

Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial de la Universidad de la
Amazonia

Liliana Bonilla Ríos
Carlos Guillermo Schmitt López

Asesor:
Julietha Oviedo Correa

Universidad ECCI
Dirección de Posgrados
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Bogotá, D.C.
2020

Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial de la Universidad de la
Amazonia

Liliana Bonilla Ríos
Carlos Guillermo Schmitt López

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Seguridad y Salud en
el Trabajo

Asesor:
Julietha Oviedo Correa

Universidad ECCI
Dirección de Posgrados
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Bogotá, D.C.
2020

**Nota de
aceptación:**

Firma del jurado

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a nuestras familias quienes, con su comprensión, apoyo y acompañamiento permanente e incondicional, hicieron que fuera posible desarrollar este proyecto.

A los compañeros de estudio con quienes se compartieron conocimientos y experiencias permitiéndonos forjar un gran lazo de amistad.

Agradecimientos

A Dios, por permitirnos gozar de salud y bienestar para alcanzar una de las tantas metas propuestas en nuestras vidas.

A nuestras familias por estar siempre dispuestos a acompañarnos y entendernos durante este proceso de formación.

A la Universidad ECCI que nos brindó los medios para fortalecer nuestros conocimientos y formarnos como profesionales.

A la docente quien nos apoyó y orientó durante el desarrollo de este trabajo, por sus recomendaciones que fueron de gran aporte e importancia para poder llegar a la culminación de este trabajo.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos	5
Índice de Tablas	8
Índice de Gráficas	9
Índice de Anexos.....	10
Resumen.....	11
Introducción	12
Título de Investigación	13
1.1. Descripción del problema	14
2. Pregunta del problema	16
3. Objetivo General	17
3.1. Objetivos específicos	17
4. Justificación y delimitación	18
4.1. Justificación	18
4.2. Delimitación.....	19
5. Marco de Referencia.....	21
5.1. Estado del arte.....	21
6. Marco Teórico.....	26
6.1. El estrés laboral y la salud.....	26
6.2. Riesgos Psicosociales.....	29
6.3. Ausentismo Laboral	32
6.4. Trabajo en Turnos	33
6.5. Instrumentos de evaluación.....	34
7. Marco legal	37
8. Diseño metodológico	44
8.1. Tipo de investigación.....	44
8.2. ¿Por qué este tipo de investigación?	44
8.3. Instrumentos.....	46
8.3.1. Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar	48
8.3.2. Reserva de la Información y consentimiento informado	48
8.3.3. Manejo y uso de la información y de los resultados	49
8.3.4. Dimensiones específicas evaluadas a través de cada instrumento.....	50
8.3.5. Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B	51
8.3.6. Interpretación de los riesgos Forma A	52
8.3.7. Interpretación de los riesgos Forma B	52
8.3.8. Dimensiones factores de riesgo extralaborales	53
8.3.9. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos.	54

8.3.10.	Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios	54
8.3.11.	Interpretación del nivel de riesgo extralaboral.....	55
8.3.12.	Cuestionario para la evaluación de estrés	56
9.	Resultados	57
9.1.	Descripción de la Población objeto de estudio	57
9.2.	Fase I: Análisis contextual	57
9.2.1.	Formación y capacitaciones	58
9.2.2.	Programa de incentivos	58
9.2.3.	Movilidad interna.....	58
9.2.4.	Ausentismo	59
9.2.5.	Resolución de conflictos	59
9.3.	Fase II: sensibilización.....	60
9.4.	Fase III. Administración de Cuestionarios.....	60
9.5.	Fase IV. Tabulación de información.....	60
9.6.	Fase V. Análisis de resultados y conclusiones.....	60
9.6.1.	Condiciones Intralaborales.....	65
9.6.2.	Condiciones Extra laborales.....	77
9.6.3.	Sintomatología asociada al estrés	80
	Recomendaciones.....	82
	Conclusiones	83
	Lista de referencias	85
	Anexos	86

Índice de Tablas

Tabla 1 Síntesis de los Instrumentos que conforman la batería psicosocial	48
Tabla 2 Formas de Cuestionario según niveles de ocupación	48
Tabla 3 Instrumentos de la Batería Psicosocial	50
Tabla 4 Instrumentos de la batería psicosocial	51
Tabla 5 Dimensiones extralaborales	53
Tabla 6 Baremos factores de riesgo extralaboral cargos jefatura y profesionales	54
Tabla 7 Baremos factores de riesgo extralaboral cargos auxiliares y operarios	54
Tabla 8 Criterios cuestionario evaluación de estrés.....	56
Tabla 9 Población objeto	57
Tabla 10 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	65
Tabla 11 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.....	66
Tabla 12 Dominio de Control Sobre el Trabajo.....	68
Tabla 13 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen el control sobre el trabajo	69
Tabla 14 Riesgo percibido frente a dominio de Demandas de Trabajo	71
Tabla 15 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen las demandas sobre el trabajo	72
Tabla 16 Dominio de Recompensas.....	75
Tabla 17 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen las recompensas.....	76
Tabla 18 Riesgo percibido frente a dimensiones de los factores extra laborales.....	78
Tabla 19 Sintomatología asociada al estrés	80

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Distribución de personal que participó de las baterías psicosociales.....	61
Gráfica 2 Distribución porcentual de género	61
Gráfica 3 Distribución por edades de los participantes en las baterías de riesgo psicosocial	62
Gráfica 4 Porcentaje de escolaridad de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial	62
Gráfica 5 Porcentaje de estado civil de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial	63
Gráfica 6 Porcentaje de tipo de vivienda de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial	63
Gráfica 7 Porcentaje de tipo de vinculación de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial	64
Gráfica 8 Porcentaje de antigüedad en la empresa de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial	65

Índice de Anexos

Anexos 1 Consentimiento Informado	86
Anexos 2 Estrategias de intervención	87
Anexos 3 Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial	88

Resumen

El proyecto de grado “Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial de la Universidad de la Amazonia” busca dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, a partir de la aplicación de las Baterías del Riesgo Psicosocial y de esta manera identificar y evaluar en el entorno laboral los factores predominantes que pueden desencadenar problemas de salud en los trabajadores de la Universidad, con el fin de adoptar medidas preventivas que contribuyan a favorecer su buen estado físico y psicológico, dentro de un entorno saludable que promueve el desarrollo de las funciones individuales y colectivas de manera positiva para la institución. Las estrategias que se establecen dentro de este proyecto, como medida preventiva, buscan motivar e involucrar a todos los trabajadores de la institución, en la consecución de ambientes laborales saludables.

Introducción

La identificación y valoración del riesgo psicosocial tiene por objeto definir los factores de riesgo y establecer medidas y controles de intervención para prevenir posibles daños en la salud y promover el bienestar laboral. Uno de los riesgos con mayor incidencia en la población trabajadora es el estrés, el cual aparece cuando las exigencias del entorno organizacional superan las capacidades físicas, psicológicas y emocionales de las personas. Si bien es cierto en el Decreto 1477 de 2014 el estrés por sí solo no está definido como una enfermedad, si está incluidas las enfermedades estrés pos-traumático, reacciones a estrés grave, por lo tanto es indispensable abordar esta alteración en la salud de manera más precisa, ya que si se padece de manera intensa, continua y prolongada, puede generar problemas en la salud física y mental de los individuos, conllevando a generar problemas de ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y hasta musculo esqueléticas. Actualmente, el estrés es uno de los problemas de salud laboral más importantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso señalar la importancia que reviste el identificar y evaluar el riesgo psicosocial, como uno de los riesgos más presentes en la población trabajadora, de ahí la importancia de contar en las empresas con un programa, ya sea de gestión o vigilancia epidemiológica, que brinde las herramientas necesarias para abordar este riesgo de la manera más acertada, previniendo todo tipo de enfermedad derivado de la parte psicosocial.

Título de Investigación

Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial de la Universidad de la Amazonia.

1. Planteamiento del problema

1.1.Descripción del problema

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57, que surge como consecuencia a las condiciones precarias y poco seguras que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950, donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados. Luego con la Ley 9 de 1979 se da inicio en Colombia a las acciones tendientes a promover la salud en los trabajadores, es así como en su artículo 125 *hace referencia a la responsabilidad del empleador frente a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica.* En el título VII, en su artículo 478 *se establecen normas de vigilancia y control epidemiológicos para: a) El diagnóstico, el pronóstico, la prevención y el control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles y demás fenómenos que puedan afectar la salud; b) La recolección, procesamiento y divulgación de la información epidemiológica, y c) El cumplimiento de las normas y la evolución de los resultados obtenidos de su aplicación.*

Actualmente, el riesgo psicosocial ha tomado una mayor importancia dentro de las empresas, esto debido a los diferentes procesos de globalización de la economía que día tras días exigen unos estándares de calidad más altos que obligan a los empresarios a ser más exigentes con sus empleados para alcanzar certificaciones internacionales que les amplíen el mercado y les permita ser más competitivos. En consecuencia, los empleados se ven obligados a trabajar bajo presión, para alcanzar las metas propuestas, generando estrés, ansiedad y problemas en la salud de los trabajadores. Es por esta razón que la Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas se ha convertido en una pieza clave para

prevenir las enfermedades de tipo laboral, a partir de la identificación, evaluación y valoración del riesgo Psicosocial.

Es importante precisar que dentro de los factores que influyen en la aparición de enfermedades de tipo psicosocial en los trabajadores, están los ambientales, familiares y personales, los cuales, aunque están presentes en la cotidianidad del ser humano, alteran notablemente el comportamiento del ser humano en su entorno laboral. En Colombia, tras el análisis sistemático de la relación del trabajador con su puesto de trabajo, ha permitido reconocer el riesgo psicosocial como un factor relevante en los niveles de productividad de los trabajadores.

A partir del 2008 el Ministerio de la Protección Social expide la Resolución 2646 de 2008, “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que en la Universidad de la Amazonia ya se materializó el riesgo con la calificación de un caso de enfermedad por riesgo psicosocial y que no se cuenta con el Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial, lo cual es exigido por la ley, se ha considerado necesario efectuar el análisis de dicho riesgo en la población trabajadora de esta institución para el diseño e implementación del PVE Psicosocial, con el fin de identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosociales.

2. Pregunta del problema

¿Cómo diseñar un Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial en la Universidad de la Amazonia para prevenir la aparición de enfermedades laborales en los trabajadores?

3. Objetivo General

Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica que permita prevenir la aparición de enfermedades relacionadas con el riesgo psicosocial en los funcionarios y docentes de la Universidad de la Amazonia.

3.1. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico a fin de identificar los principales factores de riesgos psicosocial en los funcionarios y docentes de la Universidad de la Amazonia.
- Evaluar y controlar los principales factores de riesgo psicosocial con el fin de prevenir la aparición de enfermedades derivadas del estrés laboral.
- Determinar si existe una relación entre el ausentismo y el riesgo psicosocial en los funcionarios y docentes de la Universidad de la Amazonia.
- Diseñar estrategias de intervención a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados.

4. Justificación y delimitación

4.1. Justificación

Desde 1979 con la Ley 9 en Colombia se ha planteado la necesidad de tomar al trabajador de manera integral, buscando siempre mantener una adaptación fisiológica y psicológica en su puesto de trabajo. Con el incremento de enfermedades de tipo psicológico en los trabajadores, el Ministerio de la Protección Social expide la Resolución 2646 de 2008, mediante la cual, *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.* Esta resolución en su artículo 10, *señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.*

Las demandas de la globalización, las nuevas tecnologías, los cambios socioeconómicos y sociopolíticos, han impactado las actividades laborales, al requerir de una mayor capacidad de adaptación como respuesta a los nuevos desafíos y riesgos que emergen en dicha interacción, y que principalmente se han identificado como riesgos psicosociales para el individuo y la organización (Peiró & Rodríguez, 2008). Unido a estos riesgos; fenómenos como el estrés, la violencia y el acoso laboral, se han reconocido como uno de los mayores desafíos para la salud y la seguridad en el trabajo, y en mayor dimensión, para la salud pública en el mundo (Hupke, 2013). Según la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia (2013), los siete (7) factores de riesgo ocupacional identificados como prioritarios por los empleadores en el país, corresponden a: atención de público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos; lo cual pone en primer lugar al riesgo psicosocial. De igual

forma, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales en su jornada laboral y entre un 20% y un 33% sintieron altos niveles de estrés. Asociado al riesgo psicosocial, la encuesta reporta el acoso laboral con un 9.4%, siendo por parte del jefe inmediato el 5%, y del compañero de trabajo y/o del subalterno el 4.4%.

Por lo anterior y con miras a minimizar el riesgo de enfermedad en los trabajadores de la Universidad de la Amazonia, derivadas del riesgo psicosocial, se busca con el presente trabajo diseñar un programa de vigilancia epidemiológica que permita establecer procedimientos, estrategias y directrices que brinden a los trabajadores los lineamientos necesarios para desarrollar sus actividades laborales de manera organizada y segura.

4.2.Delimitación

La Universidad de la Amazonia es una institución de educación superior, que se encuentra ubicada al sur de Colombia, en el departamento del Caquetá, donde laboran en promedio 1.320 personas distribuidas en personal administrativo y docente de planta, oficiales, administrativos de contrato a término fijo, docentes ocasionales tiempo completo y medio tiempo, catedráticos, contratistas por OPS y pasantes.

Por ser una institución que brinda un servicio educativo, sus empleados deben garantizar una buena atención a sus clientes (estudiantes, proveedores, contratistas, etc), razón por la cual desde la alta gerencia debe existir el compromiso por la seguridad y salud de sus trabajadores.

La Universidad de la Amazonia cuenta actualmente con el SG-SST implementado, pero, como es un sistema, este debe ser actualizado permanentemente, teniendo en cuenta la matriz de identificación de peligros y valoración de los riesgos, la actualización de las normas, la gestión del cambio, etc. Dentro de las carencias identificadas en el SG-SST en la institución se encuentra la no existencia del programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, siendo este uno de los riesgos más importantes en sus trabajadores, y más aún que ya se encuentra materializado con un caso calificado

como enfermedad laboral. Para el área de SST ha sido difícil la implementación de este programa, toda vez que se requiere un diagnóstico, el cual surge a partir de la aplicación de las baterías psicosociales, las cuales se han intentado aplicar en varias ocasiones, pero no se ha contado con la aceptación y participación de los trabajadores. Es por esta razón que se toma este programa como un reto para diseñar e implementar en la Universidad de la Amazonia las estrategias y directrices que permitan mitigar el riesgo psicosocial en todos sus trabajadores. Este trabajo se realizará durante el periodo 2019 y cuyo producto final será el Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial con sus respectivos procedimientos, apoyados por la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad de la Amazonia.

5. Marco de Referencia

5.1. Estado del arte

Para documentar el presente trabajo se consultaron diferentes trabajos de investigación a nivel mundial, así como también la normatividad colombiana vigente. Dentro de los trabajos consultados a nivel internacional. A continuación, se detallan los hallazgos principales de dicha consulta.

French Caplan (1973) y Kroes et al (1974), comprueban que una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración en el ritmo cardíaco.

Poster y Steers (1973), encontraron que el ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo de responsabilidad, autonomía, equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones no gratificantes con los compañeros, tareas repetitivas y ambigüedad de funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios.

En un estudio de 1991 sobre los estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de los problemas físicos.

Otros estudios internacionales de factores de riesgo psicosocial que van desde mitad de siglo hasta nuestra década han aportado a este tema, tal como Kissek y Zollman, 1958, formulan conclusiones tendientes a demostrar la existencia de una relación entre la duración del trabajo y los casos de muerte por enfermedades coronarias.

Caplan et al en 1975, han demostrado que la incidencia de los problemas de salud es más elevada entre los trabajadores manuales que entre los no manuales, sin embargo, son numerosos los trabajadores con cargos intelectuales que sufren tensión nerviosa en el trabajo con relación a los trabajadores manuales calificados, semicalificados y no calificados.

Mc Michael en 1979, encontró que la personalidad extrovertida, los trastornos mentales leves, comportamientos tipo A, la rigidez en la conducta, en las ideas, los pensamientos y los sentimientos, guardan relación estrecha con el estrés y otras alteraciones de la salud.

Análogamente en un estudio sobre la población activa holandesa se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas probabilidades de promoción y una tercera parte refirió una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo.

En una encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban agotados y emocionalmente exhaustos.

En su importante estudio sobre las condiciones de trabajo en los 12 países miembros de la Unión Europea (1992/92), la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (Paoli 1992) comprobó que el 30% de la fuerza de trabajo consideraba que su trabajo era un riesgo para su salud, que había 23 millones de personas que trabajaban de noche más del 25% del total de horas trabajadas, que una de cada tres señalaba que su trabajo era muy repetitivo y monótono, que uno de cada cinco varones y una de cada seis mujeres trabajaban bajo una “presión de tiempo constante” y que uno de cada cuatro trabajadores soportaba una fuerte carga o trabajaba en una postura forzada o dolorosa más de la mitad de su jornada.

José M. Peiro (Valencia España 2004), “*El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*”. La importancia de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria, y que en buena medida se han basado en la higiene y la seguridad, se han mostrado

insuficientes y no ofrecen resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias mas adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico mas que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que muestran indicadores de riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas.

Eva Garrosa Hernández (España 2011), “*Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo*”. Los modelos enfocados en la psicología positiva sugieren la importancia de la salud laboral y el bienestar para proporcionar resultados favorables en el trabajo. Los beneficios de estos planteamientos implican efectos deseables con respecto a la actividad en la tarea, la persistencia, el funcionamiento cognitivo y la creatividad, así como en la calidad del servicio prestado y en las relaciones positivas interpersonales, donde se contribuye a desarrollar y proteger el respeto mutuo.

María de los Reyes Martínez Barroso (España 2012), “*Prevención del riesgo psicosocial del contexto normativo a su eficacia en las empresas*”. La clave fundamental para eliminar el riesgo psicosocial reside, en la participación activa de los diversos agentes implicados: la Administración, haciendo cumplir la legislación vigente en relación con el acoso y los riesgos psicosociales; los servicios de prevención, identificando, evaluando y evitándolos; las empresas, implicando tanto a la dirección como a los mandos intermedios en la resolución de los conflictos; y, por supuesto, los propios interlocutores sociales, propiciando soluciones negociadas.

Pedro R. Gil-Monte (Perú 2012), “*Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*”. Los resultados de los estudios realizados permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública.

Felipe Arenas Ortiz, Verónica Andrade Jaramillo (Colombia 2013), “*Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali*”. El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo

medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Gloria H. Villalobos F. (Colombia 2004), “*Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*”. El grupo más grande de estudios de intervención psicosocial se ha dirigido hacia la modificación de comportamientos específicos, que representan factores de riesgo en el surgimiento o recurrencia de una enfermedad. La acción del profesional de la Salud Ocupacional se ve influida por la demanda creciente que representa la identificación, valoración y atención de los factores psicosociales del trabajo, como una forma de prevenir y controlar las innumerables manifestaciones del estrés, que cada día toman mayor relevancia como fenómeno no sólo ocupacional sino también de Salud Pública.

Jean David PoloVargas, Jorge Enrique Palacio Sañudo , Alberto Mario De Castro Correa, Moisés Roberto Mebarak Chams , Jorge Luis Velilla Guardela (Colombia 2013), “*Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención*”, Existe la necesidad de plantear un modelo comprensivo que, basado en investigación empírica, permita disminuir, prevenir o erradicar los riesgos psicosociales en el contexto organizacional. La psicología organizacional positiva ofrece un modelo que podría facilitar el desarrollo de este modelo. Argumentamos que es necesario desarrollar, desde la psicología organizacional positiva, un programa de intervención que nos permita estructurar tanto las condiciones del trabajo como los recursos laborales que tienen las personas. En este sentido, la importancia del estudio radica en mostrar los grandes aportes de la psicología

organizacional positiva a los riesgos psicosociales, dado que contribuye a que los individuos puedan tener esquemas adaptativos más saludables, lo que repercute en la salud mental y el bienestar general de las organizaciones.

6. Marco Teórico

6.1.El estrés laboral y la salud

El estrés en el trabajo ha sido definido como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo” (Comisión Europea, 2000)

Desde que en los años 30 se publicaron los primeros trabajos de Canon y Seyle, la investigación ha aportado fuertes evidencias de la relación entre el estrés y diversos trastornos de la salud como: las enfermedades cardiovasculares, respiratorias (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (como la artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicas, (psoriasis, neurodermitis), endocrinológicos, trastornos musculoesqueléticos, y trastornos de la salud mental. (Landsbergis, 2003)

Hace ya más de una década que la Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud de la población, (World Health Organization [WHO], 1990) sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas, la exposición a los factores psicosociales y el proceso de envejecimiento de la población. (WHO, 1995)

En las últimas décadas, numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado. (European Heart Network, 1998)

“Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia".

El interés por los factores psicosociales relacionados con el trabajo se ha ido ampliando en el curso de los últimos años; las razones principales según Villalobos (2004) que están detrás de este desarrollo son:

- Se ha acumulado evidencia proveniente de estudios epidemiológicos que han demostrado que las condiciones psicosociales generan procesos de enfermedad. Resaltando de este modo, la estrecha relación que existe entre la salud y el trabajo.
- La pérdida en la calidad de vida, reportada en informes de organismos internacionales como la CEPAL, asociada a factores de riesgo laboral por el potencial dañino que producen sobre la salud y el bienestar. (Comisión Económica para América Latina, 2000)

Pese a lo anterior, la importancia de las enfermedades causadas por el estrés no se ha visto suficientemente reflejada en el desarrollo normativo de los países. Por ejemplo, en la Unión Europea y en Estados Unidos, si bien se observa una tendencia al reconocimiento de casos de Mobbing, Burnout, enfermedades mentales y algunas cardiovasculares, tales reconocimientos suelen hacerse luego que el trabajador ha interpuesto un proceso judicial y ha aportado pruebas suficientes para demostrar la presencia de condiciones de trabajo estresantes.

En España, y otros países como Alemania, Suecia, Finlandia y Noruega, es posible encontrar jurisprudencia que ejemplifica la nueva tendencia al reconocimiento del estrés laboral como causa de padecimientos.

En Japón, existe un término denominado “Karoshi”, para referirse a aquellos casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por el estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo. La legislación laboral y en especial la jurisprudencia de este país asiático ha incorporado algunos criterios que permiten el reconocimiento de indemnizaciones en favor de la familia del trabajador que fallece de esta manera.

En Australia, la legislación prevé definiciones genéricas de las enfermedades profesionales, contexto en el cual cualquier afección puede considerarse de origen

profesional siempre que se establezca la relación con el trabajo; es así como las demandas por enfermedades causadas por el estrés en el trabajo representaron el 2,2% de las indemnizaciones pagadas a trabajadores entre 1998 y 1999.

En Chile, el reconocimiento de una enfermedad de tipo profesional está reglamentado en el Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, del 7 de junio de 1969. La actualización del Decreto en el año 2006, numeral 13 del artículo 19, reconoce como posibles enfermedades mentales de origen ocupacional a los trastornos de adaptación, ansiedad, la depresión reactiva, y el trastorno por somatización y por dolor crónico.

La lista de enfermedades profesionales establecida en Colombia, está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo.

La decisión de incluir una enfermedad causada por estrés a una lista de enfermedades profesionales implica disponer de elementos científicos que respalden tal decisión y de un protocolo que facilite este proceso, tal como el publicado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2004).

Los organismos internacionales también han hecho su aporte al estudio de los factores psicosociales. (Roman, 1997) En 1950, la Primera Reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre Medicina del Trabajo, señaló la importancia de los factores psicosociales. En 1982 se realiza un estudio de la Organización Mundial de la Salud sobre los factores psicosociales y la prevención de accidentes, y en 1984 se publica el documento "Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo", que reúne la experiencia y conocimientos adquiridos hasta ese momento acerca del reconocimiento, evaluación y efecto de los factores psicosociales, y sugiere acciones de promoción de la salud y/o el bienestar de los trabajadores.

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe con otros factores químicos o físicos (por ej., el ruido y la sordera). Los efectos

de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, pudiendo existir diversos mecanismos a través de los cuales se afecta la salud.

Se trata de mecanismos emocionales, (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.) cognitivos, (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) conductuales, (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) a los que, como se ha dicho, también denominamos estrés, y que pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones (Levi, 1991). Estas interacciones están referidas a factores individuales como: la personalidad tipo A (que se caracteriza por altas exigencias, falta de autonomía, rigidez e introversión), mala condición física, falta de formación laboral, las aspiraciones, las expectativas y los valores. Como así también a factores que se refieren a la interacción de la persona con su entorno de trabajo, denominados estresores o factores psicosociales en el trabajo desarrollados en el siguiente apartado.

6.2. Riesgos Psicosociales

Los cambios constantes y acelerados en el mundo del trabajo han sido la tónica en las últimas décadas, el sistema de producción de bienes y servicios ha experimentado transformaciones imprevisibles en el mundo actual, el sistema capitalista con su economía neoliberal, la globalización de los mercados y de las comunicaciones sin duda también están causando impactantes cambios en los trabajadores y en sus familias.

El mundo del trabajo es vasto y heterogéneo en sus características, hoy más que nunca en la historia de la humanidad, en este espacio conviven diversas formas de organización laboral; modernas, arcaicas, manuales, intelectuales, virtuales, hipertecnologizadas, con multiplicidad de horarios, etc., para un mundo que necesita de una sociedad de 24 horas de producción prácticamente continua. En este contexto emerge la necesidad de evaluar las condiciones en que se trabaja desde un punto de vista integral

y que, de cuenta de las alteraciones a la salud de los trabajadores, especialmente en el campo de la salud mental, el estrés laboral y otras patologías, en este sentido aparece el concepto de factores o riesgos psicosociales del trabajo.

Los riesgos psicosociales en el trabajo, para algunos autores, constituyen un concepto amplio y difuso, donde caben muchas definiciones y no existe una teoría madre que los articule, se plantea que para entenderlos mejor habría que recurrir a la teoría de sistemas, en la cual la interrelación de elementos en un contexto multifactorial y multidisciplinario podría explicar en parte sus causas y sus efectos. Sin embargo, se han realizado esfuerzos para acotarlos, poder evaluarlos y definir cuál es el objeto de estudio al momento de realizar investigaciones en el campo de la psicología laboral y la salud ocupacional.

El estrés laboral entendido como una respuesta ante exigencias y presiones laborales que el trabajador no puede sobrellevar en forma sana y adecuada sería el mediador entre los riesgos psicosociales laborales y la aparición de diversas patologías. (Ahora bien cuando el estrés laboral se convierte en una situación crónica y extrema, en algunos tipos de trabajo, esto puede dar paso al síndrome de quemarse por el trabajo (término conocido también en inglés como burnout), este síndrome está caracterizado por desgaste emocional (falta de recursos afectivos propios y agotamiento en que nada puede ofrecerse a otra persona), despersonalización (sentimientos negativos y actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios) y falta de realización personal (autoevaluación negativa de las posibilidades de logro en el trabajo), este cuadro ha sido asociado a trabajos que están dirigidos a la atención de personas como por ejemplo, enfermeras, asistentes sociales, policías y médicos entre otros. En el desarrollo de este estado no está claro si son solo los factores psicosociales los que influyen, también se deben tener en cuenta los factores psicológicos personales en su génesis.

Los factores psicosociales en el trabajo tal como los define la Organización Internacional del Trabajo en su Enciclopedia de Seguridad y Salud son “condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad. Esas condiciones, normalmente denominadas factores psicosociales, comprenden aspectos del

puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo”. Los riesgos psicosociales se encuentran presentes en todos los trabajos realizados por los seres humanos, y obviamente pueden influir en mayor o menor medida en la salud de las personas y hacerlo en un sentido protector o bien en un sentido deletéreo. En general en los trabajos publicados estos factores son considerados como un riesgo en el sentido que contribuyen a generar cuadros de estrés laboral lo cual a su vez produce efectos negativos como enfermedades de diversa índole, ausentismo, presentismo, accidentes y baja productividad entre otros. Estos factores de riesgo laboral deben ser evaluados por las organizaciones como parte de sus programas de vigilancia a la salud de los trabajadores, en este sentido se han desarrollado una variedad de instrumentos que tienden a clasificar y cuantificar la magnitud de estos factores de riesgo, la mayoría toma la forma de cuestionarios auto administrados, asignando puntaje a las distintas dimensiones que tienen estos riesgos. La presencia, magnitud e interrelación (potenciación) de estos factores de riesgo psicosociales laborales pueden afectar varios ámbitos de la salud de los trabajadores como lo son la salud mental, la salud física (problemas cardiovasculares, desordenes musculo esqueléticos, respiratorios, entre otros) y también pueden incidir en los resultados del trabajo y la propia organización.

La relación entre las características del ambiente laboral incluyendo los riesgos psicosociales y el ausentismo por enfermedad han sido estudiados y demostrados en varios trabajos científicos, por otra parte la OMS 2008, afirma que el estrés en el trabajo se ha convertido en el principal factor de riesgo ocupacional en todos los países industrializados y en un problema económico muy importante. Por ejemplo, en Europa los costos del estrés laboral se estiman en € 20 trillones por año. En los Estados Unidos de Norteamérica se estima que la falta de productividad debida al ausentismo y a bajo

rendimiento laboral por problemas de salud representa un costo para los empleadores de U\$ 226 billones por año. El modelo denominado de demandas control desarrollado por Karasek en 1990 el cual ha sido modificado agregándole el concepto de apoyo social, plantea la teoría de que algunas características del ambiente psicosocial del trabajo constituyen factores de riesgo que permitirían predecir el riesgo de enfermar relacionado con el estrés.

6.3.Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral es un fenómeno complejo de estudiar y de definir, puede ser abordado desde múltiples modelos como el económico, el psicosocial, el médico entre otros. La causas que llevan a los trabajadores a ausentarse de trabajo suelen ser variadas y pueden clasificarse como voluntarias o involuntarias y como planificadas o no planificadas, y pueden depender de factores tales como el sector productivo en el que se desempeñe, el tamaño de la organización, la ubicación del lugar de trabajo, las condiciones generales del trabajo, la carga de trabajo, el contexto social laboral, el nivel de estrés laboral, la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, los riesgos psicosociales laborales, los cambios organizacionales, y también de factores individuales como la edad del trabajador, su estado de salud, el sexo, el nivel de jerarquía del empleo etc.

Respecto de las cifras que se pueden encontrar en la literatura internacional ellas revelan que el ausentismo laboral causa enormes costos a los sistemas económicos en general, independiente de quien deba asumirlo, ya sea el sector de los seguros de salud, los empleadores o los trabajadores. Se estima que por parte de la Organización Internacional del Trabajo que la carga económica para los sistemas de seguridad social alcanzó el 4% del PIB mundial en el año 2011, en lo referente a incapacidades laborales, interrupción de la producción, gastos médicos e indemnizaciones por causa de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La repercusión del efecto negativo de los riesgos psicosociales en el trabajo no solo afecta al ausentismo laboral, sino también ha dado paso a otro fenómeno denominado presentismo laboral, el cual ha sido motivo de investigación en el último tiempo. El presentismo puede definirse como estar presente en

el trabajo, pero sin un funcionamiento pleno debido a problemas de salud o a interferencia con situaciones fuera del trabajo como complicaciones familiares. Esto lleva a una disminución de la productividad del trabajador y a problemas tanto de salud en el aspecto físico como en el mental, se reporta que en Estados Unidos de Norteamérica el presentismo estaría costando a las empresas más de US\$ 150 mil millones al año, esto sería un costo mayor de lo que representa el costo de las personas enfermas que no acuden al lugar de trabajo.

6.4.Trabajo en Turnos

El sistema de trabajo en turno, en la sociedad moderna es algo habitual, esto incluye laborar en turnos de noche, fines de semana, feriados etc. La disponibilidad de bienes y servicios en una “sociedad de 24 horas” es una demanda laboral omnipresente en la mayoría de los trabajos; industrias manufactureras, minería, comunicaciones, transporte, centros de llamados, servicios de salud, el teletrabajo tampoco está ajeno a esta realidad. Los sistemas de turnos son muy diversos, algunos solo implican trabajos nocturnos, otros van cambiando en esquemas de número de días fijos laborando de una forma horaria o anti horaria y luego cambian en forma programada etc. Por lo tanto, trabajar en sistema de turnos implica estar laborando en horarios no estándares con el consiguiente problema social, familiar, de seguridad y de salud. La fuerza laboral que trabaja en sistemas de turno alcanza entre el 7 al 15% en los países industrializados. Los efectos negativos a la salud que el trabajo en turnos produce, han sido estudiados y existe abundante información científica al respecto, entre algunas de estas consecuencias tenemos alteraciones del ciclo sueño vigilia, disrupción del reloj biológico, problemas endocrinológicos y metabólicos, alteraciones digestivas como úlceras y problemas de tránsito intestinal, alteraciones inflamatorias e inmunológicas, riesgo aumentado de cáncer, específicamente de neoplasia mamaria, riesgos de eventos cardiovasculares, alteraciones en el embarazo etc. El trabajo en sistema de turnos puede ser considerado como uno más de los riesgos psicosociales a que los trabajadores se encuentran expuestos, es decir forman parte del contexto en cómo se organiza y programa el trabajo.

Esto puede traer efectos negativos a la salud y aumentar el ausentismo laboral. Hasta ahora varios estudios han intentado demostrar que los trabajadores que laboran en turno tienen un ausentismo más elevado que las personas que trabajan en jornadas ordinarias diurnas, la evidencia por el momento no es concluyente que existiría un exceso de ausentismo en este grupo de trabajadores, una explicación encontrada en la literatura es que estos trabajadores serían seleccionados por una parte como los más saludables y resistirían mejor el estrés de trabajar de esta forma o bien habría una autoselección para laborar en turnos, incluso se habla del “ efecto del trabajador saludable” que estaría disminuyendo el impacto negativo en la salud y en el ausentismo de estos trabajadores que realizan su labor sometidos a sistema de turnos. Los estudios epidemiológicos de salud ocupacional en área industrial de manufactura se enfocan en general, en los problemas del ambiente físico del trabajo, como la exposición a ruido, agentes químicos, ergonomía y la población estudiada es fundamentalmente los operarios, dejando en un segundo plano a los trabajadores que pertenecen al ámbito administrativo, de gestión y de servicios que también son parte de las empresas productivas.

6.5. Instrumentos de evaluación

Según la Organización Panamericana de la Salud en su módulo de principios de Epidemiología para el control de enfermedades (MOPECE), la evaluación es un ejercicio de comparación entre lo observado y lo esperado, teniendo como fin conocer la efectividad, es decir, mejorar la capacidad de conseguir resultados.

Los aspectos claves para la evaluación son los siguientes:

- La importancia del evento objeto a vigilancia.
- La pertinencia de los objetivos y componentes.
- La utilidad de la información procesada.
- La calidad del sistema

Adicionalmente se deben tener en cuenta en la evaluación los siguientes atributos:

Sencillez: Se define como la facilidad de operación del sistema de vigilancia como un todo y de cada uno de sus componentes. En general un sistema de vigilancia debe ser simple como sea posible. Un sistema de vigilancia cuando es simple es más flexible y proporciona datos oportunos.

Flexibilidad: Es la habilidad que tiene el sistema de vigilancia para adaptarse a los cambios por las condiciones de funcionamiento o por las necesidades de la información. Un sistema de vigilancia flexible permite adicionar nuevas enfermedades o más grupos poblacionales. Este atributo se valora mejor de forma retrospectiva.

Aceptabilidad: Se define como la voluntad de los individuos y las organizaciones para participar en el sistema de vigilancia. Esta depende de la percepción de los eventos bajo vigilancia. El método debe ser aceptado por las personas que colectan los datos, por los sujetos a quienes se les dará la garantía de la confidencialidad de los datos.

Sensibilidad: Detecta los casos o eventos de salud que el sistema se propone. La medición de la sensibilidad requiere. 1) validar los datos encontrados por el sistema de vigilancia. 2) verificar la calidad de los datos modificados. 3) estimar la proporción del número total de casos que se presentaron en la comunidad que fueron detectados por el sistema.

Valor predictivo positivo: Se define como la proporción de casos reportados que verdaderamente son casos. El valor predictivo positivo es importante porque un valor bajo significa que a) se están investigando casos que no son y b) las epidemias pueden identificarse equivocadamente. Identificación de falsos positivos pueden llevar a intervenciones innecesarias. Un sistema de vigilancia con bajo valor predictivo positivo conduce a búsquedas inútiles y desperdicio de recursos.

Representatividad: Es la capacidad que tiene el sistema de vigilancia para describir con exactitud la distribución de un evento de salud en la población por las variables epidemiológicas de tiempo, lugar y persona. La representatividad es importante para la generalización de la información.

Oportunidad: Es la disponibilidad de los datos del sistema de vigilancia a tiempo para realizar las intervenciones pertinentes. La oportunidad de un sistema de vigilancia debe

evaluarse en función de la disponibilidad de la información para el control de enfermedades.

7. Marco legal

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que surge como consecuencia a las condiciones precarias y poco seguras que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados.

A nivel mundial, la OIT por su característica de organización presenta propuestas denominadas convenios, con lo que se busca una mayor prevención de los riesgos psicosociales. En estos convenios se pueden encontrar algunos como: El Convenio número 100 sobre igualdad de remuneración (1951), introduce el concepto de “trabajo de igual valor” para corregir la discriminación salarial indirecta fruto de las diferentes valoraciones que se hacen de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados. Expresa, además, la necesidad de realizar “valoraciones objetivas de los puestos de trabajo” que permiten, además de equilibrar la remuneración, analizar los componentes y condiciones del trabajo, lo que facilita la prevención de riesgos laborales”. El Convenio número 111 sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958) tiene como objetivo: “eliminar cualquier tipo de discriminación y establece para ello la obligación de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el empleo y en las diversas ocupaciones, así como en las condiciones de trabajo”. Teniendo en cuenta lo anterior, la OIT propone convenios para esta población trabajadora que cuenta con familia. Algunos de estos convenios son: El Convenio número 156: “se enmarca en la normativa de la OIT sobre igualdad de oportunidades y de trato”. Reconoce: · Los problemas y las necesidades particulares que enfrentan quienes tienen responsabilidades hacia los hijos e hijas a su cargo. Como complemento de este convenio también encontramos la

recomendación “número 165 donde especifica medidas de apoyo como la reducción de la jornada de trabajo y la flexibilidad de horarios”.

En la propuesta de la OIT “Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención” presentada en Ginebra en 1982, se encuentran recomendaciones sobre los horarios de las jornadas laborales diurnas y nocturnas sobre quiénes son las personas ideales para estas jornadas según la edad, también se pueden ver recomendaciones acerca del abuso laboral y muchas otras más recomendaciones que hacen referencia a los factores de riesgos psicosociales. Se evidencia también, que los factores de riesgos psicosociales no son exclusivos de un entorno laboral o de unas funciones específicas en un puesto de trabajo. Cualquier persona que desempeñe una tarea o función dentro de su trabajo tanto en jornada laboral como fuera de esta se puede ver afectado por los factores de riesgo psicosociales.

En 1989 con la Resolución 1016 y a partir de esta, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales como lo son el Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”.

En el año de 1994 publican el Decreto 1295, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” Con la cual se crea en un ente administrativo que velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo. También en este año se aprueba la primera tabla de enfermedades laborales en la cual se comienza a aparecer el estrés laboral como una enfermedad profesional.

En la actualidad, esta tabla ha sido remplazada por la que propone el Decreto 1477 de 2014 del Ministerio del trabajo de Colombia donde se describe la nueva tabla de enfermedades laborales para el sistema general de riesgos laborales; En la sección 1 en el numeral 4 se aborda el grupo de agentes psicosociales en el cual se establecen las

enfermedades originadas por estos como pueden ser las siguientes: “Estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable”.

La Ley 1010 de 2006 Por medio 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 (Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006). En su **ARTÍCULO 1o. OBJETO DE LA LEY Y BIENES PROTEGIDOS POR ELLA**. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. En el Artículo 2, define el Acoso Laboral como: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. De igual manera señala las diferentes modalidades en las cuales éste puede darse: **Maltrato laboral** entendido como “todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador”, **la Persecución laboral** entendida como “toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral”. **La Discriminación laboral** definida como “todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral” (Artículo 74 de la Ley 1622 de 20133), **el Entorpecimiento laboral** entendido como “Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado”, **la Inequidad laboral** definida como “asignación de funciones a menosprecio del

trabajador” y **la Desprotección laboral** entendida como “toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador”

La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social colombiano, define como factor de riesgo “*Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño*”, y como factor de riesgo psicosocial a las “*Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*”. A su vez señala en el Artículo 5 que los Factores psicosociales *Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas*. En el Artículo 6 indica: Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. *La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora*. En el Artículo 7 señala: Factores psicosociales extra laborales que deben evaluar los empleadores. *Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extra laborales de sus trabajadores:*

- a) *Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.*
- b) *Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.*
- c) *Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.*
- d) *Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.*
- e) *Acceso a servicios de salud.*

Para dar cumplimiento a la legislación colombiana el Ministerio de la Protección Social empleó los servicios de la Universidad Javeriana para la elaboración de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial; por tanto, hoy se cuenta con una serie de instrumentos confiables y válidos a disposición de los encargados del área de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas para la identificación de factores de riesgo psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores en actividades económicas y oficios.

Para el año 2012 y, teniendo como punto de partida la Ley 1010 de 2006, que busca controlar el acoso laboral, se da inicio a la creación de los comités de convivencia laboral que serán los encargados de regular todo acto de acoso laboral que se presente en las empresas colombianas como lo dictan los Decretos 652 de 2012 modificado por el 1356 del mismo año, en los que encontramos la forma en que se deben constituir dichos comités y las funciones de estos.

En este mismo año, se aprueba la Ley 1562 que define que la seguridad y salud en el trabajo “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”.

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social crea la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”. Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

La resolución 2404 del 2019 del Ministerio de Trabajo Colombiano, adopta la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

Tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes instrumentos de evaluación y guías de intervención:

1. Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
2. Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.
3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública – prácticas de trabajo saludables en la administración pública.
5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa – Cultura de vida y trabajo saludables.
6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social – Gestión de demandas en el trabajo.
7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte – Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.
8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo – Prácticas de trabajo saludable para educadores.
9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero – Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.
10. Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral.
11. Protocolo de prevención y actuación – Síndrome de agotamiento laboral – “Burnout”.
12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.
13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral – Trastorno de estrés postraumático.

14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo.

15. Protocolo de actuación en el entorno laboral – Situaciones de duelo.

8. Diseño metodológico

8.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo - explicativo, pues busca definir o identificar las causas que dan origen a un fenómeno, situaciones, contextos y eventos ya existente, en este caso el grado de estrés que se desencadena en los trabajadores de la Universidad de la Amazonia, como consecuencia de la carga laboral., a partir de la aplicación de la batería psicosocial definida por el Ministerio de la Protección Social. “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”.

La presente investigación se realizará desde dos enfoques: cualitativo y cuantitativo:

- Cuantitativa (aplicación de la batería)
- Cualitativa son las variables que pueden estar generando los riesgos psicosociales en el trabajador.

Este proyecto se apoyará en la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales elaborada por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, la cual tiene una serie de dimensiones que nos permitirán conocer los riesgos actuales de los trabajadores de nuestra población objeto de estudio (funcionarios de la Universidad de la Amazonia).

8.2.¿Por qué este tipo de investigación?

Se decide escoger este tipo de investigación descriptiva - explicativa, toda vez que a partir de la aplicación de la batería del riesgo psicosocial definida por el Ministerio de la Protección Social podemos identificar las causas relevantes que incrementan el riesgo

psicosocial y que a su vez puede determinar el incremento del ausentismo en la población trabajadora de dicha institución.

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.

Realización de jornadas de sensibilización en las diferentes dependencias, con el objetivo de dar a conocer la importancia del programa de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial, a la comunidad universitaria, exponiendo los diferentes riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos, importancia de reconocerlos, evaluarlos, analizarlos e intervenirlos, encaminados al mejoramiento de la calidad de vida intralaboral y extralaboral de los trabajadores.

Fase III. Administración de Cuestionarios

En esta fase se aplica la batería de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B). De igual forma se administra la ficha de datos generales, la cual permite caracterizar la población de trabajadores y empleados. Los medios utilizados son: cuestionarios en físico diseñado por la Universidad Javeriana, previa firma del consentimiento informado.

Fase IV. Tabulación de información Se califica los cuestionarios que se apliquen de manera manual, para crear base de datos por procesos y dependencias. **Fase V. Análisis de resultados** Los riesgos psicosociales tienen la característica que son multicausales por esta razón es necesario analizar la información obtenida a través de numerosas fuentes y así establecer la relación existente entre las fuentes objetivas (datos estadísticos de ausentismo, capacitaciones, movilidad interna, etc.) y subjetivas (información suministrada por el trabajador por medio de cuestionarios, entrevistas, etc.) donde se reconocen los posibles efectos derivados. Este reconocimiento de variables es el resultado de la metodología de la “Triangulación Metodológica”

Fase VI. Socialización de los resultados

Socialización de resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con las partes interesadas.

8.3. Instrumentos

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extra laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés. Modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales
Alcance	Recolección de información sobre características individuales	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Aspectos o dimensiones que evalúa	Datos socio-demográficos y ocupacionales	Dimensiones y dominios intralaborales	Dimensiones extralaborales	Dimensiones del dominio demandas	Todas las dimensiones del dominio control y la dimensión relación con los colaboradores, perteneciente al dominio Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Dimensiones: • Características del liderazgo • Retroalimentación del desempeño • Relaciones sociales en el trabajo • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza • Reconocimiento y compensación
Tipo de datos	Descriptivos	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cualitativos con una interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con una interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con una interpretación cualicuantitativa
Unidad de análisis	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo	Puesto de trabajo	Puesto de trabajo	Área o sección
Usos y aplicaciones recomendados	Identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación específica a profundidad de factores de riesgo psicosocial intralaboral por puesto de trabajo, requerida en los procesos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador; evaluación a profundidad de una o varias dimensiones psicosociales que hayan sido detectadas como riesgosas por el cuestionario de factores psicosociales intralaborales.		
Sujetos para quienes va dirigido	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia					

Competencia de quienes aplican los instrumentos	La aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería, así como el análisis e interpretación de sus resultados deberán ser efectuados por un experto, según lo define la Resolución 2646 de 2008 y demás normas vigentes que apliquen.
--	--

Tabla 1 Síntesis de los Instrumentos que conforman la batería psicosocial

8.3.1. Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 2 Formas de Cuestionario según niveles de ocupación

8.3.2. Reserva de la Información y consentimiento informado

La Resolución 2646 de 2008 indica que .la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar *la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.*

8.3.3. Manejo y uso de la información y de los resultados

Los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial podrán tener los siguientes usos:

- Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Resolución 2646 de 2008.
- Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial.
- Análisis psicosocial en procesos de determinación de origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés.
- Análisis psicosocial en procesos de reubicación laboral.
- Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales.
- Diseño e implementación de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

Cualquiera que sea el uso de los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, los trabajadores que participen en la aplicación de cualquier instrumento que haga parte de la presente batería, deberán ser previamente informados de la utilización que se hará de la información por ellos suministrada y de los resultados que se obtengan y por tanto los trabajadores deberán dar su consentimiento informado.

8.3.4. Dimensiones específicas evaluadas a través de cada instrumento

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral A	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	Si	Si	No aplica	Si	No	No
		Demandas de carga mental	Si	Si	No aplica	Si	No	No
		Demandas emocionales	Si	Si	No aplica	Si	No	No
		Exigencias de responsabilidad del cargo	Si	No	No aplica	Si	No	No
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Si	Si	No aplica	Si	No	No
		Demandas de la jornada de trabajo	Si	Si	No aplica	Si	No	No
		Consistencia del rol	Si	No	No aplica	Si	No	No
	CONTROL	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Si	Si	No aplica	No	No	No
		Control y autonomía sobre el trabajo	Si	Si	No aplica	No	Si	No
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Si	Si	No aplica	No	Si	No
		Participación y manejo del cambio	Si	Si	No aplica	No	Si	No
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Claridad de rol	Si	Si	No aplica	No	Si	No
		Capacitación	Si	Si	No aplica	No	Si	No
		Características del liderazgo	Si	Si	No aplica	No	No	Si
	RECOMPENSAS	Relaciones sociales en el trabajo	Si	Si	No aplica	No	No	Si
		Retroalimentación del desempeño	Si	Si	No aplica	No	No	Si
		Relación con los colaboradores (subordinados)	Si	No aplica	No aplica	No	Si	No
		Reconocimiento y compensación	Si	Si	No aplica	No	No	Si
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Si	Si	No aplica	No	No	Si
CONDICIONES EXTRALABORALES	NO APLICA	Tiempo fuera del trabajo	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Relaciones familiares	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Comunicación y relaciones interpersonales	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Situación económica del grupo familiar	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Características de la vivienda y de su entorno	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica
		Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	No aplica	No aplica	Si	No aplica	No aplica	No aplica

Tabla 3 Instrumentos de la Batería Psicosocial

8.3.5. Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B

Dominios	Dimensiones	Forma A Cantidad de ítems	Forma B Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		41	30
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3	3
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		21	18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	4
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	No evalúa
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	5	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	3	6
Subtotal ítems de demandas del trabajo		50	39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	6	6
Subtotal ítems de recompensa		11	10
TOTAL INTRALABORAL		123	97

Tabla 4 Instrumentos de la batería psicosocial

8.3.6. Interpretación de los riesgos Forma A

Sin riesgo o riesgo despreciable: 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. 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 asociación con 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.

8.3.7. Interpretación de los riesgos Forma B

Sin riesgo o riesgo despreciable: 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. 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 asociación con 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.

8.3.8. Dimensiones factores de riesgo extralaborales

Constructo	Dimensiones	No. de ítems
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y de su entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4
	Total	31

Tabla 5 Dimensiones extralaborales

8.3.9. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Tabla 6 Baremos factores de riesgo extralaboral cargos jefatura y profesionales

8.3.10. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Tabla 7 Baremos factores de riesgo extralaboral cargos auxiliares y operarios

8.3.11. Interpretación del nivel de riesgo extralaboral

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones 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 que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio*: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.
- Las dimensiones 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 asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones 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 que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

8.3.12. Cuestionario para la evaluación de estrés

Esta herramienta tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psico-emocionales del estrés. Permite obtener datos de tipo cuantitativo, con interpretación cualitativa. Esta prueba consta de 31 preguntas.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Tabla 8 Criterios cuestionario evaluación de estrés

9. Resultados

9.1.Descripción de la Población objeto de estudio

De los 1.320 funcionarios que laboran en la Universidad de la Amazonia participaron de la aplicación de la Batería del Riesgo Psicosocial un total de 682 funcionarios, entre los cuales están Jefes de Dependencia, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios.

	Docentes	Administrativos	Totales
Total, vinculados	733	587	1320
Total, baterías psicosociales aplicadas	210	472	648

Tabla 9 Población objeto

9.2.Fase I: Análisis contextual

Reclutamiento, selección y vinculación de personal. El proceso de Gestión de Talento Humano es el encargado de la administración del recurso humano desde la etapa de selección y vinculación, hasta el retiro del servicio para el personal administrativo que labora en la Universidad, evidenciándose que no hay una convocatoria formalmente establecida hasta el momento, o publicada en la página web de la institución o en los diferentes medios de difusión para la convocatoria interna o externa de selección del personal que ocupe puestos administrativos al interior de la Universidad. El proceso de selección y vinculación del personal docente está a cargo de Rectoría, Vicerrectoría Académica, Consejo Académico, Consejo de Facultad y Comités de Currículo. La selección del personal de docentes catedráticos y ocasionales cuenta con un procedimiento estandarizado que permite realizar: reclutamiento, selección y posterior vinculación. Se evidencia la existencia de un proceso de asignación salarial docente, dicho proceso no existe en el sistema para el personal administrativo.

9.2.1. Formación y capacitaciones

Los formatos disponibles para realizar el diagnóstico de capacitación identifican las necesidades de cada trabajador, sin embargo, la gestión del mismo es responsabilidad del jefe de cada dependencia, de modo que el éxito del plan de capacitación reposa en el buen diagnóstico de necesidades de formación hecha por cada coordinador de proceso. Según informe de Gestión de Talento Humano, el plan de capacitación se construye de acuerdo al diagnóstico que se deriva de las necesidades de cada dependencia, siendo una de las áreas más involucradas en este proceso la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo. No se cuenta con un dato exacto de cuanto personal es capacitado anualmente, por cuanto la asistencia a las mismas no se realiza de manera obligatoria.

9.2.2. Programa de incentivos

La universidad carece de este tipo de programa, existe actualmente la proyección de una Resolución Rectoral, mediante la cual se definiría dicho programa.

Aunque no existe un programa de incentivos, si se tienen definidas algunas actividades que favorecen el descanso y la motivación en los trabajadores, dentro de las cuales están:

- Días de permiso Semana Santa
- Beca 30% por matriculas de hijos de empleados públicos
- Servicios médicos y odontológicos a beneficiarios,
- Grupos culturales y deportivos
- Permisos para estudios
- Servicios de psicología
- Permiso actividades culturales,
- Permisos entrenamiento con fines de representación, juegos deportivos y recreativos

9.2.3. Movilidad interna

El proceso de Talento Humano, refiere dos tipos de movimiento del personal:

1. Por necesidad del servicio declarada por algún proceso, se moviliza el personal al interior de la organización, donde Talento Humano designa a la persona indicada tomando como base la formación y experiencia relacionada en las hojas de vida.

2. La segunda modalidad es la reubicación laboral, originada por la emisión del concepto de medicina laboral, posteriormente, es el área de talento humano quien encuentra el puesto que cumpla con las condiciones requeridas para garantizar el bienestar de la persona a reubicar.

No hay un informe detallado que permita identificar el tipo de traslado, dependencia de salida y de ingreso, así como las altas o bajas en el personal de un semestre al otro (pues la contratación se realiza semestralmente) para determinar el índice de rotación. En este orden de ideas, si el índice es muy bajo, se produce un estancamiento y envejecimiento del personal de la Universidad en tanto que si es elevado, se presenta un alto flujo de personal que puede afectar negativamente a la estabilidad la universidad.

No hay un procedimiento establecido que regule y sistematice los procesos de movilidad laboral al interior de la Universidad, lo cual no permite seguir indicadores de rotación del personal.

9.2.4. Ausentismo

Hay evidencia de registro de ausencias por incapacidad por accidente de trabajo, enfermedad laboral, o enfermedad común. Se registran los permisos concedidos a los trabajadores. Se realiza desde la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo un análisis trimestral de ausentismo por diferentes causas, aunque cabe aclarar que no todos los permisos del personal son registrados en el aplicativo de permisos, por lo tanto, esta medición se hace subjetiva.

9.2.5. Resolución de conflictos

Existe en la universidad el Comité de Convivencia Laboral el cual es elegido por votación cada dos años y cuya designación se hace a través de Resolución Rectoral.

9.3.Fase II: sensibilización

Con el objetivo de dar a conocer la importancia del diseño del programa de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial a la comunidad universitaria, exponiendo los diferentes riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos, importancia de reconocerlos, evaluarlos, analizarlos e intervenirlos, encaminados al mejoramiento de la calidad de vida, se realizaron jornadas de sensibilización a un buen número de trabajadores que hacen parte de la Universidad. Además, se informó la importancia de participar en la contestación de la batería de riesgo psicosocial y la confidencialidad de los datos suministrados.

9.4.Fase III. Administración de Cuestionarios

La aplicación de las baterías del riesgo psicosocial se realizó por grupos de 40 personas ubicadas en una sala de la universidad, donde previamente se les explicó el objetivo de la misma y la importancia de la firma del consentimiento informado (Anexo 1), así mismo se les recalco el manejo de la información como reserva profesional.

9.5.Fase IV. Tabulación de información

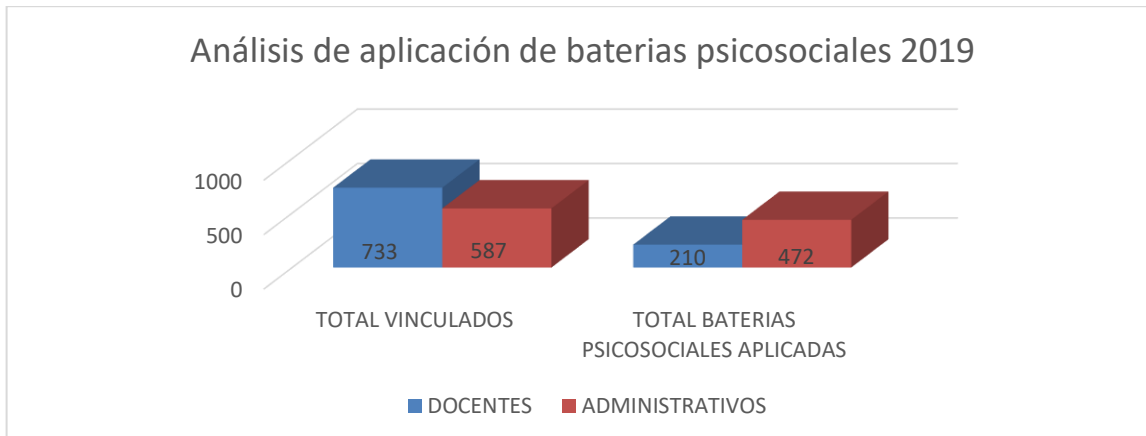
Para el análisis de la información se distribuyó el personal de acuerdo a los diferentes procesos que se encuentran establecidos en el mapa de procesos de la institución.

9.6.Fase V. Análisis de resultados y conclusiones

En esta fase se presenta la descripción gráfica de los evaluados que participaron en el estudio de la empresa, según las variables, dimensiones y dominios definidos (Género, Edad, Nivel académico, estado civil, tipo de vivienda, entre otras).

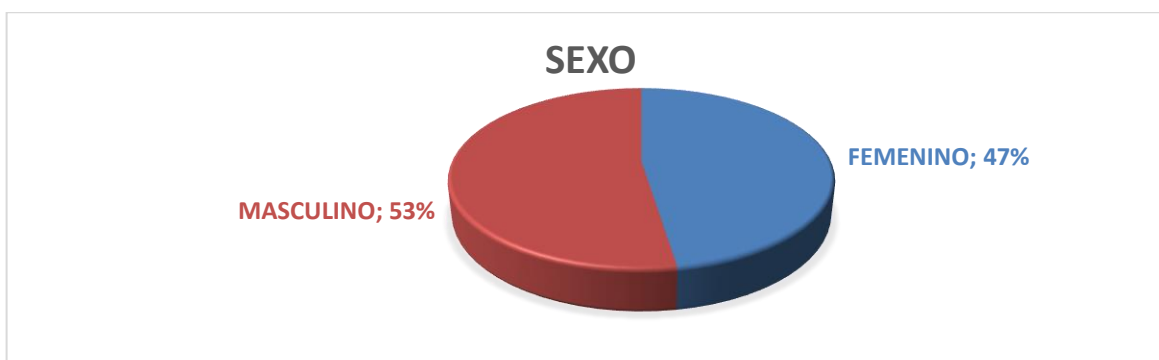
Participantes: Porcentaje de asistencia:

$\frac{682 \text{ participantes}}{1320 \text{ trabajadores}} \times 100 = 51.6\%$



Gráfica 1 Distribución de personal que participó de las baterías psicosociales

La Gráfica 1, refleja que, de los 1320 funcionarios, distribuidos en 733 docentes y 587 administrativos, 682 participaron en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial (210 docentes y 472 administrativos), correspondientes a un 51.6%, lo cual refleja que pese a la sensibilización realizada previamente, no existe en toda la población el interés en participar de las actividades que se programan en la institución



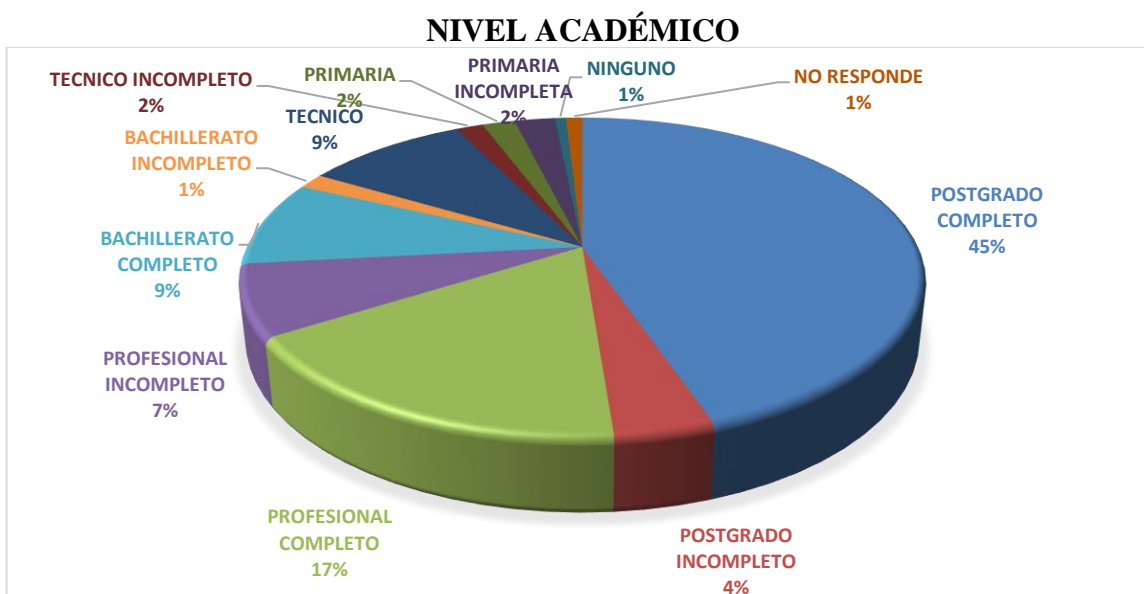
Gráfica 2 Distribución porcentual de género

En la gráfica 2 se evidencia que del 100% de las personas que aplicaron la encuesta el 47% son mujeres y el 53% hombres.



Gráfica 3 Distribución por edades de los participantes en las baterías de riesgo psicosocial

La edad que más predomina en los trabajadores de la Universidad de la Amazonia, de acuerdo a la muestra, está representada por los adultos intermedios (de 28 a 35 años) con un porcentaje de 26% seguido de los adultos (de 36 a 43 años) con un porcentaje de 21%, la población pre-pensional (de 52 a 59 años) representa el 11%. Los adultos mayores (personas de más de 60 años) están representados en 8%.



Gráfica 4 Porcentaje de escolaridad de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial

La gráfica 4 muestra que el 45% de los servidores públicos cuentan con estudios de post-gradados, seguido del 17% que cuenta con un nivel profesional, El 9% tiene el bachillerato completo y solo un 1% es analfabeto.



Gráfica 5 Porcentaje de estado civil de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial.

El 36% de los servidores públicos de la Universidad de la Amazonia son solteros, seguido de los casados y unión libre cada uno con un 28% y el 5% son separados, según lo señala la gráfica 5.



Gráfica 6 Porcentaje de tipo de vivienda de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial.

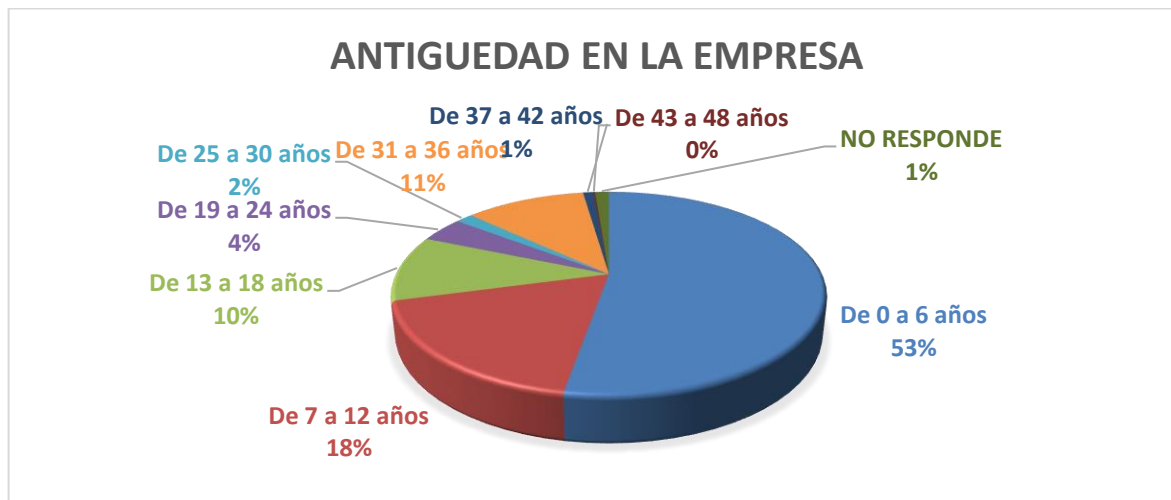
De acuerdo a la Gráfica 6, el 39% de los trabajadores de la Universidad de la Amazonia viven en casa arrendada, el 38% tiene casa propia y el 22% viven en casa familiar.

Información relacionada con la empresa



Gráfica 7 Porcentaje de tipo de vinculación de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial.

La Gráfica 7 muestra que el tipo de contrato que más predomina en la Universidad de la Amazonia es el de tipo temporal menos de 1 año con un 72%, seguido por el de término indefinido con un 20%.



Gráfica 8 Porcentaje de antigüedad en la empresa de los trabajadores que participaron en la batería del riesgo psicosocial.

La gráfica 8, muestra que el 53% de los funcionarios públicos llevan menos de 6 años laborando en la institución, el 18% lleva entre 7 a 12 años, y en un tercer lugar se encuentran los funcionarios que llevan entre 13 a 18 años.

9.6.1. Condiciones Intralaborales

Los factores de riesgo psicosocial intralaborales se refieren a factores internos de la institución que afectan la salud física y mental de las personas, estas condiciones se componen por dominios y dimensiones. Dentro de los dominios se encuentran: las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo y la recompensa.

Dominio	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Aspectos relacionados con la interacción de superiores y colaboradores, cuyas características influyen en las formas de desarrollar la actividad laboral.	17%	39%	44%

Tabla 10 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Este dominio se refiere a los aspectos enmarcados en las relaciones entre superiores y colaboradores, cuyas características afectan la manera de desarrollar la actividad laboral, así mismo se tiene en cuenta las relaciones con otras personas, enfatizando en la capacidad para el trabajo en equipo y el apoyo social. En la Tabla No.10 se puede apreciar que el 17% se encuentra en riesgo alto y el 39% en riesgo medio, por cuanto calificaron negativamente los aspectos relacionados con el liderazgo y las relaciones sociales. Es importante intervenir este dominio, puesto que se puede presuponer una fuente de estrés en dichas personas.

Dimensión	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
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 los colaboradores	22%	38%	40%
Relaciones sociales en el trabajo	Interacción que se establece con otras personas en el trabajo, posibilidad de establecer contacto con otras personas, interacciones, apoyo social, trabajo en equipo, cohesión.	15%	45%	40%
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.	25%	30%	45%
Relación con los colaboradores - Forma A (nivel de riesgo)	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.	7%	43%	50%

Tabla 11 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo

Características de Liderazgo

Hace referencia a las características de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación, asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

En la Tabla No.11 se puede apreciar que esta dimensión representa como fuente de riesgo alto el 22%, el 38% se encuentra en riesgo medio, lo que indica que en algún momento puede ser motivo de generación de dificultades en el desempeño de su trabajo.

Dentro de las posibles causas que pueden desencadenar situaciones de riesgos son:

- La gestión que realiza el jefe, dificulta la consecución de resultados o la solución de problemas que se puedan generar en el trabajo, provocando sentimientos de frustración, inconformidad y dudas en los procedimientos establecidos.

- Los canales de comunicación entre jefe y superiores no son eficientes o claros, lo que ocasiona ambigüedades en las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

Relaciones sociales en el trabajo

Hace referencia a la posibilidad que tiene el empleado para establecer relaciones sociales con los demás trabajadores, con calidad, trabajo en equipo y que sea una fuente de apoyo social en caso de eventualidades. El 15% de las personas que contestaron la batería tienen dificultades en la interacción con los compañeros, mientras que el 45% refiere que hay situaciones que podrían generar dificultades en las relaciones interpersonales.

Los motivos que podrían generar este riesgo son:

- Trato irrespetuoso, agresivo, hostil o de indiferencia entre compañeros, afectando el clima laboral.
- Se presenta poco apoyo por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es escaso.
- Existe mala comunicación entre los compañeros.
- Se presenta poca integración en el grupo de trabajo.

En general el 60% (riesgo alto más riesgo medio) manifiesta alguna situación de desagrado en esta dimensión por lo que es importante generar acciones de intervención en este tema.

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. Frente a esta dimensión se encuentra que el 25% está inconforme en este aspecto, debido a la inexistencia de retroalimentación

o porque el jefe no se da cuenta de los logros obtenidos en la ejecución de las funciones asignadas o es inútil para el mejoramiento del trabajo. El 30% corresponde a riesgo medio, menciona que en ocasiones se omite esta retroalimentación por parte del jefe.

Relación con los colaboradores

Hace referencia a la percepción que tienen los jefes a cerca del desempeño, resultados, resolución de conflictos de sus colaboradores, mostrando un 7% en alto riesgo y un 43% en riesgo medio. Es de resaltar que el 50% muestra que esta dimensión está en riesgo bajo, entendiendo esto como la satisfacción que sienten los jefes de sus colaboradores en relación a su desempeño, consecución de resultados y apoyo entre compañeros.

Dominio de control sobre el trabajo

Dominio	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Control sobre el trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones sobre los diferentes elementos que intervienen en su ejecución.	21%	35%	44%

Tabla 12 Dominio de Control Sobre el Trabajo

Este dominio hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones sobre los diferentes elementos que intervienen en su ejecución. Se compone de los siguientes aspectos: La iniciativa y autonomía, el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo de cambio, la claridad de rol y la capacitación. Todos estos componentes le permiten a los sujetos la posibilidad de influir sobre su trabajo. La Tabla No.12 muestra que el 21% tiene poca influencia en la toma de decisiones sobre los elementos que hacen parte en la ejecución de su trabajo indicando que tiene una importante posibilidad de

asociación con respuestas de estrés alto. El 35% menciona un riesgo medio en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.

Dimensión	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Claridad de rol	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.	18%	38%	44%
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.	10%	35%	55%
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.	20%	50%	30%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los colaboradores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.	15%	47%	38%
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	20%	45%	35%

Tabla 13 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen el control sobre el 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. El 18% de los colaboradores consideran que es una fuente de estrés alto, el 38% considera que estos aspectos provocan respuestas de estrés moderado, debido a que hay poca claridad en torno a las funciones asignadas, objetivos del cargo, grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización.

Capacitación

Como se observa en Tabla No.13, el 10% de los trabajadores reflejan un alto riesgo y el 35% tienen un riesgo medio. Lo que podría considerarse que, aunque existe capacitación en la organización, aún se deben fortalecer la gestión con relación a la capacitación y formación que necesitan sus colaboradores para el óptimo desempeño de sus funciones. Por otro lado, algunos trabajadores manifiestan que, si han recibido capacitaciones, pero estas no responden a las necesidades de formación necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Participación y Manejo del Cambio

Como puede apreciarse el 20% de los trabajadores consideran que en la organización no son tenidos en cuenta y no son informados de manera clara, suficiente y oportuna acerca de los diferentes cambios que se generan en el contexto laboral; en estos grupos los resultados de esta dimensión implican una intervención mínima, ya que no se constituye como un factor de riesgo.

Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Conocimientos

Esta dimensión es entendida 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. El 15% refiere un alto riesgo y el 47% se ubica en el riesgo medio, lo que se podría explicar por:

- Deficiente información acerca de los cambios que se van a dar en la organización, aunque en la dimensión anterior se refleja que existe participación y manejo del cambio.
- Para los cambios que los trabajadores escuchan que se van a dar en la empresa, no se tienen en cuenta las opiniones de ellos.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Control y Autonomía sobre el Trabajo

Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. En este orden de ideas el 20% ponen en alto riesgo esta dimensión y un 45% se encuentra en riesgo medio debido, posiblemente a:

- Las decisiones en relación a la autonomía y los tiempos establecidos, el ritmo y el orden para ejecutar algún trabajo no son controlados por el trabajador.
- La cantidad de trabajo hay pocas oportunidades de tomar descansos durante las jornadas laborales.

Dominio	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Demandas del trabajo	Se relaciona con las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de distinta naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo	26%	39%	35%

Tabla 14 Riesgo percibido frente a dominio de Demandas de Trabajo

Las demandas del trabajo hacen alusión a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Se clasifican en varias categorías como son, demandas ambientales, cognitivas o mentales, emocionales y de la jornada de trabajo. Según los funcionarios que aplicaron la batería el 26% considera que este dominio representa un alto riesgo de desencadenar estrés negativo y el 39% podría llegar a presentar síntomas de estrés a causa de dichas demandas.

A continuación, en la Tabla No.15, se presenta cada dimensión con mayor detalle.

Dimensión	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
-----------	------------	-------------	--------------	-------------

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.	23%	42%	35%
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.	22%	53%	25%
Demandas cuantitativas	Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.	21%	56%	23%
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral (familia, social, etc).	32%	40%	28%
Exigencias de responsabilidad del cargo	Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. (Responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, etc.)	13%	66%	21%
Demandas de carga mental -	Exigencia del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. (cantidad, complejidad, detalle)	20%	55%	25%
Consistencia del rol cargo	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.	19%	46%	35%
Demandas de la jornada de trabajo	Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos.	15%	50%	35%

Tabla 15 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen las demandas sobre el trabajo

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación se refiere a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física necesarias para la ejecución del trabajo, que bajo ciertas circunstancias se necesitan de un proceso de adaptación; como

las 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. Teniendo en cuenta la Tabla No.15, el 23% corresponde al riesgo alto y el 42% al riesgo medio en los trabajadores, quienes consideran que las condiciones del lugar de trabajo son inadecuadas o sus tareas le implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño por esta razón se hace indispensable el diseño de acciones que permiten lograr un mejor control sobre este factor de riesgo.

Demandas emocionales

Hace referencia a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Al estar expuesto a situaciones afectivas o emocionales requiere el desarrollo de la empatía (capacidad de ponerse en los zapatos del otro) y autocontrol de emociones (capacidad para controlar sentimientos de tal manera que no afecte el desempeño laboral). Según Tabla No.15, el 22% representa alto riesgo por cuanto considera que la exposición constante a situaciones emocionales conlleva a realizar una transferencia de dichos sentimientos alterando sus estados de ánimo, además de estar expuesto a situaciones vulnerables como violencia o amenazas de la integridad. El 53% corresponde al riesgo medio, estos trabajadores consideran que las situaciones emocionales podrían llegar a alterar su estado de ánimo.

Demandas cuantitativas

Alude a la relación existente entre la cantidad de trabajo y el tiempo permitido para su ejecución. El 21% de los trabajadores correspondiente a alto riesgo consideran esta dimensión como fuente de estrés alto, debido a que el tiempo determinado para realizar las tareas asignadas es insuficiente y por lo tanto deben trabajar a un ritmo más acelerado (trabajar bajo presión), además de reducir la cantidad de pausas activas durante la jornada. El 56% hace referencia a riesgo medio, indicando que esta dimensión es generadora de estrés, pero aún es manejable.

Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral

Esta dimensión se define como la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, las cuales impactan su vida extra laboral (familia, social, etc). Según Tabla No.15, el 32% de los trabajadores está asociado al riesgo alto (fuente generadora de niveles altos de estrés) y el 40% asociado a riesgo medio, que se asocia a las altas demandas de tiempo y esfuerzo en el trabajo, lo que genera dificultades a nivel familiar o social. Esta dimensión puede estar asociada con las siguientes dos dimensiones (exigencias de responsabilidades del cargo y la demanda de carga mental), así como también con el dominio Recompensas, donde claramente se refleja que no existen reconocimientos por el desempeño de los trabajadores de tipo económico, ni educativo.

Exigencias de responsabilidad del cargo

Esta dimensión considera la percepción que tienen los jefes y líderes de procesos en 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. El 13% considera que es un alto riesgo para generar niveles de estrés altos y un 66% considera que es riesgo medio, es decir que los niveles de estrés son moderados, debido a que la responsabilidad de todo el proceso está dirigida al trabajador, deben supervisar y atender por la seguridad del personal, manejo de dinero o bienes de alto valor, manejo de información confidencial.

Demandas de carga mental

Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo, en el que intervienen procesos mentales superiores como la atención, concentración, memoria, razonamiento para hacer análisis de información y emitir un concepto. En Tabla No.15, el 20% de los trabajadores consideran que las tareas asignadas le generan un alto riesgo de generar niveles de estrés altos y el 55% corresponde al riesgo medio, los cuales consideran que tienen un riesgo moderado de sufrir estrés debido a que

requieren de un importante esfuerzo mental (memoria, atención, concentración) o que la información analizada o sobre la cual deben trabajar es excesiva, compleja o detallada o se presenta de forma simultánea.

Demandas de la jornada de trabajo

Las demandas de la jornada de trabajo se refieren a las exigencias del tiempo laboral que se le hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada. El 15% de los trabajadores lo califica como un factor de riesgo alto y el 50% como un riesgo medio, debido a que se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

<i>Dominio Recompensas</i>		Riesgo	Riesgo	Riesgo
Dominio	Definición	alto	medio	bajo
Recompensas	Se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones a sus esfuerzos laborales.	20%	52%	28%

Tabla 16 Dominio de Recompensas

Este dominio hace referencia a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende: retribución financiera, de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución son las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. En este sentido el 20% de los trabajadores consideran que es un factor de alto riesgo y un 52% reflejan un riesgo medio.

Dominio	Definición	Riesgo	Riesgo	Riesgo
		alto	medio	bajo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se compone de estos elementos: financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.	28%	42%	30%

Reconocimiento y compensación	Conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación por el esfuerzo realizado, como las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización.	20%	45%	35%
--------------------------------------	---	-----	-----	-----

Tabla 17 Riesgo percibido frente a dimensiones que componen las recompensas

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Se compone de la retribución financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. La Tabla No.17 muestra que el 28% de los trabajadores señalan esta dimensión como un factor de riesgo alto y el 42% como riesgo medio cuyos trabajadores perciben una inestabilidad laboral en la institución o no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan. A demás el salario está por debajo de las expectativas del trabajador.

Reconocimiento y compensación

Es el conjunto de retribuciones que la organización le ofrece al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo como reconocimiento, acceso a los servicios de bienestar y/ posibilidades de desarrollo en términos de educación o ascensos. En la Tabla No.17, se muestra que el 20% lo consideran como un factor de alto riesgo y un 45% como riesgo medio, debido a que consideran que la Institución descuida un poco el bienestar de los trabajadores o no se considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo, aspectos que van ligados con los dominios: Recompensas y Reconocimientos, generando con esto una posible desmotivación en los trabajadores en la realización de sus tareas y cumplimiento de sus funciones, condiciones desencadenantes de estrés.

9.6.2. Condiciones Extra laborales

Las condiciones extra laborales se refieren a los factores que son independientes de la organización, como el entorno familiar, social y económico; así como las condiciones del lugar de vivienda, los cuales afectan la salud y el bienestar de la persona. Se encuentran las dimensiones de: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo, y desplazamiento - trabajo - vivienda.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos frente al riesgo percibido de las Condiciones Extra laborales.

Dimensión	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Tiempo fuera del trabajo	Tiempo que el trabajador dedica a actividades diferentes al trabajo para descansar, compartir con familia, amigos, atender responsabilidades domésticas, actividades de recreación y ocio.	22%	40%	38%
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	10%	40%	50%
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	20%	35%	45%
Situación económica del grupo familiar	Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar cubran sus gastos básicos.	21%	35%	44%
Características de la vivienda y de su entorno	Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	15%	63%	22%
Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	Influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	19%	46%	35%

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda -	Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Facilidad y comodidad del transporte y duración del recorrido.	13%	48%	39%
---	---	-----	-----	-----

Tabla 18 Riesgo percibido frente a dimensiones de los factores extra laborales

Tiempo fuera del trabajo

Hace referencia a todas las actividades diferentes al trabajo en la que se desenvuelve el trabajador, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Según la Tabla No.18, el 22% menciona esta dimensión de alto riesgo, es decir es una fuente generadora de estrés el 40% lo considera un riesgo medio. Las causas pueden estar relacionadas a que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente o la calidad de este para compartir con la familia o amigos no es buena, o también se puede entender como que no cuentan con el tiempo necesario para atender asuntos personales o domésticos, debido a la cantidad de trabajo que tiene.

Relaciones familiares

Relacionado a las interacciones que el trabajador tiene con su núcleo familiar. Según la Tabla No.18, el 10% de los trabajadores manifiestan dificultades en estas interacciones con las familias que le causan niveles de estrés altos, el 40%, dice ser un riesgo medio. Estas dificultades podrían estar generadas por relaciones conflictivas con familiares o que la ayuda o respaldo que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

Es de resaltar que el 50% de los trabajadores señalan que esta dimensión es de bajo riesgo, lo que nos indica que la mayoría de trabajadores encuentran el apoyo necesario de sus respectivos núcleos familiares.

Comunicación y relaciones interpersonales

Cualidades que determinan la comunicación asertiva e interacciones del trabajador con sus allegados y amigos. El 20% de los trabajadores mencionan que esta dimensión es de alto riesgo, y el 35% se ubica en riesgo medio. Esto puede deberse a que las relaciones con amigos no se consideran de calidad, o el apoyo es escaso, o el trabajador considera que no tiene amigos.

Situación económica del grupo familiar

Se relaciona con la solvencia económica que el trabajador y su grupo familiar tienen para resolver sus gastos básicos, evidenciándose que el 21% de los trabajadores señalan esta dimensión como un generador alto de fuente de estrés, debido a que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar; o existen deudas económicas difíciles de solventar; el 35% lo resalta como riesgo medio.

Características de la vivienda y de su entorno

Menciona las características de la vivienda en términos de infraestructura, posibilidad de descanso, ubicación geográfica y condiciones del barrio del lugar de residencia. El 15% de los funcionarios señalan esta dimensión de alto riesgo, el 63% la ubican como riesgo medio. Podría explicarse a que las condiciones de la vivienda del trabajador son inseguras; o su entorno obstaculiza el descanso y la comodidad del trabajador y su grupo familiar o la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo

Hace referencia al influjo que ocasiona los compromisos extra laborales en el cumplimiento de los deberes laborales. El 19% de los trabajadores resaltan como un factor de riesgo alto y el 46% la señalan como riesgo medio. Estos porcentajes pueden explicarse a que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento laboral o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Dimensión	Definición	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
Sintomatología asociada al estrés	Se refieren a aquellos síntomas fisiológicos, de comportamientos sociales y laborales, intelectuales y psico-emocionales del estrés. Los anteriores componentes evalúan síntomas específicos que se reflejan en el cuestionario para la evaluación del estrés.	27%	40%	33%

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Hace alusión a los medios de transporte empleados para movilizarse para llegar al trabajo, y para llegar a la vivienda, así como el tiempo empleado en ellos. Para el 13% de los trabajadores esta dimensión constituye un factor de riesgo alto, y para el 48% es riesgo medio. Sus manifestaciones sugieren que las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa no son las mejores condiciones, ya que algunos trabajan en lugares no tan cercanos a la institución.

9.6.3. Sintomatología asociada al estrés

Tabla 19 Sintomatología asociada al estrés

Se conoce como estrés a aquella sensación de tensión o amenaza, provocada por diversos factores que exigen una demanda mayor a la que se piensa que se puede afrontar. Estos factores, conocidos como estresores, abarcan distintos eventos de la vida cotidiana. Se puede sentir estrés, ya sea por cambios de la vida, presiones, tensiones, noticias, frustraciones, conflictos, entre otras muchas causas; que son respuestas fisiológicas y necesarias para poder dar solución a un sinnúmero de eventualidades que se presentan a lo largo de nuestras vidas. Cuando estos niveles de estrés no bajan, y por el contrario se convierte en un modo de vivir da aparición al estrés negativo, que están asociados al Síndrome de Burnout o de agotamiento laboral, (niveles de estrés altos y muy altos por un tiempo prolongado), con consecuencias negativas a nivel individual y

organizacional, y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada y baja realización/logro profesional o personal, sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga (sensación de ya no poder dar más de sí mismo).

El 20% de la población se ubica en un riesgo alto frente a la sintomatología asociada al estrés, mientras que el 40% está en un riesgo medio, lo que indica que es indispensable realizar actividades de utilización del tiempo libre, dirigidas a mejorar el bienestar de los trabajadores.

Recomendaciones

Como primera recomendación se sugiere que todas las estrategias para la mejora estén dirigidas a toda la comunidad universitaria.

Es fundamental fortalecer el programa de pausas activas, con el fin de disminuir los niveles de estrés ocasionados por el cansancio, la rutina, la carga laboral, etc.

Se debe motivar a los jefes de dependencia a efectuar retroalimentación de la evaluación de desempeño, con el fin de brindarle al trabajador la oportunidad de expresar su sentir y de esta manera promover acciones para un mejor desempeño de sus funciones.

Fortalecer el programa de capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño del trabajador y las condiciones de trabajo.

Reforzar los programas de bienestar y diseñar estrategias para contribuir a mejorar las condiciones extra laborales del trabajador que afectan de manera directa e indirecta su desempeño.

Conclusiones

Cada vez más reviste mayor importancia estudiar en profundidad las condiciones ambientales y psicológicas en la que los trabajadores se desempeñan día a día en el mundo laboral.

Al obtener unos resultados de análisis de las diferentes dimensiones en relación al factor de riesgo psicosocial intralaborales formas A, evidenciamos que las dimensiones que presentan un nivel de riesgo alto son características de liderazgo, interpretando que existe una falta de apoyo entre directivos y subalternos.

Se evidencia inconformismo en los trabajadores frente a la retroalimentación de la evaluación del desempeño por parte del jefe, lo que puede suponerse en que este no se da cuenta de los logros obtenidos en la ejecución de las funciones asignadas a sus trabajadores, generando en ellos desmotivación para el cumplimiento de sus funciones.

De acuerdo con el planteamiento del problema se puede determinar que los factores de riesgo que mayor incidencia tienen en el nivel de estrés de los trabajadores de la Universidad de la Amazonia, son los intralaborales, tanto en el área administrativa como operativa.

Esto se puede evidenciar al identificar que el dominio referente al Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, es el que mayor correlación tiene con respecto al puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial en la parte operativa y administrativa. Cabe señalar que también tenemos una relación significativa en las dimensiones de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, control sobre el trabajo, que pueden estar relacionadas con la forma en la que los líderes de área están manejando sus equipos de trabajo, estas áreas por ser operativas, la mayor parte del tiempo, desarrollan trabajos rutinarios en donde tienen pocas demandas mentales y posibilidades de desarrollo por las condiciones sociodemográficas que les impide formarse académicamente para desarrollarse a nivel profesional.

En el área administrativa se evidencia una relación significativa en el control sobre el trabajo, la consistencia del rol y las demandas del trabajo, con respecto al riesgo psicosocial total, que en parte puede estar influenciado por la carga laboral que estas ocupaciones pueden llegar a manejar y el conocimiento total del cargo. Aunque el nivel de estrés en el cuestionario es medio, este es el que mayor relación tiene con respecto al riesgo psicosocial general por el dominio de liderazgo y relaciones sociales, que son los de mayor correlación con la puntuación final. De lo cual podemos deducir que las dimensiones que contienen este dominio son las que mayor estrés les genera a los trabajadores al tener que afrontar situaciones difíciles sin el apoyo y retroalimentación de sus jefes o líderes de área.

Lista de referencias

- Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: El Ministerio; 2007.
- Organización del trabajo, salud, y riesgos psicosociales, argumentos técnicos, el modelo de Demanda-Control y el modelo Esfuerzo-Recompensa [Internet]. slideshare. [cited 2011 Ene 21]; Available from: [http:// www.slideshare.net/yuriwrg/riesgos-psicosociales-aspectos-tnicos-presentation](http://www.slideshare.net/yuriwrg/riesgos-psicosociales-aspectos-tnicos-presentation)
- Alvares F. Salud Ocupacional. La prevención de los riesgos ocupacionales y panorama de riesgos. 1° ed. Bogotá: ECOE Ediciones; 2007.
- Presidencia de la República de Colombia. Decreto 917 de mayo 1999, por el cual se modifica el Decreto 692 de 1995. Bogotá: La Presidencia; 1999.
- Reig M, Vindel C, Tobal M. Factores Psicosociales que Inciden en el Estrés Laboral. 1995;
- Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Resolución 2646 Julio 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio; 2008.
- UGT Aragón. Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. Madrid: UGT Aragón; 2006.
- Peiró JM. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Universitas Psychologica. 2004; 3 (2): 179-186.
- Villalobos G. (2010). Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social.

Anexos

Anexos 1 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En Cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008 y la Ley 1090 de 2006.

FECHA		

Yo, _____

Identificado(a) con documento de identidad No. _____ de _____

En condición de trabajador de la empresa _____, con NIT. _____, Por voluntad propia doy mi consentimiento para la aplicación de la Bateria para evaluar los factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo compuesta por: Cuestionario de factores intralaborales, cuestionario de factores extralaborales y cuestionario para la identificación de estrés, encuestas de información sociodemográfica y entrevistas.

Soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad personal y laboral, por el contrario, busca promover un programa para prevenir situaciones psíquico-orgánicas que puedan afectar mi salud física, emocional y mental, o de igual forma impactar en mi desempeño laboral

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa tanto del objeto del proceso, como el propósito de la aplicación de los cuestionarios; así mismo fui informado(a) sobre el tipo de cuestionarios que me será aplicada, su procedimiento y duración.

Es importante recalcar que la información suministrada en el marco del proceso diagnóstico, es absolutamente confidencial según lo establecido en la Ley 1090 de 2006, la información será conocida por las personas que puedan intervenir en la identificación, análisis e intervención, haciendo uso responsable de la información de acuerdo a la normatividad vigente.

Este proceso de evaluación no representa ningún tipo de riesgo físico o mental para los participantes y no tendrá repercusiones en el ámbito laboral o personal.

Finalmente, se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de recomendaciones e intervenciones a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde a mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud.

Firma: _____ CC: _____

Anexos 2 Estrategias de intervención

Objetivo: Prevenir el riesgo psicosocial a nivel intralaboral y extra laboral en los funcionarios y docentes de la Universidad de la Amazonia		
Alcance: 51% del total de los trabajadores de la universidad		
Dimensiones	Acciones dirigidas a jefes	Acciones dirigidas a los trabajadores
Características de liderazgo	Definir el programa de capacitación en temas relacionados con liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva.	
Relaciones sociales en el trabajo		Desarrollar actividades enfocadas a resolución del conflicto, trabajo en equipo, comunicación efectiva, valores institucionales.
Retroalimentación del desempeño	Definir espacios para desarrollar ejercicios de análisis a partir de una buena comunicación, donde se evalúen los resultados de desempeño y se definan estrategias para la mejora.	
Claridad del rol	Fortalecer el programa de inducción y reinducción donde se realicen acciones grupales e individuales que permitan identificar claramente las funciones de los trabajadores dentro de cada dependencia. Programar grupos de estudio y trabajo para retroalimentar las tareas propias de cada oficina.	
Capacitación	Fortalecer el programa de capacitación en temas que favorezcan el desempeño de los trabajadores, así como también las relaciones interpersonales a nivel laboral, familiar y social.	Generar estrategias que promuevan una mayor participación por parte de los trabajadores en las diferentes capacitaciones que se desarrollan en la institución.
Participación y manejo del cambio	Fomentar el trabajo en equipo que favorezca la colaboración entre compañeros.	
Demandas ambientales y esfuerzo físico	Favorecer a partir de estrategias el desarrollo de pausas activas a nivel de todos los trabajadores.	
Demandas emocionales	Proporcionar material educativo en el reconocimiento y manejo asertivo de situaciones de conflicto para ser socializado con cada equipo de trabajo a cargo.	Entrenamiento en el reconocimiento, control y expresión de las emociones a partir de talleres de sensibilización.
Demandas de la jornada de trabajo	Efectuar un análisis de cargas laborales, de acuerdo a cada cargo.	Realizar capacitación en el manejo efectivo del tiempo
Reconocimiento y compensación	Implementar el programa de incentivos y reconocimientos para los trabajadores de la universidad. Nivelar la tabla salarial, de acuerdo a los diferentes cargos y perfiles.	

Anexos 3 Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial