evalúa los niveles de salud mental y los niveles de estrés por factores personales, sociales y laborales, además la dimensión de estrés que evalúa, el instrumento se compone de las categorías esfuerzo físico, tensión corporal, intensidad de trabajo, concentración, y condiciones adversas (Leal et. al.) (26), el Maslach Burnout Inventory –MBI-(27), el cual mide en 22 escalas el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional Quiroz & Saco (28), Albaladejo et al (29), Escudero & Delfín(30). El General Health Questionnaire –GHQ- consta de 60 ítems y analiza factores de riesgo personal, laboral y psicopatológicos asociados, éste ha sido aplicado en contextos docentes (31).

Algunos estudios analizan la relación entre el estrés laboral la sindicalización de los trabajadores y el tipo de contrato (Leal et. al.) (26) identificando que el estrés no está asociado con el tipo de contrato, y si está relacionado con aspectos personales, sociales y laborales (26) otros estudios analizan la relación entre aspectos sociodemográficos y estrés laboral, evidenciando que las personas jóvenes, el género Edelwich & Brodsky (32), los contratos laborales a término fijo y el ser soltero son aspectos que inciden en el estrés laboral (30).

Es de resaltar que desde los aspectos metodológicos es posible evidenciar que para el análisis del estrés laboral priman los estudios de enfoque cuantitativo, con enfoque bivariado Albaladejo et al(29), Álvarez et al(33); Extremera et al (34), análisis correlacionales, asimismo se identifica que son pocos los que analizan efectos causales siendo el modelo de regresión logístico el más utilizado para este tipo de análisis Galdeano et al (31), además se encuentran pocos estudios que realicen contrastación de validez y confiabilidad de los instrumentos para el contexto en el que se aplica Escudero & Delfín, 2010(30) y pocos estudios que realicen triangulación de métodos de análisis perspectivas cuantitativas y cualitativas Artazcoz & Molinero(35) y no se evidencian en los antecedentes análisis con prescripción cualitativa.

5.2. Marco Referencial

EL TRABAJO: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL.

En la historia de la humanidad el trabajo, como actividad humana, es considerado fuente transformadora de la naturaleza pero también generadora de la realidad social, esto es, trasciende la finalidad económica de producción de bienes y servicios para constituirse en elemento de integración y cohesión social; en términos de Koller y Artiles (36), el trabajo es una forma de reconocimiento y de construcción de salud mental de la persona y por ende define la calidad de vida de los individuos no solo por permitir la satisfacción de necesidades vitales sino porque en él se determina el grado de libertad o sometimiento de quien lo vive.

El concepto de trabajo ha evolucionado históricamente, aspecto que no se tratará en la presente investigación, llegando en la sociedad actual a asociarse trabajo con empleo, aspecto de especial interés en el presente estudio: “El trabajo en su condición moderna de empleo se

ha convertido en el medio fundamental de integración social y de realización individual...el trabajo-empleo como combinación entre mercado y ocupación es la forma del trabajo “normal” en la modernidad, las instituciones (familia, empresa, administración, legislación), las normas (valores ético-morales), la ordenación del tiempo y del espacio social aportan el marco y el fundamento de esa forma social del trabajo” (Koller y Artiles, p. 6 y 17) (36) .

Entendido así, el mundo del trabajo se constituye en un conjunto de relaciones sociales en el que intervienen diversos actores que aportan sus intereses, motivaciones, potencialidades y restricciones, en un contexto conformado por organizaciones en las que predominan lógicas determinadas por exigencias internas o externas y que terminan estableciendo reglas y condiciones para el ejercicio del trabajo “La empresa y todo su entorno es vista como un campo de fuerzas en tensión dinámica y, por lo mismo, cambiante según las lógicas de las prácticas de los agentes envueltos en una relación laboral” (37).

En las relaciones entre las lógicas y los actores intervinientes en la relación laboral, surgen al menos cuatro elementos que interesan para la presente investigación. En primer lugar la *esencia del trabajo*, que según Urrea, tiene dos dimensiones, una subjetiva o de contenido del trabajo como actividad creativa individual – colectiva en un marco de subordinación y una dimensión objetiva asociada a las modalidades de compensación o remuneración que permitiría la reproducción de la fuerza laboral “estas dos dimensiones en interacción recíproca producen una actividad placentera versus displacentera o generadora de felicidad versus sufrimiento para quien la ejecuta, o sea el trabajador” (37).

En este elemento vale la pena considerar diversos aspectos como la posibilidad real de que el trabajo sea una actividad creativa con relativa autonomía, con posibilidad de que el trabajador pueda aplicar sus conocimientos habilidades y destrezas para tomar decisiones en su ámbito, o por el contrario, el trabajo se constituye en una serie de actividades repetitivas y rutinarias en las que el ejecutor no puede incidir voluntariamente ni en el orden, ni en la secuencia de dichas tareas, ni siquiera en las pausas o descansos requeridos.

De otra parte, la compensación no está limitada a la remuneración o pago por la labor desempeñada sino que se extiende a todas aquellas recompensas relacionadas con el orgullo de hacer parte de la organización y que llevan hasta la autorrealización del individuo; en otras palabras, este aspecto se relaciona con las oportunidades sociales y al reconocimiento de pertenencia a un grupo “El esfuerzo en el trabajo es reconocido como parte de un proceso de intercambio socialmente organizado al cual la sociedad en general contribuye en términos de recompensas. Éstas son distribuidas por tres sistemas: el dinero, la estima y las oportunidades de promoción (que incluyen la estabilidad laboral)” Peña, Ramos y Martínez, p.3 (38).

El segundo elemento tiene relación con *las exigencias que el trabajo* tiene para quien lo ejecuta; se asume que cualquier persona que deba realizar un trabajo tiene exigencias por resultados lo cual obliga a las personas a dedicar esfuerzos físicos, pero también mentales y emocionales, que dependen entre otras cosas de las responsabilidades del cargo, las condiciones ambientales en que se lleva a cabo el trabajo y la organización técnica del trabajo; estas exigencias a su vez inciden sobre el individuo y su entorno “el trabajo es una actividad concreta realizada por personas en contextos socio-históricos y, a partir de allí, se convierte en un organizador del tiempo cotidiano y de estructuras de actividades personales, familiares, grupales, comunitarias” Rentería, p.33.(39)

El tercer elemento se asocia *con la organización social para realizar el trabajo*, es decir, considera una dimensión simbólica construida socialmente “se elabora a partir de las

prácticas sociales instituidas y es construida y reconstruida por los agentes sociales, quienes mediante los procesos comunicativos, le otorgan sentido a las experiencias laborales cotidianas” Peralta, p.61(40), procesos en los que se desarrollan mecanismos de afiliación y participación.

En esta dimensión se diferencian dos tipos de interacciones valiosas para la comprensión del sentido y los efectos del trabajo: las relaciones con los jefes y las relaciones con los pares. En el primer caso las interacciones tienen que ver con los estilos de dirección en la gestión del trabajo, la manera como se asigna y controlan las tareas y los resultados, el tipo de apoyo que recibe de sus jefes, la manera como estos manejan los conflictos, la motivación, la comunicación y en general la retroalimentación, y en las segundas se trata de las interacciones que se llevan a cabo con sus compañeros, el grado de aceptación, reconocimiento y cohesión que se pueda lograr y que termina reflejándose en el apoyo social para realizar el trabajo.

El cuarto elemento de interés para el presente estudio hace referencia al *entorno del trabajador* que directa e indirectamente incide sobre el trabajo, incluye entre otras cosas las relaciones familiares, las relaciones interpersonales, el tiempo para el descanso y el ocio, los tiempos y condiciones de desplazamiento hacia el sitio de trabajo.

5.2.1. Riesgos laborales - Factores de riesgo psicosocial

Como se observa de lo hasta aquí descrito, el trabajo más que una actividad productiva, es una actividad social en el cual juegan un papel importante los factores psicosociales que “comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (1).

Complementariamente la Organización Internacional del Trabajo OIT, p.87 (41), considera que los factores psicosociales son, las "interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo"

Estos factores psicosociales que intervienen en el ámbito laboral pueden ser de tipo protector o de riesgo. Se convierten en protectores cuando no generan peligro para el bienestar y la calidad de vida del colaborador y en factor de riesgo, cuando existen circunstancias lesivas que tienen su origen en las distintas fuentes, las cuales se describen como aspectos propios de la organización del trabajo, del individuo o del entorno.

Expresado, en otros términos, en esa interacción dinámica propia del trabajo se generan tensiones que pueden terminar afectando la salud y el bienestar de las personas, así como generando efectos no deseables sobre el desempeño laboral de los individuos, por ello se habla de factores de riesgo, habiéndose puesto especial énfasis en los factores de tipo psicosocial. Aunque estas tensiones han existido desde siempre, por mucho tiempo se pensó que era la persona quien debía adaptarse al trabajo, pero en las últimas décadas empezaron a

tomar fuerza prácticas de ajustes persona – organización resultando de especial importancia que los puestos de trabajo resultaran apropiados al trabajador atenuando el trabajo monótono y repetitivo y reduciendo efectos adversos sobre la salud y el bienestar de las personas, a la vez que se motivaba el desarrollo y potenciación de los talentos.

Por diversas razones los factores de riesgo se han acentuado en los últimos años, entre ellas, la alta presión por aumentar la productividad a nivel mundial, la inestabilidad laboral y la flexibilización en el trabajo no solamente por el tipo de contratación sino por otros efectos como la polivalencia y la movilidad ocupacional forzada, que han tenido efectos significativos sobre el contrato psicológico, los cambios técnicos y organizativos que presionan nuevas exigencias emocionales en el trabajo.

A partir de estos modelos el Ministerio de Protección Social de Colombia ha estructurado una propuesta integral para el análisis de los factores psicosociales (1), el cual es asumido metodológicamente para la presente investigación (Cuadro 3)

Los riesgos psicosociales pueden estar modulados por condiciones individuales propias del trabajador las cuales son clasificadas como información sociodemográfica entre la que se incluyen variables como género, edad, estado civil, escolaridad, profesión, estrato socioeconómico y personas a cargo; igualmente intervienen también variables ocupacionales como lugar de trabajo, antigüedad, cargo, área de trabajo, tipo de contrato, horas de trabajo y modalidad de pago (1).

5.2.2. Factores psicosociales intralaborales y extralaborales

Factores de riesgos psicosociales intralaborales

Las condiciones intralaborales son las características del trabajo y de su organización que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos, que influyen en la salud y bienestar del individuo; el modelo demanda - control – apoyo social es el que mejor permite comprender estas condiciones y facilitan su análisis en caso de que se conviertan en riesgos. **Tabla 3.**

Tabla 3. Dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial

Dominios	Dimensiones	Características
Condiciones intralaborales		
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas	Cantidad de trabajo - Tiempo disponible
	Demandas de carga mental	Cantidad y complejidad información
	Demandas emocionales	Exposición a sentimientos y emociones
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Obligaciones no transferibles
	Demandas ambientales y esfuerzo físico	Esfuerzo físico o adaptativo
	Demandas de la jornada de trabajo	Jornadas y pausas

	Consistencia del rol	Consistencia ética, técnica y de calidad
	Influencia de ambiental laboral sobre el extralaboral	Impactos sobre la vida extralaboral
Control	Control y autonomía sobre el trabajo	Margen de decisión sobre aspectos laborales
	Oportunidades desarrollo y uso de habilidades	Posibilidades de desarrollo y potenciación
	Participación y manejo del cambio	Posibilidad de adaptación a cambios
	Claridad del rol	Papel esperado del trabajador
	Capacitación	Formación para su Trabajo
Liderazgo y relaciones sociales	Características del liderazgo	Papel de los jefes
	Relaciones sociales en el trabajo	Interacciones con pares
	Retroalimentación del desempeño	Feedback sobre desempeño
	Relación con los colaboradores	Apoyo de colaboradores
Recompensa	Reconocimiento y recompense	Compensación por el esfuerzo laboral
	Recompensas de pertenencia y del trabajo	Orgullo y autorrealización
Condiciones extralaborales		
Dimensiones		Características
Tiempo fuera del trabajo		Tiempo descanso y recreación
Relaciones familiares		Interacciones con núcleo familiar
Comunicación y relaciones interpersonales		Con allegados y amigos
Situación económica del grupo familiar		Recursos para gastos básicos
Características de la vivienda y su entorno		Infraestructura, ubicación y entorno
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo		Exigencias del rol familiar sobre el trabajo
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda		Duración y características

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

La demanda o exigencias básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea, estas exigencias pueden estar más o menos bajo el dominio del trabajador dependiendo de la capacidad de control que la organización proporciona a la persona, observable en el grado de autonomía, iniciativa, posibilidad de aplicar y desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos.

El control es el recurso que el colaborador usa para moderar las demandas de trabajo, por esta razón, las reacciones de tensión psicológica negativas como la fatiga, ansiedad,

depresión y enfermedades físicas, se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la capacidad de toma de decisiones y control del trabajador es baja.

El modelo incorpora la perspectiva de apoyo social, apoyado en la hipótesis de que la integración social y emocional, la confianza entre los compañeros de trabajo, supervisores, entre otros, atenúa o disminuye la tensión psicológica. Para Ruiz (42), el apoyo social tiene una incidencia muy positiva en la salud física y mental del trabajador, como en el desempeño de la tarea y su productividad, pues actúa como mecanismo protector de la salud ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador, afectando los procesos fisiológicos de manera importante, favoreciendo la salud y la adquisición de nuevos conocimientos. Además, resalta, que el apoyo social puede afectar favorablemente los patrones de afrontamiento y el comportamiento productivo, además que contribuye a tener un sentido positivo de la identidad, a partir del aporte individual que hace a la persona.

En el presente estudio las demandas o exigencias del trabajo se refieren tanto a requerimientos ambientales o de esfuerzo físico tales como condiciones físicas, químicas, biológicas, de diseño del puesto o de saneamiento, como a demandas cuantitativas, es decir, a la relación entre la cantidad de trabajo frente al tiempo disponible y el tipo y característica de las jornadas de trabajo; así como a demandas de carga mental relacionadas con el esfuerzo mental, demandas emocionales que puedan interferir en los sentimientos y emociones del trabajador; igualmente se incluyen las exigencias que tienen que ver con la responsabilidad directa en el trabajo. Por último, se tienen en cuenta la consistencia en las exigencias éticas, técnicas y de calidad, y las condiciones laborales que pueden impactar la vida extralaboral del trabajador (1).

En cuanto al dominio Control, se incluyen el margen de decisión que tiene el individuo sobre la cantidad, ritmo y orden de trabajo y en general sobre la organización de los tiempos laborales; así mismo comprende la posibilidad que se le brinda a la persona para aplicar, aprender y desarrollar conocimientos y habilidades. Un componente importante es el nivel de información y participación que logra la persona en los procesos de transformaciones organizacionales y que le implican procesos de adaptación y cambio. A estos se suman la claridad del papel que el trabajador debe tener frente al trabajo y las posibilidades de capacitarse y prepararse que la empresa le brinda para cumplir sus tareas (1).

En lo relacionado con el apoyo social se incluyen las interacciones que se generan por el contacto con otros para la realización de su labor que se asocian con conceptos como trabajo en equipo, cohesión y comunicación; también el tipo de liderazgo que se ejerce sobre el trabajador para la obtención de resultados, manejo de conflictos, motivación y comunicación, situación que se complementa con la visión contraria, es decir, las características de gestión de los subordinados. Por último se incluye una dimensión de retroalimentación del desempeño que le permita conocer sus fortalezas y debilidades (1).

De otra parte, recurriendo al modelo de esfuerzo – recompensa de Siegrist (43,44) que reconoce aspectos no considerados por el modelo de demanda/control, se enfatiza en la importancia del estatus, el reconocimiento y la estima. Para Van Der Doef & Maes (45), tanto las cargas laborales (esfuerzo extrínseco), como las características personales (esfuerzo intrínseco), se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo, las cuales

se ven compensadas por recompensas como el estatus laboral, la estima o el dinero, entre otras.

Coherente con ello, en el modelo asumido en la presente investigación se indagará tanto por la retribución que la organización da al trabajador en contraprestación por el esfuerzo realizado, como por las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, que comprende aspectos como percepción de estabilidad, sentimiento de autorrealización, compromiso y pertenencia (1).

Factores de riesgo psicosociales extralaborales.

Casi siempre cuando se habla de un factor de riesgo extralaboral se hace referencia al entorno laboral del empleado y se hace énfasis en aquellos aspectos relacionados con los periodos en que el trabajador no está laborando o está por fuera de su lugar de trabajo, no obstante, se habla muy poco del trabajador fuera de su sitio de trabajo, es decir, cuando los empleados llegan a su casa, teniendo en cuenta las relaciones familiares y sociales, el manejo del tiempo libre, las distancias entre el trabajo y la vivienda, puesto que estas situaciones pueden generar problemas en la vida laboral.

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta al estudiar los factores de riesgo extralaborales, es la denominada doble presencia evidenciada en la limitación que muchas mujeres y algunos hombres para el descanso pues deben llegar a su casa a ejercer labores del hogar. Es importante tener en cuenta que en la mayoría de los casos la mujer ya no se encuentra en su hogar, de hecho, en las sociedades modernas las reglas han cambiado tanto, que en muchas ocasiones es la mujer la que lleva la economía del hogar lo cual ha afectado el entorno doméstico de la mayoría de los trabajadores convirtiendo “el hogar” en un lugar al que muchos prefieren no ir, presentándose síndromes como es el trabajólico, que debe ser analizado en los componentes social, familiar y de carga laboral.

Los factores extralaborales se pueden agrupar en *utilización del tiempo libre*: asociado a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos. Todos estos aspectos se pueden convertir en riesgo en la medida que pueden generar frustración, que si bien no tiene que ver con el tiempo laborado, su repercusión se ve en horas laborales; *pertenencia a redes de apoyo social* sean familiares, grupos sociales, comunitarios o de salud; *situación socioeconómica del grupo familiar* que puede ocasionar alteraciones cuando el trabajador es el único que aporta a la economía familiar, se puede ver presionado a traer más dinero al hogar, o en otros casos, cuando los miembros de la familia tienen o aparentan una calidad de vida diferente a la que sus recursos económicos se los permite; *características de la vivienda y su entorno*: es importante tener cuenta el entorno social por la presión de grupo, tanto en condiciones de violencia, o por exigencia de las redes sociales.

Existe, por otra parte, un grupo importante de factores extralaborales que favorecen el incremento del estrés laboral, las dificultades económicas, incrementadas por los costos del transporte y las dificultades para movilizarse a su lugar de trabajo y el retorno al hogar, las dificultades presentes en la educación y el nivel académico alcanzado por los hijos, etc., pueden hacer más difíciles las relaciones en el entorno del trabajo.

Algunos de los anteriores factores pueden favorecer el abuso en el consumo de sustancias psicoactivas como parte de la presión de grupo, la influencia de modelos culturales y, finalmente, los problemas de estabilidad fisiológica o emocional.

Es importante señalar que estos factores suelen ser afectados por los imaginarios y políticas de las empresas, tales como la percepción que tenga la empresa sobre los riesgos psicosociales ya que para muchos empresarios solo es importante lo que pasa en su organización y no son conscientes de los problemas extra laborales que de otra forma, alteran el clima de confianza y de tranquilidad entre y con sus colaboradores, y en muchas ocasiones puede disminuir la productividad; las políticas generales frente a los riesgos extra laborales: para muchos empresarios solo es importante lo que la ley exige y lo que pasa fuera de su empresa no es primordial, por lo tanto no existe; y por último la proyección que hace la empresa frente a los factores extra laborales de riesgo, puesto que en muchas ocasiones solo se limitan a ver la responsabilidad social empresarial como el medio ambiente, olvidándose de la relación trabajador sociedad.

5.2.3. Estrés laboral

ESTRÉS LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO.

Naturaleza del estrés

El estrés es un fenómeno que afecta a los seres humanos; es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos para responder a estas; es producido generalmente por factores psicosociales que inciden sobre las personas que día a día se enfrentan a múltiples y constantes demandas que se dan en el mundo actual caracterizado por la globalización y el predominio de la tecnología.

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás exigiéndose cada vez más hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejarse consumir por las grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio impone de manera creciente.

El término estrés tiene varios significados según el ámbito; por ejemplo en la física y en la arquitectura se refiere a la fuerza aplicada sobre un objeto que puede deformarlo o romperlo Cano (46). Campos (47), señala que estrés es un término adaptado al español que proviene de la voz inglesa 'stress', que significa fuerza; así mismo Cano(46) enuncia que en psicología, estrés usualmente se refiere a ciertos acontecimientos que ocurren cuando el ser humano se encuentra en situaciones que implican fuertes demandas para el individuo, las cuales pueden agotar todos los recursos de afrontamiento.

Este término ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye (48) al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor y a cualquier situación estresante Campos(47). Según Cano (46), desde el punto de vista de la psicología, el estrés se ha entendido desde tres enfoques: como estímulo, el estrés es capaz de provocar una reacción o

respuesta por parte del organismo, como reacción o respuesta se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo, y como interacción el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

La reacción o respuesta, conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuada o inadecuadamente a las demandas externas. Es decir, las respuestas del organismo se realizan en los planos biológico, físico y psicológico a través del complejo sistema psiconeuroendocrinológico.

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación, se adopta el concepto de “eustrés”.

Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el “distrés”, que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicósomática por distrés.

La angustia como respuesta psicológica, la vía elegida (autonómica o neuroendocrina) y la manifestación somática de la angustia en alguno de los sistemas del organismo, conducirán a la enfermedad psicósomática por agotamiento del sistema u órgano afectado.

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción” y Lazarus (49) define el estrés como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

La mayoría de autores están de acuerdo en que el término “estrés” se utiliza de formas diferentes, Lazarus (49), describe que frente al acercamiento del estímulo, algunas teorías ven el estrés como un estímulo, como una demanda externa, como un evento o situación que afecta al individuo y es potencialmente dañino. Incluso dentro de este acercamiento se distingue entre estímulos objetivos y estímulos subjetivos, siendo éstos últimos precisamente los más problemáticos. Sin embargo, en general, a un evento o situación que puede afectar más que como estrés se la denomina estresor.

Así mismo, con relación al acercamiento de la respuesta; en este tipo de teorías se entiende el estrés como la respuesta fisiológica y/o psicológica inespecífica a cualquier tipo de amenaza externa. En 1978 Selye(50), es el primero en defender esta teoría. Ante esta amenaza externa, el organismo intenta defenderse mediante lo que se llama el síndrome general de adaptación, que tendría tres fases:

- a) Reacción de alarma. Es cuando se ve la presencia de la amenaza.
- b) Reacción de resistencia. Si esta amenaza dura se “combate” contra ella.

c) Reacción de agotamiento. Si la amenaza sigue, llega un momento en que hay agotamiento y se deja de combatir.

En cuanto a las reacciones desfavorables al estrés o consecuencias, las corrientes de investigación actual, empiezan a preocuparse por medir no sólo consecuencias negativas, sino también las reacciones positivas distinguiendo así entre eustrés y distrés, entendiendo el eustrés como una respuesta psicológica positiva a un estresor, que se manifiesta en estados psicológicos positivos, tales como crecimiento personal, esperanza, satisfacción, etc, y el distrés como una respuesta psicológica negativa a un estresor que se manifiesta por la presencia de estados psicológicos negativos.

Frente a los estresores hay varias consideraciones a hacer: los estresores pueden variar desde sucesos puntuales a pequeños sucesos rutinarios del día a día; pueden ser, más que descripciones objetivas: ideas, pensamientos y percepciones que evocan emociones negativas. Por supuesto, el número de estresores y sus clasificaciones son numerosas y no coincidentes, pero se pueden resumir en 5 tipos de estresores. Todos los conceptos anteriores se pueden relacionar en un modelo complejo del estrés laboral, adaptado en 2003 por Nelson y Simmons(51) y que se muestra en la figura 1, a continuación.

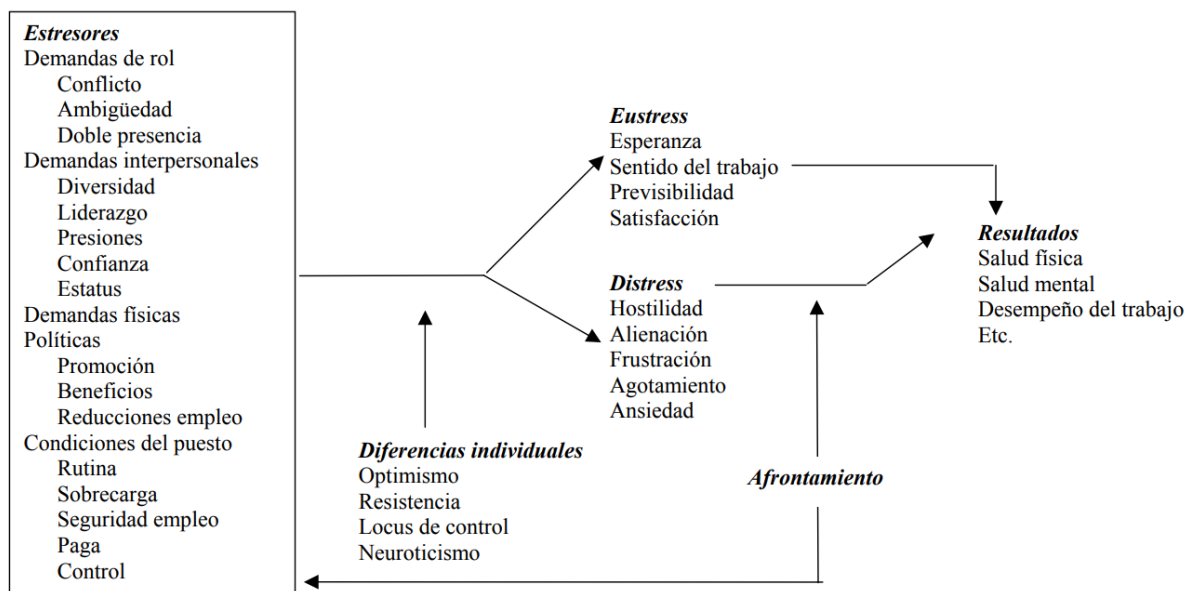


Ilustración 1. Modelo holístico del estrés adaptado por Nelson y Simmons(51).

Bases científicas del estrés

Fernández, L. et al. (52), presentan una síntesis de los aspectos más relevantes frente al estrés que se han validado como resultado de diferentes investigaciones realizadas hasta ese momento y que se describen en el Tabla 4.

Tabla 4. Síntesis de aspectos asociados al estrés

1.	El estrés es siempre una reacción ante una situación específica (estresor), la cual supone un reto o una amenaza. En su gran mayoría se trata de estresores externos, provenientes de condiciones cercanas; sin embargo, pueden provocarse situaciones estresantes ante estados o situaciones internas.
2.	Los estresores constituyen exigencias ante las cuales la persona tiene que enfrentarse y que provocan un intento de superación o resolución del problema. Ante situaciones nuevas, desacostumbradas, esta superación conlleva una evaluación previa del reto o amenaza, así como una evaluación de las probabilidades de vencer o dominar con éxito la amenaza valiéndose de los medios disponibles.
3.	Las personas se diferencian conforme a los recursos que tienen a disposición para superar una situación estresante. Los recursos abarcan fuerza física y habilidades, conocimientos y experiencia, energía y resistencia, pero también apoyo material e interpersonal.
4.	Las reacciones de estrés aparecen como consecuencia de una discrepancia entre lo que se exige y lo que se puede hacer o lograr. Estas reacciones discurren en cuatro niveles distintos: <i>a</i>) un nivel cognoscitivo de procesos de evaluación y valoración; <i>b</i>) un nivel sentimental resultante de la confrontación con los estresores; <i>c</i>) un nivel de conducta motora, y <i>d</i>) un nivel de activación orgánica neuronal y neuroendocrina (los llamados ejes del estrés).
5.	Si la discrepancia existente entre lo que se exige y la capacidad de superación del individuo puede ser allanada, resulta un dominio exitoso de la amenaza o reto; esto conlleva un fenómeno cognitivo positivo (p. ej., convencimiento de autoeficacia) y unas emociones positivas (sentimientos de éxito). A pesar de su elevada intensidad, el esfuerzo del sistema nervioso autónomo a través de la activación de los ejes del estrés es limitado en el tiempo y se producen procesos compensatorios de relajación y regeneración psíquica. En estos casos se habla de «eustrés». Estas reacciones estresantes no son dañinas para la salud, sino que, al contrario, son valoradas como algo positivo y resultan, por tanto, imprescindibles para el funcionamiento vital y el desarrollo personal.
6.	Si ante una situación provocadora o amenazante ocurre un gasto continuado de recursos sin que aquella pueda ser controlada y sin que la capacidad de superación tenga éxito, hablamos entonces de una reacción de «distrés» crónica. Asimismo, reacciones de distrés se asocian con valores hedónicos crónicamente bajos. Las experiencias de distrés conllevan cogniciones negativas, sentimientos negativos (enfado, decepción, miedo, desamparo). El sistema nervioso simpático se pone en situación de máxima alerta y el organismo se ajusta a una situación de alto consumo energético a largo plazo. Una activación de los ejes del estrés excesivo o de larga duración produce un deterioro del equilibrio de los procesos fisiológicos en los diferentes sistemas orgánicos hasta dañar el funcionamiento orgánico y, finalmente, lleva a la manifestación orgánica de la enfermedad.

7.	Ante estresores que obligan a una actuación forzosa, se esperan como respuesta, en primer lugar, situaciones crónicas de distrés. Estas situaciones implican una importante tarea de la cual la persona no puede escaparse sin consecuencias. La movilización continuada de las energías de superación, a menudo hasta los límites de lo realizable, provoca incertidumbre e inseguridad acerca de si la situación puede ser dominada de forma efectiva y el problema quedar resuelto.
----	--

Fuente: Elaboración propia tomado de Health psychology and work stress: A more positive approach(51).

De acuerdo a lo anterior, al aplicar el concepto al ámbito del trabajo, los investigadores definen el estrés laboral como el desequilibrio percibido entre las demandas por razón del trabajo y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, o se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más.

Estrés laboral

Según Slipack (53), existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas. Las potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés.

De acuerdo a lo anterior, Lazarus y Folkman (54), han distinguido entre apreciación primaria y apreciación secundaria en el proceso de aparición de una vivencia de estrés. Estos autores señalan que en la apreciación primaria las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el evento tiene un carácter negativo, mediante un proceso de apreciación secundaria las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento. Todas esas apreciaciones, en la medida que no permiten garantizar el éxito ante la situación, hacen emerger la experiencia de estrés. Esa experiencia va acompañada de una serie de vivencias emocionales, de la selección y puesta en marcha de las estrategias y conductas de afrontamiento. La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés.

Por consiguiente, Lazarus (49), ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción y señala que este tipo de planteamiento proporciona más información sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto. Señala, además, que el análisis de esas experiencias a partir del estrés pone más énfasis en las fuentes o desencadenantes de la experiencia, pero la propia experiencia queda pobremente caracterizada. Por ejemplo, ante una situación de estrés por una relación inadecuada con un supervisor, el análisis de las vivencias emocionales permite determinar si la respuesta será de decepción, ira o rabia y ello proporciona información relevante sobre las conductas probables que seguirán a esa vivencia. Así pues, el estudio del estrés como

emoción puede representar una contribución relevante en el avance del análisis de este fenómeno.

El estrés como fenómeno colectivo.

Autores como Peiró y Slipak (53,55) proponen una aproximación alternativa al estudio del estrés que considere este fenómeno a un nivel colectivo y que por tanto permita analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre un determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre esas vivencias compartidas de estrés. Según este planteamiento, es importante considerar los grupos sociales y las relaciones entre estos grupos como la unidad básica de estudio del fenómeno del estrés.

Es importante, además, tener en cuenta que las experiencias subjetivas del estrés no pueden comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto (especialmente el contexto social) y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo.

La consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva.

Es necesario insistir en el análisis de los estresores colectivos o estructurales, que no dependen únicamente de los desajustes entre demandas y recursos de una persona, sino de todo un grupo, lo que amplía el análisis a aspectos estructurales e intergrupales en la consideración de los estresores. Además, al insistir en las experiencias intersubjetivas de estrés, se insiste en la apreciación compartida de la realidad, y se analiza el fenómeno de la experiencia de estrés en términos de cogniciones compartidas y de intersubjetividad.

También se presta una especial atención a las emociones compartidas y por lo tanto se toma en consideración el clima emocional de ese colectivo lo cual permite una mejor comprensión de los fenómenos grupales y de sus estrategias de afrontamiento. De este planteamiento surge la necesidad de estudiar las estrategias colectivas de afrontamiento, aspecto que ha recibido poca atención en la literatura sobre el estrés, según lo expresa Peiró (55).

Modelos de explicación fisiológica al estrés laboral

A continuación, se tendrán en cuenta tres modelos teóricos que han sido considerados de vital importancia para comprender e intervenir estos factores de riesgo: El denominado demanda control – apoyo social, el modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa y el modelo dinámico de los factores de riesgo.

Modelo demanda-control o tensión laboral.

La idea básica de este modelo es que la demanda o exigencia en el trabajo resulta de la combinación de dos dimensiones definidas del contenido laboral:

- a) La dimensión de la cantidad y el tipo de demanda.
- b) La dimensión del control sobre las tareas que se realizan en el marco de la división del trabajo.

En la actualidad, un gran número de puestos de trabajo está determinado por elevados esfuerzos mentales y, al mismo tiempo, un escaso control o margen de decisión sobre las tareas que se realizan y sus resultados. Cuanto más baja es la posición laboral, tanto más frecuentemente se encuentra esta combinación crítica.

Así, por ejemplo, ocurre en los trabajos en cadena y en algunos empleos de baja cualificación relacionados con clientes. Al bajo control en el proceso laboral y en los contenidos del trabajo, se unen dos experiencias psicológicas: la de un escaso margen de decisión y autonomía personal y la de un aprovechamiento escaso de la capacidad personal. Según esto, se entiende que un alto nivel de estrés fisiológico ocurre en puestos de trabajo que presentan tanto una demanda cuantitativa elevada como un margen de decisión limitado.

Este modelo fue desarrollado por Karasek en 1976, retomado posteriormente en 1979(56) , El modelo demanda-control-apoyo social Karasek, “describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los ‘80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar los efectos en la salud de los trabajadores” (57).

Para Karasek (56) “el estrés laboral y los efectos físicos y de salud mental resultan, no sólo de un aspecto único del ambiente laboral, sino de los efectos conjuntos de las demandas de una situación laboral y la gama de libertad de toma de decisiones disponible para el trabajador que enfrenta esas demandas. La tensión laboral ocurre cuando las demandas son elevadas y el margen de decisión es reducido” (56), generando enfermedades físicas, que bajo este enfoque se explican en el riesgo psicosocial del trabajo.

Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la capacidad de toma de decisiones del trabajador. Esta reacción se denomina “tensión psicológica” (56).

“El modelo stress en el trabajo de demanda y control de Karasek ha tenido una gran demanda en el diseño del trabajo y en la amplia literatura de salud ocupacional” Jones,(58). Karasek (56), pudo notar que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Gracias a estas conclusiones propuso un modelo de dos dimensiones que integrara estos dos tipos de conclusiones, y que se pudiera utilizar en un gran rango de efectos psicosociales en las condiciones laborales.

El modelo fue construido con base en los aportes de varias disciplinas. Por una parte, la sociología ya había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos estresores vitales. Por otro lado, la psicología de las organizaciones, desde la productividad, en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral, hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades.

En conclusión, este modelo puede ayudar a entender ciertas cuestiones relevantes al momento de comprender la relación entre salud y el trabajo en el medio laboral, como también fundamentar las siguientes afirmaciones:

Las características de la organización social del trabajo, y no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones.

Las consecuencias relacionadas con el estrés tienen que ver con la organización social de la actividad del trabajo y no sólo con sus exigencias.

La actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés, no sólo las características personales.

La posibilidad tanto de un “estrés positivo” como de un “estrés negativo” puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control.

El modelo igualmente plantea el aprendizaje activo fruto de la tensión en el trabajo, cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (56).

El modelo formulado por Karasek (56), establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto, este autor distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control.

Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés(56).

El modelo demanda control – apoyo social de Karasek, y Theorell y Karasek(56,59) consideran que las consecuencias del trabajo sobre el trabajador y su desempeño resultan de una combinación de las exigencias y condiciones estructurales del trabajo, con el margen de decisión del trabajador y la posibilidad de emplear sus capacidades.

De esta manera, una alta demanda (intensidad, cantidad, responsabilidad, información compleja, exigencias emocionales), cruzada con baja libertad (imposibilidad para decidir secuencia de procesos, tiempos de descanso, dificultad para aplicar sus habilidades y destrezas, etc.) se convierte en estresor que afecta el bienestar, la salud y el desempeño de las personas, pero a su vez una alta demanda con una alta libertad se constituye en estimulante para el desarrollo y la potenciación de los talentos.

Posteriormente se introdujo una nueva variable a este modelo llamado “apoyo social”, que se refiere al conjunto de interacciones que tiene el trabajador con sus compañeros y el jefe en el trabajo, que lo ayudan a realizar su labor. “El apoyo social actuaría como modificador de efecto de estrés elevado, de forma tal que un nivel alto de apoyo social en el trabajo lo disminuye, mientras que un nivel bajo de apoyo social lo aumenta” (60).

Modelo crisis de gratificación en el trabajo: Desbalance Esfuerzo - Recompensa

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, DER, (Effort Reward Imbalance) fue creado por Johannes Siegrist, y aunque es una herramienta relativamente nueva para estimar estrés laboral, el número de trabajos publicados que lo utilizan es cada vez mayor(43).

Este modelo surge de la relación de intercambio de la función laboral en el proceso de reciprocidad social: a un esfuerzo dado se conceden gratificaciones. Estas gratificaciones toman la forma de 3 transmisores socialmente aceptados: *a)* salario o ingresos; *b)* estima y valoración en el trabajo, y *c)* promoción laboral y seguridad en el empleo.

Según este modelo, se espera identificar las reacciones estresantes más agudas en el trabajo, es decir, las situaciones que se caracterizan por un alto «costo/esfuerzo» y un bajo «beneficio/recompensa». Quien carece de alternativas laborales o quien, por razones estratégicas, mantiene una situación laboral desfavorable durante un determinado período, está expuesto a elevados niveles de estrés laboral, que afectan, especialmente, a personas con una determinada disposición al desgaste o agotamiento en el trabajo.

De este modo, este modelo combina la información contextual o descriptiva de la estructura de la recompensa y de las características del trabajo con información subjetiva y evaluativa de los rasgos y estados individuales de superación del estrés.

Contrariamente al modelo demanda control, la predicción de los efectos sobre la salud en este modelo depende de la combinación de efectos contextuales y subjetivos. Es decir, la predicción es sustancialmente mejor si ante un estrés laboral de cierta intensidad o calidad objetiva está presente y se contempla unos limitados recursos de afrontamiento. Y viceversa, un contexto laboral estresante predice mucho mejor el riesgo de enfermar si el individuo responde a la situación con bajos recursos de afrontamiento.

El modelo registra las situaciones estresantes crónicas mediante una conexión entre las cargas relacionadas con el puesto de trabajo y el mercado laboral. Más aún, considera la complejidad de las experiencias estresantes individuales al combinar informaciones individuales específicas con otras relativas a la situación laboral.

La discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. El énfasis puesto en la recompensa social parece justificado, dado que se asume que estas expectativas han quedado impresas, a lo largo del proceso evolutivo, en las estructuras cerebrales humanas como una «regla» básica del intercambio social, la «regla» de la reciprocidad y la justicia.

Este modelo, propuesto por Johannes Siegrist (43) (Siegrist, Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions., 1996) y retomado en el año 2002(44), Siegrist, Effort-Reward Imbalance at Work and Health 2002, se fundamenta en la relevancia del rol de trabajador en la vida de los individuos, como una posibilidad de reconocimiento, estima y pertenencia a un grupo social en el cual siente que aporta y desarrolla su potencial personal, estableciendo un vínculo entre las funciones autorreguladoras (autoestima y autoeficacia) y la estructura social.

Durante los años 60, Adams (61), hablaba acerca de la injusticia en el trato recibido por las personas en sus puestos de trabajo. De acuerdo al autor, estos sentimientos de injusticia se perciben cuando la razón esfuerzos a resultados es percibida como desfavorable al compararla con el mismo indicador en otros sujetos trabajadores. Así, la situación en la que dos trabajadores realizan el mismo esfuerzo y sólo uno de ellos obtiene un reconocimiento (promoción o retribución económica) abre el espacio para la aparición de un sentimiento de estar siendo tratado injustamente. La respuesta del trabajador afectado pudiese ser disminuir la cantidad de esfuerzo que realiza, para restaurar el sentimiento de justicia, o bien la situación de trato injusto se mantiene, con lo que el bienestar del individuo disminuye pudiendo experimentar las consecuencias del estrés y la insatisfacción.

El mundo del trabajo es una oportunidad de intercambio entre el esfuerzo del trabajador y las recompensas que la sociedad, como un todo, ha dispuesto para ese esfuerzo. Desde esta panorámica la concepción del término reciprocidad en el modelo de Siegrist cobra sentido como concepto guía del intercambio. Las modalidades que la sociedad utilizaría para recompensar son: dinero, aprecio y control del estatus. La falta de reciprocidad entre costos y ganancias impactaría sobre la salud del individuo.

El control del estatus se refiere a la capacidad para predecir y controlar el devenir del rol social, lo que en términos laborales se puede denominar estabilidad laboral. En la edad adulta, las enfermedades y la pérdida del rol ocupacional o marital alteran significativamente el rol social en el que se mueve el individuo(42).

La importancia del modelo de Siegrist (52) es que reconoce aspectos no considerados por el modelo de demanda/control. Enfatiza la importancia del estatus, el reconocimiento y la estima, no sólo como modificadores de efecto. No es antagónico con el modelo previo, sino que lo complementa.

El modelo distingue dos variables:

1. Esfuerzo extrínseco: se refiere al esfuerzo que requiere la tarea para el trabajador, como el esfuerzo físico, la carga laboral, la responsabilidad, las horas trabajadas, tipo de turno, entre otros.
2. Esfuerzo intrínseco: este hace referencia a las motivaciones personal y a la necesidad de ejercer control y obtener recompensa, esta variable abarca tres dimensiones relacionadas con el reconocimiento: las remuneraciones (ingresos económicos), la estimación y control de estatus.

Tanto las cargas laborales (esfuerzo extrínseco), como las características personales (esfuerzo intrínseco), se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo, las cuales se ven compensadas por recompensas como el estatus laboral, la estima o el dinero (45).

Según este modelo, el desequilibrio sostenido entre un alto esfuerzo y bajas recompensas se mantiene por condiciones tales como:

1. Las condiciones laborales mal establecidas o trabajadores que tienen poca elección de las mismas por tener pocas habilidades y precariedad laboral.

2. Empleados que aceptan este desequilibrio por razones estratégicas, por ejemplo, para mejorar las perspectivas de trabajo.
3. Personas con un patrón motivacional caracterizado por un “sobrecompromiso” con el trabajo o con la organización. Distorsión perceptiva que les impide evaluar con precisión los costos y las ganancias percibidas.

El modelo de Siegrist (52) predice que el estrés laboral se produce porque existe un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa obtenida, y que en estas condiciones, tanto la autoestima como la efectividad del trabajador estarán gravemente disminuidas.

Frente al modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa, Siegrist Fernández, et al (43,52), se centra en la relación entre el esfuerzo físico y psicológico que hace el trabajador y la recompensa que recibe por ello sea económica o en términos de estima, estabilidad o promoción; en el trasfondo de este modelo se encuentra el supuesto de vínculos entre las necesidades personales del individuo y las oportunidades sociales “El ofrecimiento de un estatus ocupacional está asociado a unas opciones de contribución y actuación, de ser recompensado o estimado, y de pertenencia a algún grupo social significativo en el trabajo” Peña, et al (38). Los desequilibrios entre estos dos componentes son estresores que afectan la salud y el bienestar de las personas.

Álvarez (60) interpretando este modelo considera tres factores: La estima (respeto, reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), el control de estatus (estabilidad en el empleo, perspectivas de promoción, ausencia de cambios no deseados) y el salario. Cuando existe desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas esperadas, se producen consecuencias negativas como el agotamiento profesional y modificaciones comportamentales con consecuencias para la salud (p. 458)(60).

Y para finalizar el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (62) muestra que los factores psicosociales son una condición o condiciones del individuo, del medio ambiental o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocionales y cognoscitivos del comportamiento social, laboral y fisiológico.

Sugerencias a partir de cada modelo

El modelo Demanda Control, resulta muy útil para sugerir medidas específicas de desarrollo organizativo. En este sentido, es prioritario ampliar el campo de actuación ligado al perfil de tareas del trabajador. Así pues, se pueden establecer medidas relacionadas con el enriquecimiento del puesto laboral y la implantación de trabajo en grupo con mayores cuotas de autonomía.

Diferentes estudios de intervención, especialmente escandinavos, han demostrado la bondad de este tipo de medidas organizativas en el fomento de la salud. Un incremento de las oportunidades de comunicación o participación, un mejor flujo de información y una eliminación de niveles jerárquicos en las empresas constituyen algunos elementos de este catálogo de medidas.

Propone también este modelo el fomento de actividades de capacitación dentro y fuera de la empresa, ya que de ese modo se posibilitan las oportunidades de desarrollo y aprendizaje de los trabajadores y, con ellas, las oportunidades de ascenso dentro del trabajo.

De la aplicación del modelo Crisis en la Gratificación en el Trabajo, se pueden deducir medidas estructurales del trabajo relativas a una regulación más satisfactoria de la relación salario-rendimiento, especialmente en los más perjudicados, esto es, en los grupos de trabajadores especialmente estresados. Aquí se deben citar las medidas de fomento de la diferencia salarial compensatoria, la mayor vinculación entre la antigüedad y el salario, la mayor estima y consideración de los esfuerzos realizados a lo largo de la vida laboral del trabajador en la empresa, así como el fomento de sistemas de primas e, inclusive, la participación en los beneficios empresariales.

Otros modelos

El modelo McLean (63) hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.

El Modelo de ajuste ambiental de Pearson, otorga una importancia mayor a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente.

Baker plantea su modelo “sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés”.

Otros autores han señalado que el aspecto característico de una fuente o desencadenante de estrés es el desajuste entre las necesidades deseos o expectativas y la situación real. En este sentido Edwards (64) ha planteado que esas discrepancias, en la medida en que superen determinados umbrales, acaban provocando experiencias de estrés.

Modelo vitamínico de Warr (65). Este autor ha señalado otra característica de los estímulos y situaciones estresantes para las personas que tiene que ver con su cantidad o intensidad. En efecto, en su formulación del modelo vitamínico este autor plantea que determinadas cantidades de ciertos estímulos pueden deteriorar la salud mental de forma análoga a como determinados niveles de ciertas vitaminas perjudican la salud física. Así, niveles insuficientes de las vitaminas afectan negativamente a la salud: del mismo modo niveles muy reducidos de autonomía, variedad, compensaciones económicas, etc. perjudican el bienestar psicológico. Ahora bien, hay vitaminas en las que niveles excesivos también resultan perjudiciales (la A y la D) y de modo análogo, hay características del trabajo cuyo exceso también puede ser negativo (p.e. la variedad).

Condiciones estresantes de la vida laboral contemporánea

Durante las últimas décadas, se han producido sustanciales transformaciones en la relación hombre-trabajo en el mundo del trabajo y en la actividad laboral. Esas transformaciones se han dado en varios aspectos, según Fernández (66):

Un primer aspecto de transformaciones se encuentra especialmente ligado a los progresos técnicos: mayor incorporación de la tecnología de la información y desmaterialización de la producción y automatización. Todos estos progresos son causa de un incremento de las actividades de control en todos los trabajos y ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, veloz; menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por mayor exigencia psicológica e intelectual.

Peiró (67), precisa "... el trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etc. Además, con frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad".

Se ha evidenciado también un incremento del trabajo en equipo y de organizar los procesos propios del trabajo por equipos. Desde este punto de vista, se está exigiendo al trabajador competencias específicas que le permitan un excelente desempeño.

Un segundo aspecto de transformaciones laborales relevantes para la salud es el relativo a las condiciones macroeconómicas globales, la globalización de la economía y, con ella, la racionalización y concentración de empresas. Debido a la creciente presión de la competencia, al acortamiento del ciclo productivo y a las forzosas innovaciones tecnológicas y económicas, los trabajadores se ven obligados a esfuerzos de reciclaje y adaptación, muchas veces difíciles de superar. Se evidencian sobreesfuerzos mentales y situaciones estresantes en los trabajadores, debido a las exigentes demandas, a las premuras del tiempo y al alto nivel de responsabilidad exigido.

Como consecuencia de la globalización de la economía, Peiró(67), comenta que las organizaciones en las que trabajan las personas también están experimentando importantes transformaciones. Cada vez con mayor frecuencia, las configuraciones organizacionales se alejan de patrones burocráticos y emergen nuevas estructuras más flexibles como la adhocracia, las organizaciones en forma de red o las organizaciones matriciales, entre otras. Todas estas transformaciones van limitando la jerarquía como base de la organización para sustituirla por diversas "relaciones de mercado" o de proveedor-cliente evaluadas en función de la calidad y valor del servicio que se proporciona a los clientes internos y externos.

Todo este panorama complejo en el ámbito laboral exige que las empresas adecúen con criterios de promoción de la salud sus espacios laborales, con el fin de controlar el estrés que pueda presentarse entre sus empleados.

Según Kalimo (68), "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y

rehabilitación”.

La OIT sostiene que “las empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas”.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés en las empresas; y cada año se incrementan más, determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, hospitalizaciones, medicamentos y otros, son en realidad invaluableles, porque como lo afirma Fernández (34), “...la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices, baremos o tablas de indemnización”.

Es necesario que las leyes que rigen la relación entre los empleadores y los empleados cubran las necesidades físicas y psicológicas de los trabajadores. Al respecto la OIT plantea: “La lucha contra el estrés en el trabajo será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas”.

En las últimas décadas del siglo XX se ha producido una incorporación masiva de las mujeres al ámbito laboral. Este hecho ha supuesto uno de los cambios socio-demográficos más importantes de la era postindustrial. Cada día son más las mujeres que cuentan con trabajos remunerados fuera del hogar, encontrándose con la dificultad de conciliar la vida laboral con la vida familiar, ya que las facilidades para la conciliación son prácticamente inexistentes en el ámbito de la empresa: horarios y turnos inflexibles que no consideran las obligaciones familiares, sobrecarga de trabajo sin tener en cuenta la falta de descanso tras la jornada laboral, entre otras (25).

Esta sobrecarga física y psicológica derivada de la doble presencia disminuye el tiempo y la calidad del reposo, propiciando la acumulación de la fatiga física, el estrés laboral y la aparición de lesiones o enfermedades físicas y psicológicas. En este caso concreto, los trabajadores no se dan estos tiempos de descanso necesarios para la recuperación física y emocional tras un periodo de carga laboral, puesto que, después del trabajo, continúan realizando un considerable esfuerzo físico, que implican las tareas domésticas y sus relaciones familiares, de tal modo que las personas al final del día, trabajan más horas que las de dedicación laboral, debido a la falta de conciliación familiar y laboral, y de una inadecuada distribución de las tareas en su entorno familiar.

Para solucionar el problema de la doble presencia en el ámbito de las empresas es preciso contemplar y actuar sobre este riesgo (doble presencia) principalmente a través de la distribución del tiempo de trabajo y la puesta en práctica, por parte de las empresas y de la propia sociedad, de los derechos recogidos en la normativa existente relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral (25).

Reducir la afectación derivada del vínculo laboral conlleva investigar e intervenir los factores de riesgo psicosocial y las manifestaciones sintomatológicas del estrés laboral, para lo cual se requieren elementos que permitan enfrentar este fenómeno en el contexto organizacional,

implica que ésta propicie el desarrollo de buenos equipos de trabajo, comunicación fluida, frecuente y abierta, prácticas de afrontamiento y resolución de conflictos adecuadas en la gestión de las relaciones organizacionales.

5.2.4. Factores protectores

De acuerdo a Toro, Londoño, Sanín y Valencia(69), explican que los factores protectores psicosociales son cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral, se presenta cuando dicha condición mitiga o elimina un riesgo y además ejerce un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y también su propio desarrollo personal. De manera complementaria, Astudillo, Alarcón & Lema (70), definen a los protectores psicosociales, como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar. Es por ello, que ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial, es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad; es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” Ministerio de Protección Social, 2008, p.2(3).

Consecuentemente con lo anterior, los factores protectores psicosociales son todas aquellas condiciones laborales que ejercen un efecto modulador y mitigador del trabajador, frente a los estresores previniendo posibles desajustes y por consiguiente, favoreciendo la salud, el bienestar y el desarrollo del trabajador. Desde la perspectiva de la política organizacional, el National Institute of Occupational Health and Safety NIOSH(71) reconoce como factores protectores en el trabajo, las políticas explícitas de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de su profesión, una cultura organizacional que valore al trabajador de manera particular y unas acciones en la administración confluentes con las decisiones y los valores organizacionales, por tanto, la cultura, valores y la administración organizacional, yace, se mantiene y es replicada a partir de patrones transparentes, saludables y coherentes, desde políticas organizacionales sanas y establecidas, en pro del desarrollo del trabajador y el fortalecimiento de la compañía.

En lo referente al equilibrio entre el trabajador y sus condiciones laborales, la Organización Internacional del Trabajo OIT (72) expone que los factores psicosociales, pueden tener un efecto positivo, de manera tal, que cumplen con una función protectora del bienestar y la salud del trabajador y esta función, es el resultado del encuentro y del permanente equilibrio entre las condiciones laborales y el factor humano.

Por tanto, los factores protectores psicosociales, son características de las personas, organizaciones y/o de situaciones, que protegen, mitigan, equilibran, modifican y armonizan el efecto, frente a estímulos perjudiciales o ambientales que puedan afectar la salud física o mental del trabajador. Es por ello, que estos factores ejercen una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del trabajador, favoreciendo su proceso de adaptación y disminuyendo la probabilidad de enfermar, todo esto en pro de la salud y el bienestar del trabajador, así como el fortalecimiento de las organizaciones.

5.3. Marco legal

Aspectos legales internacionales y nacionales

A continuación, se presenta el conjunto de normas de carácter supranacional y nacional que dan marco a la intervención de los factores psicosociales en el contexto de la seguridad y la salud en el trabajo.

Normas supranacionales

En lo que respecta a las normas supranacionales, que son de obligatorio cumplimiento en Colombia, se encuentran:

La Decisión 584 de 2004 o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) (2), que fija las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo y contribuye a impulsar en los países miembros la adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

De otra parte, el artículo 11 de la Decisión 584 de 2004, de la CAN (2), define que “en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones”: k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”.

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

La segunda norma de carácter supranacional que aplica al objeto del presente estudio es la Resolución 957 de 2005 de la CAN(73), denominada *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, que permite aplicar la Decisión 584 de 2004(2) y retoma de esta varios de los contenidos mencionados en los párrafos anteriores.

Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificado en Colombia

Conviene citar a continuación el de mayor importancia como marco de referencia de la intervención psicosocial:

El Convenio C161 de 1985, ratificado en Colombia a partir del año 2001(20), referente a los servicios de salud en el trabajo, para los que establece funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento al empleador y los trabajadores acerca de: “(I) los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una

salud física y mental óptima en relación con el trabajo; y (II) la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental”.

Normativa colombiana

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

Resolución 2646 de 2008 (3) que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. El artículo 4 de la Resolución 2646 de 2008 (3) enfatiza en la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales, aspecto que se deberá considerar en el proceso de intervención.

Diversas normas se han formulado para prevenir el hostigamiento y todas las formas de discriminación, así como para fomentar la equidad; entre ellas cabe mencionar:

La Ley 1010 de 2006 (74) a través de la cual se adoptan medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.

La Resolución 0652 de 2012 (75) establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

A través de la Resolución 1356 de 2012 (76), el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012 (75), por medio de la cual se determinó la conformación de los comités de convivencia laboral a cargo de los empleadores. Entre algunas modificaciones a esta resolución se destacan: Antes de la resolución 1356 (76), se estableció que el número de integrantes para este comité debía ser entre 2 a 8 según el número de trabajadores (público o privado) pero con esta nueva resolución se decreta que si las empresas tienen hasta 20 trabajadores deberá tener nada más 2 integrantes, uno de los trabajadores y otro del empleador; en cambio seis mayor a 20 trabajadores deberá tener 4 integrantes dos del trabajador y dos del empleador. Anexo a esto dice que el número de integrantes será voluntario siempre y cuando sea igual el número de representantes de los trabajadores como los trabajadores. Ahora solo será obligatorio un comité por empresa solo se constituirán otros voluntariamente. Antes se debían realizar una reunión cada mes, con la resolución 1356 se deberán reunir obligatoriamente cada tres meses siempre y cuando no suceda nada extraordinario que amerite una reunión.

Respecto de la responsabilidad de los empleadores públicos y privados, la Resolución 0652 de 2012 (75), en su artículo 11 establece que las áreas responsables de la gestión humana y de los programas de salud ocupacional (hoy sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo). Donde se aclara en la ley 1562 de 2012 (75), artículo 1: Definiciones. “Salud

Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

La Ley 1752 de 2015 (77), que modifica la ley 1482 de 2011(78), tiene como objetivo sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad y sanciona también los actos de discriminación y hostigamiento por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

De otra parte, el Decreto 4463 de 2011(79), que reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008(80), establece entre los objetivos del “Programa de Equidad Laboral con Enfoque Diferencial y de Género para las Mujeres”, la necesidad de “Establecer lineamientos de sensibilización y pedagogía con perspectiva de enfoque diferencial y de género sobre la Ley 1010 de 2006 (74), que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

El Decreto 1072 de 2015 (81), Capítulo 7 referente a la equidad de género en el empleo-, retoma el contenido del Decreto 4463 de 2011(82) y sienta criterios respecto de las acciones necesarias para promover el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres (equidad de género), y establece que las administradoras de riesgos laborales (ARL) deben llevar a cabo acciones de asesoría a sus empresas afiliadas para el desarrollo de medidas preventivas de la violencia contra la mujer en el ámbito laboral, en el marco de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajos saludables y teniendo en cuenta criterios para la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

En lo concerniente a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, el Decreto 1108 de 1994(83) , sistematiza, coordina y reglamenta algunas disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, y fija además los criterios para adelantar programas educativos y de prevención sobre dicha materia; en su artículo 44 define la prevención integral como el proceso de promoción y desarrollo humano y social a través de la formulación y ejecución de un conjunto de políticas y estrategias tendientes a evitar, prevenir y contrarrestar las causas y consecuencias del problema de la droga.

También en materia de prevención del consumo de sustancias psicoactivas, la Ley 1566 de 2012 (84) se refiere a la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas. Particularmente estipula que las “Administradoras de Riesgos Profesionales, a través de los programas de salud ocupacional, implementen el proyecto institucional preventivo del consumo, abuso y adicción a las sustancias, en el ámbito laboral”. Especifica que estas entidades deben apoyar la ejecución de programas de prevención del consumo indebido de dichas sustancias, así como formar y capacitar al talento humano, siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

En lo concerniente a las enfermedades de origen laboral, la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en entornos laborales, es pertinente citar las siguientes normas:

El Decreto 1477 de 2014 (85) expide la *Tabla de Enfermedades Laborales* vigente a la fecha de publicación de esta guía, la cual amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial.

En el año 2013 se publica la Ley 1616 (86) de salud mental, que incluye la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, y reitera la obligación de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (regulado a través del Decreto 1072 de 2015)(81).

Finalmente, también hace parte del referente normativo legal en Colombia el Decreto 1072 de 2015(81), que deroga el decreto 1443 de 2014 (87) y recopila normas reglamentarias preexistentes en un instrumento jurídico donde se describe la estructura del sector trabajo, funciones, integrantes, responsabilidades, funcionamiento y control.

En lo que respecta a la atención en salud, también se dispone de varias normas que dan contexto a la intervención psicosocial, entre ellas se reseñan las siguientes: La Ley 1751 de 2015(88) o Ley Estatutaria de Salud que tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Esta ley establece en el parágrafo 1 del artículo 11, referente a sujetos de especial protección, el derecho al acceso prioritario a tratamientos psicológicos y psiquiátricos para las víctimas de cualquier tipo de violencia sexual. El parágrafo 2 del mismo artículo refiere que para las víctimas de la violencia y del conflicto armado, el Estado desarrollará el programa de atención psicosocial y salud integral.

El artículo 5 (88) de la Ley Estatutaria de Salud detalla las obligaciones del Estado y cita, entre otras, la referente a la formulación y adopción de políticas que propendan por la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas, mediante acciones colectivas e individuales (literal c), así como la de realizar el seguimiento continuo de la evolución de las condiciones de salud de la población a lo largo del ciclo de vida de las personas (literal g).

Orientaciones internacionales

De otra parte, en el ámbito internacional son numerosos los pronunciamientos en favor de la salud y la seguridad de los trabajadores. Así por ejemplo, el *Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008-2017* (89), está basado en los principios y objetivos necesarios para mantener la salud física y mental en los centros de trabajo, incluida la prevención de peligros ocupacionales, la realización de intervenciones esenciales de salud pública y el acceso a los servicios de salud, y contempla opciones de ejecución destinadas a realzar la seguridad y la productividad de los trabajadores en todos los Estados Miembros.

El *Plan de acción sobre salud mental 2013–2020* de la Organización Mundial de la Salud (90), tiene por objetivo principal establecer los lineamientos para garantizar la salud mental de la población a través de la cobertura sanitaria universal, con énfasis particular en la promoción y prevención. Algunos apartes establecen:

“El plan de acción abarca así mismo la salud mental, concebida como un estado de bienestar en el que el individuo realiza sus capacidades, supera el estrés normal de la vida, trabaja de forma productiva y fructífera, y aporta algo a su comunidad” (OMS, p. 7) (90).

“Fomentar los programas de participación laboral y de retorno al trabajo de los afectados por trastornos mentales y psicosociales” (OMS, p. 32) (90).

“Fomento de unas condiciones de trabajo seguras y propicias, prestando atención a las mejoras organizativas del entorno laboral, la capacitación de los directivos en materia de salud mental, la organización de cursos de gestión del estrés y los programas de bienestar laboral, y la lucha contra la estigmatización y la discriminación” (OMS, p. 32) (90).

5.4. Marco bioético

Ley 1090 de 2006(91), que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia, e incluye el código deontológico y ético, que señala como principio general el buen uso de métodos de evaluación y la confidencialidad de la información recolectada en el ejercicio de esta disciplina. Dicha confidencialidad será respecto de la información sensible que se utiliza y que surge con la gestión del riesgo psicosocial, exigencia que implica definir protocolos para la custodia y el acceso a la información. En tal sentido, las intervenciones primarias que suelen ser masivas, manejan información relativamente pública, mientras que las intervenciones secundarias y terciarias por lo general implican datos restringidos y por tanto su acceso supone consentimiento informado, el cual requiere del componente ético en el actuar de los individuos y de la organización en su conjunto, como premisas que implican la práctica de valores como el respeto, la expresión franca de las necesidades que requieren intervención urgente, el cumplimiento de acuerdos, el cuidado esencial de la dignidad y la salud de otros, la procura del bien común y la definición y comunicación clara de las posibilidades de cambio de la realidad psicosocial. Un marco ético amplio de la salud ocupacional está contenido en el *Código internacional de ética para los profesionales de la salud ocupacional* de la Comisión Internacional de Salud Ocupacional (2003) (92). *International Code of Ethics* (93).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería debe ir precedida de la firma de un consentimiento informado por parte del trabajador que tomará parte en la evaluación de los factores psicosociales. El consentimiento informado debe reunir mínimo las siguientes condiciones: ser libre e informado, lo cual fue dispuesto por la Corte Constitucional Colombiana en la sentencia T-1028 de 2003(94), citada por el Colegio Colombiano de Psicólogos “deontología y bioética de la psicología en Colombia 2009(95).

6. Metodología

6.1. Tipo de Investigación

Se realizó un estudio descriptivo, desde una perspectiva cuantitativa. Además, los datos se recolectaron en un solo momento Afirma Hernández, Fernández y Baptista(96).

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga”. (p. 102) (96).

6.2. Población

Sujetos: Universo población de la IPS

La muestra estuvo conformada por 22 trabajadores de la IPS, a los cuales se les aplicó los cuestionarios de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral, cuestionario de síntomas asociados al estrés, consentimiento informado y ficha sociodemográfica, de la *Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial* (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010) (1). Se escogió dicha empresa de manera intencional, dada la importancia de identificar y trabajar sobre riesgos psicosociales en organizaciones de este tipo. Además, por un acuerdo explícito entre los investigadores del presente trabajo y la alta dirección de la IPS, quien manifestó su interés en realizar la evaluación de riesgo psicosocial en su organización.

6.2.1. Criterios de inclusión

- ✓ Que lleven como mínimo 6 meses laborando en la organización.

6.2.2. Criterios de exclusión:

- ✓ Personas con incapacidades extensas.
- ✓ Que estén ausentes por licencia de maternidad.
- ✓ Que hayan estado días antes en periodo de vacaciones.
- ✓ Se excluye a la gerente, para evitar sesgo y porque tiene un contrato directamente con la Universidad de Caldas.
- ✓ Se excluyen funcionarios que lleven laborando menos de 6 meses.
- ✓ Se excluyen 2 colaboradores (una en licencia de maternidad y otra incapacitada).
- ✓ Se excluyen los empleados que trabajan menos de 4 horas diarias, por prestación de servicios.

6.3. Instrumentos y Técnicas

Instrumentos

Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) el Ministerio de Protección Social en asociación con la Universidad Javeriana diseñó una batería de instrumentos cuyo objetivo es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en la población Colombiana.

Esta batería se compone de 8 instrumentos a saber: Ficha de datos generales, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, dos Guías de entrevista semiestructuradas y de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el Cuestionario para la evaluación de sintomatología asociada al estrés – tercera versión. De los cuales se tuvieron en cuenta los siguientes 4 instrumentos para esta evaluación: la ficha de datos generales, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y el Cuestionario para la evaluación de sintomatología asociada al estrés – tercera versión.

Para este diagnóstico se suministró la ficha de datos generales, la cual contiene información sociodemográfica y ocupacional; el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) compuesto por 123 ítems y 97 ítems respectivamente y cuatro dominios (liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas); el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral conformado por 31 ítems y siete dimensiones (tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda), y por último el cuestionario para la evaluación del estrés, con 31 ítems que evalúan sintomatología asociada a la presencia de estrés (fisiológica, intelectuales y laborales, comportamiento social, y psicoemocionales).

Para este estudio se aplicaron los cuestionarios de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y cuestionario de síntomas asociados al estrés y ficha sociodemográfica, de la Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010) (1), al igual que el consentimiento informado.

Para tener un diagnóstico con mayor precisión se ha realizado un análisis de información de las encuestas aplicadas a los trabajadores que hacen parte de la IPS. En primer lugar, se presentan las características sociodemográficas y ocupacionales, seguido por el análisis de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y por último el nivel riesgo en sintomatología asociado al estrés.

Procedimiento

Inicialmente, se realizó el contacto con la organización para darles a conocer el proyecto y obtener autorización para la realización de la investigación. Una vez obtenida la aprobación de la organización, se procedió a contactar cada uno de sus trabajadores. En este contacto, se informó a los participantes acerca del objetivo de la investigación, las características principales del instrumento, el tiempo estimado para su resolución y se dieron instrucciones precisas para su diligenciamiento. Se firmó un consentimiento informado, donde se aclaraban los alcances y limitaciones del estudio y se aseguró la confidencialidad de los participantes

frente a su aportación. Posteriormente, se aplicó el cuestionario. Por último, se realizó la tabulación de los datos y se utilizó el formato del Ministerio de Protección Social.

Fase I. Análisis contextual

Análisis de las variables contextuales a nivel interno y externo de la organización, a partir de la revisión documental normativa e institucional.

Fase II. Sensibilización

Se realizó una jornada de sensibilización en con el personal de la IPS, con el objetivo de dar a conocer el propósito y utilidad de la identificación de factores asociados al riesgo psicosocial a nivel de la institución.

Fase III. Administración de Cuestionarios

En esta fase se explica, lee y aplica el consentimiento informado y los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión. De igual forma se administra la ficha de datos generales, la cual permite caracterizar la población.

Los medios utilizados son: Instalaciones de la IPS, cuestionarios y lapiceros.

Fase IV. Tabulación de información

Se calificaron los cuestionarios que se aplicaron, a través del aplicativo del Ministerio de Protección Social.

Fase V. Análisis de resultados

Se analizaron los resultados arrojados posteriores a la tabulación.

Elaboración de informe de resultados

Fase VI. Diseño de programa de intervención

Está basada en la detección de los efectos de cada factor de riesgo y a partir de estos se plantean estrategias para el control y la prevención necesarios para la gestión de factores asociados al riesgo psicosocial y fortalecimiento de los factores protectores de acuerdo al diagnóstico realizado.

Las actividades aquí planteadas son ajustables y sujetas a verificación de acuerdo a las necesidades de la IPS.

Parte de la identificación de los factores de riesgo psicosociales y población de mayor riesgo según niveles de estrés y luego se procede a elaborar un programa de intervención en la fuente, en el medio y/o en el trabajador.

La información para la elaboración del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial fue recolectada a través de la aplicación de los siguientes instrumentos de la Batería de Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, construida el Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010 y descrita en la tabla 5 y 6.

Tabla 5 Indicadores evaluados en el personal

INSTRUMENTO	OBJETIVO
<p align="center">Ficha de datos generales</p>	<p>Recolectar información sobre características individuales: INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA: Sexo, Edad, Estado civil, Escolaridad, Lugar de residencia, Estrato socioeconómico, Tipo vivienda, Número personas a cargo. INFORMACIÓN OCUPACIONAL: Lugar de trabajo, Antigüedad (empresa y cargo) Tipo cargo, Departamento, sección o área donde trabaja, Tipo contrato, Horas diarias de trabajo, Modalidad de pago.</p>
<p align="center">Cuestionarios Factores de Riesgos Intralaborales (Forma A y B)</p>	<p>Evaluar las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Forma A: Orientado a personal calificado. Forma B: Orientado a personal no calificado.</p>
<p align="center">Cuestionario Factores de Riesgo Extralaborales</p>	<p>Evaluar las condiciones que conforman el entorno familiar, socioeconómico que rodea al trabajador.</p>
<p align="center">Cuestionario para la evaluación del estrés</p>	<p>Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.</p>

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Tabla 6. Síntesis de los instrumentos aplicados

	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Cuestionario de síntomas asociados al estrés
Alcance	Recoger información sobre características individuales.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral.	
Aspectos o dimensiones que evalúa	Datos socio-demográficos y ocupacionales	Dimensiones y dominios intralaborales.	Dimensiones y dominios extralaborales.	
Tipo de datos	descriptivos	Cuantitativos con una interpretación cualitativa	Cuantitativos con una interpretación cualitativa	Cuantitativos con una interpretación cualitativa

Unidad de análisis	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia).	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia).	Individuo.	Individuo.
Usos y aplicaciones	Identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales para diseño de planes de prevención e intervención.	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación de los síntomas asociados al estrés. Los resultados permiten medir el nivel de estrés, permitiendo priorizar los aspectos a intervenir.

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Condiciones del individuo

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extra laborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago.

Tabla 7. Variables socio- demográficas y ocupacionales

CONSTRUCTO	VARIABLE
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador). Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Modalidad de pago Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Condiciones intralaborales

Entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Los dominios y dimensiones de este constructo.

El cuestionario tiene una escala de respuesta tipo likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta. Tipo de instrumento: Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

Cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

Tabla 8. Dominios y dimensiones intralaborales

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores.	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Javeriana (2010).

Tabla 9. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
-----------	------------	-----------------------

<p>Demandas cuantitativas</p>	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>
<p>Demandas de carga mental</p>	<p>Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
<p>Demandas emocionales</p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desgastes, amenazas a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, se considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<p>Hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p>Demandas de la jornada de trabajo</p>	<p>Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
<p>Consistencia de rol</p>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
<p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>

Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad de rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. .Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. .El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. .El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. . El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. . El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> .La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. . Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. . El apoyo social que se recibe de compañeros. . El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). . La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> .Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. .Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. .Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. .El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <ul style="list-style-type: none"> .Se percibe inestabilidad laboral. .Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <ul style="list-style-type: none"> .El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. .La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. .La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Condiciones extralaborales

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

El cuestionario tiene una escala de respuesta tipo likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta. Tipo de instrumento: Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

Tabla 10 Condiciones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
------------	-------------

CONDICIONES EXTRALABORALES	<p>Tiempo fuera del trabajo</p> <p>Relaciones familiares</p> <p>Comunicación y relaciones interpersonales</p> <p>Situación económica del grupo familiar</p> <p>Características de la vivienda y de su entorno</p> <p>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</p> <p>Desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda</p>
-----------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

Tabla 11. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	<p>Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</p> <p>. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</p>
Relaciones familiares	<p>Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. La relación con familiares es conflictiva.</p> <p>. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</p>
Comunicación y relaciones interpersonales	<p>Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.</p> <p>Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <p>. La relación con amigos o allegados es conflictiva.</p> <p>. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</p>
Situación económica del grupo familiar	<p>Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</p> <p>. Existen deudas económicas difíciles de solventar.</p>
Características de la vivienda y de su entorno	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</p> <p>.Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</p> <p>.La ubicación de la vivienda dificulta el acceso</p>

		a vías transitables, a medios de transporte o servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. .La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

SINTOMAS DE ESTRÉS

Los factores de riesgo psicosociales alteran la salud física y psicológica, producen cambios de conducta y afectan negativamente la calidad de vida del individuo.

Los síntomas asociados al estrés, son los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales. Estos son diversos y se ven modulados por las características personales; en la vida laboral, en las relaciones con los compañeros, en la relación de pareja, en el ámbito familiar y social.

El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a). fisiológicos, b), comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

El cuestionario cuenta con una totalidad de 31 ítems, basado en la tercera versión. El cuestionario de estrés de Villalobos 2005(97). Tiene una escala de respuesta tipo likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta. Aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. Tipo de instrumento: Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a). fisiológicos, b), comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Estructura del cuestionario para la evaluación del estrés.

Tabla 12. Número de ítems según categoría de síntomas de estrés

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4

Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Fuente: elaboración propia. Tomado de la batería de riesgo psicosocial (2010)

Operacionalización y conceptualización de la variable.

Tabla 13. Operacionalización conceptual de la variable

Variable	Constructo	Dominios
<p>Factores de Riesgo Psicosocial: Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.</p>	<p>Condiciones Intralaborales: Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.</p>	<p>Demandas del trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo</p>
	<p>Condiciones Extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.</p>	<p>Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.</p> <p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.</p> <p>Recompensa: Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.</p>

<p>Estrés: Conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que afecta el bienestar e incluso su salud.</p>		
---	--	--

Fuente: Elaboración propia, Tomado de Ministerio de la Protección Social & Universidad Javeriana (2010).

7. Puntajes de calificación

Los instrumentos construidos por el Ministerio de la Protección Social califican el nivel de riesgo como muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto definiendo la intervención del mismo de la siguiente forma:

Descripción de niveles de riesgo psicosocial:

Sin riesgo o riesgo despreciables: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

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

Riesgo Medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo Alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo Muy Alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Interpretación niveles de estrés

Esta información está consignada en el Documento Técnico de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Muy Bajo: Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los síntomas identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Se tendrá en cuenta para la interpretación de los resultados la magnitud del riesgo, la cual es la sumatoria del riesgo muy alto, alto y medio.

CONVENCIONES



SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Factores Protectores
RIESGO BAJO	
RIESGO MEDIO	Amerita observación y acciones consecuentes de intervención para prevenir efectos perjudiciales
RIESGO ALTO	Sugiere intervención prioritaria
RIESGO MUY ALTO	

REFERENCIA DE BAREMOS PARA EL PUNTAJE TOTAL DE FACTORES DE RIESGO.

	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
UNIFICACIÓN TOTAL DEL RIESGO	0,0-19,4	19,5-24,6	24,7-29,5	29,6-35,4	35,5-100

PARÁMETROS DE MEDIDA PARA CLASIFICAR LOS RESULTADOS TRANSFORMADOS DE LOS FACTORES RIESGOS (INTRALABORAL, EXTRALABORAL Y ESTRÉS).

Referencia de baremos para la interpretación de los factores de riesgo intralaboral, extralaboral.

	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
INTRALABORAL	0,0-20,2	20,3-25,9	26,0-31,4	31,5-38,4	38,5-100
EXTRALABORAL	0,0-12,1	12,2-17,3	17,4-23,4	23,5-30,7	30,8-100

Referencia de baremos para la interpretación del estrés.

Nivel de Síntomas de Estrés	Puntaje total transformado a nivel general
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	0,0 a 6,5
Riesgo Bajo	6,6 a 12,6
Riesgo Medio	12,7 a 17
Riesgo Alto	17,1 a 23,4
Riesgo Muy Alto	23,5 a 100

RESUMEN TOTAL APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE LA BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla 14. Cuestionarios aplicados el 1 de diciembre de 2017

Número de personas a quien se aplicó el cuestionario	22
Número de encuestas de riesgo intralaboral	22
Número de encuestas de riesgo extralaboral	22
Número de evaluaciones de estrés	22

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

8. Resultados CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EVALUADA PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Se presenta el perfil sociodemográfico de los participantes para todas las variables.

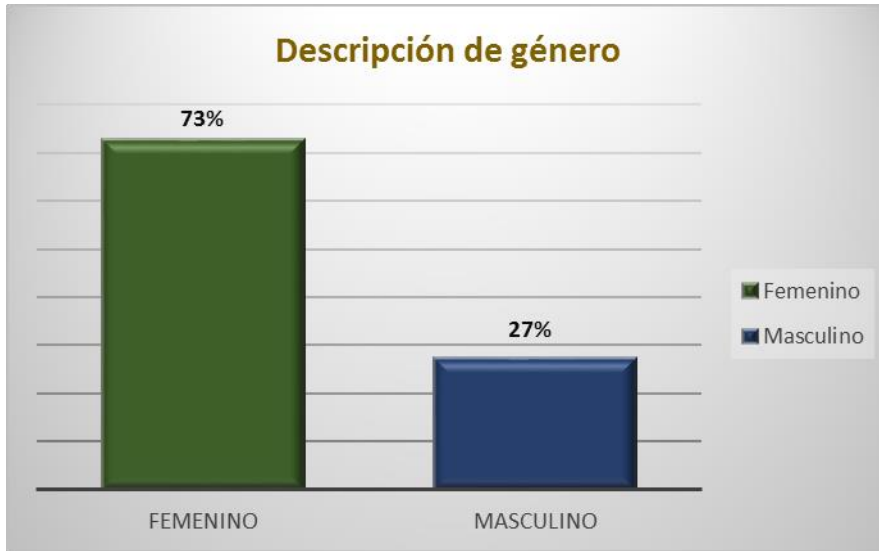


Ilustración 2. Descripción por género

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 73% son Mujeres.
- El 27% son Hombres.

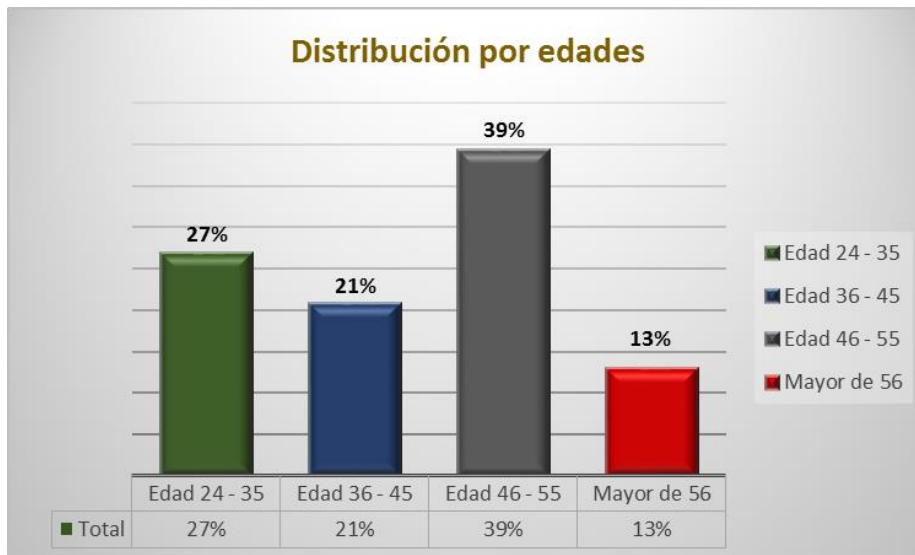


Ilustración 3. Distribución por edades

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 27% tienen entre 24 y 35 años.
- El 39% tienen entre 46 y 55 años.
- El 21% tienen entre 36 y 45 años.
- El 13% es mayor de 56 años.



Ilustración 4. Distribución por estado civil

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 36 % está casado(a)
- El 36% está soltero(a)
- El 14% reporta vivir en unión libre
- El 14% está divorciado(a)

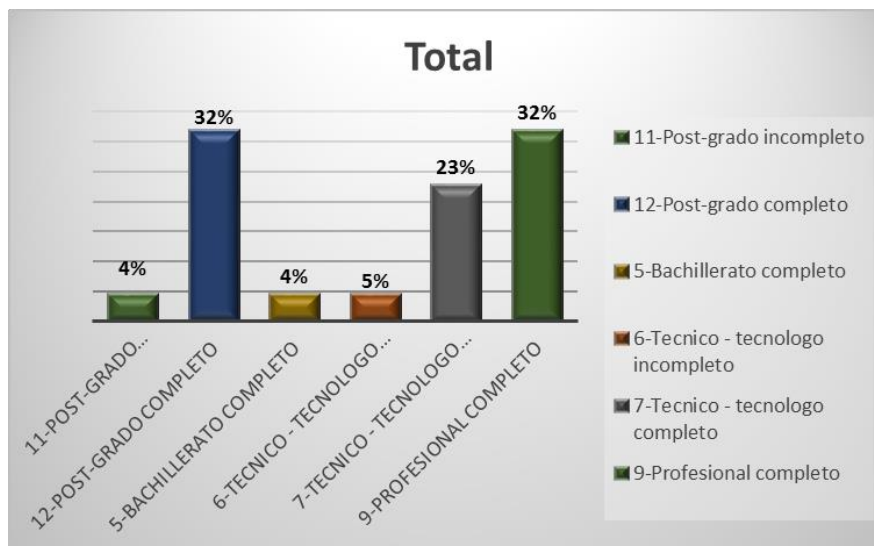


Ilustración 5. Distribución por nivel de estudios

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 4% reporta tener formación de post-grado incompleto.
- El 32% reporta tener formación de post-grado completo.
- El 4% reporta tener formación de bachiller completo.
- El 5% reporta tener formación técnico, tecnólogo incompleto.
- El 23% reporta tener formación de técnico, tecnólogo completo.
- El 32% reporta tener formación de profesional completo.

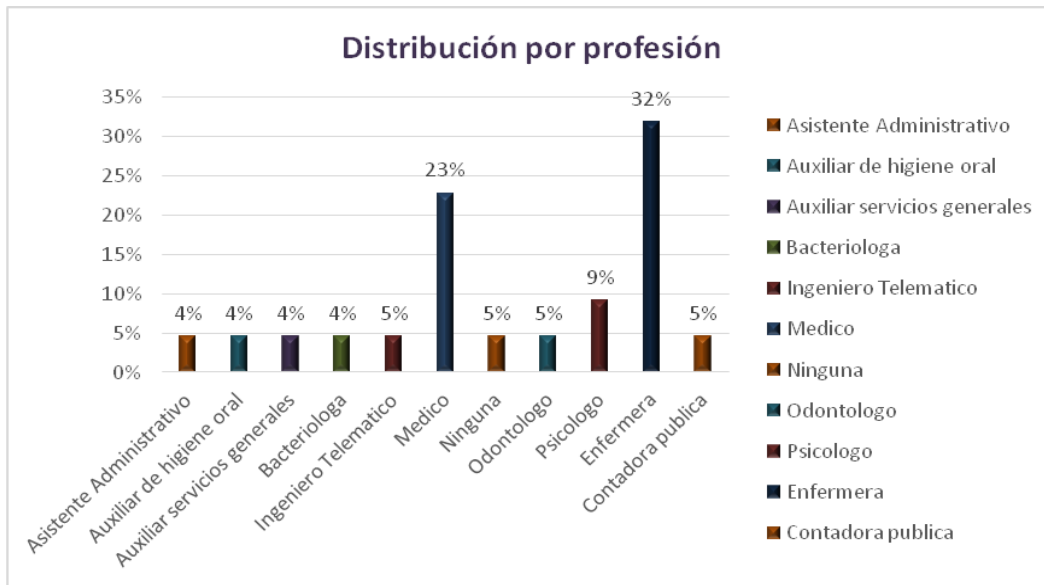


Ilustración 6. Distribución por nivel de profesión

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 4% reporta ser asistente administrativo.
- El 4% reporta ser auxiliar de higiene oral.
- El 4% reporta ser auxiliar de servicios generales.
- El 4% reporta ser Bacterióloga.
- El 5% reporta ser Ingeniero Telemático
- El 23% reporta ser Médico.
- El 5% reporta ser Odontólogo.
- El 9% reporta ser Psicólogo.
- El 32% reporta ser Enfermera
- El 5% reporta ser Contadora Pública.
- El 5% reporta no tener ninguna profesión.

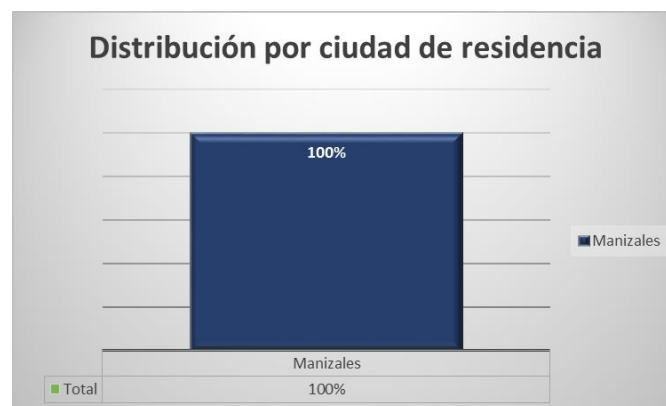


Ilustración 7. Distribución por ciudad de residencia

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada el 100% reporta vivir en la ciudad de Manizales.



Ilustración 8. Distribución por departamento de residencia

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada el 100% reporta vivir en el departamento de Caldas.

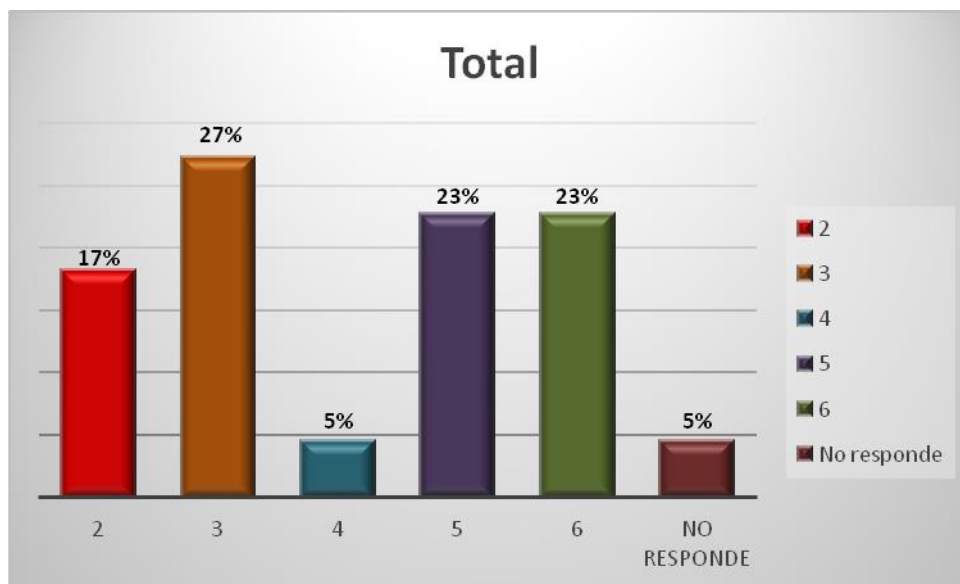


Ilustración 9. Distribución por estrato

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 17% reporta vivir en estrato 2.
- El 27% reporta vivir en estrato 3.
- El 5% reporta vivir en estrato 4.
- El 23% reporta vivir en estrato 5 y 6.
- El 5% no responde.

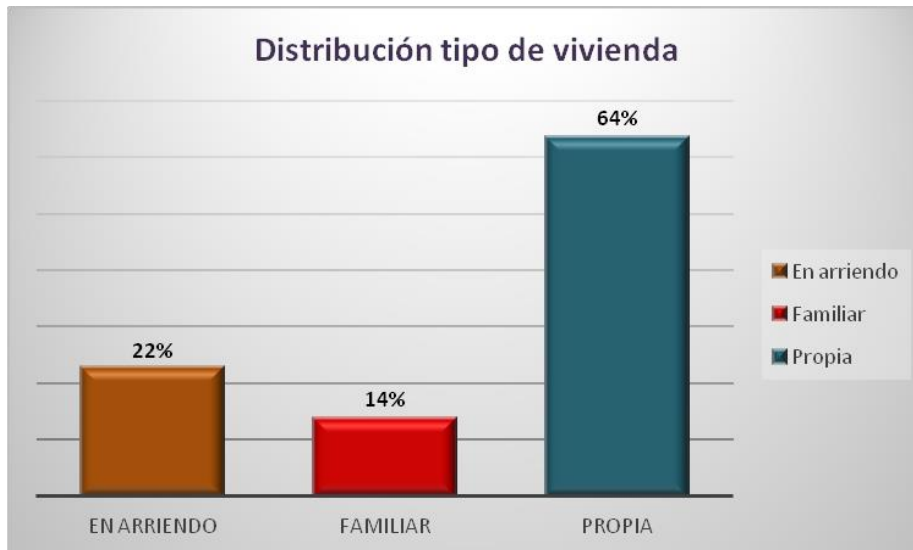


Ilustración 10. Distribución por vivienda

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 22% reporta vivir en casa en arriendo
- El 14% reporta vivir en casa familiar
- El 64% reporta vivir en casa propia



Ilustración 111. Distribución por ciudad de trabajo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada el 100% reporta laborar en la ciudad de Manizales.

Distribución por antigüedad en la empresa

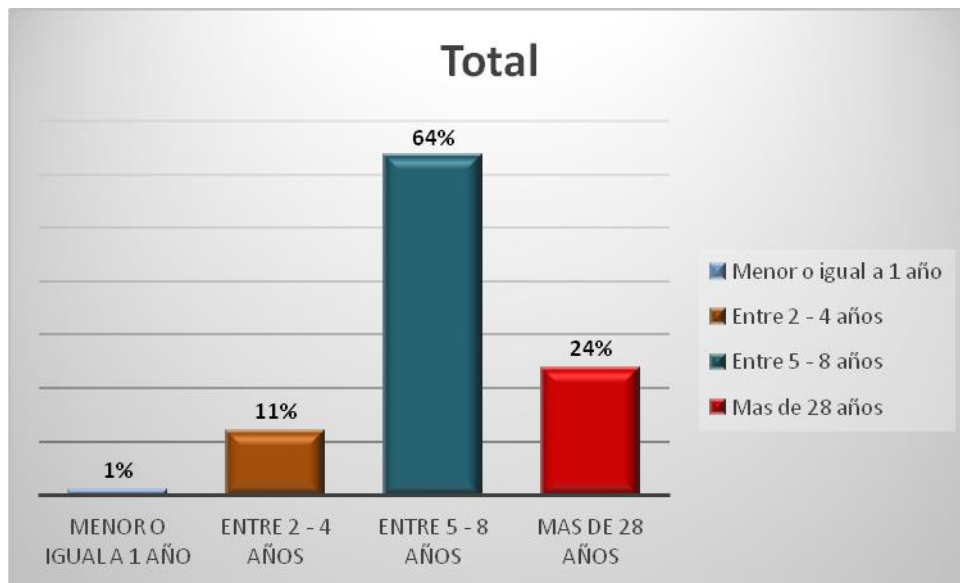


Ilustración 122. Distribución por antigüedad en la empresa

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 1% de la población encuestada refiere estar en la empresa hace menos de un año.
- El 11% de la población encuestada refiere estar en la empresa entre 2 y 4 años.
- El 64% de la población encuestada refiere estar en la empresa entre 5 y 8 años.
- El 24% de la población encuestada refiere estar en la empresa hace más de 28 años.

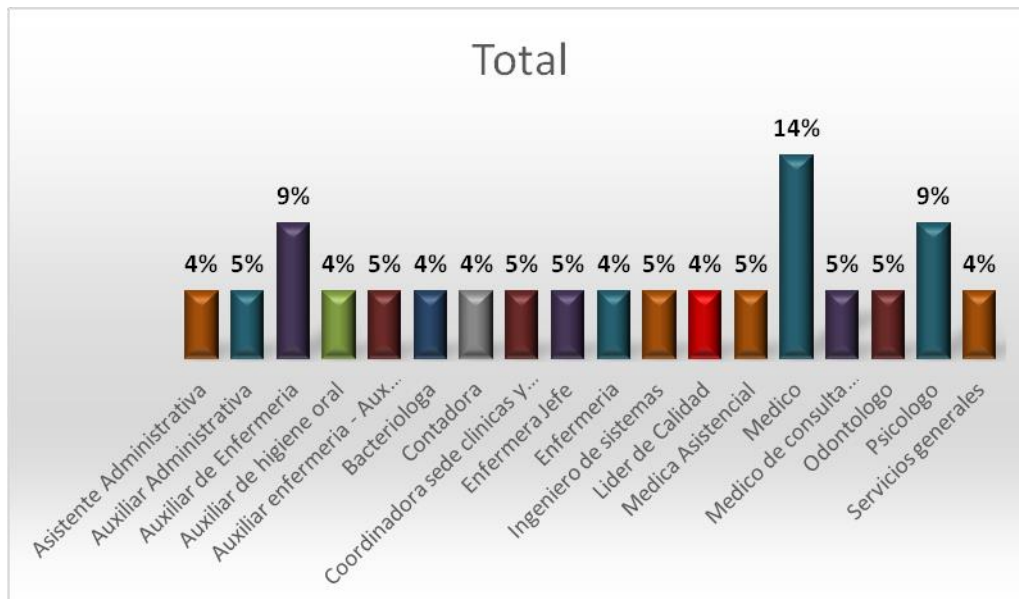


Ilustración 133. Distribución por cargo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 4% de la población encuestada refiere ser asistente administrativa.
- El 5% de la población encuestada refiere ser auxiliar administrativa.
- El 9% de la población encuestada refiere ser auxiliar de enfermería.
- El 4% de la población encuestada refiere ser higienista oral.
- El 5% de la población encuestada refiere ser auxiliar y enfermería.
- El 4% de la población encuestada refiere ser bacterióloga.
- El 4% de la población encuestada refiere ser contadora.
- El 5% de la población encuestada refiere ser coordinadora de sede.
- El 9% de la población encuestada refiere ser enfermera.
- El 5% de la población encuestada refiere ser ingeniero de sistemas.
- El 4% de la población encuestada refiere ser líder de calidad.
- El 24% de la población encuestada refiere ser médico.
- El 5% de la población encuestada refiere ser odontólogo.
- El 9% de la población encuestada refiere ser psicólogo.
- El 4% de la población encuestada refiere ser del área de servicios generales.

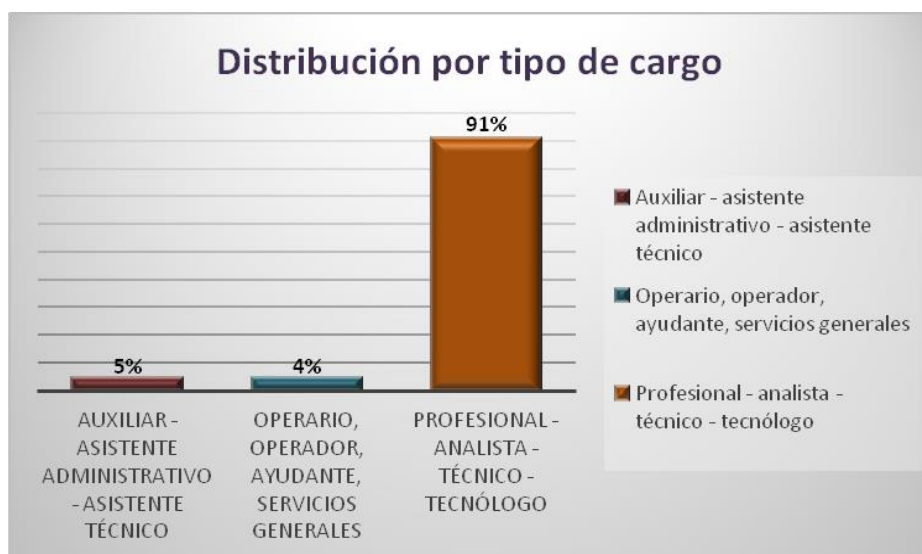


Ilustración 144. Distribución por tipo de cargo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 5% de la población encuestada refiere tener cargo de auxiliar – asistente administrativo o tecnico.
- El 4% de la población encuestada refiere tener cargo operador, operario, ayudante, servicios generales.
- El 91% de la población encuestada refiere tener cargo profesional, analista, tecnico o tecnologo.

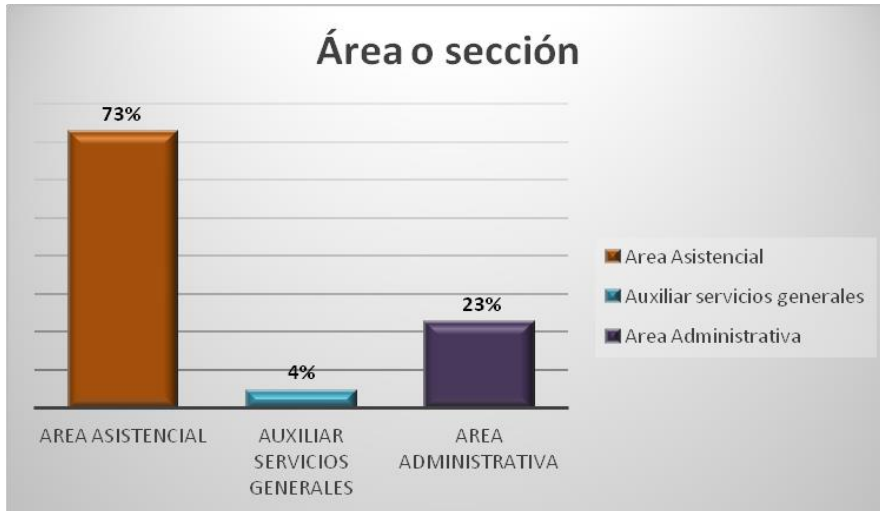


Ilustración 15 Distribución por área o sección

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 73% de la población encuestada pertenece al área asistencial
- El 4% de la población encuestada pertenece al área de servicios generales
- El 23% de la población encuestada pertenece al área administrativa

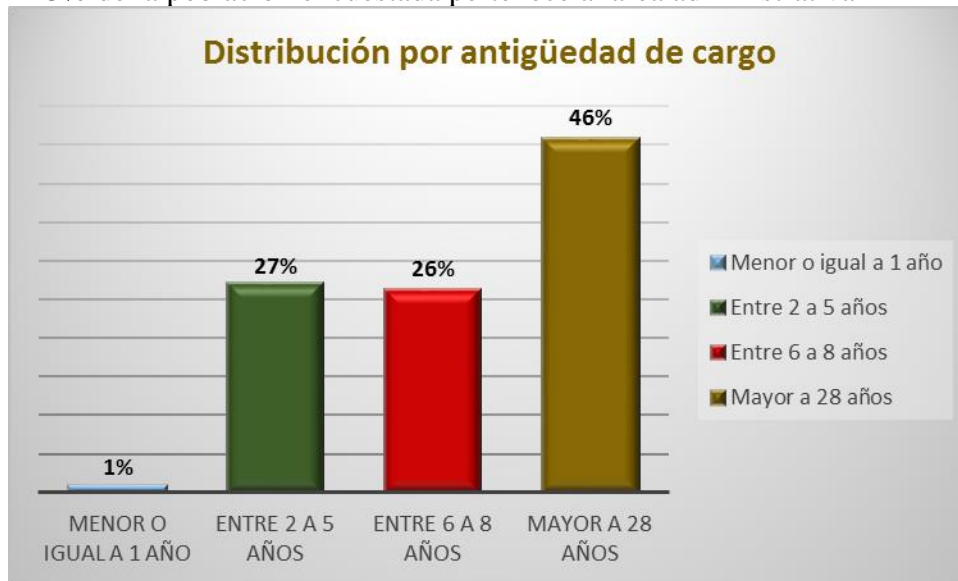


Ilustración 16. Distribución por antigüedad de cargo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 1% refiere estar en el cargo hace menos de un año.
- El 27% refiere estar en el cargo entre 2 a 5 años.
- El 26% refiere estar en el cargo entre 6 a 8 años.
- El 46% refiere estar en el cargo hace más de 28 años.

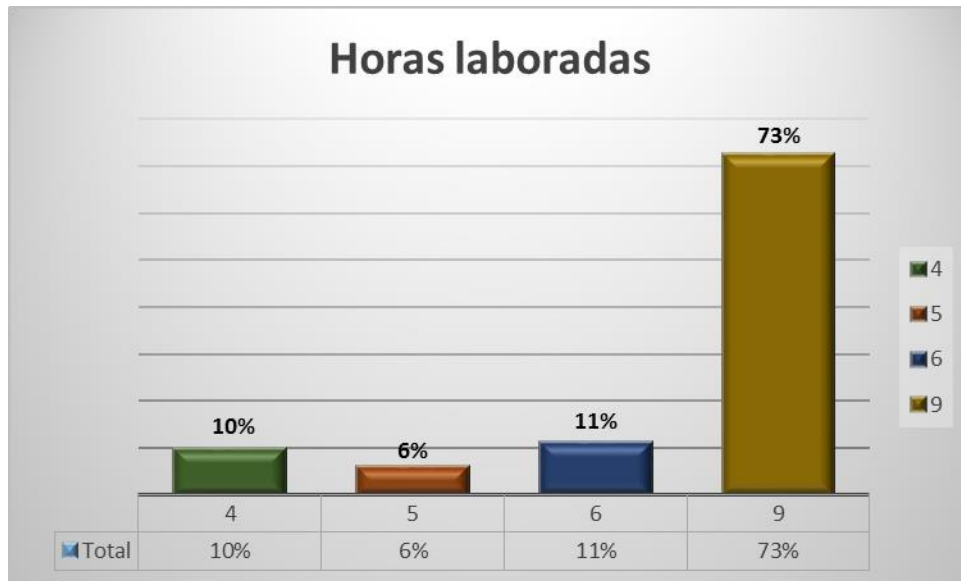


Ilustración 17 Distribución por horas laboradas en el día.

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 10% de la población encuestada refiere tener establecida contractualmente una jornada laboral de 4 horas al día.
- El 6% de la población encuestada refiere tener establecida contractualmente una jornada laboral de 5 horas al día.
- El 11% de la población encuestada refiere tener establecida contractualmente una jornada laboral de 6 horas al día.
- El 73% de la población encuestada refiere tener establecida contractualmente una jornada laboral de 9 horas al día.



Ilustración 18. Distribución por tipo de salario.

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De la población encuestada:

- El 82% de la población encuestada refiere tener un tipo de salario fijo.
- El 14% de la población encuestada refiere tener un tipo de salario variable
- El 4% de la población encuestada refiere tener una parte fija y otra variable.

9. Análisis de resultados

ANALISIS DE FACTORES ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL

IPS UNIVERSITARIA

Los cuestionarios aplicados en la IPS, arrojaron los siguientes resultados:

Una vez procesado el instrumento se calcularon las puntuaciones brutas y su correspondiente transformación. En este apartado se presenta el comportamiento general del grupo respecto a los puntajes transformados.

A continuación, se presentan los resultados a nivel global. En términos generales, los factores asociados al riesgo psicosocial en el personal que labora en IPS, de acuerdo al puntaje total se encuentra **sin riesgo**, evaluándose en un 19% entre medio, alto y muy alto.

TOTAL
Sin riesgo o riesgo despreciable

Tabla 15. Puntaje general

NIVEL DE RIESGO	TOTAL	%	Magnitud del riesgo
SIN RIESGO	11	50%	
RIESGO BAJO	6	27%	
RIESGO MEDIO	3	14%	
RIESGO ALTO	1	5%	
RIESGO MUY ALTO	0	0%	
INVALIDO	1	5%	
TOTAL	22	100%	19%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

A continuación, se relacionan los dominios y dimensiones que por su nivel de riesgo deben ser intervenidas prioritariamente y a corto plazo, para evitar efectos negativos sobre el desempeño, el bienestar y la salud física y mental de la población trabajadora.

RESULTADOS DE CADA UNO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ENCONTRADOS EN EL PERSONAL:

ANALISIS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

IPS UNIVERSITARIA

INTRALABORAL
Riesgo bajo

Tabla 16. Nivel de riesgo intralaboral

NIVEL DE RIESGO	INTRALABORAL	%	Magnitud del riesgo
SIN RIESGO	10	45%	
RIESGO BAJO	7	32%	
RIESGO MEDIO	3	14%	19%
RIESGO ALTO	0	0%	
RIESGO MUY ALTO	1	5%	
INVALIDO	1	5%	
TOTAL	22	100%	19

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

A nivel de puntaje intralaboral la magnitud del riesgo es del 19%, de alta favorabilidad. En general, el nivel de riesgo encontrado en los factores Intralaborales la IPS, es un nivel de **riesgo Bajo**.

Tabla 17. Dominios intralaborales

DOMINIOS INTRALABORAL	SIN RIESGO	%	RIESGO BAJO	%	RIESGO MEDIO	%	RIESGO ALTO	%	RIESGO MUY ALTO	%	TOTAL	Magnitud del riesgo	% Magnitud del riesgo
DEMANDAS DEL TRABAJO	5	23%	3	14%	11	50%	0	0%	2	9%	22	13	59%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	5	23%	11	50%	3	14%	2	9%	1	5%	22	6	27%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	12	55%	7	32%	2	9%	1	5%	0	0%	22	3	14%
RECOMPENSA	10	45%	7	32%	3	14%	1	5%	1	5%	22	5	23%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

El dominio de Demandas del Trabajo es el que presenta un mayor nivel de riesgo, encontrándose en un nivel MEDIO; requiere intervención a corto plazo. Por su parte los dominios Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Recompensas y Control sobre el Trabajo, obtuvieron calificación de riesgo baja, Dominios que se tienen en cuenta como factores protectores en la institución.

RESULTADOS POR DOMINIO Y SUS DIMENSIONES:

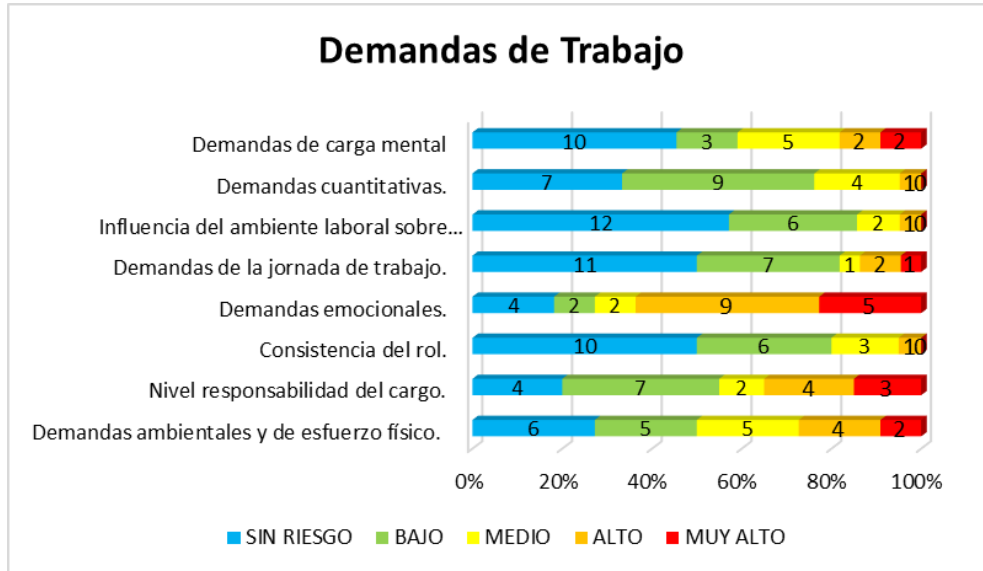


Ilustración 19. Nivel de riesgo en el dominio demandas de trabajo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

Calificadas como Riesgo Muy Alto:

- Ninguna

Dimensiones Calificadas como Riesgo Alto:

- Demandas Emocionales

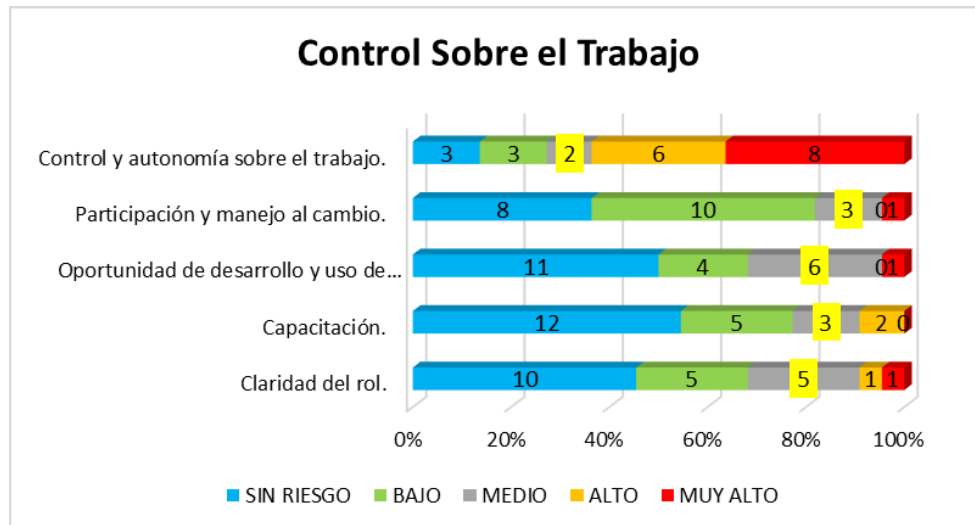


Ilustración 190. Nivel de riesgo en el dominio control sobre el trabajo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

Dimensiones Calificadas como Riesgo Muy Alto:

- Ninguna

Dimensiones Calificadas como Riesgo Alto:

- Control y Autonomía sobre el Trabajo

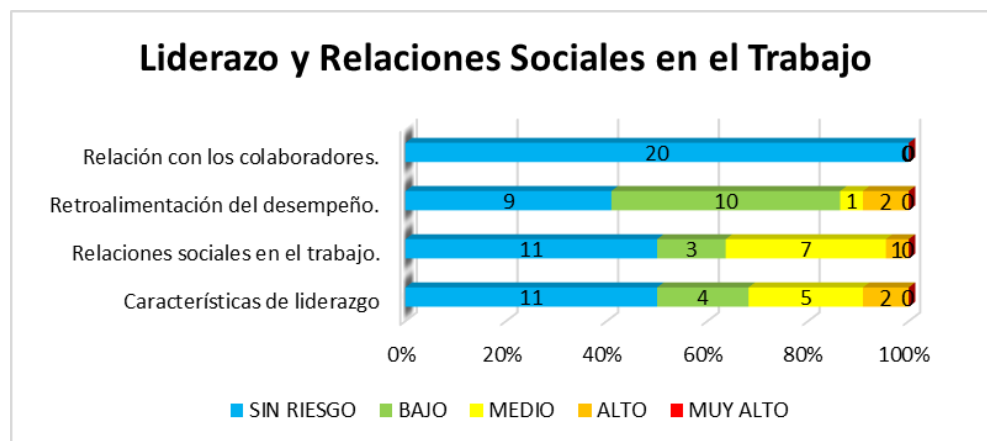


Ilustración 201. Nivel de riesgo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

Dimensiones Calificadas como Riesgo Muy Alto:

- Ninguna

Dimensiones Calificadas como Riesgo Alto:

- Ninguna

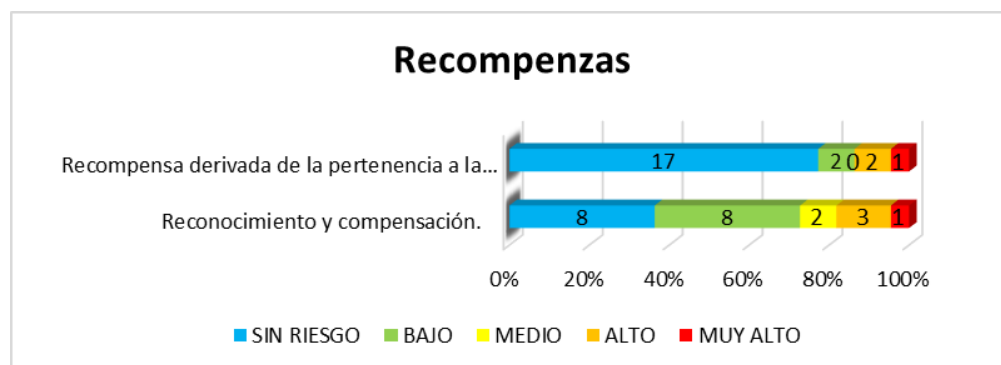


Ilustración 212. Nivel de riesgo en el dominio recompensas

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

Dimensiones Calificadas como Riesgo Muy Alto:

- Ninguna

Dimensiones Calificadas como Riesgo Alto:

- Ninguna

En el riesgo psicosocial intralaboral, los resultados mostraron que las dimensiones Control y Autonomía Sobre el Trabajo y Demandas Emocionales, fueron las que exhibieron un mayor grado de afectación ambas con un nivel de riesgo alto en un 73%. En ese mismo sentido, pero con un nivel de riesgo medio fueron identificadas las dimensiones Demandas Ambientales con 50%. Respecto al resto de dimensiones, éstas obtuvieron un nivel de riesgo bajo, a excepción de “relación con los colaboradores” que no presentó riesgo. Es importante aclarar que la anterior dimensión no presentó riesgo debido a que sólo uno de los participantes llenaba el criterio para contestar el grupo de preguntas relacionadas con personal a cargo y, aun así, sus respuestas arrojaron que no existía riesgo.

DIMENSIONES A SER INTERVENIDAS A CORTO PLAZO

Según los resultados obtenidos, se hace necesaria la intervención a corto plazo, ya que califica como ALTO, de las dimensiones:

- Demandas Emocionales.
- Control y Autonomía sobre el Trabajo

En la tabla 18, se presenta el nivel de riesgo por dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el respectivo nivel de riesgo y porcentaje para cada una de las dimensiones, incluyendo la magnitud del riesgo.

Tabla 18. Nivel de riesgos por dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral

DOMINIO	DIMENSIÓN	SIN RIESGO	%	BAJO	%	MEDIO	%	ALTO	%	MUY ALTO	%	Total Personal	Magnitud del riesgo	% Magnitud del riesgo
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	6	27%	5	23%	5	23%	4	18%	2	9%	22	11	50%
	Nivel responsabilidad del cargo.	4	20%	7	35%	2	10%	4	20%	3	15%	20	9	41%
	Consistencia del rol.	10	50%	6	30%	3	15%	1	5%	0	0%	20	4	18%
	Demandas emocionales.	4	18%	2	9%	2	9%	9	41%	5	23%	22	16	73%
	Demandas de la jornada de trabajo.	11	50%	7	32%	1	5%	2	9%	1	5%	22	4	18%
	Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral	12	57%	6	29%	2	10%	1	5%	0	0%	21	3	14%
	Demandas cuantitativas.	7	33%	9	43%	4	19%	1	5%	0	0%	21	5	23%
	Demandas de carga mental	10	45%	3	14%	5	23%	2	9%	2	9%	22	9	32%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol.	10	45%	5	23%	5	23%	1	5%	1	5%	22	7	32%
	Capacitación.	12	55%	5	23%	3	14%	2	9%	0	0%	22	5	23%
	Oportunidad de desarrollo y uso de habilidades.	11	50%	4	18%	6	27%	0	0%	1	5%	22	7	32%
	Participación y manejo al cambio.	8	36%	10	45%	3	14%	0	0%	1	5%	22	4	18%
	Control y autonomía sobre el trabajo.	3	14%	3	14%	2	9%	6	27%	8	36%	22	16	73%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo	11	50%	4	18%	5	23%	2	9%	0	0%	22	7	32%
	Relaciones sociales en el trabajo.	11	50%	3	14%	7	32%	1	5%	0	0%	22	8	36%
	Retroalimentación del desempeño.	9	41%	10	45%	1	5%	2	9%	0	0%	22	3	14%
	Relación con los colaboradores.	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	0	0%
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación.	8	36%	8	36%	2	9%	3	14%	1	5%	22	6	27%
	Recompensa derivada de la pertenencia a la organización.	17	77%	2	9%	0	0%	2	9%	1	5%	22	3	14%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL
RESULTADO RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL
RESULTADO GENERAL

EXTRALABORAL
Sin riesgo o riesgo despreciable

Tabla 19. Nivel de riesgo extralaboral

NIVEL DE RIESGO	EXTRA LABORAL	%	Magnitud del riesgo
SIN RIESGO	11	50%	
RIESGO BAJO	7	32%	
RIESGO MEDIO	3	14%	14%
RIESGO ALTO	0	0%	
RIESGO MUY ALTO	0	0%	
INVALIDO	1	5%	
TOTAL	22	100%	14%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

A nivel extralaboral la magnitud del riesgo es del 14%, de alta favorabilidad

Tabla 20. Factores de riesgo psicosocial extralaboral

DOMINIO	SIN RIESGO	%	RIESGO BAJO	%	RIESGO MEDIO	%	RIESGO ALTO	%	RIESGO MUY ALTO	%	TOTAL	Magnitud del riesgo	% Magnitud del riesgo
EXTRALABORAL	11	50%	7	32%	3	14%	0	0%	0	0%	22	3	14%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

El nivel de riesgo de los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral se presenta sin riesgo, evaluándose en un 14% entre medio, alto y muy alto.

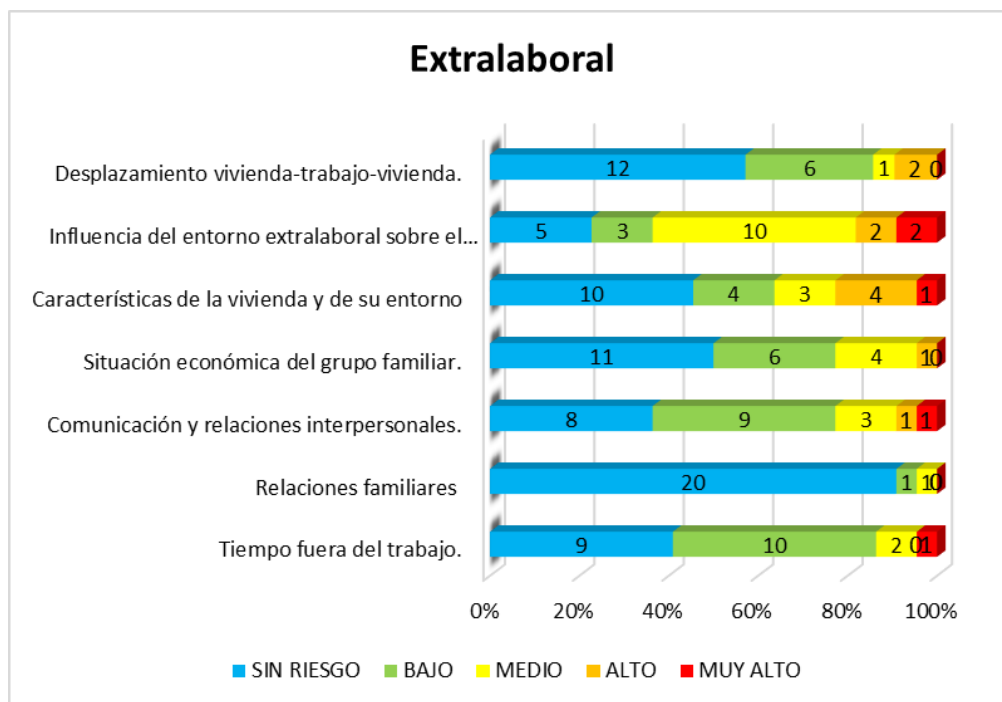


Ilustración 223. Nivel de riesgo extralaboral

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

En la tabla 21 se presenta el nivel de riesgo y porcentajes por dominios de los factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Tabla 21. Nivel de riesgo por dominios de los factores de riesgo psicosocial extralaboral

RIESGO	DOMINIO	SIN RIESGO	%	BAJO	%	MEDIO	%	ALTO	%	MUY ALTO	%	Total Personal	Magnitud del riesgo	% Magnitud del riesgo
EXTRALABORAL	Tiempo fuera del trabajo.	9	41%	10	45%	2	9%	0	0%	1	5%	22	3	14%
	Relaciones familiares	20	91%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	22	1	5%
	Comunicación y relaciones interpersonales.	8	36%	9	41%	3	14%	1	5%	1	5%	22	5	23%
	Situación económica del grupo familiar.	11	50%	6	27%	4	18%	1	5%	0	0%	22	5	23%
	Características de la vivienda y de su entorno	10	45%	4	18%	3	14%	4	18%	1	5%	22	8	64%
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	5	23%	3	14%	10	45%	2	9%	2	9%	22	14	64%
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	12	57%	6	29%	1	5%	2	10%	0	0%	21	3	14%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

En general, el nivel de riesgo encontrado en los factores Extralaborales para la IPS Universitaria de Caldas es un nivel sin riesgo. Se encuentran en riesgo medio ambos con un porcentaje del 64% los dominios Características de la Vivienda y de su Entorno e Influencia del Entorno extralaboral sobre el Trabajo. Como factores protectores se tienen en cuenta los dominios Tiempo Fuera del Trabajo, Relaciones Familiares, Comunicación y Relaciones Interpersonales, Situación Económica del Grupo Familiar y Desplazamiento Vivienda-Trabajo- Vivienda.

Dominios Calificados como Riesgo Muy Alto:

- Ninguno

Dimensiones Calificadas como Riesgo Alto:

- Ninguno

DIAGNÓSTICO DE NIVELES DE ESTRÉS
NIVELES DE ESTRÉS

Estrés
Riesgo Medio

La población evaluada, reporta niveles de estrés calificados como MEDIO, lo cual según la interpretación del cuestionario de la Batería: “la presencia de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más críticos y frecuentes ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos indicados”.

Tabla 22. Nivel de riesgo de síntomas asociados al estrés

NIVEL DE RIESGO	ESTRÉS	%
MUY BAJO	8	36%
RIESGO BAJO	3	14%
RIESGO MEDIO	1	5%
RIESGO ALTO	7	32%
RIESGO MUY ALTO	2	9%
INVALIDO	1	5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

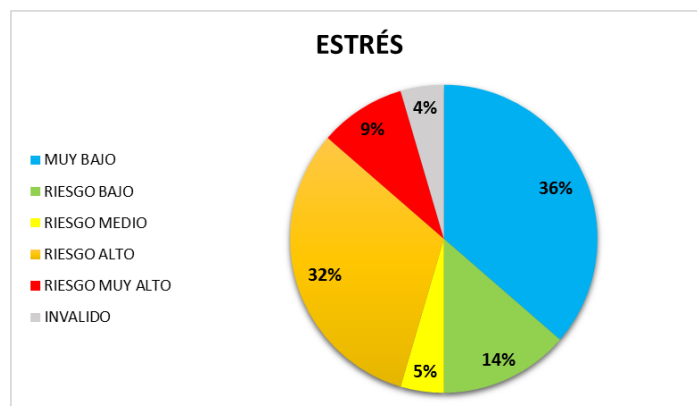


Ilustración 234. Estrés

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

De los trabajadores evaluados, el 50% (11 trabajadores) evidencian riesgo bajo y muy bajo; el 5% (1 trabajador) medio, el 32% (07 trabajadores) alto y el 9% (2 trabajadores) muy alto, con relación al estrés. El nivel de riesgo de los síntomas asociados al estrés, es medio; evaluándose en un 46% entre medio, alto y muy alto.

10. Discusión

En el presente trabajo se presentan los resultados descriptivos de la identificación de factores asociados al riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y las manifestaciones personales de estrés en el trabajo, en una IPS de la ciudad de Manizales (Colombia), Dicha exploración fue realizada en un contexto laboral que en términos generales ya ha sido explorado y tenido en cuenta para proyectos de investigación a temáticas concernientes a labores en el área de la salud en el trabajo especialmente, en el campo interesado en comprender e intervenir los factores de riesgo, más no en trabajar de manera integral manteniendo y potenciando los factores protectores.

En relación con los resultados obtenidos en este trabajo, aunque se trabajó con un grupo significativo de la organización, el número total de participantes no es suficiente para hacer generalizaciones sobre las dinámicas y comportamientos en organizaciones del sector salud.

A continuación, se presentan los resultados destacando su componente intralaboral, extralaboral y de síntomas asociados al estrés en el trabajo.

Con respecto a los factores intralaborales se encontró un alto porcentaje de trabajadores percibe que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido. Según el modelo (Demanda- Control) de Karasek y theorel(98), el volumen de trabajo, la presión de tiempo y la escasez de recursos, en relación con un bajo control sobre el trabajo, se expresa en los trabajadores como poca autonomía y disminución en la posibilidad para disponer de espacios para organizar el trabajo, para descansar y desarrollar actividades, constituyéndose un factor de riesgo al implicar una alta tensión para los trabajadores.

Lo anterior coincide con lo referido por los trabajadores que participaron en el estudio, quienes expresan que los aspectos que más generan tensión están asociados a la decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.

De igual forma un porcentaje significativo de trabajadores afirma que las demandas emocionales propias del contenido de la tarea, tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. De acuerdo al modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (62) muestra que los factores psicosociales son una condición o condiciones del individuo, del medio ambiental o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocionales y cognoscitivos del comportamiento social, laboral y fisiológico.

Lo anterior coincide con los planteamientos de, Tejada y Gómez (14), en su estudio *Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia*, donde se concluye que existen altos niveles de burnout en los psiquiatras, que pueden tener un impacto en el trabajo con sus pacientes. Los autores hacen alusión a la relación bidireccional entre la satisfacción de los pacientes y el aumento del bienestar y la satisfacción de los psiquiatras; ante esto, muestran en el estudio, que además de las consideraciones personales, la prevención del burnout debe hacerse desde políticas gremiales que permitan modificar algunas formas de trabajo presentes en las instituciones. Factores que concuerdan con los resultados del presente estudio tanto en demanda emocional como en estrés.

Con respecto a los factores psicosociales extralaborales los resultados mostraron que la dimensión “características de la vivienda y de su entorno” e “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” fueron las que exhibieron un mayor grado de afectación al ser evaluada con un nivel de riesgo medio. En cuanto al resto de dimensiones, éstas obtuvieron un nivel de riesgo bajo. Siendo tomadas estas últimas como factores protectores. El nivel de riesgo de los síntomas asociados al estrés, es medio; Siendo de gran importancia el Trabajo de promoción y prevención, en los factores que puntúan riesgo medio y en los factores protectores. De lo anterior se puede evidenciar de acuerdo al estudio de Juárez (8), sobre riesgos psicosociales y salud mental, donde hace referencia a las relaciones significativas entre variables psicosociales de origen laboral, con variables personales como el control emocional, señalando que condiciones inestables o desfavorables en el trabajo traen como consecuencia mayor, desmotivación, baja autoeficacia, entre otras condiciones personales,

En consecuencia, es pertinente pensar que la organización debe intervenir los factores asociados al riesgo psicosocial partiendo de los resultados obtenidos en el presente estudio el cual facilita la elaboración objetiva y personalizada de un plan de acción que mejore la calidad de vida de los colaboradores al igual que el rendimiento de la organización; sin dejar de lado los factores protectores, los cuales deben seguirse potenciando, para evitar que en un futuro se puedan volver factores de riesgo. Resultados positivos que se pueden evidenciar en estudios como el de Camargo, Fajardo & Correa (13) En relación a las variables correspondientes a cada eje temático abordado se encuentra: Comunicación asertiva, Inteligencia emocional, Manejo de emociones y Control del Estrés, en donde se tuvo en cuenta un antes (pre-test) y un después (pos-test) de aplicada la intervención pedagógica. Se concluyó, que hubo un notable mejoramiento en lo relacionado con la comunicación asertiva

Se observó en este estudio, que el fortalecimiento de la dimensión personal contribuye al afrontamiento positivo de los factores que afectan el bienestar personal, familiar y laboral generando grandes aportes a la calidad del cuidado que se brinda a los usuarios de los servicios de salud. Siendo de gran aporte para el diseño de intervención en el presente estudio. Llegando a la conclusión que se hace indispensable indagar e intervenir partiendo de estas experiencias y planteando nuevas propuestas.

11. Conclusiones

CONCLUSIONES

En las áreas evaluadas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 23. Nivel de riesgo general para puntaje transformado

PROMEDIO			
TOTAL	INTRALABORAL	EXTRALABORAL	ESTRES
19,3	21,4	10,9	13,7
Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Sin riesgo o riesgo despreciable	Medio

Fuente: Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosociales de una IPS

Los resultados mostraron que la evaluación general de factores de riesgo arrojó un nivel sin riesgo o riesgo despreciable para los participantes. En cuanto al riesgo intralaboral este se evaluó como bajo, mientras que el riesgo extralaboral no presentó riesgo. Por último, respecto al estrés la puntuación general mostró un nivel de riesgo medio.

Teniendo en cuenta la magnitud del riesgo, se identifica que a nivel intralaboral los dominios que se encuentran en un factor de riesgo alto y requieren intervención inmediata, son: Control y Autonomía sobre el Trabajo y Demandas Emocionales.

Dentro del dominio Demandas del Trabajo, el cual se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Se evidencia un nivel alto en la dimensión Demandas Emocionales, donde se recomienda realizar un estudio de carga laboral en los puestos de trabajo que calificaron este factor en un nivel de riesgo alto, con el fin de identificar su nivel y determinar necesidades de personal en la estructura organizacional, evaluar las necesidades de manejo del estrés y elaborar un programa de pausas activas con el personal.

Para las demandas emocionales se ofrecen mecanismos que favorecen el desarrollo de habilidades de afrontamiento en los individuos, en tanto que para las demandas derivadas de la jornada de trabajo la estrategia plantea acciones de intervención organizacional para la prevención y el control de la fatiga, y otras en la esfera extralaboral, particularmente en el uso del tiempo fuera del trabajo.

Dentro del dominio Control sobre el Trabajo, se observa un nivel de riesgo alto en la dimensión Control y autonomía sobre el Trabajo, se recomienda que la alta gerencia junto con el encargado del programa de seguridad y salud en el trabajo, realice un análisis de puestos de trabajo en cargos específicos, también sería conveniente incluir pausas activas o de descanso en las jornadas de trabajo.

En ese mismo sentido, pero con un nivel de riesgo medio fueron evaluadas las dimensiones Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico y Relaciones Sociales en el Trabajo. Teniendo en cuenta los porcentajes anteriores calificados en riesgo medio, se tiene en cuenta la atención por medio de actividades de promoción y prevención.

En el riesgo psicosocial extralaboral, los resultados mostraron que la dimensión Características de la Vivienda y de su Entorno e Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo” ambas con 64% fueron las que exhibieron un mayor grado de afectación al ser evaluada con un nivel de riesgo medio. En cuanto al resto de dimensiones, éstas obtuvieron un nivel de riesgo bajo. Siendo tomadas estas últimas como factores protectores.

Se identifica que a nivel extralaboral las dimensiones se encuentran en un factor de riesgo medio y bajo, partiendo de allí, estos requieren intervención a mediano y largo plazo, mediante actividades de promoción y prevención.

Las dimensiones, Características de la Vivienda y de su Entorno e Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo”, las cuales calificaron en un nivel medio, se recomienda alinear las actividades de bienestar laboral con estos indicadores y desarrollar, mediante actividades de formación, habilidades en el personal para el manejo del tiempo libre y estrategias de afrontamiento.

El riesgo psicosocial asociado al **estrés** presenta un nivel medio, se recomienda iniciar acciones sistemáticas de promoción y prevención para advertir efectos perjudiciales en la salud.

Como factores protectores a nivel intralaboral y extralaboral se encontraron los siguientes:

A nivel intralaboral: Consistencia del rol, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de la jornada de trabajo, influencia del ambiente laboral sobre extralaboral, demandas cuantitativas, demandas de carga mental, claridad del rol, capacitación, oportunidad de desarrollo y uso de habilidades, participación y manejo al cambio, características de liderazgo, retroalimentación del desempeño, reconocimiento y compensación, recompensa derivada de la pertenencia a la organización.

A nivel extralaboral: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

En general, se hace necesario intervenir las siguientes dimensiones:

DIMENSIONES A SER INTERVENIDAS PRIORITARIAMENTE

Según los resultados obtenidos, se hace necesaria la intervención prioritaria, ya que califica como MUY ALTO, la dimensión:

- Ninguna

DIMENSIONES A SER INTERVENIDAS A CORTO PLAZO

Según los resultados obtenidos, se hace necesaria la intervención a corto plazo, ya que califica como ALTO, de las dimensiones:

- Demandas Emocionales.
- Control y Autonomía sobre el Trabajo

Respecto a la intervención de los factores asociados al riesgo psicosocial en la IPS, de acuerdo al diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, se crearon estrategias plasmadas en una cartilla de intervención, la cual tuvo como base las guías técnicas propuestas por el Ministerio del Trabajo en 2015, además del análisis de otros estudios y guías desde el enfoque internacional, nacional y local, teniendo en cuenta la inclusión y manejo de los factores protectores por medio de estrategias de promoción y prevención. Generando soluciones de intervención ajustadas a las necesidades de la IPS y abarcando de manera integral la situación actual de la empresa en cuanto a riesgo psicosocial.

12. Recomendaciones

- Garantizar por parte de la Alta gerencia, el compromiso y participación en el desarrollo del plan de intervención.
- Socializar el plan de intervención con los funcionarios, con el fin de sensibilizarlos frente a la necesidad de contar con su participación y adherencia a las actividades que se ejecuten, poniéndolas en práctica en los diferentes ámbitos de su vida: Laboral, personal y social.
- Proporcionar el recurso humano, financiero, locativo y de tiempo, necesario para la ejecución de las actividades planteadas en el plan de intervención.
- De acuerdo al análisis de los resultados se debe desarrollar un plan de intervención en donde se puedan integrar todas las áreas de la empresa.
- Planear y realizar capacitaciones propuestas por el empleador, los empleados y los responsables del área de gestión humana.
- Implementar un programa donde se lleve a cabo diferentes actividades de convivencia laboral en donde los colaboradores puedan tener un espacio para aprender a trabajar en equipo, fortaleciendo así la dimensión de Relaciones Sociales en el Trabajo.
- Para la dimensión de Demandas Emocionales, es importante entrenar a los colaboradores frente a estrategias de afrontamiento.
- Para la Dimensión de Control y Autonomía sobre el Trabajo, es conveniente con ayuda de la ARL o un profesional Especialista, solicitar que se documenten e implementen con los colaboradores los análisis puestos de trabajo en cargos específicos, para analizar y evaluar las cargas laborales.
- En cuanto al Estrés, implementar un programa donde la calidad de vida y estilos de vida de los colaboradores se fomente desde la parte laboral, en donde se lleve a cabo actividades de integración laboral y familiar.
- Establecer Mesas de Trabajo para identificar y evaluar qué pasa en la organización según lo perciban los equipos de trabajo.

- Implementar el programa de intervención para el fortalecimiento u mantenimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo según el diagnóstico de factores asociados al riesgo psicosocial en la IPS, con la finalidad de apuntar a la mejora continua viéndose reflejado el impacto en los resultados de la próxima aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial.

13. Anexos



13.1 Cronograma

CRONOGRAMA 2017 II - 2018 I									
ACTIVIDAD	Septiembre 2017	Octubre 2017	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018
Recolección de antecedentes	█	█	█						
Elaboración del anteproyecto	█	█	█						
Construcción de marco teórico	█	█	█						
Revisión Asignación de Asesor		█	█	█					
Fase de intervención Bateria			█	█	█				
Segunda entrega parcial				█	█	█			
Análisis de la información				█	█	█			
Diseño de intervención					█	█	█		
Presentación parcial Correcciones						█	█	█	
Entrega de informe							█	█	█
Sustentación final								█	█

13.2 Presupuesto

N°	Descripción	Numero	costo	total
1	Papelería y documentación	500	\$625	312.500
2	Digitación de encuestas	22	\$5000	110.000
3	Asesoría Estadístico	2	\$100.000	200.000
4	Transporte	14	\$10.000	140.000
5	Psicóloga con licencia para Dx	1	\$2.000.000	2.000.000
				2.762.500

13.3 Consentimiento informado

 	Consentimiento Informado para Responder Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Laboral	CÓDIGO: SS-FO-009
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Noviembre de 2017
		Página 1 de 1

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ de _____, actuando en pleno uso de mis facultades mentales e intelectuales, en forma libre manifiesto que SI acepto ___ NO acepto ___ participar voluntariamente de la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, entendiendo que el desarrollo de los cuestionarios de la Bateria de Riesgo Psicosocial es voluntaria.

También manifiesto que me han explicado los propósitos y los beneficios de mi participación en el desarrollo de la evaluación del Factor de Riesgo Psicosocial y que éstos han sido entendidos por mí.

Así mismo, entiendo que la información obtenida durante cualquiera de las actividades del programa será usada única y exclusivamente para fines inherentes a la seguridad y Salud en el Trabajo.

En forma expresa manifiesto que he leído y comprendido este documento y en consecuencia acepto su contenido. También acepto que se entregue un informe general de los resultados de ésta evaluación y que el médico laboral designado por la IPS tenga acceso a los mismos para darle continuidad al proceso de Riesgo Psicosocial y todo lo concerniente a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para tal efecto diligencio los siguientes cuestionarios:

1. Cuestionario datos generales
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral
3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
4. Cuestionario para la evaluación del estrés

Todos los anteriores hacen parte de la batería de Instrumentos bajo la normatividad de la Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social.

Como consecuencia firmo este consentimiento el día ____ del mes _____ del año ____ en la ciudad de _____

Firma y cedula del Evaluado

Nombre y Licencia del Psicólogo que aplico la Bateria de Riesgo Psicosocial

Sede Principal Carrera 25 62-06 Tel: 8859888 - 3012228749 gerencia@ipsuniversitariacaldas.com.co
Centro de especialistas Calle 49 24-36 Tel: 8782017- 3003405577 centrospecialistas@ipsuniversitariacaldas.com.co
Manizales - Caldas
www.ipsuniversitariacaldas.com.co www.facebook.com/IPSUCALDAS 

13.4 Cartilla programa de intervención

Ver Anexo en archivo PDF

14. Referencias bibliográficas

1. Pontificia Javeriana. U. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C., Colombia.; 2010.
2. Decisión 584 de 2004 . Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Comunidad Andina de Naciones (CAN).
3. Resolución N°2646 de 2008. Ministerio de Protección Social. Bogotá, Colombia;
4. Villalobos F. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales . Aproximación Conceptual y Valorativa. Cienc Trab. 2004;6(14):197–201.
5. Ministerio del Trabajo. Republica de colombia. Decreto 2646 de 2008.
6. Ministerio del Trabajo. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general. Bogotá, D. C., Colombia.; 2015.
7. Ministerio del Trabajo. Protocolo de acciones de promoción, prevención e ntervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Bogotá, D. C., Colombia.; 2016.
8. Juárez-García A. Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. Investig en Salud [Internet]. 2007;9:57–64. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=28348205&lang=es&site=ehost-live>
9. Artazcoz, L., Cubells, J.L., Moncada, Luis y Sanchez M. Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de Hospital. Inst Munic Salut Ajuntament Barcelona Barcelona GacSanit. 1996;(10):282–292.
10. Aust B, Rugulies R, Finken A, Jensen C. When workplace interventions lead to negative effects : Learning from failures. 2010;38(October 2009):106–19.
11. Vera M. Diseño y ejecución de un programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que labora en la empresa Disprofram de la ciudad de Cúcuta. [Internet]. Universidad Pontificia Bolivariana; 2010. Available from: <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/123456789/824/>, Disponible en:%0ADigital_19147.pdf?sequence=1
12. Orozco OA. Factores psicosociales del ambiente laboral que caracterizan a funcionarios con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali. Rev Científica Guillermo Ockham. 2010;8(2):55–68.
13. Ramírez, Martha Isabel Camargo, María Teresa Fajardo Peña BLCU. Artículos Originales Trabajando a gusto en Enfermería Working with pleasure in Nursing. Rev Salud Uis. 2012;1(29):44.
14. Tejada M, Andrea P, Gómez O, M PAT, O VG. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80615422008>. 2009;
15. Patiño Ramirez, Y., & Alvaran Castañeda EM. Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención. ridum.umanizales.edu.co; 2017.
16. Marrau M. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco

- contextualizador del estrés laboral. *Fundam en Humanidades* [Internet]. 2009;X(19):167–77. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18411965010>
17. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. Riesgos Nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo. Observatorio Europeo de Riesgos. 2009.
 18. Josep B, Miguel S, Leonor C, Genís C. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Rev Psicol del Trab y las Organ* [Internet]. 2010;26(2):157–70. Available from: <http://www.copmadrid.org/webcopm/resource.do?recurso=3000&numero=20100913163752593000>
 19. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab (Madr)*. 2011;57:4–19.
 20. OIT. Organización Internacional del Trabajo. Collective agreement on the prevention and resolution of harassment-related grievance. Genova; 2001.
 21. Paoli, P., & Merllié D. Third European survey on working conditions 2000. *Eur Found Improv Living Work Cond Off Off Publ Eur Communities*. 2001;
 22. Instituto Seguro Social. Factores de riesgo psicosocial: Documento técnico. Libros y L. Santafé de Bogotá; 1996. 147 p.
 23. Organización Internacional del Trabajo –OIT- & Organización Mundial de la Salud –OMS-. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. 9ª Reun Med del Trab. 1984;
 24. Ministerio del Trabajo. Ley 3743 de 1950. Artículo 200. Colombia.; 1950.
 25. García Rubiano, M., Cortés Mesa, D. A., & Sánchez Higuera AC. Diseño , construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas Design , construction and validation of an instrument to evaluate psicolaboral risk in colombian companies. 2008;4:37–51.
 26. Leal L, Basset I, Éstevez R, Guerrero M, López J. Estrés en el trabajo y exigencias laborales según el tipo de contrato. *Enfermería Neurológica*. 2010;10(1):39–45.
 27. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter MP. Burnout. *Human behavior*. 1976. 5(9), 16-22.
 28. Quiroz R, Saco S. Factores Asociados al Síndrome Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. *Rev Semest la Fac Med Humana* [Internet]. 2003;23(12):11–22. Available from: http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a04.pdf
 29. Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Dominguez V. [Burnout syndrome among nursing staff at a hospital in Madrid]. *Rev Esp Salud Publica*. 2004;78(4):505–16.
 30. Flores R, Escudero J, Alberto L, Beltrán D. docentes. Caso: escuela de bachilleres “Ricardo Flores Magón” de.

31. Galdeano H, Godoy P, Cruz I. Factores de riesgo psicosocial en profesores de educación secundaria. *Arch Prev Riesgos Labor*. 2007;10(4):174–80.
32. Edelwich, J., & Brodsky A. Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Scie*. New York; 1980. Vol. 1.
33. Alvarez, A., Arce, M. L., Barrios, A., & Sánchez A. Síndrome de burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. *Rev Postgrado Cat Med*. 2005;(141):27–30.
34. Extremera N, Fernández-Berrocal P, Durán A. Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicol Soc* [Internet]. 2003;1(5):260–5. Available from: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF5burnout_en_profesores.pdf
35. Artazcoz L, Molinero E. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor*. 2004;7(4):134–42.
36. Köhler, H. D., & Artiles AM. *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Delta Publicaciones. 2007;
37. Urrea F. Una mirada sociológica al “outsourcing: las tendencias de la flexibilidad externa e interna y la empresa red en el capitalismo contemporáneo. Texto presentado en el Seminario Regional de Actualización en Gestión Humana: Procesos y Prácticas de Gestión Hum. Conferencia en ACRIP. Manizales, Colombia.; 2003.
38. Peña A, Ramos MJ, Martínez-Losa JF. Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de y de Demanda-Control y desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. *Proc 6Th Int Conf Occup Risk Prev Orp 2008* [Internet]. 2008;51:1–11. Available from: http://www.prevencionintegral.com/Articulos/@Datos/_ORP2008/929.pdf
39. Rentería E. De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y Exp Investig*. 2009;26–51.
40. Peralta MC. La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales. Reflexiones para su estudio desde la Psicología Organizacional y del Trabajo. E. Rentería y Ma. C. Aguilar (edits.). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Reflexiones y experiencias* . 2009;53–76.
41. Organización Internacional de Trabajo OIT. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Alfaomega. Santafé de Bogotá; 1997.
42. Ruíz ICM. *Estrés laboral: enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. CESO, Ediciones Uniandes. 2007;
43. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol* [Internet]. 1996;1(1):27–41. Available from: <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/1076-8998.1.1.27>
44. Siegrist J. Effort-reward imbalance at work and health. In *Historical and current perspectives on stress and health*. Emerald Gr. 2002;261–91.
45. Van der Doef M, Maes S. The Job Demand-Control (-Support) Model and

- psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work Stress* [Internet]. 1999;13(2):87–114. Available from: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/026783799296084>
46. Cano A. La naturaleza del estrés. Vol. 16. 2002.
 47. Campos MA. Causas y efectos del estrés laboral. Univ El Salvador Esc Ing Química. 2006;
 48. Selye H. Confusion and controversy in the stress field. *J Human Stress*. 1975;1(2):37–44.
 49. Lazarus RS. THE EMOTIONS : A History of Changing Outlooks. *AnnRevPsychol*. 1993;44(1):1–21.
 50. Selye H. Stress, cancer, and the mind. In *Cancer, stress, and death*. Springer, Boston, MA. 1978;11–9.
 51. Nelson DL, Simmons BL. Health psychology and work stress: A more positive approach. *Handb Occup Heal Psychol*. 2003;2:97–119.
 52. Fernández-López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria* [Internet]. 2003;31(8):1–10. Available from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021265670370715X>
 53. Slipak O. “Estrés”, 2ª parte, Alcmeón. Buenos Aires.; 1992. vol. 1, N° 4, págs. 495–503.
 54. Lazarus R. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York; 1984.
 55. Peiró JM. El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, Trab y Salud*. 2001;(13):1–12.
 56. Karasek R. Jobs demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Adm Sci Quaterly*. 1979;(24):285–306.
 57. Diana SG. “El estrés en el trabajo: el modelo de Kasarek.” *Hojas Inf los Psicólogos las Palmas*. 2004;(Época II):67.
 58. Jones, Fiona, Jim Bright and AC. *Stress: Myth, theory and research*. Pearson Educ. 2001;
 59. Theorell T, Karasek R a. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *J Occup Health Psychol*. 1996;1(1):9–26.
 60. Álvarez FJL. *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Lex Nov. 2009;
 61. Adams GA, King LA, King DW. Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *J Appl Psychol* [Internet]. 1996;81(4):411–20. Available from: <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0021-9010.81.4.411>
 62. Villalobos G. "Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. CARLUMA Bogotá Colomb. 2007;

63. Delone WH, Mclean ER. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J Manag Inf Syst* [Internet]. 2003;19(4):9–30. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/07421222.2003.11045748>
64. Edwards J. The determinants and consequences of coping with stress [Internet]. ... Causes, Coping Consequences of Stress 1988. Available from: <http://public.kenan-flagler.unc.edu/faculty/edwardsj/Edwards1988.pdf>
65. Warr P. *Work, unemployment, and mental health*. University. Oxford; 1987.
66. Oramas A, Almirall P, Fernández I. Estrés laboral y el síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud los Trab* [Internet]. 2007;15(2):71–87. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839287002%0A>
67. Peiró J. Nuevas tendencias en la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. *J Chem Inf Model*. 2009;53:1689–99.
68. Kalimo R, El-Batawi MA, Cooper CL. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. 1988;243. Available from: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf
69. Toro F, Londoño E, Sanin A, Valencia M. Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Rev Interam Psicol Ocup*. 2010;29(2):95–137.
70. Astudillo Díaz PR, Alarcón Muñoz AM, Lema García ML. *Protectores De Estrés Laboral: Percepción Del Personal De Enfermería Y Médicos, Temuco, Chile*. *Cienc y enfermería*. 2009;15(3):111–22.
71. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). *El estrés en el trabajo*. 1999. p. 101.
72. Oficina Internacional del Trabajo (OIT). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. México: Alfaomega; 1997.
73. Resolución 957 de 2005. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Comunidad Andina de Naciones (CAN).
74. República de Colombia. Ley 1010 de 2006.
75. Ministerio del Trabajo. Resolución 0652 de 2012. República de Colombia.;
76. Ministerio del Trabajo. Resolución 1356 de 2012. República de Colombia.;
77. República de Colombia. Ley 1752 de 2015.
78. República de Colombia. ley 1482 de 2011.
79. República de Colombia. Decreto 4463 de 2011.
80. República de Colombia. Ley 1257 de 2008.
81. Ministerio del Trabajo. Decreto 1072 de 2015. República de Colombia.;
82. Ministerio del Trabajo. Decreto 4463 de 2011. República de Colombia.;
83. Presidencia de la República. Decreto 1108 de 1994. República de Colombia.;

84. República de Colombia. Ley 1566 de 2012.
85. Ministerio del Trabajo. Decreto 1477 de 2014. República de Colombia.;
86. República de Colombia. Ley 1616 de 2013.
87. Ministerio del Trabajo. Decreto 1443 de 2014. República de Colombia.;
88. República de Colombia. Ley 1751 de 2015.
89. (OMS) OM de la S. Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008 – 2017. En: 60ª Asamblea Mundial de la Salud. 2007.
90. Organización Mundial de la Salud (OMS). Plan de acción sobre salud mental 2013 – 2020. Ginebra. 2013.
91. República de Colombia. Ley 1090 de 2006.
92. Código internacional de ética para los profesionales de la salud ocupacional. 2003.
93. van Zile Hyde H. International Code of Ethics. JAMA J Am Med Assoc. 2014;141(17):1260–1260.
94. Colombiana CC. Sentencia T-1028 de 2003.
95. Colegio Colombiano de Psicólogos. Deontología y bioética de la psicología en Colombia . Colombia; 2009.
96. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill.; 2010.
97. Villalobos G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Doctoral dissertation, Tesis doctoral. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba; 2005.
98. Karasek R. The psychosocial work environment P In: Karasek R, Theorell T (editors). Heal Work Stress Product Reconstr Work Life. 1990;31–82.