

INTERVENCIÓN EN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES  
INTRALABORALES, QUE GENERAN NIVELES ALTOS DE ESTRÉS LABORAL, EN  
LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE BASICA Y MEDIA  
VOCACIONAL, DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

MARTHA BIBIANA FERRO  
CLAUDIA PATRICIA GUTIÉRREZ PRIETO  
JUAN CARLOS LÓPEZ PATIÑO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIONES  
BOGOTÁ D.C.  
2018

INTERVENCIÓN EN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES  
INTRALABORALES, QUE GENERAN NIVELES ALTOS DE ESTRÉS LABORAL, EN  
LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE BÁSICA Y MEDIA  
VOCACIONAL, DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

MARTHA BIBIANA FERRO  
CLAUDIA PATRICIA GUTIÉRREZ PRIETO  
JUAN CARLOS LÓPEZ PATIÑO

Director: ELIZABETH MAHECHA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIONES  
BOGOTÁ D.C.  
2018



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educar con calidad al servicio de todos



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educar para construir el futuro de todos

## DEDICATORIA

A nuestros familiares e hijos que han sido nuestra inspiración para poder culminar este trabajo

Para cada uno de nuestras compañeras que de una u otra manera aportaron en el proceso de formación para llegar a culminar la especialización.



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educar para contribuir al desarrollo de la vida

## AGRADECIMIENTOS

Nuestros agradecimientos a todos los docentes y compañeros que, con sus conocimientos y enseñanzas durante esta especialización, nos guiaron para culminar este proyecto. A las directivas de la Institución Educativa, por permitirnos realizar esta investigación y contribuir con ella al fortalecimiento del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo. A la universidad UNIMINUTO quien mediante sus procesos de enseñanza aprendizaje nos fortalecieron a nivel personal y profesional.

## CONTENIDO

LISTAS DE TABLAS.....	7
LISTA DE ILUSTRACIONES .....	8
I. RESUMEN.....	10
II INTRODUCCIÓN .....	14
III PROBLEMA .....	16
3.1 Descripción del problema.....	16
3.2 Formulación del problema.....	18
IV OBJETIVOS.....	18
4.1 Objetivo general.....	18
4.2 Objetivos específicos.....	18
V JUSTIFICACIÓN .....	19
VI HIPÓTESIS .....	20
VII . MARCO DE REFERENCIA.....	21
7.1 Marco legal.....	21
7.2. Marco Institucional.....	25
7.3 Marco Investigativo.....	28
7.4 Marco Teórico .....	34
7.4.1 FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES .....	35
7.4.1.1 Condiciones Intralaborales.....	37
7.4.1.2 Control sobre el trabajo .....	41
7.4.1.3 liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	44
7.4.1.4 Recompensa .....	47
7.4.2. BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL .....	48
7.4.3. ESTRÉS LABORAL .....	49
7.4.4. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN RIESGOS PSICOLSOCIALES.....	51
7.4.4.1 Protocolo intervención de factores psicosociales en el sector educativo .....	53
7.4.4.2 objetivos de la estrategia .....	54
7.4.4.2 Protocolo de prevención y actuación en el estrés crónico. ....	58
7.4.4.2.3 Objetivos específicos:.....	62
7.4.4.2.4 Implementación de la estrategia .....	63
7.4.4.3 Actividades de prevención primaria.....	63
7.4.4.4 Modelos para la prevención y protección del estrés laboral.....	69
VIII . METODOLOGÍA.....	71
8.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	71
8.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población .....	73
8.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos	75
IX. RESULTADOS .....	77
9.1 Calificación de los niveles de riesgo para los cuestionarios psicosociales Intralaboral	80
9.2 Resultados de Riesgo Intralaboral.....	81

9.2.1 grupo ocupacional administrativos y docentes .....	81
9.2.2 grupo ocupacional servicios generales, mantenimiento y conserje .....	92
9.3. Criterios de inclusión y seguimiento .....	103
9.4. Valor agregado .....	105
<b>X. CONCLUSIONES</b> .....	<b>106</b>
➤ Es importante que la institución educativa establezca un presupuesto para intervenir de manera inmediata desde el programa de vigilancia epidemiológica que controle, minimice y disminuya los riesgos psicosociales intralaborales y niveles de estrés de su población trabajadora; reduciendo así las posibles incapacidades que se pueden presentar más adelante, mejorar el clima laboral y evitar reproceso en pro de la salud y el bienestar físico y psicológico de todos sus trabajadores.....	109
<b>XI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>110</b>
<b>XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>116</b>
<b>XIII. ANEXOS</b> .....	<b>121</b>
13.1. Formatos y cuestionarios .....	121

## LISTAS DE TABLAS



<b>TABLA 1</b> .....	26
<b>TABLA 2</b> .....	26
<b>TABLA 3</b> .....	59
<b>TABLA 4</b> .....	61
<b>TABLA 5</b> .....	77
<b>TABLA 6</b> .....	78
<b>TABLA 7</b> .....	80
<b>TABLA 8</b> .....	104
<b>TABLA 9</b> .....	104
<b>TABLA 10</b> .....	105

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**





<b>ILUSTRACIÓN 1</b> .....	27
<b>ILUSTRACIÓN 2</b> .....	55
<b>ILUSTRACIÓN 3</b> .....	56
<b>ILUSTRACIÓN 4</b> .....	57
<b>ILUSTRACIÓN 5</b> .....	58
<b>ILUSTRACIÓN 6</b> .....	81
<b>ILUSTRACIÓN 7</b> .....	82
<b>ILUSTRACIÓN 8</b> .....	84
<b>ILUSTRACIÓN 9</b> .....	86
<b>ILUSTRACIÓN 10</b> .....	89
<b>ILUSTRACIÓN 11</b> .....	91
<b>ILUSTRACIÓN 12</b> .....	92
<b>ILUSTRACIÓN 13</b> .....	93
<b>ILUSTRACIÓN 14</b> .....	95
<b>ILUSTRACIÓN 15</b> .....	97
<b>ILUSTRACIÓN 16</b> .....	100
<b>ILUSTRACIÓN 17</b> .....	102

## I. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo plantear estrategias de intervención a los factores de riesgo psicosocial Intralaborales, generadores de altos niveles de estrés en los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá, fundamentado en la investigación de corte cuantitativa y de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por un total de 83 trabajadores, de las cuales 62 pertenecen a las áreas administrativas y docentes y 21 pertenecen a las áreas de mantenimiento, servicios generales y conserje.

Para el alcance de los objetivos, en la investigación se utilizó como instrumento la Batería de Riesgos Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana; la cual presenta cuatro tipos de condiciones susceptibles de evaluar: Intra laboral, Extra laboral, Individuales y los niveles de Estrés Laboral.

Con los resultados de la batería, se pasó al análisis de los mismos, en cada uno de los factores de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas, que permitieron la presentación de conclusiones y el planteamiento de estrategias de intervención y promoción de los factores laborales, en procura de la disminución del estrés laboral.

El análisis de la información recolectada se realizó en los dos grupos ocupacionales establecidos, a saber: 1. Administrativos y Docentes y 2. Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje; para cada grupo ocupacional, se analizaron las Dimensiones, los Dominios Intralaborales y los niveles de Estrés Laboral, estableciendo si requerían de una intervención de carácter prioritaria en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, o si se convertían en factores protectores. Los resultados del análisis realizado fue el siguiente:

## Grupo Ocupacional Administrativos y Docentes

Intralaboral: Al analizar el riesgo Intralaboral general, para este grupo ocupacional, se aprecian dificultades, ya que el porcentaje de riesgo alto y muy alto llega al 39 %; esto significa que el nivel de riesgo está asociado a respuestas muy altas de estrés; por consiguiente, los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría deben ser incluidos, dentro del marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE).

Ahora bien, al tomar cada uno de los dominios pertenecientes al riesgo Intralaboral, se pueden apreciar porcentajes altos en el dominio “demandas del trabajo”, lo cual determina la necesidad incluirlo, de manera prioritaria en el SVE. De igual manera, se puede apreciar que el Dominio de Recompensas, se convierte en un factor protector.

A hacer el análisis de cada uno de los dominios y sus respectivas dimensiones, encontramos: Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: En este dominio, la dimensión “relaciones con los colaboradores”, debe ser incluido de manera prioritaria en el SVE. Lo mismo sucede con la dimensión “relaciones sociales en el trabajo”. En relación al Dominio demandas del trabajo: La dimensión “demandas emocionales” presenta unos niveles altos de riesgo; motivo por el cual se requiere una intervención inmediata desde el SVE. Esta intervención desde el SVE, también se hace necesaria en la dimensión “influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral”, en la dimensión “exigencias de responsabilidad del cargo” y en la dimensión “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”. En cuanto a la dimensión “reconocimiento y compensación”, la favorabilidad está representada por puntajes altos en riesgo “bajo” y “sin riesgo o riesgo despreciable”, resultado que convierte a esta dimensión en un factor protector del trabajo.

Niveles de Estrés: Los resultados obtenidos reflejan que la población evaluada se encuentra ubicada en los niveles altos de riesgo “alto” y “muy alto”. Los niveles altos de riesgo encontrados en esta evaluación, indican que el grupo ocupacional de Administrativos y Docentes, están presentando alta cantidad de síntomas y la frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención inmediata en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial Intralaboral que pueden tener alguna relación con los efectos identificados.

#### Grupo Ocupacional Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje

Intralaboral: Al analizar el riesgo intralaboral general, la población puntuó en los niveles altos de riesgo; razón por la cual es conveniente incluir los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría, en el marco de un SVE.

Al abordar los dominios particularmente, se aprecia que los dominios “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” y “control sobre el trabajo” se convierten en un riesgo prioritario de intervención en el SVE.

Ahora bien, al analizar los Dominios con sus respectivas dimensiones, encontramos en el dominio de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, las dimensiones “relaciones sociales en el trabajo”, “características del liderazgo” y “retroalimentación del desempeño”, requieren ser incluidas, de manera prioritaria, en el SVE.

En cuanto al Dominio “demandas del trabajo”, la dimensión “demandas ambientales y de esfuerzo físico” requiere de su inclusión en el SVE. Mientras que las dimensiones “influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral”, “Demanda carga mental” y

“demandas de la jornada de trabajo”, se convierten en factores de protección para este grupo ocupacional, por haber obtenido puntajes altos en los niveles de riesgo bajo.

En relación al dominio de Recompensas, se resalta la Dimensión “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, con niveles bajos de riesgo, convirtiendo esta dimensión en un factor protector en el trabajo.

Niveles de Estrés: Los resultados obtenidos reflejan que la población evaluada, se encuentra ubicada en niveles altos de riesgo “alto” y “muy alto”; lo cual indica que el grupo ocupacional de Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje, están presentando alta cantidad de síntomas y la frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial Intralaboral que pueden tener alguna relación con los efectos identificados.

Palabras Clave: Factores de Riesgo Psicosociales, Docentes, Administrativos, Estrés, Condiciones Laborales, Centro Educativo, Mantenimiento, Conserje, Servicios Generales, Grupo Ocupacional.

## II INTRODUCCIÓN

En los últimos años el interés por el estudio de los factores de riesgo psicosocial, relacionados con el trabajo ha sido marcadamente amplio; son varias las razones para que se esté desarrollando este interés, entre las cuales se pueden mencionar: las múltiples evidencias que permiten establecer una relación directa entre la salud en el trabajo, especialmente en la salud mental, y cada uno de los factores psicosociales asociados a las actividades realizadas por el trabajador en su sitio de trabajo. (Fernández N, 2015)

Fernández Noguera, María Mercedes (2015).

Los resultados epidemiológicos presentados por Villalobos (Villalobos G. , 2004, págs. 197-201) , de los estudios realizados en el contexto laboral y en el de la salud pública, han demostrado la (Rivera , 2016)influencia de las condiciones psicosociales propias de la actividad laboral en el incremento de los procesos mórbidos (enfermedad).

En este sentido, la legislación colombiana, a través de la Resolución 2646 de 2008, ha puesto de manifiesto la obligatoriedad de intervenir los riesgos psicosociales; surgiendo la necesidad de evaluar a toda la población trabajadora, con el fin de la elaboración de un diagnóstico que brinde una panorámica general de las Instituciones frente a los mismos y que de alguna manera se complementen con las demás metodologías de evaluación utilizadas en Seguridad y Salud en el Trabajo, como la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo, las estadísticas de ausentismo, los indicadores de productividad y los programas de vigilancia epidemiológica, entre otros.

Dentro del contexto educativo, la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, siendo un aspecto de estudio de gran interés ya que es la aplicación de la psicología y la sociología en la prevención de riesgos laborales.

De allí y bajo la metodología de investigación descriptiva como primera fuente y cuantitativa como segunda fuente, siguiendo un diseño transversal, no experimental, por lo que no se manipularon variables de ningún tipo; se consideró importante, desde el quehacer investigativo del presente proyecto, analizar las percepciones relacionadas a los riesgos Psicosociales del personal que labora en la institución educativa; por lo cual se realizó la caracterización de los aspectos de riesgo psicosocial individuales, Intralaborales y el estrés laboral.

La investigación utilizó los resultados obtenidos de la aplicación realizada de la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, seguidamente se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los principales resultado en los niveles altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales para, presentar las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales, en procura la disminución de los niveles de estrés laboral.

El trabajo se enmarcó en la línea de Investigación del programa de especialización Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

### III PROBLEMA

¿Cómo intervenir los factores de riesgo psicosociales Intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral en los trabajadores de la institución educativa de básica media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C. en el año 2017?

#### 3.1 Descripción del problema

La Institución educativa de básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá D.C., objeto de la presente investigación y que cuenta con una población de aproximadamente 950 estudiantes en jornada única y 83 trabajadores; no ha sido ajena a situaciones de conflictos internos debido a dificultades relacionadas con factores de riesgo psicosocial; esto se puede evidenciar en los resultados arrojados por la batería de riesgo psicosociales aplicada a los trabajadores de la institución; en la cual se aprecia que el 55% de la población con puntajes altos y muy altos en el grupo ocupacional administrativo y docentes y el 77% de la población de servicios generales, mantenimiento y conserjes, en los niveles de Estrés. Niveles que pueden llegar a generar disminución de la productividad (Calidad de la prestación del Servicio Educativo), aumento del ausentismo laboral por causas asociadas al estrés (con y sin incapacidad) Pérdidas económicas, deterioro de las relaciones interpersonales y tendencia al aislamiento dentro de la institución.

Frente a esta problemática también se puede mencionar que, en la ciudad de Bogotá D.C., otras investigadoras como Gloria Villalobos y Gilma Hernández, realizaron un estudio el año 2015 para la Universidad del Rosario, donde analizaron la promoción y la salud organizacional a nivel individual y colectivo, identificando factores psicosociales, como el estrés laboral. Como resultado de esta investigación encontraron en riesgo alto y muy alto,



los dominios: Demanda del Trabajo, con un porcentaje superior a la media de 66%, lo que refleja una elevada carga laboral; seguido de Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo con un porcentaje 59%.

En cuanto a los síntomas del estrés, con un porcentaje de 62%, la población se encuentra en riesgo alto y muy alto, lo que es preocupante debido a que el porcentaje supera los promedios establecido en los informes internacionales que refieren valores a nivel de estrés de 28% a 40%. Lo que conlleva a priorizar, formular, crear y fortalecer programas de intervención.

Ahora bien, algunos análisis que se han realizado a nivel local, nacional e internacionalmente frente a los riesgos Psicosociales, indican que la población trabajadora de instituciones educativas, es uno de los grupos laborales con mayor riesgo para el desarrollo de enfermedades físicas y psicológicas, que inciden en su salud y bienestar; producto de multiplicidad de roles y funciones que desencadenan en malestar y las crisis del sistema educativo. (Garrosa, Moreno, Rodríguez, Martínez, & Ferrer, 2009, págs. 149-163), razón por la cual es importante que las directivas de la Institución educativa seleccionada para la presente investigación realice un análisis entorno a los riesgos psicosociales Intralaborales de los trabajadores que obtuvieron puntajes altos y muy altos; con miras a desarrollar estrategias de promoción e intervención que favorezcan la mejora del clima organizacional, en procura del alcance de los objetivos de la planeación estratégica de la Institución.

### **3.2 Formulación del problema**

¿Cómo intervenir los factores de riesgo psicosociales Intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral en los trabajadores de la institución educativa de básica media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C. en el año 2017?

## **IV OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Plantear estrategias de intervención a los factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales, generadores de altos niveles de estrés en los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá.

### **4.2 Objetivos específicos**

**4.4.1** Analizar los resultados arrojados en el cuestionario Intralaboral, Individuales, los niveles de Estrés y datos sociodemográficos, aplicada a los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá.

**4.4.2.** Realizar el diagnóstico de los factores de riesgo Psicosocial Intralaborales de los empleados de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá

**4.4.3.** Elaborar un cuadro síntesis que evidencie criterios de inclusión y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial Intralaboral y nivel de estrés que deban ser incluidos en el programa de vigilancia epidemiológica

**4.4.4.** Plantear las recomendaciones de intervención para los factores de riesgo Intralaboral identificados como generadores de estrés en los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá.

## V JUSTIFICACIÓN

A partir de los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones casi siempre intangibles que pueden impactar negativamente el psiquismo, como lo expresa (Arias Arango, 2010, págs. 1-5) (Arias, 2010), donde la emocionalidad y la salud en general del que trabajan, presentan manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés.

En esta dirección, la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, convirtiéndose en un factor de estudio de gran interés, ya que es la aplicación de la psicología y sociología en la prevención de riesgos laborales. Es por ello, que la presente investigación, surge como una alternativa para enfrentar las dificultades que se vienen presentando en la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá, objeto de la presente investigación y que han hecho que se vea afectada, de una manera negativa, la calidad de la prestación del Servicio Educativo; estas dificultades parecen estar asociadas a factores de Riesgos Psicosocial, que podrían afectar las relaciones interpersonales, disminuir la productiva (prestación del servicio educativo) y aumentar de manera importante el ausentismo laboral (con y sin incapacidad médica).

Es por lo anterior, que la presente investigación, pretende establecer la posible relación existente entre los factores de riesgo psicosocial antes mencionados (Intralaborales) y los niveles de estrés presentes en el personal trabajador de la institución educativa y generar el valor agregado para la institución en términos de disminución de los niveles de ausentismo, bienestar en el personal que labora en la institución y evitar la ocurrencia de reprocesos.

## **VI HIPÓTESIS**

No aplica.

## VII . MARCO DE REFERENCIA

### 7.1 Marco legal

En el marco de la legislación colombiana, con respecto a la salud y seguridad de la población trabajadora, se expresa el propósito de prevenir los riesgos que tengan la potencialidad de causar enfermedades o accidentes a través de programas de evaluación, intervención y control que a su vez debe contener la evaluación de las condiciones de bienestar físico, mental y social.

En este sentido, la Constitución Política Colombiana (1991), en su artículo 25 refiere que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Así mismo, el Decreto Ley 1295 de 1994, artículo 2: pone de manifiesto como objetivo del Sistema General de Riesgos Laborales “establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la Institución del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.”

En el Decreto 614 de 1984 se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. En el Artículo 2°, Literal C refiere la necesidad de proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo

Como complemento, en la Resolución 2646 de julio de 2008: 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. Así como la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora (Guía técnica general); lo cual supone el estudio de las condiciones de trabajo y las condiciones individuales de los trabajadores con la finalidad de fomentar el bienestar y la calidad de vida de una población particular y prevenir el desarrollo de enfermedades y de efectos organizacionales adversos.

De otra parte, la intervención psicosocial considera la acción tanto sobre los factores de riesgo, como en los efectos en la salud, en especial los asociados al estrés, que aparecen cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de los individuos para hacerles frente o para mantenerlas bajo control. Por lo que, intervenir los factores psicosociales supone, no solo prevenir efectos indeseables en la salud de las personas, sino incidir favorablemente en el desarrollo individual, en la calidad de vida y en la satisfacción y reducir las situaciones de riesgo mediante acciones concretas que involucran a los individuos, los grupos y las comunidades.

Ahora bien, para que la intervención sea efectiva, es requisito que el compromiso gerencial se evidencie a través de la definición de políticas, la asignación de recursos, el reconocimiento de responsabilidades y la participación, en el marco de los sistemas de gestión de seguridad y salud de cada centro de trabajo.

En este contexto, la guía técnica hace parte de un conjunto de documentos que tienen el propósito de contextualizar y orientar la intervención psicosocial en el ámbito laboral. Contiene los siguientes documentos:

- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
- Protocolo de estrategias de intervención de factores psicosociales por sector económico.
- Protocolo de estrategias de actuación ante los principales efectos de los factores de riesgo psicosocial.

Como complemento a lo establecido en los apartes anteriores, la Ley 1090 de 2006 reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología en Colombia, e incluye el código deontológico y ético que tiene como prioridad el buen uso de métodos de evaluación y la confidencialidad de la información.

Refiriéndose a las enfermedades de origen laboral, promoción de la salud, física y mental y la prevención de trastornos mentales en la ejecución de la labor se encuentran la siguiente normatividad:

Resolución 1016 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. En su artículo 10 Los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, tienen como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción de Trabajo. En el numeral 12 describe el proceso de diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Resolución 1075 de 1992, incluye dentro de las actividades del Subprograma de Medicina Preventiva, establecido por la anterior resolución, campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo dirigidas a sus trabajadores.

Decreto 1477 de 2014, “el cual adopta la nueva tabla de enfermedades laborales, basada en el concepto previo favorable del Consejo Nacional de Riesgos Laborales”. Artículo 1. Tabla de enfermedades laborales. El presente decreto tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades y, ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados. La tabla de enfermedades laborales se establece en el anexo técnico que hace parte integral de este decreto. Artículo 3. Determinación de la causalidad. Para determinar la relación causa-efecto, se deberá identificar:

1. La presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración o intensidad. En el caso de no existir dichas mediciones, el empleador deberá realizar la reconstrucción de la historia ocupacional y de la exposición del trabajador; en todo caso el trabajador podrá aportar las pruebas que considere pertinentes.
2. La presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente relacionada causalmente con ese factor de riesgo.

Ley 1616 de 2013 incluye Acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en factores de riesgo psicosocial, insiste en las obligaciones de los empleadores respecto al seguimiento y la validación de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones de SST.



Decreto 1072 de 2015 Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (capítulo 6).

En relación a la atención en salud se dispone normas de intervención psicosocial como la Ley 1751 de 2015 que garantiza el derecho fundamental a la salud en el parágrafo 1 del artículo 11, hace referencia a sujetos en especial protección y establece el derecho al acceso prioritario a tratamiento psicológico y psiquiátricos para víctimas de violencia sexual y el parágrafo 2 para víctimas de violencia y del conflicto armado, el estado desarrollara programas de atención psicosocial y salud integral.

## **7.2. Marco Institucional**

La institución educativa de educación básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá, fue fundada en el año 1949 e incursionó en el mercado para responder a la necesidad más sentida en un barrio de la ciudad de Bogotá: desde su fundación la educación de la niñez y la juventud fue un aspecto prioritario ya que educando a la juventud se contribuye a la superación de los problemas sociales y culturales del país.

La institución educativa de educación básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá, es un Colegio privado sin ánimo de lucro, cuyas instalaciones son propiedad de una las madres comunitarias de un barrio de la ciudad de Bogotá. La institución imparte una formación escolar en primaria, básica secundaria y media vocacional en jornada única, en calendario escolar A y con una capacidad física instalada de 1500 estudiantes.

Desde su estructura organizacional cuenta con gestiones de Dirección, Pastoral, Académica, Convivencia, Talento Humano y Administrativa y Financiera, cada una de ellas con un sistema de comunicación vertical y horizontal, donde la líder es la Directora quien

A su vez es la representante legal de la institución. La población de colaboradores del colegio se divide de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Administrativos y Docentes*

VARIABLE		NÚMERO	PORCENTAJE
GÉNERO	FEMENINO	52	84%
	MASCULINO	10	16%
ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)	19	31%
	CASADO (A)	28	45%
	UNIÓN LIBRE	6	10%
	SEPARADO (A)	6	10%
	DIVORCIADO (A)	3	5%
	VIUDO (A)	0	0%
	SACERDOTE / MONJA	0	0%
EDAD	ENTRE 18 Y 29	5	8%
	ENTRE 30 Y 40	15	25%
	ENTRE 41 Y 50	17	28%
	MAYOR DE 51	24	39%
ESTRATO ECONÓMICO	1	0	0%
	2	20	32%
	3	33	53%
	4	7	11%
	5	0	0%
	6	0	0%
	FINCA	0	0%
	NO SÉ	2	3%
TIPO DE VIVIENDA	EN ARRIENDO	16	26%
	FAMILIAR	16	26%
	PROPIA	30	48%
PERSONAS A CARGO	0	12	19%
	1	25	40%
	2	16	26%

Fuente: Elaboración propia, Tomado de la batería de riesgo psicosocial 2017

**Tabla 2**

*Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje.*

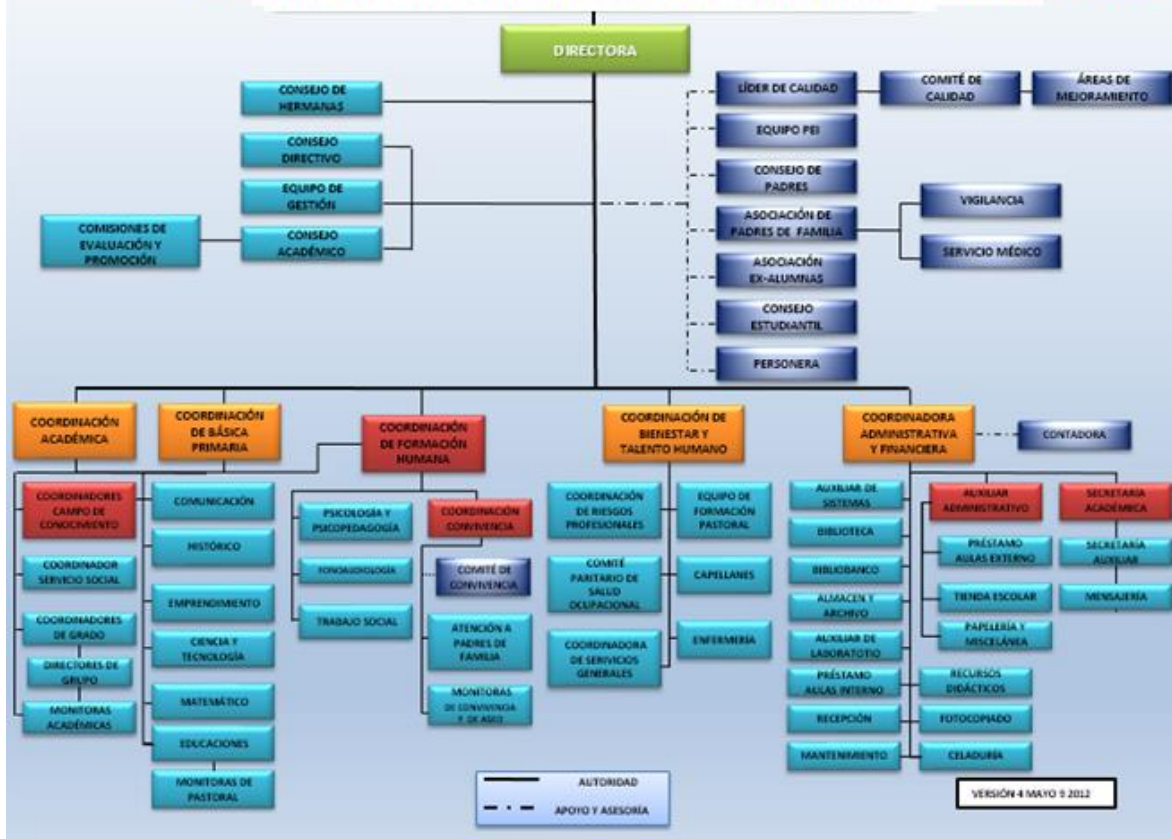
VARIABLE		NÚMERO	PORCENTAJE
GÉNERO	FEMENINO	15	71%

	MASCULINO	6	29%
<b>ESTADO CIVIL</b>	SOLTERO (A)	8	38%
	CASADO (A)	5	24%
	UNIÓN LIBRE	5	24%
	SEPARADO (A)	3	14%
	DIVORCIADO (A)	0	0%
	VIUDO (A)	0	0%
	SACERDOTE / MONJA	0	0%
<b>EDAD</b>	ENTRE 18 Y 29	0	0%
	ENTRE 30 Y 40	4	19%
	ENTRE 41 Y 50	7	33%
	MAYOR DE 51	10	48%
<b>ESTRATO ECONÓMICO</b>	1	1	5%
	2	10	48%
	3	6	29%
	4	0	0%
	5	0	0%
	6	0	0%
	FINCA	0	0%
	NO SÉ	4	19%
<b>TIPO DE VIVIENDA</b>	EN ARRIENDO	5	24%
	FAMILIAR	7	33%
	PROPIA	9	43%
<b>PERSONAS A CARGO</b>	0	2	10%
	1	2	10%
	2	8	40%
	3	4	20%
	4	3	15%
	5	1	5%
	6	0	0%

Fuente: Elaboración propia, Tomado de la batería de riesgo psicosocial 2017

## ILUSTRACIÓN 1

*Organigrama de la Institución educativa.*



Fuente Elaboración propia. Tomada del PEI de la institución educativa.

### 7.3 Marco Investigativo

El tema de los factores psicosociales en el ámbito laboral ha sido uno de los temas que ha generado mayor preocupación y atención en las últimas décadas con respecto a la relación que tiene con el bienestar y la salud de los trabajadores. Las investigaciones realizadas en distintas ciudades, muestran una gran cantidad de información sobre la forma en que las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar la salud de los trabajadores.

A continuación, se presentan diversas investigaciones que aportan al desarrollo del objeto de estudio, desde el plano internacional, nacional y local.

En principio, analizaremos el trabajo realizado con los docentes de Manizales, en el cual se revisan los factores de riesgo psicosocial y su impacto en la salud (estrés) de los colaboradores. Este trabajo fue realizado por, (Aristizabal , Valencia , & Velez, 2016) de la facultad de ciencias sociales y humanas de la universidad de Manizales, la investigación fue titulada “factores de riesgos psicosociales en algunos docentes del sector público de la ciudad de Manizales”.

La investigación de tipo descriptivo, analizó los resultados de la aplicación del instrumento Batería de Riesgo Psicosocial regulada por la resolución 2646 de 2008 y suministrada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, que permite determinar los factores protectores y de riesgo Intralaboral y Extralaboral; así como los niveles de estrés y la enfermedad bournout; buscando determinar los niveles de riesgo, el estrés generado y los síntomas que predominan en los docentes de Manizales. La batería fue aplicada a una muestra representativa de 140 docentes del sector público de la ciudad Manizales de 10 instituciones educativas, escogidas aleatoriamente.

En el análisis de los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, refiere que el domino con más alto nivel de riesgo está relacionado con la Demanda del Trabajo, entendida como las exigencias que el trabajo impone al individuo, lo que puede generar una respuesta a un nivel de estrés alto y que específicamente afecta las dimensiones:

Demandas ambientales y de esfuerzo, Demandas emocionales, Demandas cuantitativas e Influencia del trabajo sobre el entorno, con un porcentaje del 56%; los cuales requieren de un trabajo especial en el marco del sistema de vigilancia epidemiológico; convirtiéndose en el mayor generador de estrés, reflejado en molestias, fatigas, preocupaciones, expuestos a sentimientos emociones y tratos negativos de otras personas en la ejecución de su labor,

ocultando sus verdades emociones, trabajan bajo presión contando con poco tiempo para pausas activas teniendo como consecuencia que el tiempo y esfuerzo en el trabajo afectando la vida personal y familiar de los docentes.

Ahora bien, en el análisis del síndrome de bournout, se evidencia que los docentes se sienten agotados, pero son altamente eficaces en su labor y tienen un alto sentido de pertenencia por la institución educativa

En el campo local, en la ciudad de Bogotá, (Villalobos & Hernandez, 2015), realizaron una investigación en el año 2015 para la Universidad del Rosario, en la cual se analizó la promoción y la salud organizacional a nivel individual y colectivo, identificando los factores psicosociales, especialmente los factores psicosociales como el estrés laboral. En la investigación titulada “prevalencia del riesgo psicosociales en un grupo de docentes y directivos del distrito capital”, el objetivo general era determinar la prevalencia de riesgo psicosocial en una muestra de docentes donde se incluyeron docentes del distrito capital, con más de un año de labor y se excluyeron los docentes que no participaron de diez y ocho (18) localidades de la ciudad de Bogotá. En la muestra se cuenta con 182 registros de docentes de la secretaria de educación. Para la realización del análisis, se desarrolló un estudio de corte transversal, para evaluar el riesgo psicosocial en una muestra no probabilística de docentes mediante la aplicación de los cuestionarios de la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y la universidad Javeriana.

Las variables analizadas fueron: Sociodemográfica, Ocupacionales (tipo de contrato, horas extras, etc.), Condiciones Intralaborales y Condiciones Extralaborales. Como resultado se encontró en riesgo alto y muy alto, los dominios: Demanda del Trabajo, con un porcentaje superior a la media de 66%, lo que refleja una elevada carga laboral; seguido de Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo con un porcentaje 59%.

En cuanto a los síntomas del estrés, con un porcentaje de 62%, se encuentre en riesgo alto y muy alto, lo que es preocupante debido a que el porcentaje supera los promedios establecido en los informes internacionales que refieren valores a nivel de estrés de 28% a 40%. Estos factores se deben priorizar con el fin de formular, crear y fortalecer programas o estrategias de intervención que establezcan programas de vigilancia epidemiológica para la prevención de la patología y su respectiva rehabilitación. Las dimensiones con mayor nivel de correlación con los síntomas de estrés se convierten en prioridades de intervención para controlar sus efectos en la salud de los docentes.

En referencia al desarrollo del síndrome de Bournout, en el sector de la educación, y particularmente en situaciones que afecten emocionalmente, el informe afirma que los síntomas de estrés están directamente relacionados con el síndrome de Bournout.

A nivel Internacional, se hará referencia a la investigación realizada por Habana, Cuba por Arlene Oramas Viera en el año de 2013, quien estudio el Riesgo Psicosocial titulado “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”. Cuyo Objetivo general era: Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria. Tomado una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, se utilizó el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de Bournout de Maslach. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del Bournout en 67.5%.

El procedimiento se basó en la aplicación de tres cuestionarios a una población de docentes. Se confeccionó un folleto formado por dos partes: La primera explicaba la consigna general y solicitaba los datos sociodemográficos; la segunda contenía los tres

cuestionarios, uno frente a la Escala Sintomática de Estrés, el otro un Inventario de Estrés para maestros y el tercero un Inventario de Bournout de Maslach.

Este orden se estableció siguiendo el criterio de menor a mayor implicación emocional de los docentes al responder los ítems. Estos fueron aplicados en los centros escolares de los docentes de primaria, de forma individual y grupal, en grupos de cinco o menos participantes, en presencia de los evaluadores, durante la jornada laboral en condiciones de privacidad protegiendo al docente de interrupciones.

El personal que aplicó estos instrumentos, fueron psicólogos, psicopedagogos, psicometrías de la Atención Primaria de Salud o del Centro de Diagnóstico Orientación de la Dirección Municipal de Educación sin historias de relaciones anteriores con los docentes. Todos fueron capacitados mediante comunicación directa verbal y se les proporcionó un material instructivo de apoyo. Se mantuvo un control permanente del proceso mediante visitas a los centros donde se desarrollaba el diagnóstico, asegurando el cumplimiento de las orientaciones. Se comprobó el rigor en la recogida de la información al constatarse que todos los ítems de los cuestionarios fueron respondidos.

Posteriormente se realizó el informe estadístico de la información obtenida con el empleo de los Programas: PASW Statistics. Para explorar las características psicométricas de los instrumentos utilizados, los procesamientos arrojando, la determinación del coeficiente  $\alpha$  de Cronbach y un análisis factorial con el método de extracción de los principales Cálculos de estadígrafos descriptivos: medidas de tendencia central media y desviación típica, mediana, moda distribución por tertiles, frecuencias absolutas y relativas; para dar respuestas a los objetivos descriptivos. Luego se determinó el coeficiente de correlación  $\rho$  de Spearman y de asociación:  $\eta$  Eta, Somers'd,  $\gamma$  gamma coeficiente de



contingencia de asociación  $\chi$  de Pearson; análisis de alianza de una vía y pruebas *post hoc* Scheff, para explorar relaciones y posibles efectos. Finalmente se emplearon métodos multivariados de análisis de datos: de componentes principales análisis por conglomerados means para tener un resultado integrado. Se estableció con un nivel de significación de  $p \leq 0.05$ .

El análisis de los resultados de esta investigación se fundamentó en instrumentos aplicables a los estudios descriptivos con relación al estrés y el burnout. Se comenzó con la determinación de la confiabilidad de estos instrumentos con la muestra empleada para sustentar la toma de decisiones posteriores. Donde las características psicométricas de los instrumentos, La Escala sintomática de estrés y el Inventario de estrés para maestros mostraron adecuada consistencia interna,  $\alpha = 0.8889$  y  $\alpha = 0.9063$ , respectivamente.

Dichos resultados partieron de los objetivos propuestos, con la descripción de las variables del estrés laboral y de las tres dimensiones del síndrome de burnout, incluyó comentarios comparativos que seguidamente se exponen según las asociaciones con las variables temporales, el sexo y la provincia. Se continuó con la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del burnout y se realizó un análisis integrador con las variables sociodemográficas y la interpretación del síndrome. Exponiendo sus implicaciones teóricas y prácticas para la Salud Pública, en particular la ocupacional.

Se puede inferir que los docentes poseían más recursos psicológicos para las exigencias que impone el trabajo con los estudiantes, situación que al parecer no se mantuvo en el tiempo o también que el comportamiento de los estudiantes pudo ser diferente por un reflejo de transformaciones de diversa naturaleza que ocurren socialmente y que impactan en la conciencia social. Puede considerarse también que el maestro está inmerso en esas transformaciones pero además su rol como agente socializador es

compartido por otros como la familia, los miembros de la comunidad donde vive los medios de información, entre otros, los cuales pueden estar condicionando cambios en la interiorización de normas y valores de los estudiantes que se expresa en disminución del interés cognoscitivo, irresponsabilidad ante el estudio, no reconocimiento de la figura del maestro como autoridad, etc. Conjuntamente la preparación pedagógica de los docentes puede no estar en correspondencia con lo que en la práctica exige el modelo actual de escuela primaria, en Cuba.

Lograr una actitud activa ante el aprendizaje por el estudiante que adquiere un rol protagónico, demanda docente con potencialidades para un proceso educativo activo, reflexivo y regulado, con claridad de metas y de las vías para lograrlas a partir de un diagnóstico de las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de la escuela y todos los actores sociales que intervienen en el proceso educativo. En otro orden de ideas, al final de la década de los años 90 era significativo el déficit de recursos materiales para el trabajo en los centros escolares no cabe dudas que los cambios fenoménicos como la introducción de mejoras en las condiciones del ambiente físico de las escuelas, poseer medios audiovisuales de apoyo a la enseñanza y disminuir el número de alumnos por aula fueron importantes, pero no los esenciales. Los cambios dirigidos a los estilos de trabajo y la organización del proceso docente educativo son los que sustentan el modelo por el cual se rige la escuela primaria y son los que imponen nuevas demandas a los docentes, que implica otros recursos para afrontarlas. En la dinámica psicológica individual, los recursos se movilizan en correspondencia con la jerarquía de las necesidades, donde las satisfechas ya sea por acciones externas o del propio individuo, dan paso a la jerarquización de otras.

#### **7.4 Marco Teórico**

#### **7.4.1 FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES**

Para hacer una aproximación a la definición del término, es preciso tomar como punto de referencia la definición sobre factores psicosociales laborales realizada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno , Garrosa, Rodriguez, Martinez , & Ferrer , 2009), citado por (Beleño & Ucros , 2014)

Estos factores comprenden los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un trabajador y que afectan la calidad de vida de los mismos: Favoreciéndolos al fomentar el desarrollo personal del individuo o desfavoreciéndolos al perjudicar su salud y bienestar. Razón por la cual se incluyen aspectos afectivos, competencias desarrolladas en la actividad laboral y las expectativas que esto demanda.

A pesar del interés generado por los factores psicosociales, asociados a la actividad laboral, ha sido difícil ver reflejado este interés, de una manera amplia, en el desarrollo normativo de los países; así 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. Mientras tanto en España y

otros países del mundo 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. En Australia, la legislación prevé definiciones genéricas de las enfermedades laborales, contexto en el cual cualquier afección puede considerarse de origen laboral 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 Colombia la lista de enfermedades profesionales 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: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos o monótonos, o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica grave o colon irritable”. Lo anterior ha generado un movimiento importante en relación con la búsqueda de criterios diagnósticos que permitan la calificación del origen – común o laboral– de tales patologías.

Ahora bien, algunos análisis indican que la población trabajadora de instituciones educativas, es uno de los grupos laborales con mayor riesgo para el desarrollo de enfermedades físicas y psicológicas, que inciden en su salud y bienestar; producto de

multiplicidad de roles y funciones que desencadenan en malestar y las crisis del sistema educativo (Moreno, Garroza, Rodríguez, Martínez y Ferrer, 2009).

#### **7.4.1.1 Condiciones Intralaborales**

La definición otorgada por el Ministerio de Protección Social (MPS), en su resolución 2646 de 2008, consideran que los factores psicosociales Intralaborales o condiciones Intralaborales, son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo. Comprenden los aspectos Intralaborales, los cuales, en una interrelación dinámica, con los factores Extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. El modelo en el que se basa la batería considera cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones Intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

A continuación, se abordarán los dominios, los cuales son entendidos como el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa la presente revisión reconoce cuatro dominios de factores psicosociales Intralaborales, a saber: las demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Cabe resaltar que cada dominio contempla una serie de dimensiones las cuales se definen como una agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor, en el capítulo de factores psicosociales Intralaborales se contemplan 19 dimensiones, (Ministerio de protección , 2010)

#### **7.4.1.1.1 Demandas del Trabajo**

De acuerdo con el MPS (2010) y en su resolución 2646 de 2008, se definen este dominio como: “se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Este dominio contempla 8 dimensiones, las cuales son definidas; de igual manera por el Ministerio de Protección Social, en su resolución 2646 de 2008 como:

#### **7.4.1.1.2 Demandas Cuantitativas**

Definidas como aquellas exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se puede ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. En ocasiones el trabajador no cuenta con el tiempo suficiente para cumplir con las tareas asignadas y por ende debe trabajar bajo presión y sobrepasar su tiempo laboral para cumplir con los resultados esperados.

#### **7.4.1.1.3 Demandas de carga mental**

Corresponde a aquellas demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. Para (Narvaez, 2015) la carga mental de trabajo tiene una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Desde el punto de vista cualitativo, se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren

contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

#### **7.4.1.1.4 Demandas emocionales**

Es determinada como situaciones emocionales y afectivas que son propias del contenido de la tarea y que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. En ocasiones entender las situaciones y sentimientos de otras personas y la poca capacidad de ejercer el autocontrol de las emociones o sentimientos propios puede afectar el desempeño de la labor.

En este, sentido (Arroyo T, 2012, págs. 120-141) explica que las personas que deben desempeñarse en actividades que implican un contacto constante y repetido con muchas personas y manejo de emociones, tienden a sufrir de fatiga física y muscular, sentimiento de apatía y alejamiento psicológico, reacción emocional de "postración" e indiferencia al trabajo y al cliente.

#### **7.4.1.1.5 Exigencias de responsabilidad del cargo**

Se explica como aquel conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. Es preciso resaltar que las exigencias de responsabilidad del cargo son una fuente de información primaria para toda la planeación de recursos humanos, cuando se refiere a los manuales y perfiles de cargo. De acuerdo a lo indicado por (Jimenez R, 2013) la exigencia de la responsabilidad del cargo significa responder por las propias acciones, hacerse cargo de todo lo que se elige hacer, y de las obligaciones que corresponden a los roles que se desempeñan en una empresa, por su parte se hace necesario exponer que toda exigencia de responsabilidad del cargo es una fuente de información básica para la planeación de recursos humanos.

#### **7.4.1.1.6 Demandas ambientales y de esfuerzo físico**

Son entendidas como condiciones de lugar de trabajo y de carga física que involucran las actividades que desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

(Mansilla, 2010), Resalta la importancia de tener en cuenta los agentes físicos (iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.) los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias, endoparásitos) a los cuales está expuesto el trabajador en su lugar de trabajo y pueden generar insatisfacción, di confort y afectar la salud del trabajador.

#### **7.4.1.1.7 Demandas de las jornadas de trabajo**

Se han definido por el MPS (2010) como las exigencias del tiempo laboral que se le hace al individuo en tiempo de duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. En este sentido, el Código Sustantivo del Trabajo (CST), en el capítulo I define, en el artículo 158 la jornada ordinaria, como la jornada ordinaria de trabajo es la que convengan las partes o, a falta de convenio, la máxima legal; en el artículo 159, trabajo suplementario o de horas extras, como el que excede de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede de la máxima legal y el artículo 160, trabajo ordinario y nocturno: 1. Trabajo diurno es el que se realiza en el periodo comprendido entre las seis horas (6:00 a. m.) y las veintiún horas (9:00 p. m.). 2. Trabajo nocturno es el que se realiza en el período comprendido entre las veintiuna horas (9:00 p. m.) y las seis horas (6:00 a. m.).

Diversos estudios realizados alrededor del mundo han encontrado relaciones entre las largas jornadas de trabajo y algunas de las enfermedades más comunes de la sociedad actual:



Depresión, Ansiedad, Problemas cardiovasculares, Insomnio, Problemas musculares, Riesgo de obesidad y Problemas cerebrales. (<https://hipertextual.com/2016/03/largas-jornadas-de-trabajo-efectos>).

#### **7.4.1.1.8 Consistencia del rol**

Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

#### **7.4.1.1.9 Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral**

El MPS (2010) considera que estas condiciones se presentan cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral; es decir que esto se podría convertir en un riesgo debido a que las altas exigencias laborales pueden afectar negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

#### **7.4.1.2 Control sobre el trabajo**

Es el segundo de los dominios definido por el Ministerio de Protección Social (MPS) como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo, para influir y tomar las decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Siendo la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. Este dominio contiene cinco dimensiones que serán explicadas a continuación.

##### **7.4.1.2.1 Control y autonomía sobre el trabajo**

Hace referencia 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 (MPS, 2010). En este sentido (Freire, 2004) manifiesta que el respeto a la autonomía y a la dignidad de cada uno, es un imperativo ético y no un favor que podemos concedernos o no unos a otros.

#### **7.4.1.2.2 Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas**

Es definido por la MPS (2010) como la posibilidad que le brinda el trabajo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. En esta dimensión, se pone de manifiesto la importancia del rol de cada empleado en un puesto de trabajo y no caer en el error de asignar tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

En este orden de ideas, (Moncada , 2007), pone de manifiesto que los efectos nocivos más conocidos del trabajo repetitivo son fundamentalmente trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Pero el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con otra problemática de la que no lo podemos desligar: el estrés laboral y sus repercusiones sobre la salud de los trabajadores. El trabajo repetitivo, además de sus implicaciones ergonómicas y sus consecuencias musculoesqueléticas más o menos directas, tiene un gran significado desde el punto de vista psicosocial. Además de la realización cíclica de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía y aburrimiento. Como veremos, diversas de estas condiciones han sido identificadas como factores de riesgo para la salud.

#### **7.4.1.2.3 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 (MPS, 2010). Para (Sarsosa Prowersk, Charria Ortiz , & Arenas Ortiz, 2014), la participación en el cambio, se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente, y oportuna) y la participación de los empleados

#### **7.4.1.2.4 Claridad en el rol**

Tiene que ver con 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 (MPS, 2010). En este sentido, el Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España y el Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo (1999), determinaron que cuando una persona entra a formar parte de una organización, ocupará un puesto en la misma en función del trabajo que vaya a realizar. Esta persona tiene sus propias ideas acerca del papel o rol que debe desempeñar en su puesto. También, otras personas de la organización, o relacionadas con ella, tienen sus propias expectativas acerca del papel o rol que aquella persona debe desempeñar. Tales expectativas pueden expresarse de modo más o menos explícito y concreto. Alguien recién incorporado, poco a poco, va haciéndose una idea de lo que se espera de él y pueden originarse diferentes situaciones.

Ante esta circunstancia, manifiestan que una situación deseable se produciría cuando la persona percibe concordancia entre las expectativas de la organización y las suyas propias acerca del rol que debe jugar, su papel está claramente configurado y es asumido por todos. Pero cuando la persona percibe divergencias entre ellas, se podría hablar de una situación de «conflicto de rol». Una tercera situación es la de «ambigüedad de rol», que se produce cuando la persona percibe indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo. Esto puede deberse a que las expectativas que los demás tienen están poco claras, poco o mal explicitadas y/o presentan amplios márgenes de incertidumbre. Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico. Se las considera como fuentes de tensión para la persona que así las vive y se incluyen entre las dimensiones subjetivas que contribuyen al estrés en el trabajo, junto con la carga de trabajo, la responsabilidad sobre personas y cosas, las relaciones interpersonales, el grado de control y de participación, la inseguridad en el empleo, etc.

#### **7.4.1.2.5 Capacitación**

Para el Ministerio de Protección Social (2010), se entiende como las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. De la misma forma para autores como Jiménez (2013), la capacitación se entiende como gestión integrada e integral del desarrollo personal de los funcionarios y demás colaboradores, para fortalecer su visión crítica, su sentido solidario y de pertenencia; propiciando la competitividad de la empresa, implica la intervención planificada y participativa en el desarrollo de actitudes, valores, destrezas y conocimientos requeridos para el logro de objetivos.

#### **7.4.1.3 liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Para el MPS (2010) en este dominio, el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. (Giova & Rivera, 2013), plantean el liderazgo y su desarrollo como los temas más relevantes en el ámbito organizativo y social. Para ellos, “Liderar” ya no es una opción, sino un imperativo, una obligación y una necesidad en las organizaciones actuales. Finalmente plantean que la época en la que el liderazgo era visto exclusivamente como el ejercicio del poder y el mando pertenece al pasado. Las sociedades contemporáneas han avanzado hasta el punto de dejar obsoleto este tipo de liderazgo y de demandar uno nuevo, capaz de abarcar todos los elementos de una organización y que, a la vez, se sirva de su músculo e impulso para dinamizar y optimizar dichas sociedades y las relaciones al interior de las mismas.

Este dominio está conformado por las siguientes dimensiones:

#### **7.4.1.3.1 Características del liderazgo**

Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores (MPS, 2010). Es importante resaltar que un líder no es simplemente un jefe, si no que un grupo de trabajadores acepta a una persona como su líder cuando entienden que sus recomendaciones son las más convenientes para la mayoría. Para ello, es preciso saber cómo comunicarse con su equipo de trabajo, motivarlos para poder conseguir mejores resultados y generar un clima donde todos compartan unas mismas ideas y objetivos.

#### **7.4.1.3.2 Relaciones sociales en el trabajo**

Para la MPS (2010) se entiende como las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el contexto laboral, realizar trabajos en equipos, cohesión y apoyo social entre compañeros. Ovejero (2007), citado por (Moyano Avila , 2014), puntualizan que el recurso humano es el más importante dentro de una organización y dada esta influencia el papel de las relaciones sociales cobra un mayor valor, pues como se ha evidenciado, dada la cercanía y en función del cumplimiento de objetivos las personas deben relacionarse en el trabajo y es aquí en donde entran a jugar importancia las características y dinámicas de relación estudiadas en apartes anteriores. Particularmente, Marqués et al. (2012), citado por Moyano, Ana María (2014), recalcan que, con la llegada de la globalización, la sociedad actual ha generado que las organizaciones se enfrenten a cambios constantes tanto tecnológica como institucionalmente; esta continua transformación ha generado que las relaciones laborales, sociales e informales se conviertan en el activo más importante para dotar de sostenibilidad y estabilidad a la organización.

#### **7.4.1.3.3 Retroalimentación del desempeño**

Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, con la finalidad de indicar las fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar o mantener el desempeño (MPS, 2010). (Kopelman, 1988), precisa que el hecho de que los empleados requieran asimismo retroalimentación sobre su desempeño obedece a varias razones: La retroalimentación les ayuda a saber qué deben hacer y la eficiencia con que están cumpliendo sus metas y además les demuestra que hay otras personas a quienes les interesa lo que están haciendo. En el caso de que el desempeño sea satisfactorio, mejora la autoimagen y el sentido de competencia personal. Existen dos razones fundamentales por

las que funciona la retroalimentación; 1) eleva el deseo de desempeñarse bien, es decir que funciona como motivador, y 2) recuerda las respuestas aprendidas o sirve para desarrollar nuevas respuestas, es decir que tiene una capacidad reeducativa.

#### **7.4.1.3.4 Relaciones con los colaboradores**

Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura (MPS, 2010).

#### **7.4.1.4 Recompensa**

La recompensa no es más que la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la 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. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (MPS, 2010). Este dominio está compuesto por las siguientes dimensiones.

##### **7.4.1.4.1 Reconocimiento y compensación**

Se refiere al conjunto de retribuciones que tiene el trabajador y que son otorgadas por la organización debido al esfuerzo realizado por su trabajo. Estas retribuciones son de

reconocimiento, remuneración económica y acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo (MPS, 2010).

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

Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo (MPS, 2010).

#### **7.4.2. BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, tiene el siguiente contenido: I. Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación. II. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral. Manual del usuario. III. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral. Manual del usuario. IV. Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. Manual del usuario. VI. Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral. Manual del usuario Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral. VII. Manual del usuario Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual del usuario. El instrumento parte de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: “Los factores psicosociales comprenden los aspectos Intralaboral, extra laborales o externos a la Institución y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.



### 7.4.3. ESTRÉS LABORAL

Inicialmente es pertinente afirmar que la existencia del estrés no puede ser desconocida; no obstante, la decisión de incluir una enfermedad causada por el mismo a una lista de enfermedades laborales implica disponer de elementos científicos que respalden tal decisión y de un protocolo que facilite este proceso, como el recientemente publicado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2004). El concepto de estrés ha sido manejado desde su aproximación biológica y como mecanismo adaptativo de Seyle, hasta otros como el modelo de demanda-control de Karasek y el de esfuerzo-recompensa de Siegrist. Posteriormente Cox y McKay (Martin, Salanova, & Peiro, 1994), realizaron una clasificación de las definiciones de estrés, distinguiendo entre las que conceptualizan el estrés como estímulo, como respuesta, como percepción o como interacción persona-ambiente. En el primer grupo, el estrés es definido como fuerzas externas al individuo que producen efectos transitorios o permanentes. En el segundo grupo, el estrés es definido como una serie de respuestas del individuo (sean fisiológicas o psicológicas) ante determinados estímulos o "estresores" (Abello B & Lozano T, 2013), Un tercer grupo de definiciones caracterizan el estrés por la existencia de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas: (Lazarus, 1966) La acción de los factores psicosociales incluye lo relativo a sus efectos nocivos y positivos, pero requiere una aproximación denominada comúnmente como "epidemiología social", que implica considerar los aspectos macro y microsociales y los individuales, para avanzar en la construcción de un modelo, aún en elaboración, que permita la aproximación cuantitativa y la cualitativa de los fenómenos de salud-enfermedad, en un contexto que dé cuenta de la realidad histórica.

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Laborales. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo. El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

Ahora bien, para la Sociedad Colombiana de la Medicina del Trabajo (2012), uno de los aspectos que se convierte en un estresor de alto impacto a nivel intralaboral, es el relacionado con el manejo de las relaciones interpersonales, producto de una inadecuada interacción entre los miembros de la organización. Esto hace que sea de gran relevancia el diseño de entrenamiento dirigidos a aumentar las competencias de interacción social de

todos los miembros de la organización, en aspectos como: Habilidades sociales, manejo efectivo de la comunicación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, autocontrol y manejo emocional, estilos de liderazgo participativos, manejo efectivo del tiempo y diseño de programas de preparación para el retiro.

#### **7.4.4. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN RIESGOS PSICOLÓGICOS**

A partir de los informes de Encuestas de Condiciones de Salud y Seguridad, lideradas por el Ministerio de Trabajo y financiados con recursos del Fondo de Riesgos Laborales (2015); en los cuales se observaron los factores de riesgos psicosociales que son prioritarios en la mayoría de las empresas colombianas, el Ministerio de Trabajo contrató la realización de unos Protocolos de Intervención de los Factores de riesgo psicosocial. Los protocolos fueron presentados al público el 10 de noviembre de 2015 y publicados a comienzo del 2016. El documento se ha convertido en una guía del actuar e incluyen las variables de intervención más críticas y tiene como objetivo orientar a los empleadores, trabajadores, instituciones de la seguridad social y consultores en seguridad y salud en el trabajo, en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a un conjunto de acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales así como para la promoción de la salud y la prevención de los efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones.

En este sentido, el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), sustentaron la elaboración del protocolo de intervención en una serie de premisas que favorecen el desarrollo del proceso, a saber: 1. Énfasis en la promoción de la salud, con un enfoque dual: el control de los factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores protectores. 2. Construcción de los pilares de la Promoción de la salud: Promoción de la participación y el fortalecimiento de la autogestión. 3. Claridad en el abordaje de los

factores psicosociales y sus efectos, desde la evaluación hasta el seguimiento. Comunicación permanente. 4. Confidencialidad de la información. Continuidad de las acciones de intervención, diferenciando intervenciones de corta duración de las de larga o permanentes. 5. Abordaje interdisciplinar, beneficia el conocimiento y la perspectiva. Sinergia de esfuerzos interinstitucionales. 6. Ética en el actuar de los individuos y la organización. 7. Participación y compromiso de las personas y directivos. 8. Espacios de participación de los trabajadores. 9. Perspectiva holística, una intervención individual se relaciona con otras intervenciones de la organización. 10. Definición de objetivos y metas. 11. Priorización de acciones por asociación estadística entre la exposición a los riesgos y los efectos negativos sobre el trabajo y los trabajadores. 12. Actividades educativas y formativas, programas continuados y con metodología para adultos. 13. Factibilidad de la intervención teniendo en cuenta la realidad histórica y la cultura organizacional. Intervenciones integradas a los SGSST, mejoramiento continuo y de calidad. 14. Atención de eventos agudos a través de Programa de Intervención en Crisis.

Dentro de este contexto, el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), presentaron la guía y protocolos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, denominados: 1. Protocolo actuación situaciones de duelo. 2. Protocolo intervención sector defensa. 3. Protocolo intervención sector educativo. 4. Protocolo intervención sector salud y asistencial. 5. Protocolo prevención y atención burnout. 6. Protocolo prevención y atención depresión. 7. Protocolo prevención y actuación estrés agudo. 8. Protocolo prevención y actuación estrés postraumático. Para efectos de la presente investigación, se hará referencia al protocolo intervención sector educativo, Protocolo prevención y actuación estrés agudo y Protocolo prevención y actuación estrés postraumático.

#### **7.4.4.1 Protocolo intervención de factores psicosociales en el sector educativo**

En principio, el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), parten de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU. Rev. 4 A.C DANE, 2012) el sector de educación incluye las siguientes actividades: “Educación de la primera infancia, preescolar y básica primaria, educación secundaria y de formación laboral, educación básica secundaria, educación media académica, educación media técnica y de formación laboral, educación técnica profesional, educación tecnológica, educación de instituciones universitarias o de escuelas tecnológicas, educación de universidades, formación académica no formal, enseñanza deportiva y recreativa, enseñanza cultural, actividades de apoyo a la educación, otros tipos de educación, establecimientos que combinan diferentes niveles de educación, educación superior”.

##### **7.4.4.1.1 Factores psicosociales más representativos del sector educativo**

Para el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), los principales factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los educadores en Colombia varían según el sitio donde se desarrolle la labor, el ciclo académico y el tipo de institución (pública o privada). Sin embargo, para el diseño de este protocolo de intervención se escogieron los aspectos más representativos y las poblaciones más afectadas del sector: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas emocionales, Consistencia de rol, Demandas cuantitativas, Jornada de trabajo e Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, Demandas de carga mental, Capacitación y Riesgo por problemas de orden público. El determinar estos factores como los más representativos, buscan orientar a los profesionales y a las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo de las instituciones educativas públicas y privadas, respecto de la intervención de los factores psicosociales prioritarios.

Las dimensiones psicosociales que se intervienen forman parte de las contempladas en el modelo que soporta la Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). Para atender otras necesidades que no se abordan en este protocolo, el usuario deberá remitirse al Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, que forma parte de esta serie de documentos técnicos.

#### **7.4.4.2 objetivos de la estrategia**

**7.4.4.2.1 Objetivo general:** Promover prácticas de trabajo saludable en las instituciones del sector educativo, prevenir y controlar los efectos nocivos de los factores psicosociales más representativos en el sector.

#### **7.4.4.2.2 Objetivos específicos:**

- \* Reducir la presentación de exigencias contradictorias al educador relacionadas con la disminución de exigencias académicas, mediante el refuerzo del compromiso de la comunidad educativa (directivas, docentes, padres de familia y estudiantes) con la calidad de la formación.
- \* Controlar las demandas cuantitativas del docente a través del ajuste de la carga laboral al tiempo de trabajo.
- \* Prevenir situaciones de violencia en zonas aledañas a la institución, mediante acciones coordinadas con las instituciones locales.

#### **7.4.4.2.3 Implementación de la estrategia**

Las Prácticas de trabajo saludable para educadores se desarrollan a través de tres acciones que pretenden no solo promover prácticas saludables, sino prevenir y controlar los efectos nocivos en salud. En la ilustración 2 se observa el mapa general de la estrategia.

## Ilustración 2

*Estrategia “Prácticas de trabajo saludable para educadores”.*



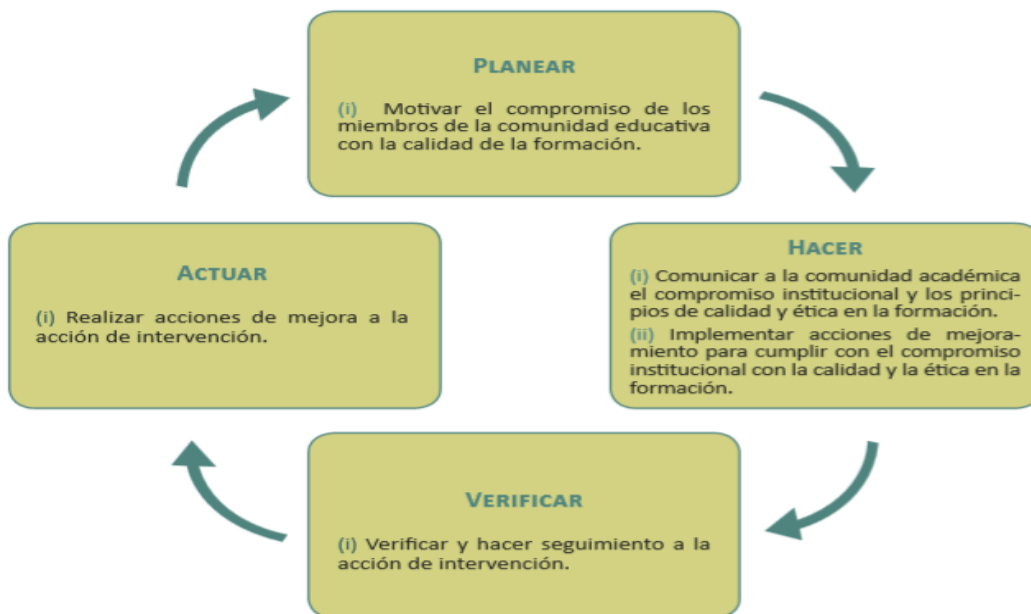
**Tomado de:** Protocolo intervención de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015).

### 7.4.4.2.4 Gestión institucional para reducir la ocurrencia de exigencias contradictorias al educador

Responde a las demandas que enfrenta el educador para responder a solicitudes de la comunidad educativa, relacionadas con la disminución de la exigencia académica y frente a las cuales el docente experimenta un dilema ético. En la Ilustración 3 se presentan las actividades del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) que desarrollan esta acción de intervención.

### Ilustración 3

*Estrategia Ciclo PHVA de la acción “Gestión institucional para reducir la ocurrencia de exigencias contradictorias al educador”.*



**Tomado de:** Protocolo intervención de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015).

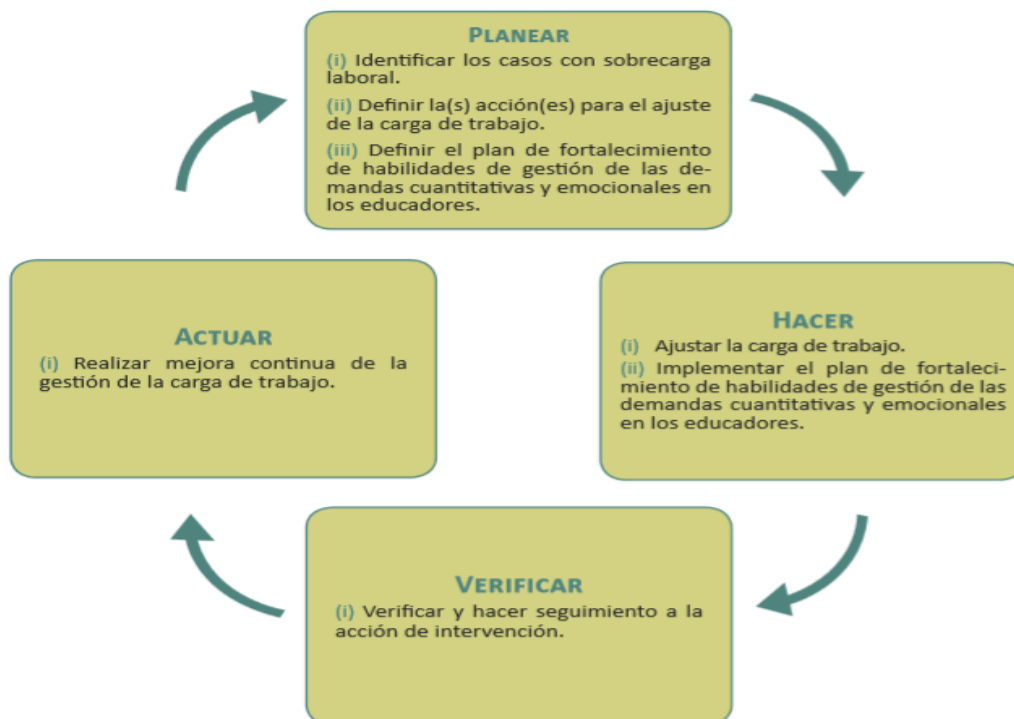
#### 7.4.4.2.5 Gestión de la carga laboral

La acción busca controlar la carga de trabajo en el educador, ajustándola al tiempo de la jornada, y además fortalecer las habilidades de gestión de las demandas cuantitativas y emocionales en los educadores. Los pasos para el desarrollo de la acción se presentan en la ilustración 4.



#### Ilustración 4

#### *Ciclo PHVA de “Gestión de la carga laboral”.*



**Tomado de:** Protocolo intervención de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015).

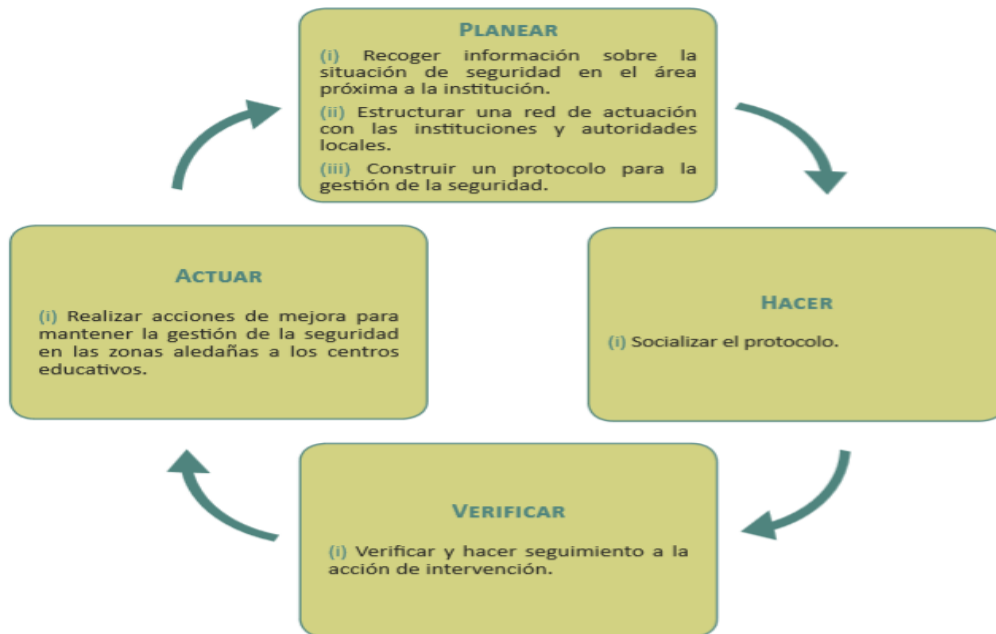
#### 7.4.4.2.6 Gestión de la seguridad en las zonas aledañas a los centros educativos

La acción busca prevenir situaciones de violencia e inseguridad que afectan tanto a los educadores como a otros miembros de la comunidad educativa y que ocurren en zonas aledañas a la institución. El mecanismo de prevención se soporta en la coordinación que las

directivas de los centros educativos establecen con las instituciones locales. El desarrollo de esta acción se presenta en la ilustración 5.

**Ilustración 5.**

***Ciclo PHVA de la “Gestión de la seguridad en las zonas aledañas a los centros educativos”.***



**Tomado de:** Protocolo intervención de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015).

**7.4.4.2 Protocolo de prevención y actuación en el estrés crónico.**

Para el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), en el ámbito laboral el estrés psicológico aparece como consecuencia de situaciones tensionantes como las que viven quienes pertenecen a cuerpos de seguridad, el personal de los servicios de urgencias médicas, los bomberos y quienes laboran en entornos de guerra, entre muchos otros. Sin embargo, muchas de las intervenciones preventivas desarrolladas para las profesiones consideradas como de mayor riesgo, también pueden aplicarse a todo tipo de trabajadores.

En este sentido, la 10ª versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10) incluye en la categoría de reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación (F43) los que se citan en la tabla 3, en los anexos 2 y 3 se presentan con detalle los criterios diagnósticos para la reacción a estrés agudo.

**Tabla 3**

***Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación (F43).***

Código CIE 10	Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación (F43)
F43.0	Reacción a estrés agudo.
F43.1	Trastorno de estrés post-traumático.
F43.2	Trastornos de adaptación.
F43.8	Otras reacciones a estrés grave.
F43.9	Reacción a estrés grave sin especificación.

**Tomado de:** Protocolo intervención de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015).

La organización Panamericana de la Salud (2004), en la guía de evaluación manejo de condiciones específicas relacionadas con el estrés, aporta elementos prácticos para determinar la posible presencia de síntomas de estrés agudo acompañado de dificultad para el funcionamiento cotidiano que aparecen en las cuatro semanas posteriores a la exposición a un suceso potencialmente traumático y que podrían configurar una reacción a estrés agudo.

Los síntomas suelen aparecer a los pocos minutos del acontecimiento; normalmente desaparecen en dos o tres días, pero pueden estar presentes hasta treinta días después. Dichos síntomas son de diferente tipo: la reacción inicial puede ser de perplejidad o embotamiento, con dificultades para atender y comprender, incapacidad para asimilar

estímulos y desorientación. También en algunos casos se observa inquietud, agitación o reacción de defensa o huida en la persona afectada. Se presentan signos y síntomas fisiológicos de ansiedad tales como taquicardia, sudoración, enrojecimiento o palidez. Las personas afectadas refieren revivir la situación traumática, tener pensamientos intrusivos y evitar recuerdos o pensamientos relacionados. Algunas personas experimentan amnesia del episodio o lo recuerdan como si hubiera ocurrido en sueños. Durante los primeros días es frecuente el insomnio, la irritabilidad, excesiva prevención o desconfianza, respuesta de sobresalto ante estímulos sin importancia y agresividad verbal o física. Los anteriores corresponden al conjunto de signos y síntomas de la reacción a estrés agudo, que requiere un diagnóstico diferencial con:

- Reacciones adaptativas, que son en general de intensidad menor que las descritas para la reacción a estrés agudo y para las cuales no siempre está presente una situación de características devastadoras para la persona.
- Trastorno de estrés postraumático, que posee características similares a las descritas para el estrés agudo; sin embargo, los síntomas aparecen después de las cuatro semanas de ocurrido el evento.

A partir del decreto 1477 (2014), se establece que en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, el estrés agudo es considerado como una enfermedad laboral asociada a la exposición a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, que puede presentarse en trabajadores de cualquier actividad económica, independientemente de su cargo, ocupación u oficio; sin embargo, las empresas que tienen mayor riesgo de accidentes graves pueden ser escenario para la ocurrencia de la reacción a estrés agudo. De igual manera, presenta los factores de riesgo ocupacional y reacciones a estrés grave (Enfermedades – CIE 10). Tabla No. 4. Y adopta la tabla de enfermedades laborales vigente a la fecha de

elaboración de este protocolo, incluye la reacción a estrés agudo (código CIE-10: F43.0) como una enfermedad laboral asociada a factores de riesgo psicosocial que puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre relación con el perjuicio de salud. Las enfermedades asociadas a este factor de riesgo incluyen entre otras: trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastorno de ansiedad generalizada, reacciones a estrés grave, entre otros.

**Tabla 4**

*Factores de riesgo ocupacional y reacciones a estrés grave (Enfermedades - CIE 10).*

Factores de riesgo ocupacional	Ocupaciones/ Industrias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión organizacional</li> <li>• Características de la organización del trabajo</li> <li>• Características del grupo social de trabajo</li> <li>• Condiciones de la tarea</li> <li>• Condiciones del medio ambiente de trabajo</li> <li>• Interfase persona-tarea</li> <li>• Jornada de trabajo</li> </ul>	<p>Gestión organizacional: deficiencias en la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación.</p> <p>Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto; su gravedad dependerá de la exposición a los agentes causales presentes en el ámbito laboral. Esta enfermedad se presenta en trabajadores de los sectores de servicios, educativo e industrial, secretarías, empleados con funciones técnico administrativas, administradores, contadores, maestros, médicos, enfermeras, entre otros.</p>

Tomado de: Decreto 1477 de 2014. Ministerio del Trabajo. República de Colombia (2014).

incluyan dentro de su En este sentido, la ley colombiana establece, a través de la Ley 1616 de 2013, la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, y reitera la obligación de los empleadores respecto de la inclusión del monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el Trabajo, sistema que está regulado a través del Decreto 1072 de 2015 y el Artículo 9 de la

Ley 1616 de 2013 y establece que las administradoras de riesgos laborales, dentro de las actividades de promoción y prevención en salud, deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Como respuesta a los requerimientos de la ley colombiana, el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana (2015), presenta el protocolo de prevención y actuación en el estrés crónico; el cual está diseñado para ser utilizado por las áreas de gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo, así como por jefes y líderes de las diversas áreas o procesos de la organización. Son también usuarios de este protocolo los profesionales de la salud y los asesores en prevención y promoción, así como quienes apoyan o acompañan programas para reducir los efectos en la salud derivadas de situaciones traumáticas en el entorno laboral.

#### **7.4.4.2.1 Objetivos de la estrategia**

##### **7.4.4.2.2 Objetivo general:**

Prevenir, identificar, evaluar e intervenir los casos de reacción a estrés agudo que se presenten en el ambiente laboral, a través de un conjunto de intervenciones de tipo psicosocial.

##### **7.4.4.2.3 Objetivos específicos:**

\* Implementar actividades dirigidas a prevenir la reacción a estrés agudo.

\* Orientar las acciones encaminadas a la recuperación y reincorporación de los trabajadores afectados por una reacción a estrés agudo.

#### **7.4.4.2.4 Implementación de la estrategia**

Como primera actividad, los responsables de la atención de los factores psicosociales en la empresa analizan los resultados de la evaluación de los mismos y sus efectos en la salud de las personas, y con base en ello toman las decisiones de prevención primaria, secundaria o terciaria con los diferentes grupos de interés. La dirección de la empresa debe establecer una política de identificación y prevención de los peligros más significativos en aras de prevenir la ocurrencia de casos de reacción a estrés agudo.

#### **7.4.4.3 Actividades de prevención primaria**

**7.4.4.3.1 Actividades de Psi coeducación:** el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), toma este proceso como un aporte de información, sensibilización sobre la problemática y una orientación para la prevención. Propone múltiples medios para impartir la Psicoeducación, entre ellos el uso de medios electrónicos, plegables, charlas, talleres, películas, carteleros en sitios de acceso público, entre otras. Este proceso será coordinado por las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo. Los contenidos del plan de Psicoeducación deben considerar la explicación de los síntomas propios de la reacción a estrés agudo, los eventos traumáticos, las crisis y el manejo del duelo. Adicionalmente deben considerar elementos relacionados con la responsabilidad en el autocuidado y la elección de estilos de vida saludables.

#### **7.4.4.3.2 Actividades de prevención secundaria**

Para el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), esta actividad de prevención secundaria incluye dos tipos de apoyo:

#### **7.4.4.3.3 Apoyo psicosocial básico:** sus objetivos son:

- \* Favorecer la escucha activa, sin presionar a la persona para que hable.
- \* Facilitar la obtención de elementos para la satisfacción de sus necesidades básicas, el acceso a servicios y la recuperación de su red de apoyo.
- \* Proteger a la persona de la posibilidad de hacerse daño.

**7.4.4.3.4 Apoyo psicosocial adicional:** De forma complementaria se pueden desarrollar otras acciones de intervención psicosocial como las que se citan a continuación, algunas de las cuales se encuentran detalladas en el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, que forma parte de esta serie de documentos técnicos:

- \* Identificar posibles estresores psicosociales adicionales.
- \* Desarrollar estrategias de afrontamiento
- \* Promocionar el apoyo social en la organización
- \* Brindar el servicio de asistencia al trabajador.
- \* Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés
- \* Psicoeducar en aspectos normales del duelo y la reacción a estrés agudo.

Ahora bien, si se observa que el trabajador presenta dificultades para dormir como uno de los síntomas del estrés agudo, se debe siempre:

- \* Explicar a la persona afectada que este es un síntoma frecuente después de un suceso traumático.
- \* Identificar y corregir las condiciones del entorno que pueden estar causando insomnio.



- \* Identificar y tratar las causas físicas del insomnio (dolor, fiebre, otras).
- \* Orientar en técnicas de higiene del sueño.

Cuando el trabajador presente hiperventilación como síntoma de estrés agudo, las acciones a seguir son: \* Descartar otras causas de la hiperventilación (examen médico para descartar alteraciones hidroelectrolíticas o falla ventilatoria).

- \* Explicar que la hiperventilación puede aparecer en situaciones de estrés agudo y no es grave si se corrige rápidamente.
- \* Permanecer tranquilo, aislar las causas de la ansiedad si fuera posible y ayudar a la persona a respirar despacio y profundo.

En caso de presentarse síntomas disociativos de expresión corporal tales como parálisis inexplicable, imposibilidad para hablar o ver, movimientos corporales que pueden aparentar convulsiones (síntomas de estrés agudo), se debe:

- \* Descartar y manejar otras posibles causas mediante un examen médico.
- \* Recordar que la persona está viviendo con sufrimiento una experiencia dolorosa y guardar una actitud respetuosa.
- \* No reforzar la posibilidad de obtener ganancia con sus síntomas.
- \* Preguntar a la persona por su explicación para lo que le está ocurriendo.
- \* Asegurar a la persona que la presencia de los síntomas puede ocurrir en situaciones de experiencias de estrés agudo y no representan peligro para su vida o su salud.
- \* Permanecer calmado y si fuera posible retirar posibles causas de ansiedad y ayudar a la persona a respirar despacio y profundo.
- \* Siempre debe recomendarse consultar de manera urgente si hay empeoramiento de los síntomas y asistir a control en 2 a 4 semanas para evaluar la evolución del cuadro inicial.

Bajo este contexto, el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015) recalca que el diagnóstico de reacción a estrés agudo puede haber sido emitido por la EPS a la cual se encuentra afiliado el trabajador, o por la ARL a la cual se encuentra afiliada la empresa. A partir de esa etapa el trabajador debe ser atendido en consulta especializada para seguimiento y al ser dado de alta debe continuar con su participación en las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad que desarrolla la empresa, entre las cuales pueden mencionarse las siguientes, incluidas en el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral: \* Manejo eficaz del tiempo.

- \* Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.
- \* Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- \* Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.
- \* Desarrollo de estrategias de afrontamiento.
- \* Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.

**7.4.4.3.5 Actividades de prevención terciaria:** Hace referencia a las actividades a desarrollar para apoyar la rehabilitación y reincorporación al trabajo de la persona con diagnóstico de reacción a estrés agudo pueden incluir los siguientes aspectos:

- \* Fortalecimiento de redes de apoyo social.
- \* Comunicación permanente y ágil con el trabajador y su familia, así como con la EPS y la ARL a las cuales pertenece el trabajador para diseñar un plan de intervención conjunto.
- \* Comunicar a los demás trabajadores las decisiones y las medidas que se adoptarán como parte del proceso de recuperación y reincorporación al puesto de trabajo, así como las modificaciones necesarias de acuerdo a su evolución y al plan de intervención. Los trabajadores que presentan una reacción a estrés agudo evolucionan favorablemente si

solicitan ayuda médica oportuna y se vinculan de manera responsable a un plan de tratamiento farmacológico o psicoterapéutico (por ejemplo, con la técnica de desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (DRMO). Su reincorporación a la vida laboral exige el control de factores estresores y un manejo y seguimiento coordinado entre la ARL y la EPS a las cuales se encuentra afiliado el trabajador. De forma general se presentan en el anexo 4 las alternativas terapéuticas; sin embargo, el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana (2015), determina como responsabilidades del área de gestión del talento humano:

- \* Apoyar y coordinar los procesos de reincorporación de los trabajadores diagnosticados con reacción a estrés agudo.
- \* Contactar al trabajador en la primera fase de su incapacidad o ausencia laboral (si existiera), para acordar mecanismos de contacto (personalmente, por teléfono o correo electrónico) durante el periodo de recuperación y hasta su reincorporación al trabajo.
- \* Mantener una actitud flexible, conciliadora y de escucha durante este proceso.
- \* Atender a las preferencias del trabajador sobre la persona de la empresa con quien desea mantener diálogo acerca de su enfermedad, sin que sean necesariamente sus supervisores directos
- \* Acordar con la persona afectada si sus compañeros de trabajo recibirán información sobre su enfermedad y de qué manera lo harán, asesorándose para ello de profesionales en salud mental.
- \* Explicar a los demás trabajadores con claridad, franqueza y respeto los cambios en las cargas, puestos y actividades de trabajo que se acuerden con el empleado afectado y sus profesionales tratantes.

- \* Resolver o canalizar las inquietudes que los demás trabajadores tengan sobre la reincorporación del trabajador afectado y los cambios que se implementarán.
- \* Comunicar al trabajador y a sus supervisores directos aquellas medidas que se pondrán en práctica para facilitar su recuperación
- \* Mantener una actitud flexible en cuanto a los cambios en el trabajo que serán necesarios para la recuperación del trabajador, tales como horarios flexibles y graduales, cambios en el puesto de trabajo y en las funciones acorde a las necesidades de asistencia a psicoterapia y al tratamiento prescrito.
- \* Explicar al trabajador quién ha asumido sus tareas, cuáles han quedado pendientes y cómo se han cumplido sus responsabilidades. Y para el área de seguridad y salud en el trabajo relaciona los siguientes roles principales: \* Implementar los cambios en el ambiente laboral que el trabajador y sus profesionales tratantes consideren necesarios para su recuperación. Aclarar e informar, siempre que sea necesario, las funciones y responsabilidades del empleado en tratamiento, para que los médicos y demás profesionales que lo atienden puedan disponer de esa información, debatirla con el trabajador y adaptarla si es necesario.
- \* Ofrecer información al trabajador sobre el apoyo que puede ofrecerle las dependencias de salud y bienestar de la empresa, así como los servicios prestados por la EPS y la ARL.
- \* Mantener contacto directo con el trabajador que está en tratamiento para comunicarle todos los cambios ocurridos en el lugar de trabajo durante su ausencia. Comprender y estar alerta a los indicadores de recaída en una enfermedad mental. Evaluar periódicamente el plan de reincorporación y ser flexible con los cambios propuestos, identificando los apoyos familiares y la red de apoyo del trabajador afectado.

- \* Dialogar con el médico o psicólogo que esté tratando al trabajador, siempre con previo consentimiento de este. De otra parte, las administradoras de riesgos laborales se deben responsabilizar de:
  - \* Realizar acciones de rehabilitación psicosocial, enmarcadas dentro de los programas de rehabilitación integral, de acuerdo con el Manual de Rehabilitación Laboral vigente.
- \* Acordar con la persona afectada y con el equipo profesional que lo trata, acerca de la revisión periódica del plan de reincorporación, con el fin de evaluar su progreso y hacer los ajustes necesarios.
- \* Pedir asesoría a los profesionales de salud y bienestar de la empresa, la EPS y la ARL, para definir las funciones del trabajador y los cambios que serán necesarios durante su reincorporación.
- \* Garantizar que los compañeros de trabajo de la persona afectada están informados de su reincorporación y de los ajustes que se llevarán a cabo.
- \* Gestionar la carga de trabajo de la persona afectada antes de que vuelva a trabajar.

#### **7.4.4.4 Modelos para la prevención y protección del estrés laboral**

Como lo explica la Sociedad Colombiana de Medicina del trabajo (2012), En Colombia los estudios del estrés laboral, enmarcado en factores de riesgo psicosocial, han permitido un amplio desarrollo del tema, que va desde lo normativo, lo metodológico y lo concepto; lo cual favorece la comprensión de su multicausalidad y el diseño de metodologías que facilitan su identificación, manejo y control.

En este orden de ideas, queda claro que, para lograr el más alto grado de bienestar físico, mental y social de la población trabajadora, con la consecuente adaptación a la tarea, los elementos de la promoción y la prevención deben estar presentes en todas las acciones orientadas al manejo y control de todos los riesgos ocupacionales, incluidos los riesgos

psicosociales, dentro de los cuales sobresale el estrés; razón por la cual se debe tener claridad en su conceptualización y aplicación. En este sentido, la Sociedad Colombiana de Medicina del trabajo (2012), divide los procesos de prevención en tres tipos:

**7.4.4.4.1. Prevención Primaria**, la cual se entiende como un conjunto de actividades que se realizan antes de que aparezcan los primeros efectos de una enfermedad que, para el caso están directamente relacionadas con el estrés laboral. Para lograr su objetivo se requiere: Proclamación y desarrollo de una política de prevención de riesgos psicolaborales, identificación de los factores de riesgo psicosocial, Determinación de los factores de riesgo y de protección a nivel organizacional (cultura organizacional y prácticas administrativas, Programas de gestión humana (análisis ocupacional y perfiles ocupacionales, diseño de programas de selección, diseño del programa de inducción, diseño del programa de formación, entrenamiento y desarrollo, diseño del programa de evaluación y gestión del desempeño, diseño del programa de desarrollo y promoción de carrera, diseño del programa de vigilancia epidemiológica).

**7.4.4.4.2. Prevención Secundaria**, Hace referencia a las acciones específicas dirigidas hacia la educación y la promoción, especialmente relacionadas con hábitos y conductas saludables, con la cual se busca que el trabajador amplíe sus competencias y repertorios conductuales frente al riesgo ocupacional, tanto a nivel intralaboral (Habilidades sociales, manejo efectivo de la comunicación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, autocontrol y manejo emocional, estilos de liderazgo participativos, manejo efectivo del tiempo y diseño de programas de preparación para el retiro) como extra labora (cantidad y calidad del tiempo dedicado a la familia, proyecto de vida, calidad en las relaciones que se establecen, actividades de tipo cultural y recreativo, actividades deportivas, hábitos alimenticios, manejo indiscriminado del computador y el

celular, hábitos de consumo de café, tabaco, alcohol, bebidas energizantes y tranquilizantes.).

Hasta este aparte, se ha hecho referencia a las actividades de tipo grupal, a través de las cuales se fortalece el proceso de prevención al interior de las organizaciones; al hablar en términos individuales, la Sociedad Colombiana de Medicina del trabajo (2012), propone aumentar la percepción de riesgo, para fomentar las conductas de trabajo y vida saludable, identificar y fortalecer repertorios conductuales como la planeación y organización del tiempo y el entrenamiento en habilidades sociales (asertividad, comunicación efectiva con la familia, comunicación con los colegas, estrategias de control emocional, resolución de conflictos) y la importancia de solicitar apoyo psicológico cuando se considere necesario.

Finalmente, la Sociedad Colombiana de Medicina del trabajo (2012), propone la prevención terciaria, resaltando la importancia de que las organizaciones tengan sistemas de asesoramiento y recuperación, acciones especialmente dirigidas a atender a aquellos casos que ya han sido detectados como de alto riesgo. Esta fase puede incluir aspectos relacionados con la intervención.

## **VIII . METODOLOGÍA**

### **8.1. Enfoque y alcance de la investigación**

Para el alcance de los objetivos, en la investigación se utilizó como instrumento la Batería de Riesgos Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual presenta tres tipos de condiciones susceptibles de evaluar: Intralaboral, Extralaboral, Individuales y los niveles de Estrés Laboral.

La Población objeto de la presente investigación, estuvo conformada por un total de 83 personas, de las cuales 62 personas pertenecen a las áreas administrativas y docentes y 21 personas pertenecen a las áreas de mantenimiento, conserje y servicios generales.

La metodología de investigación corresponde, como primera fuente de investigación la descriptiva, cuyo alcance describe o reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio; ya que como lo expresa (Bernal, 2016), se parte del supuesto de que el mundo social está constituido de significados y símbolos compartidos de manera intersubjetiva, razón por la cual el objetivo es la comprensión de esos significados y símbolos intersubjetivos tal como son expresados por las personas. Como segunda fuente se tomaron los porcentajes y resultados de la batería de riesgo psicosocial; lo cual determina un tipo de investigación a la cuantitativa, cuyo alcance hace referencia a los datos numéricos que estaban determinados con anterioridad por el profesional en Psicología con licencia en Salud Ocupacional, contratado por la Entidad Educativa.

De igual manera, se sigue un diseño transversal, correspondiente con registro de las observaciones realizadas de base individual que suelen tener un doble componente descriptivo y analítico. Cuando predomina el primer componente se habla de estudios transversales descriptivos o de prevalencia, cuya finalidad es el estudio de la frecuencia y distribución de eventos de salud y enfermedad.

([http://www.bvsde.paho.org/cursoa\\_epi/e/pdf/modulo9.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/pdf/modulo9.pdf)) y no experimental, también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1983), citado por (Avila B, 2006), la investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,”.



En este sentido, el equipo investigador es consciente de que la investigación realizada en la institución educativa, se desarrolla en un entorno social en el que las consideraciones éticas, tienen una importancia creciente; razón por la cual fue controlado cualquier conflicto ético que implique una desviación de las buenas prácticas científicas, manteniendo reserva y confidencialidad de la información recibida, tanto a nivel individual como grupal, antes, durante y después del proceso investigativo y manteniendo la reserva del nombre de la institución.

## 8.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Herramientas	Problema	
Plantear estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial Intralaborales, generadores de altos niveles de estrés en los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá	Analizar los resultados arrojados en el cuestionario Intralaboral, Individuales, los niveles de Estrés y datos sociodemográficos, aplicada a los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá Realizar el diagnóstico de los factores de	Contextualización de los resultados en cada uno de los factores de riesgo.  Determinación de los hallazgos, a través de gráficas de los resultados obtenidos.  Presentación de conclusiones.  Planteamiento de estrategias de intervención y promoción de los factores laborales, en procura de la disminución del estrés.	Batería de Riesgos Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual presenta tres tipos de condiciones susceptibles de evaluar: Intralaboral, Extralaboral, Individuales y los niveles de Estrés Laboral.	¿Cómo intervenir los factores psicosociales Intralaborales de alto riesgo, que generan niveles altos de estrés laboral en los trabajadores de la Institución educativa de educación básica y media vocacional	Fueron desarrolladas cada una de las actividades propuestas; lo cual permitió el alcance del objetivo general.

	<p>riesgo          Psicolaboral          Intralaboral          es de los          empleados          de la          institución          educativa de          educación          básica y          media          vocacional,          de la ciudad          de Bogotá          Elaborar un          cuadro          síntesis que          evidencie          criterios de          inclusión y          seguimiento          de los          factores de          riesgo          psicosocial          Intralaboral          y nivel de          estrés deban          ser incluidos          en el          programa de          vigilancia          epidemiológi          ca          Plantear las          recomendaci          ones de          intervención          para los          factores de          riesgo          Intralaboral          identificados          como          generadores          de estrés en          los</p>				
--	--	--	--	--	--

	trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá.				
--	--	--	--	--	--

### 8.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos

Para el logro de los cuatro objetivos propuestos se hace referencia a la metodología implementada de la siguiente forma:

Para los dos primeros objetivos, frente al análisis de los resultados y determinar el diagnóstico de los factores de riesgo Psicosocial Intralaboral, el equipo investigador tomo el informe de la batería de riesgo psicosocial con el que contaba la institución educativa, donde se especificaban los resultados a partir de los cuestionarios de tipo A y B en los aspectos Intralaborales, Individuales, los niveles de Estrés y datos sociodemográficos, que fueron aplicados a los 83 trabajadores, divididos según tipo de aplicación en 62 personas del áreas administrativas y docentes y los 21 personas de las áreas de mantenimiento, servicios generales y conserje; para cada grupo ocupacional, se analizaron las dimensiones, los dominios y los niveles de estrés,

A partir de estos dominios y dimensiones se tomaron los resultados que arrojaban un porcentaje por encima de 39% como aquellos que requieren propuestas de intervención inmediata a través del sistema de vigilancia epidemiológica.

Para el tercer objetivo se elaboró el cuadro de inclusión y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial Intralaboral y niveles de estrés. Para ello se tomaron los

resultados arrojados por la batería, en los cuestionarios A y B a nivel intralaboral y niveles de estrés; ubicándose en la tabla, según los filtros establecidos para ello: Alto y muy alto, niveles medios y niveles bajos y despreciables. Los grupos pueden ser apreciados en la tabla N°8 y 9

Finalmente para el objetivo cuatro en relación a las recomendaciones de intervención para los factores de riesgo Intralaboral, identificados como generadores de estrés en los trabajadores de la institución educativa de educación básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá, se sugiere el diseño de programas que intervengan en los factores de riesgo psicosocial orientados por las guías y protocolos para la promoción y intervención del Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana (2015), con el fin de prevenir y reducir los factores estresores en el ambiente laboral que puedan afectar la salud mental, al personal de la institución.

Se propone una ejecución de una serie de actividades promoción y prevención orientadas al control de los riesgos psicosociales, utilizando como guías el proceso de prevención de la sociedad colombiana de medicina del trabajo (2012) se nos habla de los tres tipos de prevención. Prevención primaria: son las actividades que la institución debe realizar antes de que parezcan los primeros efectos por ejemplo en el trabajo se propone prácticas administrativas y de gestión humana que permitan actuar de modo preventivo por medio de análisis ocupacionales y diseño de programas epidemiológicos. Prevención secundaria: Se refiere a las acciones específicas dirigidas a la educación y la promoción. Busca que los colaboradores generen conductas de autocuidado frente al riesgo ocupacional a nivel Intralaboral, en la investigación se sugieren una serie de actividades con el fin de mejorar la comunicación, habilidades sociales, trabajo en equipo, estilos de liderazgo, estas

actividades van encaminadas a mejorar las condiciones laborales y eliminar o minimizar los factores de riesgo Intralaborales.

## **IX. RESULTADOS**

La Tabla No. 5 muestra el nivel de estudios, el grupo ocupacional, la antigüedad, el tipo de salario y el tipo de contrato al que pertenecen. Para la primera variable se evidencia que la mayor proporción de los trabajadores son profesionales, siendo este nivel representado por el 55% de la población, por otro parte el 26% representa los trabajadores que han realizado post-grado completo. En relación al grupo ocupacional observamos que el 77% está conformado por el grupo profesional, analista, técnico y tecnólogo, el 13% corresponde a los trabajadores que son auxiliares, asistente administrativo, asistente técnico, y el 10% representa a los trabajadores con jefatura que tienen personal a cargo. En referencia a la antigüedad en la institución encontramos que el 50% de la población evaluada tiene más de 11 años y el 29% entre 1 y 6 años, siendo estos los de mayor representatividad. El tipo de salario que predomina está representado por el 100% para el salario fijo (diario, semanal, quincenal o mensual). El tipo de contratación que realiza en la Institución es la forma indefinida con el 79% para temporal menor de un año y con el 15% para los contratados temporales de 1 año o más.

### **Tabla 5**

VARIABLE		NÚMERO	PORCENTAJE
NIVEL DE ESTUDIOS	NINGUNO	0	0%
	PRIMARIA INCOMPLETA	0	0%
	PRIMARIA COMPLETA	0	0%
	BACHILLERATO INCOMPLETO	1	2%
	BACHILLERATO COMPLETO	3	5%
	TÉCNICO / TÉCNOLOGICO INCOMPLETO	2	3%
	PROFESIONAL INCOMPLETO	3	5%
	PROFESIONAL COMPLETO	32	55%
	CARRERA MILITAR / POLICIA	0	0%
	POST-GRADO INCOMPLETO	2	3%
	POST-GRADO COMPLETO	15	26%
GRUPO OCUPACIONAL	JEFATURA - TIENE PERSONAL A CARGO	6	10%
	PROFESIONAL, ANALISTA, TECNICO, TECNOLOGO	48	77%
	AUXILIAR, ASISTENTE ADMINISTRATIVO, ASISTENTE TECNICO	8	13%
	OPERARIO, OPERADOR, AYUDANTE, SERVICIOS GENERALES	0	0%
ANTIGÜEDAD	MENOS DE UN AÑO	4	6%
	ENTRE 1 Y 6 AÑOS	18	29%
	ENTRE 7 Y 11 AÑOS	9	15%
	MAS DE 11 AÑOS	31	50%
TIPO DE SALARIO	FIJO (DIARIO, SEMANAL, QUINCENAL O MENSUAL)	62	100%
	UNA PARTE FIJA Y OTRA VARIABLE	0	0%
	TODO VARIABLE (A DESTAJO, POR PRODUCCION, POR COMISION)	0	0%
TIPO DE CONTRATO	TEMPORAL DE MENOS DE 1 AÑO	49	79%
	TEMPORAL DE 1 AÑO O MAS	9	15%
	TERMINO INDEFINIDO	1	2%
	COOPERADO (COOPERATIVA)	0	0%
	PRESTACION DE SERVICIOS	2	3%
	NO SÉ	1	2%
	CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0%
	PROVISIONAL	0	0%
LIBRE NOMBRAMIENTO	0	0%	

Tomada de: Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Tabla 6

Tomada de: Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

VARIABLE		NÚMERO	PORCENTAJE
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	NINGUNO	0	0%
	PRIMARIA INCOMPLETA	4	20%
	PRIMARIA COMPLETA	0	0%
	BACHILLERATO INCOMPLETO	8	40%
	BACHILLERATO COMPLETO	7	35%
	TÉCNICO / TECNOLÓGICO INCOMPLETO	0	0%
	PROFESIONAL INCOMPLETO	0	0%
	PROFESIONAL COMPLETO	1	5%
	CARRERA MILITAR / POLICIA	0	0%
	POST-GRADO INCOMPLETO	0	0%
	POST-GRADO COMPLETO	0	0%
<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	JEFATURA - TIENE PERSONAL A CARGO	0	0%
	PROFESIONAL, ANALISTA, TECNICO, TECNOLOGO	1	5%
	AUXILIAR, ASISTENTE ADMINISTRATIVO, ASISTENTE TECNICO	2	10%
	OPERARIO, OPERADOR, AYUDANTE, SERVICIOS GENERALES	18	86%
<b>ANTIGÜEDAD</b>	MENOS DE UN AÑO	0	0%
	ENTRE 1 Y 6 AÑOS	8	42%
	ENTRE 7 Y 11 AÑOS	2	11%
	MAS DE 11 AÑOS	9	47%
<b>TIPO DE SALARIO</b>	FIJO (DIARIO, SEMANAL, QUINCENAL O MENSUAL)	21	100%
	UNA PARTE FIJA Y OTRA VARIABLE	0	0%
	TODO VARIABLE (A DESTAJO, POR PRODUCCION, POR COMISION)	0	0%
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	TEMPORAL DE MENOS DE 1 AÑO	12	57%
	TEMPORAL DE 1 AÑO O MAS	6	29%
	TERMINO INDEFINIDO	0	0%
	COOPERADO (COOPERATIVA)	0	0%
	PRESTACION DE SERVICIOS	1	5%
	NO SÉ	2	10%
	CARRERA ADMINISTRATIVA	0	0%
	PROVISIONAL	0	0%
LIBRE NOMBRAMIENTO	0	0%	

La Tabla 6 muestra el nivel de estudios, la antigüedad, el tipo de salario y el tipo de contrato al que pertenecen. Para la primera variable se evidencia que la mayor proporción de los trabajadores tienen bachillerato incompleto, siendo este nivel representado por el 40% de la población, por otro parte el 45% representa los trabajadores con bachillerato completo, de igual forma el 20% para los trabajadores que tienen primaria culminada los demás niveles educativos se pueden observar en la anterior gráfica.

En relación al grupo ocupacional observamos que el 86% está conformado por operario, operador, ayudante, servicios generales y el 10% por auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico. En referencia a la antigüedad en la Institución encontramos que el 47% de la población evaluada tiene más de 11 años y el 42% entre 1 y 6 años, siendo estos los de mayor representatividad. El tipo de salario que predomina está representado por

El 100% para el salario fijo (diario, semanal, quincenal o mensual), y el 1% para los que tienen salario variable. El tipo de contratación que realiza en la Institución es la forma temporal de menos de un año con el 57% y con el 29% para los temporales de 1 año o más.

### **9.1 Calificación de los niveles de riesgo para los cuestionarios psicosociales Intralaboral.**

Los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales Intralaborales están determinados por cinco niveles de riesgo como son: despreciable, bajo, medio, alto y muy alto. Cada uno de los niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

#### **Tabla 7**

#### ***Calificación de los niveles de riesgo para los cuestionarios psicosociales Intralaboral***



<i>GRADO DE RIESGO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	
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, afín de mantenerlos.	
Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren en esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales.	
Riesgo alto	Este nivel de riesgo tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto, esta categoría requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica	
Riesgo muy alto	Este nivel de riesgo tiene una amplia posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto, esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.	

**Tomada de:** Batería de riesgos Psicosociales ministerio de protección social y la universidad javeriana (2015)

## 9.2 Resultados de Riesgo Intralaboral

Inicialmente se presentan los resultados a nivel general para posteriormente presentar cada uno de los dominios y dimensiones evaluadas.

### 9.2.1 grupo ocupacional administrativos y docentes

**9.2.1.1 Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral General:** Este informe puede ser apreciado en la Ilustración 6.

#### Ilustración 6

**Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral General Grupo ocupacional de los Administrativos y Docentes.**



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Según se observa en la gráfica el 39% de la población evaluada, se ubica en los niveles más altos de riesgo, con el 21% en el nivel “alto” de riesgo y el 18% para el nivel “muy alto” de riesgo. El riesgo medio se ubica en el 18% de la población evaluada y el 44% se encuentra en los más bajos niveles de riesgo, con una representación del 29% en riesgo “bajo” y del 15% en riesgo “sin riesgo o riesgo despreciable”.

Esto significa que el nivel de riesgo tiene puede ser asociado a respuestas muy altas de estrés o; por consiguiente, los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría deben ser incluidos, dentro del marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**9.2.1.2 Riesgo psicosocial Intralaboral por dominios:** Puede ser apreciado en la

Ilustración 7

**Ilustración 7**

*Grado de riesgo psicosocial Intralaboral por dominios para el grupo ocupacional de los Administrativos y Docentes.*



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

El riesgo Intralaboral general para este grupo ocupacional puntúo en el 39% en niveles altos. En la ilustración No. 7, se observan los dominios con sus respectivos niveles de riesgo; el dominio que tiene una mayor proporción de trabajadores y que se convierte en riesgo prioritario de intervención en el SVE, es “demandas del trabajo”, con el 54% de la población evaluada en riesgos altos; el 31% en riesgo “alto” y con el 23% en riesgo “muy alto”. En este dominio la distribución restante está: con un 18% en grado “medio”; el 29% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 13% en nivel “bajo” y el 16% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas del trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

El segundo dominio que tiene altos porcentajes en riesgo y que también debe ser intervenido en el SVE, es el de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, con el 34% de la población evaluada en riesgos altos, el 19% en riesgo “alto” y con el 15% en riesgo “muy

alto”. El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

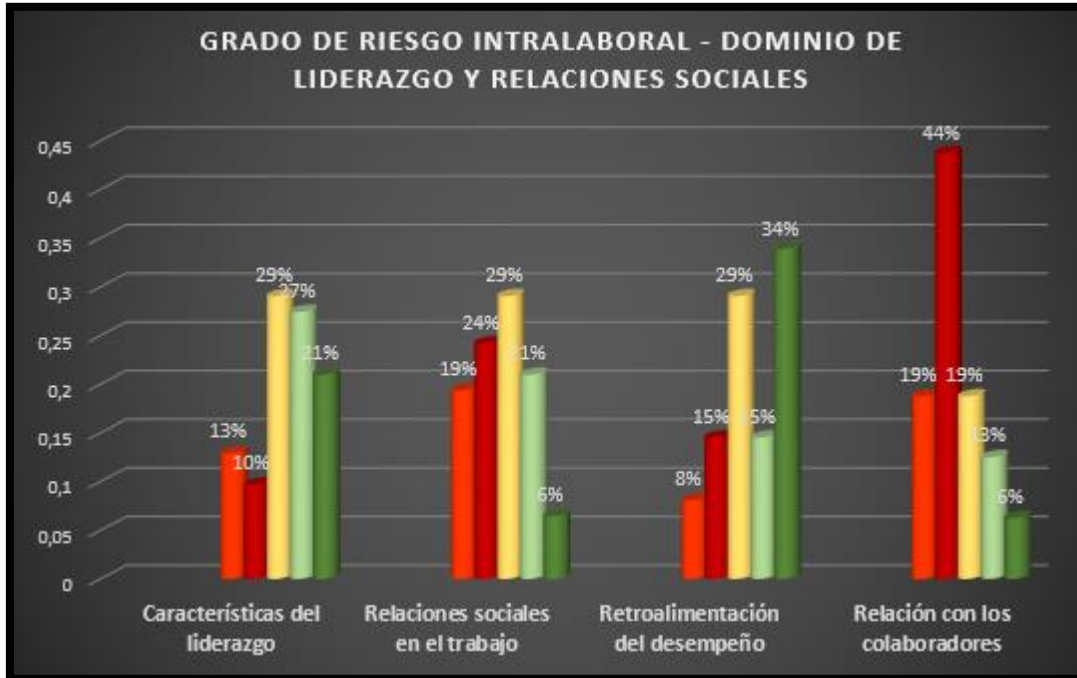
El tercer dominio relacionado con el control sobre el trabajo, muestra el 21% de la población evaluada en los niveles más altos de riesgo, 19 riesgo “alto” y 15% en riesgo “muy alto”; en este dominio la distribución restante está con un 34% en grado “medio”; el 45% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 24% en nivel “bajo” y de igual manera el 21% “sin riesgo o riesgo despreciable”. El dominio de control sobre el trabajo está relacionado con la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Por último, el cuarto dominio recompensas, muestra el 24% de la población evaluada en los niveles más altos de riesgo, 16 riesgo “alto” y 8% en riesgo “muy alto”; en este dominio la distribución restante está con un 21% en grado “medio”; el 54% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 27% en nivel “bajo” y de igual manera el 27% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Este dominio se convierte en un factor protector.

**9.4.1.3 liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** Este informe hace referencia al grado de riesgo por dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 8.

### **Ilustración 8**

*Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus dimensiones del grupo de los Administrativos y Docentes.*



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

El dominio de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, evalúa aspectos como características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores en aquellos casos en los cuales tienen personal a cargo, esta última dimensión fue evaluada por 62 de los participantes.

El dominio que tiene una mayor proporción de trabajadores de este grupo ocupacional y que requiere de una intervención prioritaria en el SVE, es el de “relaciones con los colaboradores”, ya que el 63% de la población puntúa en los grados más altos de riesgo, con el 44% en nivel “alto” y el 19% en nivel “muy alto”. En este dominio la distribución restante está con un 33% en grado “medio”; el 14% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 14% en nivel “bajo” y el 0% “sin riesgo o riesgo despreciable”. El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área

El segundo dominio que tiene altos porcentajes en riesgo es el de “relaciones sociales en el trabajo” con el 43% de la población evaluada en riesgos altos, el 19% en riesgo “alto” y con el 24% en riesgo “muy alto”; lo cual sugiere una intervención prioritaria desde el SVE. Para el riesgo “medio” se observa el 29% de la población evaluada en este nivel y para los niveles bajos el 27%, con el 21% en riesgo “bajo” y el 6% “sin riesgo o riesgo despreciable”.

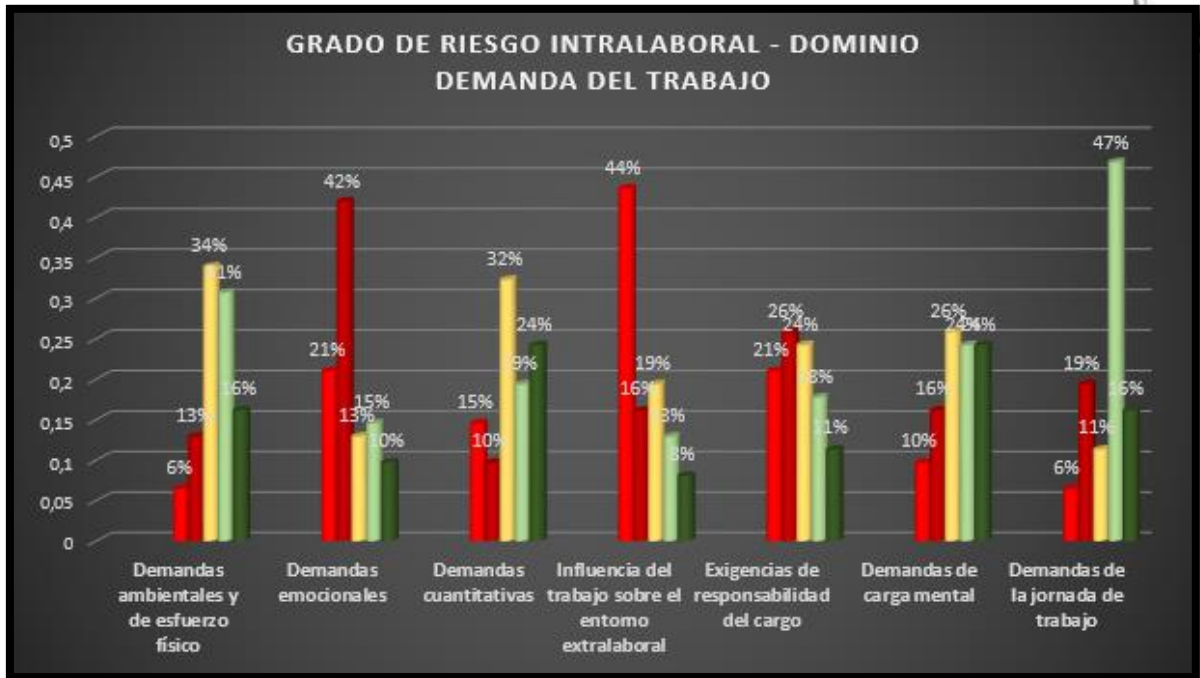
El dominio de “retroalimentación del desempeño” se convierte en el tercer dominio en puntuación con un 23% en los niveles altos, distribuidos en 15% en riesgo “alto” y con el 8% en riesgo “muy alto”. Para el riesgo “medio” se observa el 29% de la población evaluada en este nivel y para los niveles bajos el 49%, con el 15% en riesgo “bajo” y el 34% “sin riesgo o riesgo despreciable”.

El cuarto dominio relacionado con las “características del liderazgo” muestra el 23% de la población evaluada en los niveles más altos de riesgo, 10% en riesgo “alto” y 13% en riesgo “muy alto”; en esta dimensión la distribución restante está: con un 24% en grado “medio”; el 48% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 27% en nivel “bajo” y el 21% “sin riesgo o riesgo despreciable”.

**9.4.1.4 Demandas del trabajo** Este informe hace referencia al grado de riesgo por dominio: demandas del trabajo y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 9.

#### **Ilustración 9**

*Dominio demandas del trabajo y sus dimensiones del grupo ocupacional Administrativos y Docentes.*



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Para el dominio de demandas del trabajo, que está relacionado con las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo; se observa un gran porcentaje de trabajadores en los niveles de riesgo más altos, para las siguientes dimensiones:

En primer lugar, se ubica la dimensión “demandas emocionales” en la cual se observa al 63% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 42% en riesgo “alto” y el 21% en riesgo “muy alto”; motivo por el cual se requiere una intervención inmediata en esta dimensión; para el riesgo “medio” se observa el 13% y para los riesgos bajos el 33% con el 15% en riesgo “bajo” y el 0% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas emocionales son situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda al trabajador habilidad para a.) Entender las emociones y

sentimientos de otras personas y, b.) Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

En segundo lugar, se observa la dimensión “influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral” en la cual se aprecia al 60% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 16% en riesgo “alto” y el 44% en riesgo “muy alto”; motivo por el cual, esta dimensión, requiere una intervención inmediata dentro del SVE; para el riesgo “medio” se observa el 19% y para los riesgos bajos el 8% con el 8% en riesgo “bajo” y el 0% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Esta dimensión se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

En tercer lugar, se observa a la dimensión “exigencias de responsabilidad del cargo” con el 47% en riesgos “altos”, con el 26% en riesgo “alto”, y el 21% en riesgo “muy alto”, lo cual implica incluir la dimensión, de manera prioritaria, dentro del SVE; para el nivel “medio” se observa el 18% de la población de la población evaluada y para los riesgos bajos se observa 11%, con el 11% en riesgo “bajo” y el 0% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, en particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros que tienen un impacto importante en el área (sección), en la Institución 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.

En el cuarto lugar, se encuentra la dimensión “demandas de la jornada de trabajo”, la cual arroja el 26% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 16% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”, el nivel “medio” arrojó el 26% de la población evaluada



y los riesgos bajos corresponden al 48% con el 24% en riesgo “bajo” y el 24% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

En quinto lugar, se ubica la dimensión “demandas cuantitativas” la cual arroja el 25% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 15% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”, el nivel “medio” arrojó el 32% de la población evaluada y los riesgos bajos corresponden al 43% con el 19% en riesgo “bajo” y el 24% “sin riesgo o riesgo despreciable”.

En sexto lugar, se ubica la dimensión “demandas ambientales y de esfuerzo físico” se observa un 19% en niveles altos de riesgo, con el 15% en riesgo “alto” y el 4% en riesgo “muy alto”, en el riesgo “medio” se observa el 34% de la población evaluada y en los riesgos bajos el 47%, con el 31% en riesgo “bajo” y el de igual forma el 16% para el nivel “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

**9.4.1.5 Recompensas** Este informe hace referencia al grado de riesgo por dominios y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 10

#### **Ilustración 10**

***Dominio Recompensas y sus dimensiones del grupo del grupo Ocupacional Administrativos y Docentes***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Para el dominio de recompensas, se evalúan dos dimensiones, tanto las “recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza” como el “reconocimiento y compensación”.

En cuanto a las “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, que se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad, así como sentimientos de autorrealización, se observa en los niveles altos, el 37% de la población evaluada con el 27% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”. En el nivel “medio” se ubica el 13% de la población evaluada y el 40% en niveles bajos de riesgo, con un 19% en riesgo “bajo” y el 31% para el nivel “sin riesgo o riesgo despreciable”.

En cuanto al “reconocimiento y compensación” el riesgo alto está dado para el 24% de la población evaluada, con el 18% en riesgo “alto” y el 6% en riesgo “muy alto”. El 13% está dado para el nivel “medio” y la favorabilidad está representada por el 62% de la población evaluada, con un 35% en riesgo “bajo” y un 27% para el nivel “sin riesgo o riesgo

despreciable”, resultado que convierte a esta dimensión en un factor protector del trabajo. El reconocimiento y compensación es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden al reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

**9.4.1.6 Grado General de Estrés:** Esta evaluación está relacionada con los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales, según el tipo de síntomas de estrés: a.) fisiológicos, b.) comportamiento social c.) Intelectuales y laborales y d.) Psicoemocionales. El estrés es un mecanismo que tiene el ser humano para adaptarse a los cambios que le exige el medio, enfrentar los peligros y lograr sus objetivos. Este mecanismo genera reacciones tanto físicas como mentales y emocionales. Aún los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

El estrés se origina a partir de la percepción de un estímulo, interno o externo, amenazante para la integridad física o psicológica. Cuando algo nos alarma o nos asusta, ciertas glándulas del cuerpo liberan sustancias químicas que, junto con las terminaciones nerviosas, producen reacciones físicas inmediatas.

La ilustración No. 11 presenta el grado general de estrés para el grupo de Administrativos y docentes.

### **Ilustración 11**

***Grado General de Estrés Grupo Ocupacional Administrativos y Docentes***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Esta gráfica muestra un 55% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 29% en riesgo “alto” y el 26% en riesgo “muy alto”. El 15% se ubica en el nivel “medio” y el 31% en niveles bajos de riesgo, con el 23% en riesgo bajo” y el 8% sin riesgo o riesgo despreciable”.

Los niveles altos de riesgo encontrados en esta evaluación, significan que el grupo de trabajadores ubicados en estos riesgos altos, están presentando alta cantidad de síntomas y la frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial Intralaboral que pueden tener alguna relación con los efectos identificados; razón por la cual, es preciso incluir este aspecto en el SVE.

### **9.2.2 grupo ocupacional servicios generales, mantenimiento y conserje**

Este informe hace referencia al Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral General en el Grupo Ocupacional; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 12.

### **Ilustración 12**

***Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral General Grupo Ocupacional Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

En la ilustración No. 12 se muestra el nivel general de riesgo psicosocial Intralaboral del grupo ocupacional Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje, allí se puede observar que el 48% de la población se encuentra en niveles altos de riesgo, con el 29% en riesgo “alto” y el 19% en riesgo “muy alto”; razón por la cual es conveniente incluir los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. El porcentaje encontrado en el riesgo medio es del 29 % y, en el riesgo bajo se ubica un 24% de la población evaluada, con un 5% en “riesgo bajo” y un 19% en riesgo despreciable o sin riesgo.

En este informe se hace referencia al grado de riesgo por dominios Intralaboral para el grupo ocupacional; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 13.

**Ilustración 13**

***Grado de riesgo por dominios Intralaboral para el Grupo Ocupacional Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje.***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

El dominio que tiene una mayor proporción de trabajadores del Grupo Ocupacional Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje, en riesgo prioritario de intervención en el SVE, es el de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, ya que el 53% de la población puntúa en los grados más altos de riesgo, con el 29% en nivel “alto” y el 24% en nivel “muy alto”. En este dominio la distribución restante está con un 33% en grado “medio”; el 14% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 14% en nivel “bajo” y el 0% “sin riesgo o riesgo despreciable”. El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área

El segundo dominio que tiene altos porcentajes en riesgo es el de “control sobre el trabajo” con el 38% de la población evaluada en riesgos altos, el 24% en riesgo “alto” y con el 14% en riesgo “muy alto”, para riesgo “medio” se observa el 38% de la población evaluada

en este nivel y para los niveles bajos el 24%, con el 5% en riesgo “bajo” y el 19% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Este dominio debe ser incluido en el SVE y hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

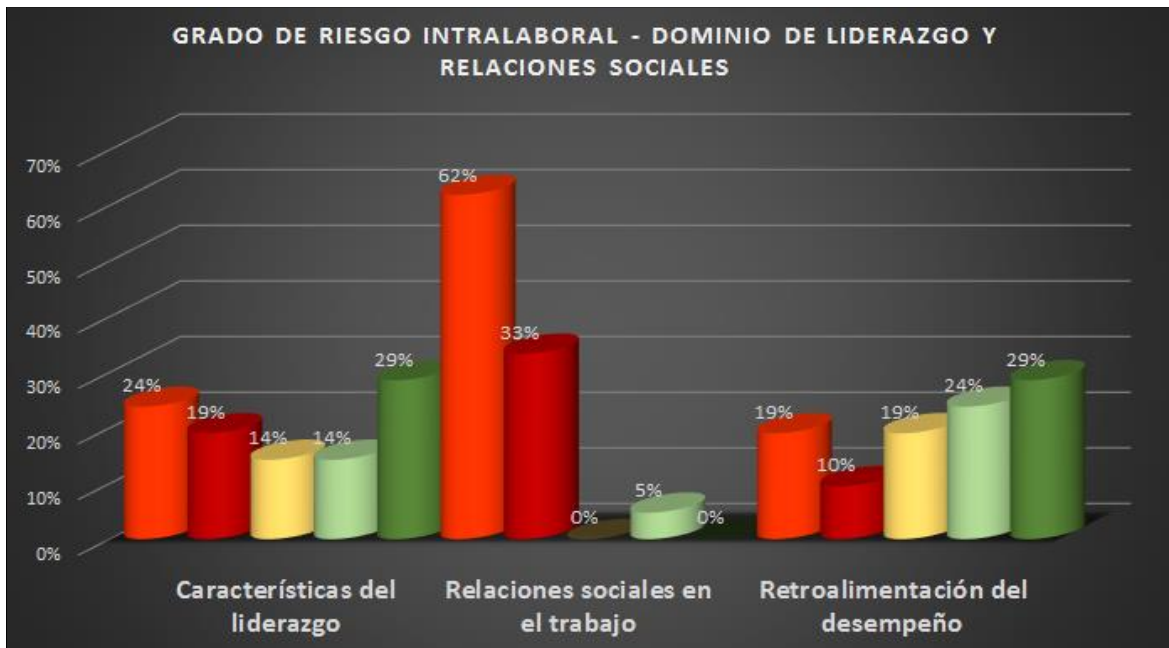
El tercer dominio relacionado con las “demandas de trabajo” muestra el 33% de la población evaluada en los niveles más altos de riesgo, 14% en riesgo “alto” y 19% en riesgo “muy alto”; en esta dimensión la distribución restante está con un 24% en grado “medio”; el 29% se ubica en los niveles más bajos de riesgo con el 19% en nivel “bajo” y el 14% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Este dominio se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Por último, el dominio “recompensas” presenta el 10% de la población evaluada en riesgos altos, el 5% en riesgo “alto” y con el 5% en riesgo “muy alto”, para riesgo “medio” se observa el 48% de la población evaluada en este nivel y para los niveles bajos el 43%, con el 10% en riesgo “bajo” y el 33% “sin riesgo o riesgo despreciable”. La recompensa es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Aquí se aprecia el riesgo por dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 14.

#### **Ilustración 14**

***Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus dimensiones del grupo Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje.***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

El dominio de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, evalúa aspectos como características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño para el caso de los operativos. En este dominio la dimensión con los más altos porcentajes en niveles de riesgo, y que deben ser intervenidos inmediatamente en el SVE, es la de “relaciones sociales en el trabajo” con el 95 % en niveles de riesgo altos, correspondiendo el 33% al nivel “alto” y el 62% en nivel “muy alto”. Para el nivel “medio” tenemos el 0% de la población evaluada y para los niveles bajos el 5% correspondiendo el 0% al riesgo “bajo” y el 5% al nivel “sin riesgo o riesgo despreciable”. Esta dimensión está relacionada con las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo que se refiere a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo en



equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo cuyo fin es la integración).

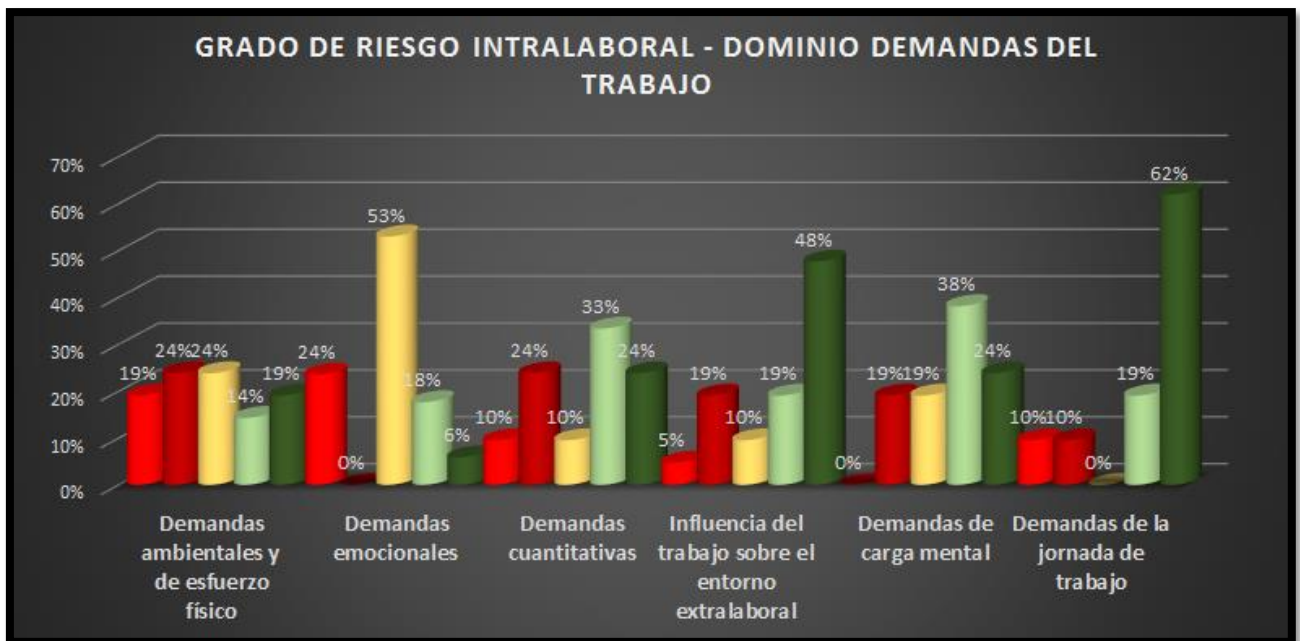
La segunda dimensión es la “características del liderazgo” con el 43% en los niveles altos, el 19% para el riesgo “alto” y el 24% para el riesgo “muy alto”; razón por la cual debe ser tomada en cuenta para su inclusión en el SVE, el nivel “medio” arroja el 14% de la población evaluada en este nivel y para los niveles bajos, se observa el 43%, con el 14% en riesgo “bajo” y el 29% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Esta dimensión se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, reducción de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Por último, la dimensión “retroalimentación del desempeño” arroja el 29% de la población evaluada en niveles de riesgos altos, con el 10% en riesgo “alto” y el 19% en riesgo “muy alto”. El riesgo “medio” aporta un 19% y los riesgos bajos se ubican en el 53%, con el 24% en riesgo “bajo” y el 29% “sin riesgo o riesgo despreciable” lo que convierte la dimensión en un factor protector del trabajo. Esta dimensión 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.

Este informe hace referencia al grado de riesgo por dominio: demandas del trabajo y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 15.

### **Ilustración 15**

***Dominio demandas del trabajo y sus dimensiones del grupo del grupo de Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje.***



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Para el dominio de demandas del trabajo, que está relacionado con las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo; se observa un gran porcentaje de trabajadores en los niveles de riesgo más altos, para las siguientes dimensiones:

En primer lugar, se ubica la dimensión “demandas ambientales y de esfuerzo físico” se observa un 43% en niveles altos de riesgo, con el 24% en riesgo “alto” y el 19% en riesgo “muy alto”, en el riesgo “medio” se observa el 24% de la población evaluada y en los riesgos bajos el 33%, con el 14% en riesgo “bajo” y el de igual forma el 19% para el nivel “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las

actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación y, por los puntajes obtenidos, se requiere de su inclusión en el SVE.

En segundo lugar, se ubica la dimensión “demandas cuantitativas” la cual arroja el 34% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 24% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”, el nivel “medio” arrojó el 10% de la población evaluada y los riesgos bajos corresponden al 56% con el 32% en riesgo “bajo” y el 24% “sin riesgo o riesgo despreciable”.

En tercer lugar, se observa la dimensión “influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral” en la cual se observa al 24% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 24% en riesgo “alto” y el 0% en riesgo “muy alto”; para el riesgo “medio” se observa el 10% y para los riesgos bajos el 67% con el 19% en riesgo “bajo” y el 48% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Esta dimensión se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral y se convierte en un factor protector.

En cuarto lugar, se observa la dimensión “demandas emocionales” en la cual se observa al 24% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 0% en riesgo “alto” y el 24% en riesgo “muy alto”; motivo por el cual se requiere una intervención inmediata en esta dimensión; para el riesgo “medio” se observa el 53% y para los riesgos bajos el 24% con el 16% en riesgo “bajo” y el 6% “sin riesgo o riesgo despreciable”. Las demandas emocionales son situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda al trabajador habilidad para a.) Entender las emociones y sentimientos de otras personas y, b.) Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

En quinto lugar, se observa la dimensión “demandas de la jornada de trabajo” la cual arroja el 20% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 10% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”, el nivel “medio” arrojó el 0% de la población evaluada y los riesgos bajos corresponden al 81% con el 19% en riesgo “bajo” y el 62% “sin riesgo o riesgo despreciable”; convirtiéndose en un factor protector. Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

En sexto lugar, se observa la dimensión “Demanda carga mental” con el 19% en riesgos “altos”, con el 0% en riesgo “alto”, y el 19% en riesgo “muy alto”, para el nivel “medio” se observa el 38% de la población de la población evaluada y para los riesgos bajos se observa 62%, con el 38% en riesgo “bajo” y el 24% “sin riesgo o riesgo despreciable”, convirtiéndose en un factor protector. Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, en particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros que tienen un impacto importante en el área (sección), en la Institución 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.

Este informe hace referencia al grado de riesgo por dominio: Recompensas y sus dimensiones; el cual puede ser apreciado en la ilustración No. 16.

### **Ilustración 16**

*Dominio Recompensas y sus dimensiones del grupo del grupo de Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje*



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

Para el dominio de recompensas, se evalúan dos dimensiones, tanto las “recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza” como el “reconocimiento y compensación”.

En cuanto a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, que se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad, así como sentimientos de autorrealización, se observa al 93% de la población en niveles bajos de riesgo, convirtiendo a esta dimensión en un factor protector en el trabajo. En el nivel “medio” se ubica el 5% de la población evaluada y en los niveles altos el 0% de la población evaluada.

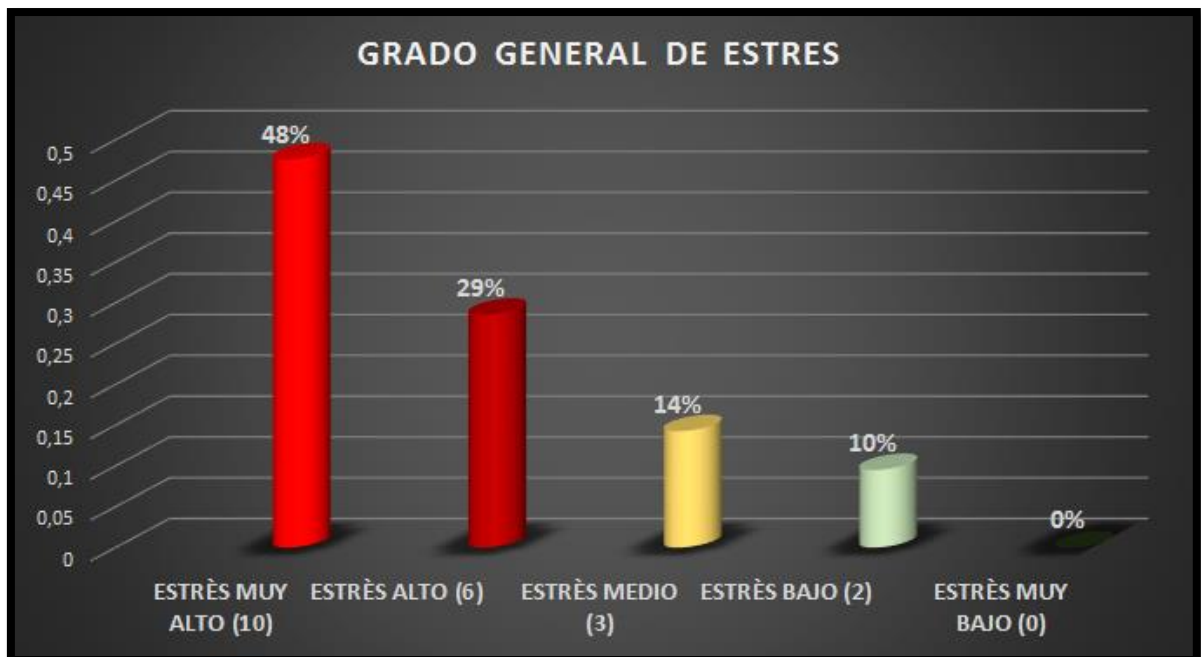
En cuanto al reconocimiento y compensación el riesgo alto está dado para el 15% de la población evaluada, con el 5% en riesgo “alto” y el 10% en riesgo “muy alto”. El 48% está

dado para el nivel “medio” y la favorabilidad está representada por el 39% de la población evaluada. El reconocimiento y compensación es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden al reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Grado general de estrés se puede apreciar en la ilustración No. 17

### Ilustración 17

#### *Grado General de Estrés Grupo Ocupacional de Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje*



**Tomada de:** Informe resultados Batería de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

La anterior gráfica muestra un 77% de la población evaluada en niveles altos de riesgo, con el 29% en riesgo “alto” y el 48% en riesgo “muy alto”. El 14% se ubica en el nivel “medio” y el 10% en niveles bajos de riesgo, con el 10% en riesgo bajo” y el 0% sin riesgo o riesgo despreciable”. De acuerdo a los niveles altos de riesgo encontrados en esta evaluación, se aprecia que el grupo de trabajadores ubicados en estos riesgos altos, están presentando alta cantidad de síntomas y la frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pueden tener alguna relación con los efectos identificados.

### **9.3. Criterios de inclusión y seguimiento**

Resume la distribución del personal en cada una de las ocupaciones de acuerdo con los resultados obtenidos y es una guía para el seguimiento del programa de riesgo psicosocial.

**Tabla 8**

**Cuadro síntesis de Criterios de inclusión y seguimiento en Administrativos y Docentes**

GRUPO DE INTERVENCIÓN	TRABAJADORA	PORCENTAJE	DESCIPCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>GRUPO I</b>	<b>18</b>	<b>29%</b>	Intralaboral y Estrés en niveles altos de riesgo	Intervención prioritaria, inclusión en programa de seguimiento
<b>GRUPO II</b>	<b>17</b>	<b>27,41%</b>	Estrés Alto	Intervención prioritaria, inclusión en programa de seguimiento
<b>GRUPO III</b>	<b>6</b>	<b>9,67%</b>	Intralaboral Medio	Verificación de condiciones
<b>GRUPO IV</b>	<b>5</b>	<b>8,06%</b>	estrés Niveles Medios	Verificación de condiciones
<b>GRUPO V</b>	<b>16</b>	<b>25,80%</b>	Intralaboral y Estrés en niveles bajo de riesgo	programa de promoción y prevención

**Tomada de:** Elaboración propia en base a resultados Bateria de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa

**Tabla 9**

**Cuadro síntesis de Criterios de inclusión y seguimiento en Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje**

GRUPO DE INTERVENCIÓN	TRABAJADORES	PORCENTAJE	DESCIPCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>GRUPO I</b>	<b>10</b>	<b>47,61%</b>	Intralaboral y Estrés en niveles altos de riesgo	Intervención prioritaria, inclusión en programa de seguimiento
<b>GRUPO II</b>	<b>6</b>	<b>28,57%</b>	Estrés Alto	Intervención prioritaria, inclusión en programa de seguimiento
<b>GRUPO III</b>	<b>1</b>	<b>4,70%</b>	Intralaboral	Verificación de condiciones
<b>GRUPO IV</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>	estrés Niveles Medios	Verificación de condiciones
<b>GRUPO V</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>	Intralaboral y Estrés en niveles bajo de riesgo	programa de promoción y prevención

**Tomada de:** Elaboración propia en base a resultados Bateria de riesgos Psicosociales aplicada a la Institución Educativa.



#### 9.4. Valor agregado

Se presenta el cuadro del valor agregado donde se realiza un análisis de costos que se generaría dentro de la institución, si los trabajadores de los grupos I y II de los cuadros de inclusión y seguimiento presentaran incapacidad de dos días.

**Tabla 10**

*Cuadro valor agregado proyecto de investigación*

VARIABLE	FORMA A (62 TRABAJADORES)	FORMA B (21 TRABAJADORES)
Riesgo Alto y Muy Alto <u>Intralaboral</u> y Estrés	39%	48%
Equivalen a:	24 Trabajadores	10 Trabajadores
Horas que podrían dejarse de trabajar (16 horas que corresponden a 2 días)	384 horas	26 horas
Total de horas dejadas de trabajar	410 horas	
Actividades sin Realizar	27 cursos sin clase (para un total de 945 estudiantes)	10 aulas, espacios sin mantenimiento o vigilancia
Salario Base	\$1.600.000	\$781.242
Salario por 1 día	\$53.333	\$26.042
Costo por incapacidades	\$2.559.984	\$520.840
Total incapacidades (1 sola vez al mes)	\$ 3.080.000.824	
Si la incapacidad se repite (por 9 meses de contrato o aumenta días)	\$23.039.856	\$4.687.560
Total por los 10 meses de contrato	\$27.727.416	
Intervención con psicólogo externo (talleres, charlas, dinámicas, etc.)	\$800.000	

**Tomada de:** Elaboración propia con base a resultados de los criterios de inclusión y seguimiento del trabajo investigativo

## X. CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos en los niveles de Estrés de los trabajadores de la Institución educativa de básica y media vocacional de la ciudad de Bogotá, reflejan niveles “altos” y “muy altos” de riesgo en la forma A (administrativos y docentes), con un 55%; mientras que en la forma B (servicios generales, mantenimiento y conserjes) presenta el 77%; lo cual indica que ambas poblaciones pueden estar presentando síntomas de estrés severo, que van deteriorando la salud y que pueden estar asociados a los factores de riesgo psicosociales Intralaborales y Extralaborales; lo cual requiere una intervención inmediata en el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica. Ahora bien, como el objetivo de la presente investigación, fue intervenir los factores de riesgo Intralaboral asociados a los niveles altos de estrés, a partir los resultados obtenidos en el cuestionario Intralaboral, individual, los niveles de estrés y datos sociodemográficos, aplicados al personal de la institución; a continuación se presentan los dominios y dimensiones con mayores porcentajes en los niveles “altos y muy altos”:
- En los factores de riesgo Intralaboral general, la forma A presenta un 39% y la forma B un 48%; lo cual indica una intervención prioritaria por parte de las directivas de la Institución Educativa.

- Ahora bien al tomar cada uno de los dominios pertenecientes al riesgo Intralaboral, se pueden apreciar porcentajes altos en el dominio “demandas del trabajo”, con un 54% en la forma A y un 33% en la forma B. En este dominio, la dimensión “demandas emocionales” se presenta mayor porcentaje de riesgo alto en la forma A con un 63%, y en la forma B el 53% en riesgo medio, por lo que se debe intervenir de manera inmediata para evitar que este porcentaje se vuelva riesgo alto o muy alto. Para ambas formas se deben hacer mediciones en ergonomía.
- “Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral”, en la forma A obtuvieron un 60% en niveles altos y muy altos y en la forma B, se dio un factor protector de un 67% en niveles bajos y muy bajos. Se requiere establecer, a nivel institucional, espacios y tiempos que le permita a la población de la forma A, no llevar trabajo a la casa o distribuir mejor el trabajo.
- “Exigencias de responsabilidad del cargo” solo se evalúa en la forma A, donde se obtuvo niveles de riesgo “alto” y “muy alto” en un 47% evidenciando que el nivel de riesgo está asociado a respuestas muy altas de estrés.
- El segundo dominio con niveles de riesgo “alto y muy alto” es el de “liderazgo y relaciones sociales” en la forma A con un 34%, en la forma B con el 53%, con un 19% más que en el grupo A. En la dimensión que hace referencia a “relación con los colaboradores” dimensión que fue solo evaluada en la forma A, la población obtuvo el 63% y en “relaciones sociales en el trabajo” con 43% en la forma A. En la forma B, los mayores niveles de riesgo fueron en “características

del liderazgo” con 43%; dimensión que es factor protector en la forma A, con un 48% en los niveles bajos y muy bajos. En la dimensión “relaciones sociales en el trabajo”, en la forma B, el nivel de riesgo alto y muy alto, presenta un 95%; representando un 52% más que la forma A. frente a estos resultados la institución educativa, requiere intervención inmediata para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en los dos grupos, interviniendo de manera inmediata la forma B y evitando que la forma A incremente su nivel de riesgo.

- El tercer dominio a intervenir en el SVE; es el “Control sobre el Trabajo”; ya que el 38% de la forma B, puntúa en los grados de riesgo en nivel “alto” y “muy alto”. Lo cual requiere que la institución educativa establezca estrategias que permitan a los trabajadores de la forma B trabajar con mayor autonomía, generar oportunidades de desarrollo, participación en capacitaciones y manejo del cambio haciendo que esta población adquiera mayor sentido de pertenencia a la institución. En este dominio, las dimensiones “claridad del rol”, con un 58% y “oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos”, con un 68% en los niveles bajo y muy bajo, de la forma A, se convierten en factores protectores. En la Forma B y para las dimensiones “participación y manejo del cambio”, con un 57% y “oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos”, con un 77% en niveles “altos y muy altos”, requieren intervención inmediata, para favorecer la participación de la población en la toma de decisiones, a partir de sus habilidades y conocimientos.
- En relación al cuarto dominio de Recompensas, se resalta la Dimensión “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se

realiza”, donde la forma A obtuvo el 50% y la forma B 95% en niveles” bajos y muy bajos” de riesgo; de igual manera sucede con “reconocimiento y compensación”, con un 62% en la forma A, convirtiendo estas dimensiones en un factor protector en el trabajo. Sin embargo, el 39% de la población de la forma B, en esta última dimensión, se encuentra en riesgo medio; lo cual requiere intervención inmediata.

- Los criterios de inclusión y seguimiento para todos los trabajadores de la Institución educativa, generaron dos grupos con alto riesgo Intralaboral (grupo I) y estrés (grupo II) que requieren intervención prioritaria e incluir en un programa de seguimiento, promoción y prevención. Se presentan dos grupos con riesgo medio Intralaboral (grupo III) y estrés (grupo IV), que deben ser verificados e intervenidos para evitar que suba el nivel de riesgo alto y muy alto, sin descuidar los niveles bajos mediante la implementación de programas de promoción y prevención.
- Es importante que la institución educativa establezca un presupuesto para intervenir de manera inmediata desde el programa de vigilancia epidemiológica que controle, minimice y disminuya los riesgos psicosociales intralaborales y niveles de estrés de su población trabajadora; reduciendo así las posibles incapacidades que se pueden presentar más adelante, mejorar el clima laboral y evitar reproceso en pro de la salud y el bienestar físico y psicológico de todos sus trabajadores.

## XI. RECOMENDACIONES

GRUPO A INTERVENIR	TIPO DE RIESGO	INTERVENCION RECOMENDACIÓN
<b>Administrativos y Docentes</b>	<b>ESTRÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar entrevistas semiestructuradas para determinar a nivel individual los factores que puedan estar afectando su salud, fuentes de estrés y creación de estrategias de afrontamiento positivo, estilos de vida y trabajo saludable (personal con alto grado de estrés).</li> <li>2. Implementar el monitoreo de sintomatología asociada al estrés desde los exámenes médicos periódicos.</li> <li>3. Programa de acondicionamiento físico.</li> <li>4. Implementar el programa de pausas saludables en el tema psicosocial.</li> <li>5. Generar un proceso de formación para mejorar los estilos de afrontamiento dirigido al personal con alto nivel de estrés.</li> </ol>
<b>Administrativos y Docentes</b>	<b>INTRALABORAL:</b> <b>Dominio</b> Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. <b>Dimensiones</b> Relaciones con los colaboradores Relaciones sociales en el trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para las relaciones con los colaboradores se sugiere realizar talleres de relaciones interpersonales, generar competencias en jefes y líderes que modifiquen sus estilos de liderazgo para que dejen de ser riesgo para sus colaboradores y a su vez para que cuenten con herramientas personales que disminuya el riesgo que les genera tener persona a su cargo y delimitar claramente las responsabilidad/es y conductos regulares.</li> </ol>

	<p><b>Dominio</b>          Demandas del trabajo</p> <p><b>Dimensión</b>          Demandas emocionales          Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral          Exigencias de responsabilidad del cargo          Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Realizar evaluación cualitativa a los jefes para establecer un plan de desarrollo de competencias de liderazgo y manejo de personal.</p> <p>2. Para las relaciones sociales en el trabajo se sugiere realizar talleres y campañas con el personal en general de comunicación y relaciones interpersonales. En este ítem hacer énfasis en el respeto, comunicación asertiva, manejo de relaciones interpersonales y fortalecimiento de redes de apoyo social.</p> <p>3. Frente a las Demandas Emocionales, se propone el trabajo con el personal en el manejo de la inteligencia emocional, como una estrategia de resolución de conflictos y tolerancia a la frustración y Realizar inspección de tipo ergonómico a los puestos de trabajo, reorganizarlos facilitando la distribución de los accesorios, orden, aseo en los mismos.</p> <p>4. En cuanto a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se sugiere la racionalización de los horarios de trabajo y de las actividades que se desarrollan dentro de la jornada de trabajo.</p> <p>5. En relación a las exigencias de responsabilidad del cargo, se sugiere claridad en los manuales de funciones y responsabilidades, racionalizando de una manera equitativa las actividades a desarrollar por cada uno de los trabajadores.</p> <p>6. Frente a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que</p>
--	--	--

		se realiza, se sugiere desarrollo de actividades recreativas y culturales, procesos de capacitación, cumplimiento de las obligaciones económicas (en tiempo y cuantía) y refuerzo positivo de los logros de los empleados.
<b>GRUPO B INTERVENIR</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje</b>	Estrés	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar entrevistas semiestructuradas para determinar a nivel individual los factores que puedan estar afectando su salud, fuentes de estrés y creación de estrategias de afrontamiento positivo, estilos de vida y trabajo saludable (personal con alto grado de estrés).</li> <li>2. Implementar el monitoreo de sintomatología asociada al estrés desde los exámenes médicos periódicos.</li> <li>3. Programa de acondicionamiento físico.</li> <li>4. Implementar el programa de pausas saludables en el tema psicosocial.</li> <li>5. Generar un proceso de formación para mejorar los estilos de afrontamiento dirigido al personal con alto nivel de estrés.</li> </ol>
<b>Servicios Generales, Mantenimiento y Conserje</b>	<b>INTRALABORAL</b> <b>Dominio</b> Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. <b>Dimensiones</b> Relaciones Sociales en el Trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relaciones Sociales en el Trabajo, se sugiere realizar talleres y campañas con el personal en general de comunicación y relaciones interpersonales. En este ítem hacer énfasis en el respeto, comunicación asertiva, manejo de relaciones interpersonales y fortalecimiento de redes de apoyo social.</li> <li>2. En referencia a las Características del Liderazgo, fortalecimiento de las habilidades de</li> </ol>



	<p>Características del Liderazgo</p> <p><b>Dominio</b></p> <p>Demandas del Trabajo</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<p>planeación, comunicación y apoyo de las personas que asignan el trabajo en la organización. Desarrollo de estrategias formativas tendientes a mejorar la comunicación entre compañeros y las relaciones positivas en el trabajo. Hacer énfasis en el respeto.</p> <p>3. En referencia a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, se propone la implementación del programa de acondicionamiento físico y pausas saludables a nivel osteomuscular y psicosocial.</p> <p>4. Definir y elaborar el perfil ampliado de los trabajadores, recopilando la información sobre los factores motivacionales y las competencias personales de los trabajadores, las cuales no necesariamente se relacionan con las funciones del cargo que ocupan, por ejemplo habilidades artísticas, deportivas, etc.</p>
--	---	---



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educar para construir el futuro de todos



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educar para construir el futuro de todos



## **XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abello B, A., & Lozano T, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo Psicosocial y clima organzaicional en el ambito laboral*. Obtenido de Maestria en administracion en salud, Universidad del rosario :  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
- Arias Arango, D. (2010). *Psicologia, trabajo y bienestar. Revista electronica de psicologia social, Poiesis No 19.*
- Aristizabal , A., Valencia , L., & Velez, N. (2016). *Factores de riesgo en alguno docentes del sector publico de la ciudad de Manizalez*. Obtenido de Programa especializacion gerencia del talento humano, Univerisdad de manizalez :  
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2963/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20ALGUNOS%20DOCENTES%20DE%20INSTITUCIONES%20PU%3CACBLICAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MANIZALES%20-%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo T, R. (2012). *Habilidades gerenciales, Cap 6; Gestion emocional y la habilidad para relacionarse*. Mexico: Editorial ECOE.
- Avila B, H. (2006). *Introducion a la metodologia de la investigac ion* . Mexico: edicion electronica texto completo en [www.eumed.net/libros/2006/203/](http://www.eumed.net/libros/2006/203/).
- Bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país, Decreto 614 de 1984 (Ministro de Trabajo y Seguridad Social 14 de Marzo de 1984).
- Beleño, R., & Ucros , M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosociales y niveles de estres en trabajadores administrativos de la universidad de la costa cuc en el 2014*. Obtenido de Maestria en educacion, Universidad de la costa de CUC:  
<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence>
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigacion, cuarta edicion*. Colombia: Editorial Pearson.
- Codigo Sustantivo, d. (27 de Febrero de 2018). *Art 158*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)
- Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 1017 de 2015 (Ministerio de trabajo 26 de Mayo de 2015).
- Fernnandez N, M. (Diciembre de 2015). *Protocolos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. Obtenido de Factor

prevencion:

[http://www.factorprevencion.com.co/cliente/factorprevencion.com.co/galeria/documento/protocolos-para-la-promocion-prevencion-e-intervencion-dic-2015\\_65.pdf](http://www.factorprevencion.com.co/cliente/factorprevencion.com.co/galeria/documento/protocolos-para-la-promocion-prevencion-e-intervencion-dic-2015_65.pdf)

Freire, P. (2004). *Pedagogia de la autonomia*. España: Editorial Siglo XXI.

Garrosa, E., Moreno, B., Rodriguez, R., Martinez, M., & Ferrer, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abono: un estudio multi-muestra. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, vol 25. numero 2, 149-163.

Giova, P., & Rivera, J. (2013). *Menos lideres mas liderzgo*. España: LID Editorial.

Iglesias, V. (s.f.). *Diseño Transversal*. Obtenido de [http://www.bvsde.paho.org/cursoa\\_epi/e/pdf/modulo9.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/pdf/modulo9.pdf)

Jimenez R, L. (Febrero de 2013). *Factores psicosociales intralaborales, un estudio empirico en una empresa de carbon mineral*. Obtenido de Proyecto de tesis de maestria, Universidad de Manizalez: [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/878/Jimenez\\_Ruiz\\_Luz\\_Karine\\_2013.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/878/Jimenez_Ruiz_Luz_Karine_2013.pdf?sequence=1)

Kopelman. (1988). *Administración de la productividad de las organizaciones*. Mexico: Editorial McGraw Hill.

Lazarus, R. (1966). *El estrés psicológico y el proceso de afrontamiento*. Nueva York: McGraw Hill.

Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, Ley 1616 de 2013 (Ministerio de salud y protección social 21 de Enero de 2013).

Mansilla, I. (2010). *Manual de riesgos Psicosociales en el trabajo*. Obtenido de Teoría y práctica: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Martin, P., Salanova, M., & Peiro, J. (1994). *El estrés Laboral cajón de sastre*. Obtenido de Universidad de Valencia: [file:///C:/Users/Juan%20Moreno/Downloads/Dialnet-ElEstresLaboral-793102%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Juan%20Moreno/Downloads/Dialnet-ElEstresLaboral-793102%20(4).pdf)

Ministerio de protección, S. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de MPS: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>

Ministerio de salud, y. (2015). *Encuesta nacional de salud mental, Bogotá*. Obtenido de Ministerio de salud y protección social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/presentacionencuesta-nacional-salud-mental-2015.pdf>

- Ministerio de trabajo, y. p. (Junio de 2013). *Dimensiones de riesgo psicosocial en el trabajo*.  
Obtenido de Departamento de prevención de riesgos laborales; Instituto de seguridad social:  
[www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones\\_de\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.pdf](http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf)
- Moncada , S. (2007). *Conferencia Trabajos repetitivos y estrés*. Uruguay: Instituto sindical en el trabajo ambiental y salud (ISTAS).
- Moreno , B., Garrosa, E., Rodriguez, R., Martinez , M., & Ferrer , R. (Agosto de 2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones; Vol 25, No 2, 149-163*. Obtenido de Scielo, : [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622009000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000200005)
- Moyano Avila , A. (Noviembre de 2014). *Relaciones sociales en contextos organizacionales*.  
Obtenido de Escuela de medicina y ciencia de la universidad del rosario:  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf>
- Narvaez, M. (2015). *Relacion entre el exceso de exigencias psicologicas del trabajo en los factores de riesgo psicosocial en People Contact SAS*. Obtenido de Especializacion en gerencia del talento humano, Universidad de Manizales:  
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2373/Trabajo%20Especializacion%20GTH%20Maria%20Cristina%20Narvaez%20H.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- OIT. (s.f.). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo; Capitulo 34. *Factores psicosociales y de organizacion, Capitulo cinco; Salud mental* .
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Obtenido de Tesis opcion de grado científico de doctor en ciencias de la salud, escuela nacional de salud pública ; La habana, Cuba :  
[http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- Organizacion Mundial, d. I. (1992). *Calificacion estadistica internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud 10ª Revision CIE10*. Obtenido de (OMS).
- Reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código, Ley 1090 de 2006 (Ministerio de la protección social 06 de Septiembre de 2006).
- reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país., resolución 1016 de 1989 (Los ministerios de trabajo y seguridad social y de salud 31 de Marzo de 1989).

Reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional., Resolucion 1075 de 1992 (Ministerio de trabajo y seguridad social 24 de Marzo de 1992).

Regulacion derecho fundamental a la salud , Ley 1751 de 2015 (Ministerio de salud y proteccion social 16 de Febrero de 2015).

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, Resolucion 2646 de 2008 (Ministerio de proteccion social 23 de Julio de 2008).

Rivera , N. (20 de Marzo de 2016). *Como las largas jornadas de trabajo influyen negativamente en la salud*. Obtenido de Hipertextual: (<https://hipertextual.com/2016/03/largas-jornadas-de-trabajo-efectos>).

Sarsosa Prowersk, K., Charria Ortiz , V., & Arenas Ortiz, F. (14 de Julio de 2014). . *Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia)*. Obtenido de Rev. Gerencia polit. Salud: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyeps13-27.cрпи>

Sociedad colombiana , d. (2012). *Promocion de la salud y prevencion de la enfermedad en el trabajo*.

Tabal de enfermedades laborales, Decreto 1477 de 2014 (Ministerio de trabajo 05 de Agosto de 2014).

Villalobos , G. (22 de 06 de 2004). Vigilancia epidemiologica de los factores psicosociales, apreciacion conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo Numero 14*, 197-201.

Villalobos , G., & Hernandez, G. (Julio de 2015). *Prevalencia de riesgos psicosociales en un grupo de docentes del distrito capital*. Obtenido de Maestria en salud ocupacional y ambiente; Univerisidad del rosario: <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10740>



### **XIII. ANEXOS**

#### **13.1. Formatos y cuestionarios**

#### **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A**

##### **INSTRUCCIONES**

Le agradecemos contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre **su trabajo**.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Tenga en cuenta que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá una hora para contestar todas las preguntas.

*Gracias por su colaboración.*

##### **IDENTIFICACIÓN \_\_\_\_\_**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del (los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

**UNIMINUTO**

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El espacio donde trabajo es cómodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que Usted tiene a cargo

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	Siento que puedo confiar en mi jefe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82	Hay integración en mi grupo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83	Mi grupo de trabajo es muy unido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102	Mi trabajo en la empresa es estable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103	El trabajo que hago me hace sentir bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105	Hablo bien de la empresa con otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección (115-123)

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Soy jefe de otras personas en mi trabajo

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección: **CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES.**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita				
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño				
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo				



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**

Le agradecemos contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, y responda a **todas** las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “**X**” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

*Gracias por su colaboración.*

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					

5	La zona donde vivo es segura								
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia								
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden								
8	Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones								
9	Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte								
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas								
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz								
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero								
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo								

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					

24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	La relación con mi familia cercana es cordial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN** Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

			e		
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Problemas respiratorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Dolor de cabeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Cambios fuertes de apetito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Dificultad en las relaciones familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Dificultad en las relaciones con otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Sensación de aislamiento y desinterés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Sentimientos de sobrecarga de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo		UNIMINUTO	Corporación Universitaria Minuto de Dios	
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17	Cansancio, tedio o desgano				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19	Deseo de no asistir al trabajo				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21	Dificultad para tomar decisiones				
22	Deseo de cambiar de empleo				
23	Sentimiento de soledad y miedo				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27	Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				