

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE
DEMANDA DEPARTAMENTAL DE UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD
EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA, (2018)

JULIANA ANDREA LUNA

Administradora de Empresas

IBÓN JAKELINE SOLARTE PINO

Psicóloga

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

Universidad Santiago de Cali

Facultad de Salud

Santiago de Cali

2019

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE
DEMANDA DEPARTAMENTAL DE UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD
EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA, (2018).

JULIANA ANDREA LUNA

Administradora de empresas

IBÓN JAKELINE SOLARTE

Psicóloga

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

Tutor de Tesis

Dr. Álvaro Castro

Especialista en Gerencia de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

Universidad Santiago de Cali

Facultad de Salud

Santiago de Cali

2019

Con toda gratitud a todas
las personas que
contribuyeron al éxito de
esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción	12
1.2 Formulación del problema.....	14
2 JUSTIFICACIÓN	15
3 Objetivos	19
3.1 General	19
3.2 Específicos.....	19
4 MARCOS DE REFERENCIA.....	20
4.1 Marco Teórico	20
4.2 Marco conceptual.....	33
4.2.1 Glosario de términos	33
4.3 Marco Ético	37
4.3.1 Normatividad Internacional	37
4.3.2 Normatividad Nacional.....	39
4.4 Consideraciones éticas	47
4.5 Marco Disciplinario.....	53
4.6 Marco Contextual.....	54
4.7 Estado del Arte.....	55
5 METODOLOGÍA.....	59
5.1 Población de estudio.....	59

5.2 Variables de estudio.....	60
5.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	62
5.4 Ética y Limitaciones	63
6 ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	64
6.1 Aplicación de cuestionarios.....	64
6.2 Análisis Sociodemográficos	65
6.3. Análisis Resultados Nivel de Estrés.....	69
6.3.1 Cuestionario de Evaluación de Estrés.	69
6.4. Análisis Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral	71
6.4.1 Cuestionarios para los factores de riesgo psicosocial intralaboral.	71
6.5. Análisis Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Extralaboral	78
7. DISCUSION	82
8. CONCLUSIONES.....	85
9. BIBLIOGRAFÍA	86

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagramación 1. Dominios de las condiciones intralaborales.....	21
Diagramación 2. Sinopsis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo ..	32

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Condiciones intralaborales	23
Cuadro 2. Condiciones extralaborales	24
Cuadro 3. Nivel de responsabilidad técnica	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Riesgo Psicosocial	56
Tabla 2. Nivel de Estrés Profesional	57
Tabla 3. Nivel de Estrés del Colaborador	57
Tabla 4. Operacionalización de las variables de estudio.....	60
<i>Tabla 5 Información sociodemográfica y ocupacional.....</i>	<i>65</i>
Tabla 6 <i>Clasificación empleados según Rango de Edad</i>	<i>66</i>
Tabla 7 <i>Clasificación empleados según Estado Civil</i>	<i>67</i>
Tabla 8 <i>Clasificación empleados según Escolaridad</i>	<i>67</i>
Tabla 9 <i>Clasificación empleados según Tipo de Vivienda</i>	<i>68</i>
Tabla 10 <i>Clasificación empleados Según Niveles de Estrés.....</i>	<i>69</i>
Tabla 11 <i>Clasificación empleados Según Niveles de Riesgo Intralaboral</i>	<i>75</i>

Tabla 12 Nivel de Riesgo Intralaboral según Dominios.....	76
Tabla 13 <i>Nivel de Riesgo según Dimensiones del Dominio Recompensas</i>	77
Tabla 14 <i>Dimensiones Riesgo Psicosocial Extralaboral</i>	78
Tabla 15 Clasificación empleados según Nivel de Riesgo Extralaboral	79
Tabla 16 Nivel de Riesgo Extralaboral según Dimensiones.....	80

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Carta Institucional USACA	91
Anexo 3. El Instrumento (Batería)	93
Anexo 4. Consentimiento Informado	103

INTRODUCCIÓN

A pesar de que en la contemporánea entidad empresarial: el clima organizacional o las condiciones contextual – laborales han alcanzado un grado superior de tecnificación mediante el uso intensivo – extensivo de las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (NTICS), factor que hace menos gravosas las pertinentes actividades laborales; académicamente el recurso humano es mediana y altamente formado para ello; la infraestructura física y logística de los servicios internos, a disposición del empleado y/o del trabajador, relativamente son óptimas; prevalece una normatividad laboral que beneficia, en principio, a los vinculados suyos y que frente a la actual crisis laboral estructural, genera fuentes de trabajo e ingresos formales y le permite a los vinculados una relativa movilidad social horizontal, el empleado y/o el trabajador presentan diversas situaciones o conductas laborales e individuales, problemáticas que inciden notablemente en su comportamiento y producción laboral y que hoy, tales condiciones adversas técnicamente son conceptualizadas como ‘Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo’ (FRPT).

La etiología de esa problematización, en principio, está fundada en aspectos y factores personal – individuales estrictamente de orden psicosocial y, también, organizacionales como: desmotivación hacia el trabajo; actividades rutinarias y/o monótonas; porque la funcionalidad laboral está enmarcada en un horario de actividades que impide o limita la autonomía individual; a la situación salarial de la

mayoría de los vinculados (por efectos normativos del salario mínimo mensual legal vigente) que considera que tales emolumentos son precarios; por la regular o mediana calidad del clima organizacional; por trabajo extracontractual no acordado (actual fenómeno laboral de la 'disponibilidad' del empleado y del trabajador); por la interdependencia con los usuarios externos de la organización que requieren sus servicios y, usualmente, con diversos niveles de aprendizaje y de cultura que tácitamente chocan con las perspectivas culturales propias de quien atiende ese servicio y por eventuales factores extra – organizacionales o laborales que afectan la productividad y la integración de las actividades asignadas.

Una de las organizaciones empresariales que presenta mayores situaciones críticas al implementar el respectivo servicio para el usuario externo son las entidades prestadoras de salud, EPS, dado que tal usuario está afectado por una carga emocional negativa, naturalmente comprensible, frente a su estado de salud, la cual es manifiesta y recepcionada por el dependiente del servicio o porque la carga laboral, producto de la gran demanda de los servicios EPS, rebasa las condiciones ambientales en contra de las expectativas y funciones normales del usuario interno generándose, en consecuencia, diversos y complejos FRPT.

En concordancia a tales factores, el presente proyecto de investigación: 'Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Gestión de Demanda Departamental de la Empresa Prestadora de Salud (2018)', es un estudio de carácter cuali – cuantitativo, de corte transversal, correspondiente a la anualidad de 2018, de la

eventual problemática a conocerse en esa EPS seleccionada -sede Departamental Cauca, mediante la aplicación de los instrumentos contentivos para ello y contenidos en el documento – guía oficial ‘Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial’, estructurado por Villalobos et al y editado por el Ministerio de Protección y Seguridad Social de la República de Colombia, siendo preferencialmente sus beneficiarios los trabajadores y empleados adscritos al área de Gestión de Demanda Departamental de la Empresa Prestadora de Salud y en pro del mejoramiento de las actuales condiciones laborales en que operan.

El objetivo general de la investigación planteada es el identificar eventuales factores de riesgo psicosocial de orden intra - laboral, extra - laboral y de estrés que estuviesen afectando a los empleados de esa área administrativa a muestrearse y determinar la etiología de esos FRST a identificarse. Los resultados a lograrse o generados por el proceso investigativo serán socializados y discutidos entre los empleados y trabajadores a muestrearse y/o que bien participen del estudio vinculados a la entidad seleccionada. Como es natural y obligatorio en este tipo de estudios de Ciencias de la Salud, el mismo estará determinado y enmarcado por la normatividad ética nacional e internacional instituida para tales fines investigativos.

La estructuración general del proyecto de investigación está sustentada en los siguientes contenidos tentativos: Anexos preliminares; Introducción; Situación problemática; Justificación; Diseño de los objetivos de la investigación; Marcos

Referenciales; Metodología; Plan de análisis de la información; Consideraciones Éticas; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones; Referencias y Anexos finales.

Por último, frente a las rigurosas exigencias metodológicas y éticas aplicables para este tipo de estudio o por las inevitables limitaciones del trabajo, los autores - estudiantes anticipadamente aclaran que esta investigación, antes que todo, está soportada y enmarcada en criterios de formación eminentemente académicos según las pautas curriculares de los estudios de postgrado de la especialización cursada en 'Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo' impartidos por la Universidad Santiago de Cali, departamento del Valle del Cauca, República de Colombia.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción

Desde una perspectiva general, dentro del área de Gestión de Demanda Departamental de la EPS seleccionada son manifiestos varios aspectos ambientales - laborales estresantes que bien pueden estar afectando la normal productividad y estabilidad emocional de sus administrativos, aspectos como los siguientes:

Debido a que el diseño arquitectónico de la sede administrativa no fue estructurado tendiente a desarrollar el objeto social de la entidad, el área de Gestión de Demanda opera en espacios cerrados inadecuados afectando la eficacia o mayor funcionalidad administrativa por lo que se presenta hacinamiento o concentración de servidores. Tales inadecuados espacios generan una permanente desatención de las actividades laborales de sus administrativos, actividades preferiblemente de carácter intelectual.

Para evitar la radiación solar, de manera permanente debe mantenerse cubierta la fachada instalada en vidrio traslúcido por lo que esos espacios administrativo – laborales deben ser iluminados artificialmente con luminarias fluorescentes, de balastro magnético y electrónico, para aplicaciones de iluminación de techo bajo. Por dicha concentración de luminarias, es válido afirmar que en esas áreas administrativas se genera y concentra el calor emitido por tales aparatos luminarios, factor que bien podría afectar la salud del administrativo; por ser

espacios cerrados, las dependencias administrativas carecen de una ventilación natural por lo que se recurre a una artificial, factor que bien podría afectar la salud del administrativo.

Por las particulares actividades administrativas de esta dependencia, es permanente la presencia y atención de todo tipo de usuarios y visitantes ocasionales y porque usualmente las gestiones realizadas son mediante explicaciones y aclaraciones verbales, se crea una cacofonía la cual es un efecto acústico desagradable que resulta de la combinación de sonidos y voces altisonantes poco armónicos, estas se disipan por medio ambiental que genera en el servidor continua desconcentración de sus actividades y molestias por ello.

No hay un determinado o fijado horario de atención exclusiva para los usuarios interno y externo por lo que el servidor siempre está atendiendo simultáneamente diversos asuntos administrativos de manera urgente, inmediata o perentoria, además de gestionar / tramitar los de orden normal, situación que se torna en continuo factor ambiental estresante. Si bien los puestos de trabajo están individualizados, ello no es suficiente pues no están distribuidos ni adecuados arquitectónica ni ergonómicamente para una adecuada productividad y concentración laboral por estar concentrados o diseminados de manera anti-funcional, como por ejemplo: las estaciones de trabajo carecen de brazos extensores que impidan o mitiguen la generación del Síndrome del Túnel del Carpio al estar nivelado el brazo y la mano en toda su longitud de manera cómoda o adecuada para una normal actividad de digitación.

Para una mayor efectividad de las gestiones pertinentes y/o mejoramiento de la productividad y del tiempo empleado, en esta área a muestrearse no se ha instalado la correspondiente Intranet. Su instalación facilitaría o mejoraría indirectamente las intercomunicaciones laborales y sociales de los servidores al hacerlas expeditas dado que no habría mayormente elementos externos distractores y el tiempo productivo alcanzaría mejores índices de optimización.

En atención a esos así empíricamente presentados FRP en esa área administrativa a muestrearse, se encuentra un vacío investigativo intra - empresarial y de manifiesta competencia del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo por lo que este estudio sí es pertinente y adecuado a las exigencias y condicionamientos normativos al respecto.

1.2 Formulación del problema

Con sustento en la prenotada caracterización ambiental que se presenta es esa dependencia administrativa de la Empresa Prestadora de Salud, se formula el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados del área de gestión de demanda departamental de la empresa promotora de salud en el departamento del Cauca en el año 2018?

2 JUSTIFICACIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1993 definió los factores de Riesgo Psicosocial como las:

...interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, y, por otra parte, 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 rendimiento y la satisfacción en el trabajo 1.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades se plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. Lo que lleva a que este tipo de factores perjudiquen el ambiente laboral y organizacional, es decir, se convierte en una situación a intervenir de las compañías, pues afecta directamente la salud física y mental de los colaboradores que por supuesto afectara a la empresa en su rendimiento organizacional. Por ello los factores de riesgo psicosocial son un elemento que se debe estudiar y se de abordar desde el campo psicosocial, organizacional y clínico².

Los riesgos psicosociales son unos de los factores más importantes dentro del contexto en el nuevo sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo lo

cual tiene su base normativa en el decreto 1072 del 2015. Estos factores de riesgo psicosocial han conllevado a enfermedades laborales y accidentes de trabajo como, también, enfermedades en la salud mental como depresión y trastornos de ansiedad. Por ello, este tipo de investigación es de gran importancia y necesidad para la organización ya que se contribuirá al mejoramiento del ambiente laboral, las relaciones interpersonales, los puestos de trabajo y, por ende, la salud mental del dependiente y si no se diagnostican tempranamente, esos factores afectarán directamente el desempeño y la eficiencia de los colaboradores en el rol laboral asignado³.

Según la revista científica de la Universidad del Norte del Departamento de Salud Publica en la Ciudad de Barranquilla, se reporta que en Colombia:

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve⁴.

Por tal motivo se considera necesario continuar investigando en este campo, ya que la Legislación Colombiana y las dinámicas laborales lo han venido exigiendo en la actualidad.

En Colombia, según la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST), durante el año 2007, mostró que los factores de riesgo ocupacionales más frecuentes son los

psicosociales y los ergonómicos. Datos coherentes con los informes nacionales de enfermedad profesional y las reclamaciones en juntas de calificación. Todo esto hace que sea importante conocer la prevalencia de los riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral.

A pesar de la modernización del espacio administrativo en las actuales organizaciones empresariales; del mejoramiento de la calidad ambiental y de las condiciones del trabajo; de disponibilidad de tecnificados recursos logísticos de apoyo para las actividades laborales y de una relativa mediana y alta cualificación profesional en su desempeño laboral, el empleado y/o el trabajador vienen siendo afectados en su seguridad y salud laborales por diversos e intangibles factores de riesgo psicosocial del trabajo, FRPST, que ameritan ser investigados por diversas razones: para estabilizar el clima laboral; mejorar u optimizar la respectiva productividad de los afectados y como objetivo predilecto, contrarrestar las implicaciones de esos FRPST en la seguridad y salud laborales del servidor, situaciones de la que no es ajena la EPS a muestrearse o de cualquier organización empresarial que está siendo afectada por tales fenómenos de salud laboral..

Según esas condiciones ambientales del espacio administrativo del área de Gestión de Demanda Departamental de la Empresa Prestadora de Salud, a muestrearse, eventualmente ellas se constituyen en FRPST contra la seguridad y salud laborales de sus administrativos por lo que debe mejorarse esas limitaciones

ambiental – laborales y contrarrestar los demás FRPST que bien aparecieren en el transcurso investigativo para evitarse tales riesgos.

Desde una perspectiva normativa y organizacional, es válidamente procedente el investigar este tipo de situaciones que estén afectando el clima organizacional – laboral de los empleados y/o trabajadores, tal como es la actual propuesta a desarrollarse en la dependencia seleccionada, Gestión de Demanda Departamental adscrita a la Empresa Prestadora de Salud, proyecto a desarrollarse en la presente anualidad y bajo los criterios metodológicos guía oficial ‘Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial’ 5.

Por ello, es pertinente y relevante esta iniciativa de investigación cuyos resultados y beneficios deben redundar en el mejoramiento de tales limitadas condiciones de trabajo y en la mitigación o erradicación de esos FRPST en beneficio de la salud integral del administrativo.

3 OBJETIVOS

3.1 General

Determinar los factores de riesgo psicosocial en el área de Gestión de Demanda Departamental de una Empresa Promotora de Salud en el departamento del Cauca, (2018).

3.2 Específicos

- Evaluar los niveles de Estrés en el área de Gestión de Demanda Departamental de una Empresa Promotora de Salud en el departamento del cauca, (2018).
- Identificar los riesgos intralaborales en el área de Gestión de Demanda Departamental de una Empresa Promotora de Salud en el departamento del cauca, (2018).
- Identificar los factores de riesgo psicosocial extra-laborales en el área de Gestión de Demanda Departamental de una Empresa Promotora de Salud en el departamento del cauca, (2018).

4 MARCOS DE REFERENCIA

4.1 Marco Teórico

Con la creciente cualificación tecno – administrativa; por la precariedad de los diseños arquitectónicos y dotación de los espacios administrativos; con una continua atención a todo tipo de usuarios externos y, por tanto, mayor volumen de actividades laborales y de comunicación especializadas y ordinarias de la moderna organización empresarial, ello genera especiales dinámicas y sinergias, presiones e intensas actividades laborales endo / exo-organizacionales en todo el conjunto de los empleados o administrativos afectando o influyendo en sus cotidianos comportamientos individuales, tanto en el mismo ambiente laboral como en sus particulares contextos situacional – familiares y en los sociales donde se encuentren, situación que se agrava si el ambiente laboral donde opera esa fuerza de trabajo es generador de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, FRPT, problematización organizacional – empresarial que profesionalmente viene siendo conceptualizada, conocida e intervenida por el novedoso campo investigativo de la seguridad y salud en el trabajo. Esos FRPT presentan diversas perspectivas conceptuales, como siguen: Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Art. 3) (...). Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la

organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Resolución 2646 de 200, Art. 5).

Las 'Condiciones intralaborales' son los aspectos laborales como tales propios de la organización donde opera el empleado y técnicamente se definen como: "Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo" 5. En concordancia con las diversas posturas analíticas de los teóricos de los factores psicosociales laborales, se han determinado: (...) 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 y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psico – social 5 (Ver diagramación 1. Dominios de las condiciones intralaborales).

Diagramación 1. Dominios de las condiciones intralaborales



Fuente: Diseño propio, con información de Villalobos / Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Los Requerimientos de la actividad laboral son “(...) 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 5. El Control sobre las actividades laborales 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 de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo 5. El Liderazgo y relaciones organizacionales en el trabajo. El liderazgo hace referencia a las interrelaciones personales / individuales creadas o establecidas “(...) 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” 5. Las relaciones organizacionales o sociales laborales indican o manifiestan: (...) la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales,

como la cohesión⁵. El componente del ‘Dominio’ aborda la temática de: (...) 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 ⁵. Gráficamente se presentan esas variables intralaborales, como sigue en el Cuadro 1:

Cuadro 1. Condiciones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Las ‘Condiciones Extra laborales’ que bien pueden “...influir en la salud y bienestar del individuo...” 5. Abarcan los contextos familiar, social y económico del empleado y que en el siguiente Cuadro 2 se enlistan tales condiciones:

Cuadro 2. Condiciones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Las ‘Condiciones Individuales’ del empleado corresponden a las: (...) características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes 5.

Eventualmente esas ‘Condiciones Individuales’ del empleado también estarían determinadas por la calidad de la institucionalización suya, nuevo fenómeno laboral en la actual organización empresarial, fenómeno aún no estudiado

ampliamente y que, empíricamente, se entiende como la permanente y continua vinculación e integración laboral y psico –social del empleado a la empresa donde labora de tiempo atrás, institucionalización que se produce cuando ese dependiente supera el primer quinquenio de la vinculación dado que el ambiente empresarial – laboral ha llenado o satisfecho sus expectativas de vida social y personal y, por tanto, ve en esa vinculación laboral un seguro medio de sobrevivencia laboral (en estos medios empresariales / sociales de escasa y difícil empleabilidad).

Son características de una institucionalización organizacional de un dependiente: la estrecha amistad personal con los directivos y administrativos; el conocimiento pleno de la dinámica y sinergias productiva y administrativas de organización en todas sus Unidades; la rutinización de las actividades en tiempo prolongado (un ejemplo extremo: el empleado digitador de documentos puede llegar a adquirir una experticia en la digitación de documentos por lo que domina perfecta y mecánicamente el uso del teclado del PC y sin posar la vista en él); el uso y empleo diario de una jergonza o del respectivo tecnolecto que se haya insertado en la organización entre sus empleados; el conocimiento de la dinámica y sinergia del mercado donde interviene la empresa; la rutinización en la actividades productivas que le correspondan, junto al horario laboral asignado y, lo más significativo, carece o no de movilidad laboral ascendente, es decir, se mantiene en el mismo puesto de trabajo o es ascendido permanentemente hasta llegar al nivel máximo de desempeño].

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión 6.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Acoso psicológico, laboral y sexual, violencia ejercida por terceros. (3)

...condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo⁷.

La OIT y la OMS definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. Físicamente pueden causar insomnio, desordenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva. En la empresa el riesgo psicosocial se manifiesta con ausentismo, alta rotación de personal, disminución en la productividad y por supuesto en los ingresos 8(5)

(...) factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración; Según esta conceptualización, un FRPT bien puede constituirse en un estresor o en un conjunto de ellos 9.

Los factores psicosociales intralaborales son las características del trabajo y su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Una de las consecuencias más importantes sobre la salud del individuo es el estrés laboral¹⁰.

Los factores de riesgo psicosociales son concordantes con la pertinente productividad a que genera o desempeña el trabajador y/o el empleado y que pese a las novedosa tecnología administrativa y operacional que facilita el trabajo, las nuevas condiciones y exigencias laborales son de orden intelectual y organizacional generando mayores exigencias de producción por lo que el empleado y/o el trabajador están sometidos a esas presiones y dinámicas intra – organizacionales que bien terminan en generar los indeseados factores de riesgo psicosocial:

Mientras algunos de los riesgos físicos se reducen, aumentan los de carácter psíquico debido a que la actividad laboral sufre una transición de lo meramente físico a lo intelectual o mental, destacando la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros, que se postulan como meta central de la actividad productiva. Por tanto, la carga mental se convierte en fuente de amenaza contra el bienestar psicológico y la salud de todos los individuos de una empresa¹¹.

Los factores psicosociales comprenden los que: pueden adoptar valores —por exceso, por defecto o por configuración— adversos o desfavorables que pueden

afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea¹².

En la contemporánea organización empresarial, los factores de riesgo psicosocial se constituyen en causal estructural de primer orden y atentatorios contra la estabilidad emocional y física del trabajador y del empleado por lo que:

Una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros. Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social ¹³.

Los tratadistas de la Salud Ocupacional y Laboral consideran que en el ambiente ídem y/o en el empleado / trabajador se generan dos tipos de enfermedades: las patologías comunes, que bien afectan a toda la población (gripes, por ej.) y las laborales (que son específicas en su cobertura poblacional y contextual) por lo que:

Las enfermedades que afectan a los trabajadores son de dos tipos: la enfermedad común y las enfermedades asociadas a la actividad del trabajo o al medio laboral. Estas enfermedades hacen referencia a todo suceso patológico que se supone fue inducido por el trabajo o por la exposición a los factores de riesgo¹⁴.

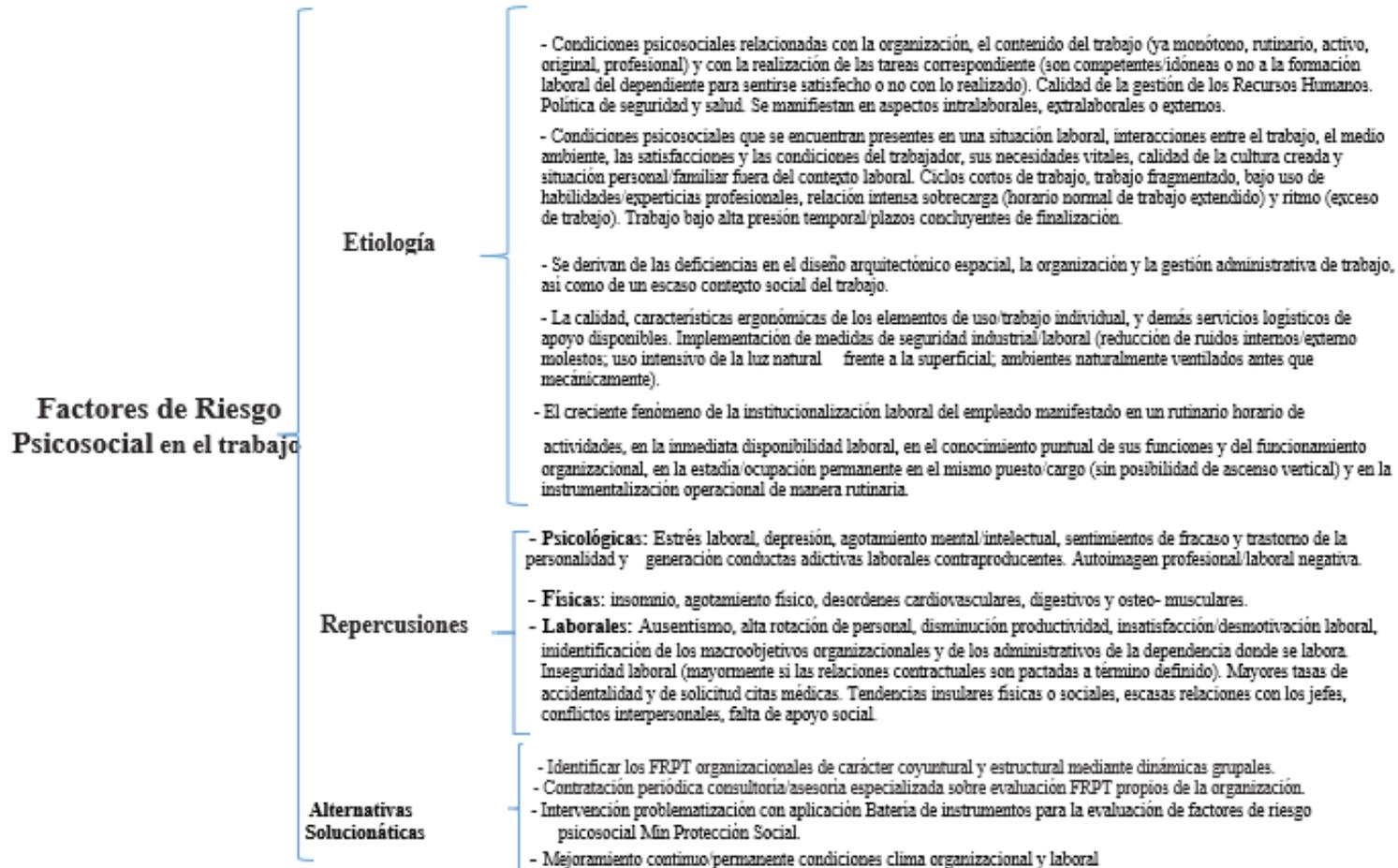
Para atender los riesgos psicosociales laborales el Estado ha establecido el Sistema General de Riesgos Laborales cuya cobertura institucional es:

- El Sistema General de Riesgos Laborales articula el sistema de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través de planes de salud ocupacional y prevención de riesgos al tiempo de atender los siniestros laborales por medio de las prestaciones de subsidio por incapacidad, indemnización por incapacidad permanente parcial, pensión de invalidez y pensión de sobrevivientes. El sistema reconoce las siguientes prestaciones: Prestaciones asistenciales hasta la recuperación del afectado y Prestaciones económicas: Subsidio por incapacidad por accidente o enfermedad laboral; Indemnización por pérdida de capacidad laboral; Pensión de invalidez; Sustitución pensional y Auxilio funerario ¹⁵.
- En el estudio de revisión sobre las distintas investigaciones adelantadas en Colombia sobre la caracterización de los factores de riesgo psicosocial, donde se demuestran que la investigación sobre los factores psicosociales intralaborales en Colombia ha sido diversa temáticamente hablando. No sucede así con respecto a los factores psicosociales no laborales, categoría

definitivamente poco investigada y analizada en nuestro contexto. Cabe señalar que la investigación empírica se ha concentrado exclusivamente en describir los factores de riesgo, ya sea de manera cuantitativa o cualitativa¹⁶.

- Para algunos teóricos de la Salud Ocupacional, los factores de riesgo laboral se ocasionan porque la Administración no implementa políticas preventivas para la conservación y estabilidad del bienestar del empleado limitándose o dependiendo de la cobertura social del mismo ya que: La falta de acciones preventivas y de políticas de salubridad hace que se preste atención sólo cuando la energía productiva se encuentra en niveles demasiado bajos, o cuando la alteración de salud se ha convertido en una enfermedad que obstaculiza el trabajo o incapacita para laborar. La falta de acciones preventivas y de políticas de salubridad hace que se preste atención sólo cuando la energía productiva se encuentra en niveles demasiado bajos, o cuando la alteración de salud se ha convertido en una enfermedad que obstaculiza el trabajo o incapacita para laborar¹⁷.
- En la siguiente diagramación 2, 'Sinopsis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo', sinópticamente se presentan esas diversas conceptualizaciones FRPT, eventual etiología, repercusiones y algunas alternativas de solución, como sigue:

Diagramación 2. Sinopsis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo



Fuente: Diseño propio con información OIT, OMS

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Glosario de términos

Autonomía: En este factor, se abarcan aspectos sobre las condiciones de trabajo relacionados con la capacidad y posibilidad propia del trabajador para la gestión y toma de decisión, sobre aspectos de la conformación temporal de la actividad laboral, así como también, sobre asuntos en materia de procedimiento y de organización del trabajo. (Nota Técnica de Prevención 926 F- Psico Factores Psicosociales: metodología de Evaluación, 2012).

Bienestar: Conjunto de juicios de valor, así como de reacciones de carácter emocional referentes al nivel de agrado, positivismo y satisfacción, resultado de las experiencias de vida (Blanch, Sahún, Cantera & Cervantes, 2010).

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Resolución 2646, 2008, p.2).

Condiciones Extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010)

Condiciones Intralaborales: Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.20).

Control y autonomía sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20).

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 (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20).

Demandas Psicológicas: Las demandas psicológicas hacen referencia a la naturaleza de las diversas exigencias a las que se enfrenta el trabajador en su contexto laboral. Dichas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional (Nota Técnica de Prevención 926 F-Psico Factores Psicosociales: metodología de Evaluación, 2012).

Dimensiones: Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.52).

Dominios: Conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.52).

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646, 2008, p.2).

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución 2646, 2008, p.2).

Factores Psicosociales: Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Resolución 2646, 2008, p.2).

Factores Psicosociales: metodología de Evaluación, 2012).

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20). El concepto de relaciones sociales en el trabajo, indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Relaciones y apoyo social: El factor relaciones y apoyo social hace referencia a todos aquellos aspectos de las condiciones de trabajo, que son producto de las relaciones que son creadas entre las personas en el entorno de trabajo. Incluye, además, el concepto “apoyo social”, que es estudiado como un factor moderador del estrés (Nota Técnica de Prevención 926 F-Psico

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Resolución 2646, 2008, p.2).

4.3 Marco Ético

4.3.1 Normatividad Internacional

4.3.1.1 Declaración de Helsinki

La Declaración de Helsinki es una propuesta de principios éticos para investigación en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificable, está destinada principalmente a los médicos y personal de salud. La Asociación Médica Mundial (AMM) insta a los involucrados en la investigación médica en seres humanos a adoptar los siguientes principios.

Principios éticos para investigación médica en seres humanos.

- El deber del médico y/o personal de salud es promover y velar por la salud de los pacientes, incluidos los que participan en investigación. Los conocimientos y la conciencia del médico y del personal de salud han de subordinarse al cumplimiento de ese deber.
- En investigación médica en seres humanos, el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses.
- El propósito principal de la investigación médica en seres humanos es comprender las causas, evolución y efectos de las enfermedades y mejorar las intervenciones preventivas, diagnósticas y terapéuticas (métodos, procedimientos y tratamientos).

Principios fundamentales para toda investigación medica

- En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la

confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.

4.3.1.2 Pautas éticas de la cioms

- Pauta 1: Justificación ética y validación científica de la investigación biomédica en seres humanos.
- Pauta 2: Comités de evaluación ética.
- Pauta 3: Evaluación ética de la investigación patrocinada externamente.
- Pauta 4: Consentimiento informado individual.
- Pauta 5: Obtención del consentimiento informado: información esencial para potenciales sujetos de investigación.
- Pauta 6: Obtención de consentimiento informado: Obligaciones de patrocinadores e investigadores.
- Pauta 7: Incentivos para participar en investigación.
- Pauta 8: Beneficios y riesgos de participar en un estudio.
- Pauta 9: Limitaciones especiales de riesgos cuando se investiga en individuos incapaces de dar consentimiento informado.
- Pauta 10: Investigación en poblaciones y comunidades con recursos limitados.
- Pauta 11: Elección del control en ensayos clínicos.

El placebo puede usarse: Cuando no existe una intervención de efectividad comprobada.

- Pauta 12: Distribución equitativa de cargas y beneficios en la selección de grupos de sujetos en la investigación.
- Pauta 13: Investigación en que participan personas vulnerables.
- Pauta 14: Investigación en que participan niños.
- Pauta 15: Investigación en que participan individuos cuyos trastornos mentales o conductuales los incapacitan para dar adecuadamente consentimiento informado.
- Pauta 16: Las mujeres y hombres como sujetos de investigación.
- Pauta 17: Mujeres embarazadas como sujetos de investigación.
- Pauta 18: Protección de la confidencialidad.
- Pauta 19: Derecho a tratamiento y compensación de sujetos perjudicados.
- Pauta 20: Fortalecimiento de la capacidad de evaluación ética y científica y de la investigación biomédica.
- Pauta 21: Obligación ética de los patrocinadores externos de proporcionar servicios para la atención de salud.

4.3.2 Normatividad Nacional

4.3.2.1 Resolución N° 008430 de 1993

Artículo 1. Las disposiciones de estas normas científicas tienen por objeto establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud.

Artículo 2. Las instituciones que vayan a realizar investigación en humanos, deberán tener un Comité de Ética en Investigación, encargado de resolver todos los asuntos relacionados con el tema.

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías: sin riesgo – con riesgo mínimo – con riesgo mayor del mínimo.

El presente estudio está clasificado **SIN RIESGO**.

a) Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

b) Investigación con riesgo mínimo: Son estudios prospectivos que emplean el registro de datos a través de procedimientos comunes consistentes en: exámenes

físicos o psicológicos de diagnóstico o tratamientos rutinarios, entre los que se consideran: pesar al sujeto, electrocardiogramas, pruebas de agudeza auditiva, termografías, colección de excretas y secreciones externas, obtención de placenta durante el parto, recolección de líquido amniótico al romperse las membranas, obtención de saliva, dientes desiguales y dientes permanentes extraídos por indicación terapéutica, placa dental y cálculos removidos por procedimientos profilácticos no invasores, corte de pelo y uñas sin causar desfiguración, extracción de sangre por punción venosa en adultos en buen estado de salud, pruebas psicológicas a grupos o individuos en los que no se manipulará la conducta del sujeto, investigación con medicamentos de uso común, amplio margen terapéutico y registrados en este Ministerio o su autoridad delegada, empleando las indicaciones, dosis y vías de administración establecidas y que no sean los medicamentos que se definen en el artículo 55 de esta resolución.

c) Investigaciones con riesgo mayor que el mínimo: Son aquellas en que las probabilidades de afectar al sujeto son significativas, entre las que se consideran: estudios radiológicos y con microondas, estudios con los medicamentos y modalidades que se definen en los títulos III y IV de esta resolución, ensayos con nuevos dispositivos, estudios que incluyen procedimientos quirúrgicos, extracción de sangre mayor al 2% del volumen circulante en neonatos, amniocentesis y otras técnicas invasoras o procedimientos mayores, los que empleen métodos aleatorios de asignación a esquemas terapéuticos y los que tengan control con placebos, entre otros.

Artículo 15. El Consentimiento Informado deberá presentar la siguiente, información, la cual será explicada, en forma completa y clara al sujeto de investigación o, en su defecto, a su representante legal, en tal forma que puedan comprenderla. A continuación, se citan los aspectos a considerar:

- a)** La justificación y los objetivos de la investigación.
- b)** Los procedimientos que vayan a usarse y su propósito incluyendo la identificación de aquellos que son experimentales.
- c)** Las molestias o los riesgos esperados.
- d)** Los beneficios que puedan obtenerse.
- e)** Los procedimientos alternativos que pudieran ser Ventajosos para el sujeto.
- f)** La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta.

Las consideraciones éticas para esta investigación han seguido los lineamientos establecidos por la Dirección de Investigación de la Universidad Santiago de Cali, en la cual se propone tener en cuenta el Código de Núremberg y el código de Helsinki y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de ciencias Médicas (CIOMS)¹⁸⁰, en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 2002, y los principios que dispone la responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en la Ley 911 de 2004.

Este estudio es considerado de sin riesgo debido a que las investigadoras solo analizaran literatura especializada, buscando comprender los riesgos de enfermedad cardiovascular en estudiantes universitarios.

La Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud en su artículo 11 reconoce este tipo de investigaciones como sin riesgo físico o biológico ya que no se hace intervención sobre variables físicas, fisiológicas, sobre la población o muestra de estudio.

MINISTERIO DEL TRABAJO DECRETO NÚMERO- 0884 DE 2012. Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1. Objeto y Ámbito de aplicación. El objeto del presente decreto es establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia. Artículo 2. Teletrabajo y teletrabajador. Para efectos del presente decreto el teletrabajo es una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC- para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El teletrabajador es la persona que en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley. Artículo 3. Contrato o vinculación de Teletrabajo. El contrato o vinculación

que se genere en esta forma de organización laboral de teletrabajo debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social para los trabajadores particulares y en las disposiciones vigentes que rigen las relaciones con los servidores públicos, y con las garantías a que se refiere el artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, y especialmente deberá indicar: 1. Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio. 2. Determinar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal. 3. Definir las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y fijar el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo. 4. Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

Artículo 153 de la Ley 100 de 1993, con el siguiente texto: Principios en la Universalidad en salud de Colombia.

UNIVERSALIDAD: El Sistema General de Seguridad Social en salud cubre a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.

SOLIDARIDAD: Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de Seguridad Social en salud, entre las personas.

IGUALDAD. El acceso a la Seguridad Social en salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza,

origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños.

OBLIGATORIEDAD. La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en salud es obligatoria para todos los residentes en Colombia.

PREVALENCIA DE DERECHOS. Es obligación de la familia, el Estado y la sociedad en materia de salud, cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo y en edad reproductiva, a los niños, las niñas y adolescentes, para garantizar su vida, su salud, su integridad física y moral y su desarrollo armónico e integral. La prestación de estos servicios corresponderá con los ciclos vitales formulados en esta Ley, dentro del Plan de Beneficios.

ENFOQUE DIFERENCIAL. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

EQUIDAD. El Sistema General de Seguridad Social en salud debe garantizar el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares, evitando que prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos pongan en riesgo los recursos necesarios para la atención del resto de la población.

CALIDAD. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

EFICIENCIA. Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.

PARTICIPACIÓN SOCIAL. Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

PROGRESIVIDAD. Es la gradualidad en la actualización de las prestaciones incluidas en el Plan de Beneficios.

LIBRE ESCOGENCIA. El Sistema General de Seguridad Social en salud asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las Entidades Promotoras de salud y los prestadores de servicios de salud dentro de su red en cualquier momento de tiempo.

SOSTENIBILIDAD. Las prestaciones que reconoce el sistema se financiarán con los recursos destinados por la ley para tal fin, los cuales deberán tener un flujo ágil y expedito. Las decisiones que se adopten en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben consultar criterios de sostenibilidad fiscal. La administración de los fondos del sistema no podrá afectar el flujo de recursos del mismo.

TRANSPARENCIA. Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.

4.4 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas para esta investigación han seguido los lineamientos establecidos por la Dirección de Investigación de la Universidad Santiago de Cali, en la cual se propone tener en cuenta el Código de Núremberg y el código de Helsinki y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de ciencias Médicas (CIOMS)¹⁸⁰, en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 2002, y los principios que dispone la responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería. Y, por último, el respeto a los participantes desde la perspectiva psicológica y captación de datos.

Para el desarrollo de la investigación, se contará con el aval del Comité de Ética de la Investigación de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, el permiso de la entidad objeto de estudio y el consentimiento informado de los participantes en el estudio.

Este estudio es considerado de riesgo mínimo, porque no se hacen intervenciones ni procedimientos invasivos, pero al trabajar en la relación con el participante para obtener la información de la investigación, se pueden desencadenar problemas en la esfera psicológica, para lo cual las investigadoras previamente buscan el soporte del equipo interdisciplinar de la institución donde se toma la muestra. De la misma manera, la relación de los riesgos y los beneficios, en la presente investigación como se ha mencionado anteriormente son mínimos, por lo tanto, los beneficios como el

acompañamiento, apoyo emocional, orientación y educación superan los riesgos, de igual forma, las participantes no incurrirán en gastos económicos. En caso de presentarse una situación como depresión, angustia psicológica, estado de ánimo bajo, se remitirá inmediatamente al servicio de orientación psicológica, se contará con el apoyo del equipo multidisciplinario de la institución de salud (Medico Intensivista, Medico General, Enfermeros profesional, Enfermera de falla cardiaca, Fisioterapeuta, Psicólogo, Trabajadora social y terapeuta ocupacional), con el fin de garantizar el bienestar en cada una de las esferas del sujeto de estudio.

Si presenta alteración psicológica se trasladará a Urgencias, donde se le brindará la atención pertinente según sea el caso, en ese momento no se abordará al sujeto para continuar con el proceso de investigación, por lo tanto, será excluido y tomado como criterio de exclusión.

Una vez el paciente, se encuentre en condiciones físicas y mentales adecuadas, se abordará nuevamente y se iniciará el proceso como se ha mencionado anteriormente, respetando los principios éticos que guiaron el desarrollo de este proyecto tales como: el respeto por la autonomía, la privacidad, la beneficencia, la no maleficencia y la reciprocidad.

Respeto a la autonomía: Los hombres y mujeres que participarán en este estudio tendrán la libertad de elegir y de determinar sus propias acciones. El consentimiento informado se constituye en el respeto del investigador al ejercicio de la autonomía de la persona para decidir su participación en la investigación después de ofrecer información completa de la naturaleza y finalidad de la investigación. A las mujeres y hombres

participantes del estudio se les informará sobre la investigación y la posibilidad de retirarse en cualquier momento, también se les informó sobre los beneficios y se les permitirá formular preguntas e inquietudes. El investigador en todo momento respetó la autonomía de los participantes.

Beneficencia: Las mujeres y hombres participantes de este estudio recibirán posteriormente al diligenciamiento de los instrumentos los siguientes beneficios:

- Información y educación sobre cuidados sobre carga laboral que genere situaciones de alteración psicológica, participación en actividad física, apoyo terapéutico mediante la implementación de grupos de baile, manualidades y lúdicas.
- Intercambiar experiencias para socializar emociones y sentimientos, detectar redes de apoyo para los participantes y familiares.

En este estudio se tuvo en cuenta la privacidad y la preservación del derecho a la intimidad, aspectos considerados al momento de recolectar los datos. Los aportes de esta investigación están orientados a la ciencia del cuidado, autocuidado y justificados por los hallazgos para mejorar los aspectos psicológicos de los participantes. El valor social está fundamentado en el beneficio que tendrán los hallazgos para realizar planes de acción con el fin de prevenir alteraciones psicológicas y cargas laborales.

Privacidad y confidencialidad: A las mujeres y hombres sujetos de este estudio se le respetó el derecho a la privacidad en todo el proceso. La identificación de información de los participantes o de la IPS Popayán no será publicada en los artículos de investigación. De igual manera la información obtenida de cada participante fue

codificada, a través de números, los cuales fueron asignados a cada instrumento diligenciado por cada participante. La información obtenida a través de los instrumentos será guardada y custodiada, bajo llave en el archivo central del centro de investigaciones y publicaciones de la IPS en ciudad de Popayán por un período de 10 años.

No maleficencia: este estudio y/o investigación, no generara ningún daño a los participantes, se centrará en recolectar información por medio de una batería diseñada por el Ministerio de Salud y la Protección social, la cual está avalada por la IPS para ser aplicada al personal, las investigadoras en honor a la ética se comprometen a no usar ningún dato personal de los participantes, no generaran ninguna.

Principio de reciprocidad: Una vez finalizada la investigación, los resultados serán presentados a la institución y a las mujeres y hombres participantes, mediante socialización abierta a través de una reunión convocada para tal fin.

Finalmente, el aporte de la investigación va dirigido a la comunidad académica y al sistema de salud y a las políticas de atención laboral, riesgos laborales, y a las personas mismas que sientan alguna carga psicosocial.

La Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud en su artículo 11 reconoce este tipo de investigaciones como sin riesgo físico o biológico ya que no se hace intervención sobre variables físicas, fisiológicas, sobre la población o muestra de estudio.

Se les explicó a los participantes que a través de un consentimiento informado que no se muestra su nombre y que los datos serán guardados y no difundidos con nombre.

La investigación está catalogada como de bajo riesgo y que no tendrá implicaciones menores tanto a nivel psicológico, social, económico, laboral, mental, éticos, morales, religioso, emocionales, ni ninguna clase de trauma físico o psiquiátrico, ya que solo es con fines meramente académicos, la aplicación del instrumento.

El instrumento fue diseñado por el Ministerio de Salud y la Protección Social se llama Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Los participantes serán muy bien informados por medio de una explicación directa, para lograr el máximo entendimiento del proceso, con el fin de evitar el estrés y falsas expectativas con la aplicación del instrumento. Este estudio no interfiere en absoluto en el área de la salud, ni mental ni física, y de ninguna manera tendrá repercusiones en el desempeño laboral. Se proporcionó un consentimiento informado para que los participantes estén informados de todo lo relacionado con la investigación.

Mecanismos de control: se les dará a los participantes que tengan alguna alteración, o daño psicológico atención oportuna por el personal especializado de la IPS, (cuerpo profesional de psicólogos) y cuando los resultados de este estudio estén finalizados los participantes se verán beneficiados ya que debido a los resultados se procederá a seguir con el mejoramiento continuo de su calidad de vida, a partir de este estudio. Además, tendrán un informe adecuado y de fácil lectura para los participantes con una presentación explicativa en el auditorio de la IPS o en otros casos personalmente.

Socialización

Para la socialización de los resultados las autoras e investigadoras realizarán un informe detallado al comité científico de la IPS para dar a conocer los hallazgos; en cuanto a los participantes se realizará de igual manera un informe de los hallazgos.

4.5 Marco Normativo

La iniciativa de investigación propuesta normativamente está sustentada en las siguientes disposiciones legales:

- Ley 23 de 1981, *“Por la cual se dictan normas en materia de ética médica”*
- Decreto 3380 de 1981, *“Por el cual se reglamenta la ley 23 de 1981”*
- Resolución 8430 de 1993, *“Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”*.
- Ley 1090 de 2006, *“Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones”*.
- Resolución 2346 de 2007, *“Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales”*.
- Resolución 002646 de 2008, *“Por la cual se determinaron las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosociales laborales”*.
- Código Civil Colombiano Artículo 1502. *<Requisitos para obligarse>*. *“Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad,”*.

- Aplicación de la '*Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*'. Autor Institucional: Ministerio de la Protección Social Año de la publicación: 2010 Bogotá D.C., julio de 2010.

Observación Especial. Para los pertinentes efectos jurídico – normativos del proyecto, se aplicará o seguirá el contenido de la Resolución 002646 de 2008 teniéndose presente que es la norma más actualizada / vigente para este tipo de evaluaciones de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

4.5 Marco Disciplinario

El estudio propuesto se inserta dentro del área de las Ciencias de la Salud, siendo su campo de conocimiento e intervención en 'Salud Ocupacional' y con un enfoque investigativo de 'Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo'. Para ello también nos referimos en la Ley 1090 del 2006 donde se habla acerca del Ejercicio de la psicología, de sus principios a nivel deontológico y bioético frente a los deberes con los usuarios y/o población que se intervenga, con el manejo y uso adecuado del material psicotécnico que se aplique a la población respectiva y de la investigación que se haga en dichos estudios, además de la confidencialidad de dichos resultados en los usuarios/as objetos de estudio.

4.6 Marco Contextual

El Marco Contextual del estudio se encuentra localizado en el área de Gestión de Demanda Departamental de la Empresa Prestadora de Salud, ASMETSALUD, entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, reconocida mediante Personería Jurídica No 3393 del 23 de noviembre de 1995 y creada en el departamento del Cauca. Según el registro virtual de su gestión fundacional:

La Asociación Mutual La Esperanza de El Tambo, realizó su Asamblea de Constitución el 14 de julio de 1995 a partir de la organización comunitaria de líderes del municipio del Tambo Cauca, posteriormente fue legalizado su proceso de constitución mediante otorgamiento de la Personería Jurídica Número 3393 del 23 de noviembre de 1995, expedida por Dansocial. En el año de 2001, cumpliendo con el Decreto 1804, se incorporaron a muestrearse un total de 13 Empresas Solidarias de Salud el 26 de marzo de 2001 se ratificó por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, la autorización como Administradora de Régimen Subsidiado de Salud, y se cambia su razón social a Asociación Mutual La Esperanza “AsmetSalud”. Por su origen en el departamento del Cauca, se estableció la Sede Nacional en la “Ciudad Blanca” de Colombia, Popayán... (Portafolio de Servicios. Popayán: Asociación Mutual La Esperanza de ‘El Tambo’, 2018).

En referencia al área de Gestión de Demanda, la misma presenta el siguiente perfil tecno-administrativo:

Objetivo institucional: Garantizar el trámite de solicitudes de los servicios de salud de acuerdo con el plan de beneficios y la normatividad vigente, cumpliendo con los

atributos de calidad de la atención (Pertinencia, Accebilidad, Continuidad, Oportunidad, Seguridad y Racionalidad Técnico - científica) en la sede o IPS asignada. El siguiente Cuadro 3 ‘Nivel de responsabilidad técnica’ se proyecta a las siguientes funciones:

Cuadro 3. Nivel de responsabilidad técnica

Participar en la planeación operativa del proceso
Participar en los procesos de despliegue de directrices y de capacitación programados por la organización
Registrar, generar y reportar la información relacionada con las responsabilidades a su cargo
Entregar oportunamente la información requerida por los procesos o entes externos con los cuales interactúa
Hacer seguimiento a la ejecución de las actividades y responsabilidades asignadas y a las interacciones en términos de entrega de información.
Participar activamente en el reporte de información para las mediciones de los indicadores de los procesos de los cuales forma parte
Participar en el análisis de los resultados del proceso del cual forma parte
Definir e implementar acciones que permitan mejorar su desempeño
Cumplir con el ciclo planear, hacer, verificar y actuar en el marco del desempeño de las responsabilidades asignadas
Conocer y cumplir las directrices de operación vigentes, relacionadas con sus responsabilidades y con la interacción con otros procesos.

Fuente: ‘Evaluación de los Riesgos Psicosociales en AsmetSalud’ (2015).

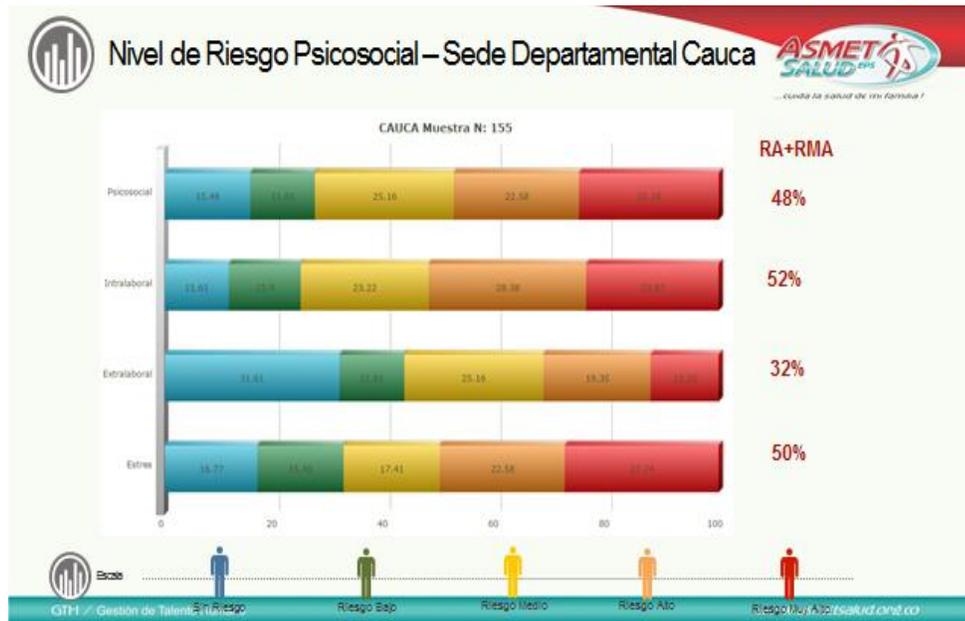
4.7 Estado del Arte

Como antecedentes investigativos sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo en la Entidad Prestadora de Salud (EPS) a muestrearse, las siguientes gráficas muestran la evaluación de los riesgos psicosociales realizado por la empresa en el año 2015, evaluación que arrojó los siguientes resultados:

1/. Sobre los niveles de Riesgo

Los cuales están desde “Sin Riesgo”, ‘Bajo Riesgo’, ‘Riesgo Medio’, ‘Riesgo Alto’ y ‘Riesgo Muy Alto’

Tabla 1. Nivel de Riesgo Psicosocial



Fuente: Evaluación de los Riesgos Psicosociales en AsmetSalud' (2015).

Interpretación

- Se encontraron cuatro tipos de Riesgo generales que afectaron al personal muestreado, siendo identificados como riesgos de orden Psicosocial, Intra-laboral, extralaboral y de Estrés.

- Según la calidad de la clasificación de los Riesgos estudiados, son las situaciones estresantes que generan un 'Riesgo Muy Alto' en un 27.74%; le siguen los eventos psicosociales en un 25.16%; el tercer contexto generador de riesgo es el intralaboral en un 23.887% y la menor frecuencia se encuentra en los riesgos extra laborales en un 12.25%.
- La prevalencia de esos riesgos fue: los de orden Intra-laboral evidenciaron el mayor porcentaje de ocurrencia (52%); los segundos son las situaciones estresantes en el 50%; los terceros son de orden psicosocial en un 48% y los de menor concurrencia, 32%, los extralaborales;

2/. Las situaciones estresantes encontradas

Tabla 2. Nivel de Estrés Profesional

Nivel de Estrés Sede: Cauca
Mención de malestares como siempre – casi siempre – Algunas veces

Profesional	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces	
	N	%	N	%	N	%
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	2	7.69%	11	42.30%	10	38.46%
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo	3	11.53%	8	30.76%	12	46.15%
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	2	7.69%	3	11.53%	14	53.84%
4. Dolor de cabeza	0	0%	4	15.38%	16	61.53%
7. Cambios fuertes del apetito	0	0%	3	11.53%	7	26.92%
17. Cansancio, tedio o desgano	1	3.84%	1	3.84%	15	57.69%
22. Deseo de cambiar empleo	0	0%	1	3.84%	15	57.69%
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	0	0%	1	3.84%	15	57.69%
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	1	3.84%	0	0%	5	19.23%
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	0	0%	1	3.84%	15	57.69%

Fuente: Evaluación de los Riesgos Psicosociales en AsmetSalud' (2015).

Tabla 3. Nivel de Estrés del Colaborador

57

Nivel de Estrés Sede: Cauca
Mención de malestares como siempre – casi siempre – Algunas veces

Colaborador	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces	
	N	%	N	%	N	%

Fuente: Evaluación de los Riesgos Psicosociales en AsmetSalud' (2015).

Interpretación

- Esta variable se aplicó en dos subsectores laborales: en el Profesional y en el tecno – administrativo.
- Se encontraron 10 diferentes efectos estresantes que usualmente afectaban el desempeño de los profesionales muestreados siendo los de mayor prevalencia subsiguientemente: (i) Dolores en el cuello y espalda o tensión muscularen un 43.30% (n=11); (ii) de fatiga laboral en un 30.76% (n=8); (iii) la presencia de cefalalgias en un 15.38% (n=4) y (iv) Alteraciones en los hábitos alimenticios en un 11.53% (n=3).
- En el personal tecno – administrativo muestreado se encontró que los efectos del estrés mayor y subsiguientemente se manifestaron en: (i) Dolores en el cuello y espalda o tensión muscularen un 22.48% (n=29); (ii) cefalalgias en un 16.27% (n=21); (iii) problemas gastrointestinales en un 14.72% (n=19); (iv) trastornos del sueño en un 10.07% (n=13)

5 METODOLOGÍA

El presente trabajo se realizó en el marco de un estudio descriptivo de tipo transversal, caracterizado por medir la prevalencia de una exposición o resultado en la población y en un punto específico de tiempo, a partir de la aplicación de una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

A partir de lo anterior, se presentan los resultados obtenidos de las condiciones intralaborales con los cuatro dominios que hacen parte de: Demandas del trabajo, Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, Control y Recompensa; de igual manera se evidencian los resultados y análisis de las condiciones extralaborales con cada de sus dimensiones, así como la identificación de los niveles de Estrés, identificando así los casos de riesgo psicosocial de la organización más predominantes y que requieren de una intervención.

5.1 Población de estudio

La aplicación de la batería mencionada se aplicó a los funcionarios del área de Gestión de Demanda Departamental de una empresa promotora de salud en el Departamento del Cauca, la cual consta de un total de 50 personas entre técnicos y profesionales sin personal a cargo, todos mayores de edad.

5.2 Variables de estudio

En la siguiente tabla se presentan las variables de estudio tenidas en cuenta para la investigación:

Tabla 4. Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Definición	Descripción	Características	Escala de medida
Edad	Años cumplidos	Años cumplidos al momento del diagnóstico	Cuantitativa	Intervalo
Sexo	Características físicas biológicas anatómicas y fisiológicas del ser humano, ya sea hombre o mujer	Hombre Mujer	Cualitativa	Nominal
Ocupación	Actividad a la que se dedica una persona	Tipo de trabajo o de labor que le genere ingreso: independiente y/o empleado	Cuantitativa	Ordinal
Estado civil	De acuerdo con su situación civil y emocional	0 = Casado / Unión Libre 1 = Soltero 2= viudo (a)	Cuantitativa	Ordinal
Evaluación de estrés	El estrés es una respuesta automática del organismo ante situaciones que exigen mayor esfuerzo de lo ordinario, o en las que puede suceder algo peligroso, nocivo o desagradable. Cada persona tiene una serie de reacciones características ante el estrés	Esta variable pretende capturar información del sujeto de manera directa Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal

Condiciones ambientales	Las condiciones ambientales son necesarias para el desempeño del trabajo	Características del entorno laboral Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal
Cantidad de trabajo	Número de actividades o tareas que realiza un sujeto	Descripción de situaciones numéricas del trabajo Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal
Esfuerzo mental por el trabajo	Dedicación e implementación de energía debido a un trabajo	Cantidad de esfuerzo que se dedica en el trabajo Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal
Responsabilidades y actividades de trabajo	Indicador de carga laboral por actividades y tareas	Cumplimiento de actividades y tareas Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal
Jornadas de trabajo	Cantidad de horas en las que un sujeto implementa para laborar	Situaciones sobre la carga laboral en las horas de trabajo Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal
Decisiones y control laboral	Presión ejercida sobre las habilidades del sujeto en cuanto al trabajo	Se recolecta información sobre situaciones de control en el trabajo	Cualitativa	Nominal

		Siempre Casi siempre A veces Nunca		
Información de la empresa sobre el trabajo	Tipo de información veraz y oportuna	Se recolecta información sobre situaciones de capacitación que se le da al trabajador Siempre Casi siempre A veces Nunca	Cualitativa	Nominal

5.3 Técnicas e instrumentos de investigación

La información se obtuvo directamente de los colaboradores a quienes se les aplicó la batería. Es preciso mencionar que los empleados respondieron los cuestionarios en hojas impresas que posteriormente fueron transcritas para almacenar y procesar los datos en hojas de cálculo de Microsoft Office Excel versión 2007, a través de tablas y gráficos.

En cuanto a los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, dos de ellos evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral que se diferencian por la población objetivo de los mismos, mientras que el tercero evalúa los factores de riesgo psicosocial extra-laboral (Villalobos, 2010, p.18). Se trata de 123 preguntas con cinco opciones de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca; además de 31 preguntas que evalúan los síntomas reveladores de la presencia de estrés, clasificados en síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectual y laboral y psicoemocionales.

5.4 Ética y Limitaciones

La investigación se acoge a las normas contempladas en el artículo 1502 del Código Civil Colombiano, a la Ley 23 de 1981, al decreto 3380 de 1981 y a la resolución N-008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en la cual se establecen las normas científicas técnico - administrativas para la investigación en salud.

Acorde a lo dispuesto en el artículo 11 de esta Resolución, este estudio se clasifica como investigación sin riesgo, ya que no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaren en él y tampoco involucrará aspectos sensitivos de la conducta de los individuos a muestrearse.

5.5 Comité de Ética

Este proyecto se presentó al Comité de Ética de la Universidad Santiago de Cali para su evaluación, luego de lo cual se obtuvo el aval del tema de estudio y la aprobación para desarrollar la siguiente metodología.

6 ANÁLISIS Y RESULTADOS

6.1 Aplicación de cuestionarios

Para la aplicación de la batería, se inició por reunir a los colaboradores del área de Gestión de Demanda Departamental, para realizar una introducción que les permitiera comprender el proceso a realizar y la importancia de su participación. Luego de esto, se les pidió firmar un consentimiento informado en donde constaba su autorización para el tratamiento profesional de sus datos, el cual se entregó a la entidad y a continuación, se hizo entrega de la batería de riesgo psicosocial que consta de los siguientes instrumentos:

Cuestionario de datos generales. En este cuestionario las personas evaluadas registraron sus datos sociodemográficos y ocupacionales que permitieron la recolección de información sobre características individuales.

Estos datos se consideran importantes para el diseño de planes de intervención y de prevención de la enfermedad y promoción de la salud. Tanto las características socio demográficas como los aspectos ocupacionales (la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de Pago) pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

6.2 Análisis Sociodemográficos

En el cuadro que se presenta a continuación, se describen las variables analizadas en la ficha de datos generales:

Tabla 5 Información sociodemográfica y ocupacional

COMPONENTE SOCIODEMOGRÁFICA	Edad Género Estado civil Grado de escolaridad Lugar de residencia Estrato socioeconómico Tipo de vivienda
COMPONENTE OCUPACIONAL	Actividad en la empresa Tipo de cargo Departamento o Área Tipo de contrato Salario

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

Una vez recolectados los datos de los 50 colaboradores del área de Gestión de Demanda Departamental, se sistematizaron de acuerdo con cada variable de la siguiente manera de:

Tabla 6. Clasificación empleados según Genero.

GÉNERO	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Femenino	45	90%
Masculino	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

De la tabla anterior, se observa la distribución de los empleados evaluados por la variable género, de los cuales 45 de las 50 personas evaluadas son mujeres. Es decir, un 90% de la muestra del trabajo, y las 5 personas restantes, son hombres representando un 10% de la muestra.

Tabla 6 Clasificación empleados según Rango de Edad

RANGO EDAD	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
20 - 30 Años	20	40%
31 - 40 Años	18	36%
41 - 50 Años	10	20%
51 - 60 Años	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

A partir de los resultados obtenidos de la variable edad, se evidencia que el 40% tiene un rango de edad desde los 20 a 30 años, es decir 20 empleados, 18 empleados está en un rango de 31 a 40 años, lo que equivale al 36% 10 de los 50 empleados evaluados tiene un rango de edad de 41 a 50 años, representando el 20% y solo 2 empleados están en un rango de 51 a 60 años, lo que es equivalente al 4% del total de evaluados.. Los resultados indican que la población de prevalencia está en etapa de formación y con proyectos de vida individual. El promedio de edad es de 41 años con desviación típica de 10.4 en un rango de concentración de edad de 20 a 53 años.

Tabla 7 Clasificación empleados según Estado Civil

ESTADO CIVIL	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Unión libre	17	35%
Casado	16	33%
Soltero	11	20%
Divorciado	4	8%
Viudo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

En la tabla anterior, casi el 80% de los anteriores está o estuvo en una relación, así: el 34% sostiene unión libre, el 32% está casado. El 8% está divorciado y el 4% es viudo; mientras que solo el 22% se mantiene soltero.

Tabla 8 Clasificación empleados según Escolaridad

ESCOLARIDAD	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Técnico	46	92%
Profesional	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

En Cuanto a su grado de escolaridad, se puede observar que el 92% de los empleados evaluados tienen un nivel de escolaridad de técnico y solo el 2% restante tiene una formación profesional.

Tabla 9 *Clasificación empleados según Tipo de Vivienda*

TIPO DE VIVIENDA	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Propia	19	38%
Familiar	17	34%
Alquilada	14	28%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

Todos residentes de distintas regiones del Departamento del Cauca, en estratos del 1 a 3, en donde el 38% vive en casa propia, el 34% vive en casa familiar y el 28% paga alquiler para su vivienda.

6.3. Análisis Resultados Nivel de Estrés

6.3.1 Cuestionario de Evaluación de Estrés.

“El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.” (DEFINICION DE MINISTERIO DE PROTECCION PERSONAL). Para la investigación actual se aplicó el cuestionario de evaluación de estrés a los 50 empleados de la muestra, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 10 *Clasificación empleados Según Niveles de Estrés*

CALIFICACIÓN DE ESTRÉS	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
RIESGO MUY ALTO	9	18%
RIESGO ALTO	16	32%
RIESGO MEDIO	10	20%
RIESGO BAJO	9	18%
RIESGO MUY BAJO	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores.*

Teniendo en cuenta que las personas son consideradas con sintomatología de estrés laboral cuando su calificación se encuentra desde medio hasta muy alto con lo que podríamos decir que la mayoría de los empleados encuestados presentan casi siempre

al menos un síntoma de estrés laboral y que por ende estos serán objeto de estudio y de análisis en los cuestionarios de riesgo intralaboral y riesgo extralaboral

Según la tabla, se puede observar que, de los 50 empleados encuestados, un 18% de los empleados obtuvo un estrés calificado como muy alto, el 32% obtuvo un estrés alto, el 20% obtuvo un estrés medio, el 18% obtuvo un estrés bajo y el 12% obtuvo un estrés muy bajo. Por lo que se podría concluir que, de la población encuestada, 35 empleados sufren de sintomatología de estrés laboral, es decir un 70%

Interpretación de los niveles

NIVEL DE RIESGO	DESCRIPCION
Muy Bajo	§ <i>Muy bajo</i> : ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo	§ <i>Bajo</i> : es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Medio	§ <i>Medio</i> : la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

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

El cuestionario de evaluación de estrés se aplicó a 50 empleados de la planta de personal del área de Gestión Departamental de la Demanda.

6.4. Análisis Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral

6.4.1 Cuestionarios para los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Con la aplicación de este cuestionario se busca identificar los factores y el nivel de riesgo psicosocial intralaboral en la muestra descrita, para lo cual se considera que existen ciertas condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo, llegando a afectar la productividad de su trabajo.

Teniendo en cuenta que en la población escogida para la muestra son en su mayoría técnicos y profesionales, se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral de Forma A, el cual es diseñado para las personas de la organización que no tienen personal a cargo

A continuación, relacionamos el cuestionario factores de riesgo intralaboral con los dominios que le aplican a la Forma A:

DOMINIOS	DEFINICION DOMINIOS	DIMENSIONES
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
Control sobre el Trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.	Claridad de rol
		Capacitación
		Participación y manejo del cambio

	<p>La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.</p>	<p>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos</p> <hr/> <p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>
<p>Demandas del Trabajo</p>	<p>Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo</p>	<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p> <hr/> <p>Demandas emocionales</p> <hr/> <p>Demandas cuantitativas</p> <hr/> <p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p> <hr/> <p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p> <hr/> <p>Demandas de carga mental</p> <hr/> <p>Consistencia del rol</p> <hr/> <p>Demandas de la jornada de trabajo</p>

Recompensas	Se refiere a 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	Recompensas derivadas de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza
		Reconocimiento y compensación

Obteniendo como resultados las cifras que se sistematizan en la tabla y el gráfico que se presentan a continuación:

Tabla 11 Clasificación empleados Según Niveles de Riesgo Intralaboral

CALIFICACIÓN INTRALABORAL	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
RIESGO MUY ALTO	8	18%
RIESGO ALTO	11	22%
RIESGO MEDIO	13	26%
RIESGO BAJO	11	22%
RIESGO MUY BAJO	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración Propia de los autores.

Como se puede observar, de los 50 empleados encuestados, un 18% de los empleados obtuvo un resultado de riesgo calificado como muy alto, el 22% obtuvo un riesgo intralaboral alto, el 26% obtuvo un riesgo intralaboral medio, el 22% obtuvo un riesgo intralaboral bajo y el 14% obtuvo un riesgo intralaboral muy bajo. Por lo anterior, se puede concluir que, de los 50 empleados, 32 presentan algún tipo de riesgo intralaboral ya sea medió, alto o muy alto, lo que es equivalente a un 66%, los 18 restantes presentan un riesgo mínimo de estrés laboral.

Así pues, de acuerdo con los dominios del riesgo intralaboral, se realizó el siguiente análisis:

Tabla 12 Nivel de Riesgo Intralaboral según Dominios

NIVEL DE RIESGO / DOMINIOS DEL RIEGO INTRALABORAL	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		CONTROL SOBRE EL TRABAJO		DEMANDAS DEL TRABAJO		RECOMPENSAS	
	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
RIESGO MUY ALTO	6	12%	8	16%	10	20%	9	18%
RIESGO ALTO	16	32%	6	12%	8	16%	15	30%
RIESGO MEDIO	18	36%	14	28%	11	22%	9	18%
RIESGO BAJO	6	12%	12	24%	12	24%	12	24%
RIESGO MUY BAJO	4	8%	10	20%	9	18%	5	10%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores*

Realizando el análisis de cada dominio, se puede observar en la tabla anterior, que, en el Dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, el 44% de los empleados se encuentra en riesgo alto y muy alto, esto quiere decir que consideran que las características de sus superiores y/o compañeros de trabajo influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones del área. Para el dominio de Control sobre el trabajo, vemos que el 28% de la población evaluada se encuentra en riesgo alto y muy

alto y que consideran que hay ausencia de participación en la toma de decisiones en aspectos relevantes de la empresa.

Respecto al dominio de Demandas del Trabajo, se observa que es el segundo dominio que más generó un impacto más representativo, teniendo en riesgo alto y muy alto con un 36% del total de los evaluados, estos empleados consideran que son altas las exigencias laborales que le son asignadas. Y por último, vemos que el dominio que más impacto representativo genera, es el dominio de Recompensas, con un total de 48% entre alto y muy alto sobre la población evaluada, queriendo decir que este porcentaje percibe que la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales no es la considerable.

Debido a que el Dominio Recompensas fue el más representativo dentro de la muestra, se realiza el análisis de cada una de sus dimensiones.

Tabla 13 *Nivel de Riesgo según Dimensiones del Dominio Recompensas*

NIVEL DE RIESGO / DIMENSIONES DOMINIO RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	
	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJ E	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJ E
RIESGO MUY ALTO	8	16%	10	20%
RIESGO ALTO	14	28%	16	32%

RIESGO MEDIO	8	16%	10	20%
RIESGO BAJO	16	32%	8	16%
RIESGO MUY BAJO	4	8%	6	12%
TOTAL	50	100%	50	100%

Fuente: *Elaboración Propia de los autores*

La dimensión que genera un impacto más representativo para el dominio de Recompensas es “Reconocimiento y Compensación.” Se presentan 26 personas en riesgo alto o muy alto, lo que equivale a un porcentaje del 42% del total de las encuestas analizadas.

6.5. Análisis Resultados Nivel de Riesgo Psicosocial Extralaboral

6.5.1 Cuestionario para factores de riesgo psicosocial extralaboral

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral está compuesto por siete dimensiones y fue aplicado a 50 empleados del área de Gestión Departamental de la demanda.

Tabla 14 Dimensiones Riesgo Psicosocial Extralaboral

DIMENSION	DEFINICION
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio

RELACIONES FAMILIARES	Se refiere a las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	Son cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos
SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO.	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA – TRABAJO – VIVIENDA	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido

Fuente: Elaboración Propia de los autores

Tabla 15 Clasificación empleados según Nivel de Riesgo Extralaboral

CALIFICACIÓN EXTRALABORAL	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
RIESGO MUY ALTO	12	24%
RIESGO ALTO	8	16%
RIESGO MEDIO	14	28%
RIESGO BAJO	6	12%
RIESGO MUY BAJO	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración Propia de los autores

Como se observa, el 40% correspondiente a 20 empleados, se ubican con un nivel de riesgo considerable ya sea por estar calificado como alto o muy alto, es decir que este porcentaje de evaluados considera que existen falencias en su dinámica familiar, social y económica que estas afectan su desarrollo, bienestar y desempeño laboral.

Ahora bien, con relación a las dimensiones del riesgo psicosocial extralaboral, se analizó lo siguiente:

Tabla 16 Nivel de Riesgo Extralaboral según Dimensiones

NIVEL DE RIESGO EXTRALABORAL / DIMENSIONES	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		RELACIONES FAMILIARES		COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES		SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR		CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO.		INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO		DESPLAZAMIENTO VIVIENDA – TRABAJO – VIVIENDA	
	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE	No DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
RIESGO MUY ALTO	7	14%	0	0%	26	52%	14	28%	11	22%	18	36%	8	16%
RIESGO ALTO	6	12%	4	8%	10	20%	6	12%	8	16%	16	32%	6	12%
RIESGO MEDIO	11	22%	11	22%	7	14%	16	32%	18	36%	14	28%	20	40%
RIESGO BAJO	8	16%	10	20%	5	10%	9	18%	5	10%	1	2%	6	12%
RIESGO MUY BAJO	18	36%	25	50%	2	4%	5	10%	8	16%	1	2%	10	20%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Por lo anterior, podemos concluir que las dimensiones más representativas del riesgo extralaboral que afectan el desempeño y bienestar de los empleados son Comunicación y Relaciones Interpersonales con un 72% de la población evaluada que se encuentra

en riesgo alto y muy alto y le sigue la dimensión Situación Económica del Grupo Familiar con un 40%.

La dimensión menos afectada es Tiempo Fuera del Trabajo con un 74% que se encuentra en riesgo medio, bajo o muy bajo. Esto quiere decir que este porcentaje considera que el tiempo que dedican a otras actividades diferentes al trabajo es el indicado.

7. DISCUSION

El estudio de los factores de riesgo psicosocial en el escenario laboral y organizacional entra en vigor en Colombia oficialmente a partir del año 2008 cuando en julio 17, el ministerio de protección social creó la ley 2646 con la que se buscaba identificar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones legalmente constituidas dentro del país. Esto originó un auge de investigaciones alrededor del tema, donde diferentes teóricos y estudiosos del tema sacaron a relucir sus descubrimientos en la materia, entre los cuales, a continuación, se mencionará uno de los más relacionados con el presente proyecto de investigación, en la medida en que no se evaluaron colaboradores con personal a cargo.

Los resultados de esta investigación indican que en la población objeto de este estudio predomina el personal de sexo femenino, asimismo que el 40% tiene un rango de edad desde los 20 a 30 años, es decir 20 empleados, lo que coincide con el estudio realizado en la ciudad de Cartagena en 2014, Estrés laboral en enfermería factores asociados (Castillo I)¹⁸ que utilizó la versión española del instrumento “The Nursing Stress Scale” (NSS), en donde el grupo evaluado oscilaba en los 33 años, e igualmente casi el total de la población era de sexo femenino.

Frente a los aspectos relacionados con el dominio de liderazgo y relaciones sociales del riesgo intralaboral, en la investigación realizada en la ciudad de Cartagena, en la dimensión características de liderazgo, el 74% de los encuestados manifestó siempre tener contacto y apoyo de su jefe para la realización de su trabajo, contrariamente en el área de Gestión Demanda de la entidad estudiada, el 44% de los colaboradores

evidencias riesgos en este sentido, dando a entender que se podría mejorar la relación jefe-empleados en los grupos de trabajo.

Sin embargo, en lo concerniente al dominio Recompensas del riesgo intralaboral, en el caso de las enfermeras un 44% manifestó que no recibe reconocimiento y compensación, un caso similar al presente estudio, en donde el 48% de la muestra manifestó riesgo alto y muy alto por la misma causal, demostrando que el reconocimiento a los colaboradores es uno de los aspectos que podría trabajarse y mejorar para disminuir los riesgos psicosociales de los trabajadores.

Para lo relacionado al riesgo extralaboral, se resalta para el caso del trabajo citado anteriormente que el 46.7% de las enfermeras encuestadas manifestó siempre estar expuestas a situaciones emocionales de tristeza, violencia o dolor familiar, al tiempo que en el área de Gestión de Demanda el 40% de la población manifestó riesgo en la dimensión Situación Económica del Grupo Familiar que se compara con la cifra de las enfermeras. No obstante, el mayor riesgo se identificó en la dimensión de Comunicación y Relaciones interpersonales con un total de 72% entre riesgo alto y muy alto.

Para el mismo riesgo extralaboral, se contrastó el presente estudio con los resultados de la investigación que lleva por nombre *Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa “Andina de Seguridad del Valle” que ofrecen sus servicios en el centro comercial Victoria de la ciudad de Pereira*¹⁹, en el que se encontró para la dimensión Tiempo Fuera del Trabajo un riesgo significativo del 60%, indicando que los trabajadores consideran que necesitan mayor tiempo de descanso y recreación

para compartir en familia y/o con amigos, En el caso del área de Gestión Demanda Departamental, se encontró algo similar, dado que hay un riesgo significativo para esta dimensión del 48%, sugiriendo que es importante revisar los tiempos para la realización de actividades sociales de los colaboradores, ajustando las cargas laborales y la demanda de los turnos a los que están expuestos.

Finalmente, tomando como referencia el estudio sobre el desgaste profesional en el ámbito médico realizado en 2006 por un grupo de investigación en España²⁰, con el paso del tiempo, el estrés laboral produce un agotamiento continuo de las personas, por lo que se ven afectadas sus capacidades conduciéndolo a estados de frustración y desinterés que limitan su perspectiva profesional. Como se vio anteriormente, en el personal de Gestión de Demanda Departamental, un 70% sufre o ha sufrido de exposición a estrés laboral y retomando la investigación del grupo español, esto puede deberse a que el trabajo ocupa gran parte sus vidas, haciendo que descuiden aspectos familiares, de salud o recreación. Así pues, los factores generadores de estrés se pueden dar por cargas de trabajo excesivas, horarios extenuantes o relaciones interpersonales deficientes.

8. CONCLUSIONES

En cuanto a los niveles de Estrés en la muestra de 50 empleados, donde 9 de cada 10 son mujeres, se identificó que 7 de cada 10 personas presentan al menos un síntoma de estrés laboral con riesgo significativo entre los niveles muy alto, alto y medio, y solo 15 se encuentran con riesgo bajo y muy bajo.

Seguidamente, para los riesgos intralaborales, 16 de cada 25 empleados obtuvo riesgo significativo: 4 de cada 5 en Liderazgo y Relaciones Sociales, indicando que las características de sus superiores y/o compañeros influyen en el ambiente laboral. Mientras tanto, 27 de los 50 colaboradores consideraron ausencia de participación en la toma de decisiones con riesgo en Control sobre el trabajo. Al mismo tiempo, 39 personas sugirieron que las exigencias laborales pueden ser elevadas con riesgo en Demandas del Trabajo. Finalmente, para el caso de las Recompensas, específicamente en la dimensión Reconocimiento y Compensación, 36 personas mostraron una percepción negativa frente a la retribución por los esfuerzos laborales.

Para cerrar, frente a los factores extralaborales, 2 de cada 5 empleados presentaron riesgo significativo, considerando falencias en su dinámica familiar, social y económica que afectan su desempeño laboral. Las dimensiones más representativas fueron la Comunicación y Relaciones Interpersonales con 43 personas y la Situación Económica del Grupo Familiar con 36 empleados en riesgo significativo.

9. BIBLIOGRAFÍA

1 Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud. Informe del Comité Mixto de la OIT/OMS: Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. 1993. [actualizado: 2015; citado 22 feb 2018]. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

2 Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. (2018). Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. [Actualizado: 2018; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.

3 El riesgo psicosocial: un ítem crucial en el SG-SST Boletín Virtual [actualizado: 2018; citado 22 feb 2018]. Recuperado de: <https://safetya.co/riesgo-psicosocial-item-crucial-sg-sst/>

4 Gutiérrez y Vilorio-Doria (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral Psicosocial. Revista Científica Salud Uninorte, 30(1) (2014) Enero - Abril 2014. [Actualizado: 2014; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5586>

5 Villalobos et al. Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral). Manual General. Ministerio de la Protección Social. Bogotá: 2010.

6 Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. [Internet]. Bilbao: Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo; 1999[actualizado: 28 feb 2018; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es>

7 NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. [Internet]. Madrid: Fundación estatal para la prevención de Riesgos Profesionales. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo [Actualizado: 15 oct 2017; citado 22 feb 2018]. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2000/5/artFondoTextoCompl.pdf

8 Salud Ocupacional. Riesgo Psicosocial. [Internet]. Bogotá: Gaceta Informativa, Edición No. 10, [actualizado: 10 oct 2015; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <http://www.ocupacionaljb.com/documentos/boletin%2010.pdf>

9 Neffa, JC. Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. [Internet]. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL- CONICET/ Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Nordeste et al. 2015 [actualizado: 2015; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/riesgotrabajo.pdf>

10 Caicedo M., D; Ehrmann A, M; Parra, L. Vergara M., A. Riesgos Psicosociales Intralaborales y Estrés en el Área de Logística de Una Empresa Multinacional del Sector Manufacturero. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 2(2), Jun 2012, pp 18-20 Universidad Libre – Seccional Cali (Colombia). [Actualizado: 2015; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <file:///D:/mis%20documentos/Downloads/64-174-1-SM.pdf>

11 Garrido, J.; Uribe, A. y Blanch, J. (2011). Estudio Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Colombia / Universidad Autónoma de Barcelona (España). [Actualizado: 2015; citado 20 feb 2018]. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v14n2/v14n2a03.pdf>

12 Meliá, J.; Nogareda, C.; Lahera, M.; Duro, A.; Peiró, J.; Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. [Actualizado: 2006; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <https://www.uv.es/melija/Papers/2006FTNCap1.pdf>

13 Zúñiga, C. (2004). Conceptos básicos en Salud Ocupacional y Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia. Bogotá. Gestipolis.com [actualizado: 2015; citado 22 feb 2018]. Recuperado de http://grupovirtus.org/moodle/pluginfile.php/5861/mod_resource/content/1/Documentos/Conceptos_de_Salud_Ocupacional.pdf

14 Álvarez, F. (2011). Salud Ocupacional. (3 ed.). Bogotá: Ecoe. [Actualizado: 2018; citado 22 feb 2018]. Recuperado de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/8.%20%C3%81lvarez,%20F%20\(2011\).%20Cap%C3%ADtulo%20X.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/8.%20%C3%81lvarez,%20F%20(2011).%20Cap%C3%ADtulo%20X.pdf)

15 República de Colombia, Ministerio de Trabajo y Protección Social (2018). Conozca el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado el 29 de abril del 2.012. [En Línea]. Recuperado de www.mintrabajo.gov.co/

16 Pulido, E. (2015). Investigaciones en Factores Psicosociales en el trabajo en Colombia: Una Revisión. Inclusión & Desarrollo Edición No 4, Año 2015. Recuperado de <file:///D:/mis%20documentos/Downloads/1209-3211-1-PB.pdf>

17 Guerrero, J. y Puerto Y. (2007). Productividad, trabajo y salud: Perspectiva Psicosocial. Revista Colombiana de Psicología. 16, p. 203-234. [Actualizado: 2007; citado 22 feb 2018]. Recuperado de <file:///D:/mis%20documentos/Downloads/1015-5161-1-PB.pdf>

18. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colom - bia). Salud Uninorte. 2014; 30(1): 34-43.

19. Machado, Ana María; Ramírez María Liliana. Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa “Andina de Seguridad del Valle” que ofrecen sus servicios en el Centro Comercial Victoria de la Ciudad de Pereira. Universidad Católica de Manizales. Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo Manizales. 2018. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1936/Aura%20Maria%20Machado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. MORENO, Bernardo; GÁLVEZ, Macarena; GARROSA, Eva; MINGOTE, Carlos. Nuevos planteamientos en la evaluación del Burnout: La evaluación específica del desgaste profesional médico. En: Atención Primaria [en línea]. Vol.38, No. 10 (2006). Disponible en: <<http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/2006nuevosplanteamientos-en-burnout-Atencionprimaria.pdf>>.

ANEXOS



Anexo **¡Error! Sólo el documento principal.** Carta Institucional USACA



**La Santiago
transforma
tu mundo**



Santiago de Cali, abril 27 de 2017

Doctor
RICARDO ALONSO CHARA
Director Departamental Cauca
ASMT SALUD EPS
E.S.D

Cordial saludo

Con la presente le informo que las(os) profesionales Juliana Andrea Luna identificada con la cedula de ciudadanía Nro. 34.318.680 e Ibon Jakeline Solarte identificada con cedula de ciudadanía Nro. 38.681.292, estudiantes de nuestra **Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, se encuentran realizando su trabajo de grado titulado "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD (EPS) DE LA CIUDAD DE POPAYÁN", bajo la asesoría del Dr. Carlos Alberto Mejía

Motivo por el cual de la manera más atenta solicitamos de su atención y colaboración permitiendo a nuestros estudiantes realizar el Trabajo de Campo en dicha institución, con el fin de determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés que afectan a los trabajadores del área de Gestión de Aseguramiento de la EPS Asmet Salud de la sede Departamental Cauca, en el mismo sentido es nuestro deber manifestar que la información que se recolecte es para uso netamente académico y su manejo se hará de forma confidencial, así mismo una vez terminado la investigación serán socializados en su área para los fines que considere pertinentes.

Agradezco su valiosa colaboración a la presente solicitud.

Cordialmente,

FEDERICO GONZALEZ GONZALEZ
Dirección de Posgrados en Salud



Calle 5a Carrera 62 Campus Pampalinda A.A. 4102 / Teléfono: PBX 5183000
web: www.usc.edu.co / Nit. 890.303.797-1 / Santiago de Cali - Colombia



Anexo **¡Error! Sólo el documento principal.** El Instrumento (Batería)

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.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
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.				



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de 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, luego piense como es su trabajo 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.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente 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 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

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



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					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



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					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

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					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Anexo 4. Consentimiento Informado

Anexo 4. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado Para Registros Y Encuestas

Título del estudio:

“Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo de una Entidad Prestadora de Salud (EPS) de la ciudad de Popayán (2018)”.

Diseño:

Estudio descriptivo, de carácter transversal

Dirección y teléfono de los estudiantes y del Investigador Principal:

Luna*, Juliana Andrea; Solarte*, Ibón Jakeline y Mejía González**, Carlos Alberto

Sitio donde se realizará el estudio: Asociación Mutual La Esperanza de ‘El Tambo’, área de Gestión de Recursos Departamental, Popayán, Cauca.

Señor Empleado

- Se le está pidiendo que conteste unas preguntas que nos permita recolectar información sobre Ud. y sus condiciones ambientales de producción laborales actuales para determinar

los factores de riesgo psicosocial intra y extra-laborales y de estrés que bien estén afectando su salud.

- Este tipo de estudio se realiza para poder saber más sobre la etiología de esos factores de riesgo psicosocial y así poder encontrar las correspondientes alternativas de corrección / solución a tales aspectos ambiental – laborales.
- Su participación es completamente voluntaria y anónima por lo que su participación no generará ninguna corresponsabilidad empresa / empleado participante ni las respuestas comprometerán a la entidad empleadora ni al encuestado; es un estudio de carácter y enfoque estrictamente académico y no institucional.
- El empleado encuestado autoriza la difusión y socialización de los resultados del estudio en los distintos medios académicos que sean pertinentes para ello.
- Lea toda la información que se le ofrece en este documento y haga todas las preguntas que necesite al investigador que se lo está explicando, antes de aplicar el cuestionario.
- El Dr. **Mejía González, Carlos Alberto**, Asesor académico, Psicólogo; docente titular, Facultad de Salud, Universidad Santiago de Cali, Colombia. será quien dirija el estudio.
- Para mayor información y contacto con los autores del estudio, la dirección es la siguiente:

Correo electrónico: juliana-alv@hotmail.com / ibonjakeline@gmail.com

Teléfonos de contacto: 3017407552 / 3137921523