

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y NIVELES DE ESTRÉS EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
EN EL 2014**

ROSANA BELEÑO NAVARRO

MARIA MONICA UCROS CAMPO

UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

BARRANQUILLA

2014

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y NIVELES DE ESTRÉS EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
EN EL 2014**

ROSANA BELEÑO NAVARRO

MARIA MONICA UCROSCAMPO

Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Educación

ASESOR:

ANA MARIA ECHEVERRIA GONZALEZ



UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

BARRANQUILLA

2014

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios quien nos guía en cada paso que damos, y nos da la fuerza para seguir adelante.

Presentamos los más sinceros agradecimientos al cuerpo directivo de la Universidad de la Costa CUC por el apoyo brindado para cursar la Maestría en Educación.

Gracias a nuestros docentes por todos sus conocimientos impartidos en la Maestría en Educación.

A nuestra tutora, Mg. Ana María Echeverría, por sus indicaciones y sugerencias que contribuyeron al enriquecimiento de la presente investigación.

Muchas gracias al personal Administrativo de la Corporación Universidad de la Costa, sin ellos este proyecto no hubiera podido ser posible.

Con todo el amor para nuestras familias quienes son nuestro motor de vida.

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, Individuales y niveles de Estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa – CUC, fundamentado en la investigación de corte cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 227 administrativos de la Institución Universitaria.

Para el cumplimiento de los objetivos en el estudio se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social, seguidamente se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los principales resultados en los niveles medios, altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés.

Dentro de los resultados se destaca que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentran: En el constructo Intralaboral: Dominio Control sobre el Trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales en las dimensiones: Consistencia de Rol, Demandas de la Jornada de Trabajo, Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral, Capacitación, Participación y Manejo del cambio, Claridad del Rol, Características de liderazgo, Relaciones sociales en el Trabajo y Retroalimentación del desempeño.

En el Constructo Extralaboral las dimensiones: Características de la vivienda y su entorno, Desplazamiento vivienda trabajo y Tiempo fuera del Trabajo.

Se puede concluir que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

Palabras Clave: Factores Psicosociales, Administrativos, Estrés, Condiciones Laborales, Educación Superior.

Abstract

The present study aimed to characterize the psychosocial risk factors Intra and Extra Labor, and Individual Stress levels of administrative University –“Universidad de la Costa, CUC, based on quantitative research sectional descriptive. The sample consisted of 227 administrative institution of the University.

The main purpose of this study was used as assessment instruments battery Psychosocial factors designed by the Ministry of Social Protection. Then the contextualization of the results at the level of each risk factor was performed, showing the findings through graphs of the main results in the medium, high and very high levels in each of the psychosocial factors, then the findings and intervention strategies and promotion of occupational factors and stress reduction are presented.

Among the results highlights that the main risks in medium, high and very high levels are found: In the Intralaboral construct: Domain Control of Work, Leadership and Social Relations in the dimensions: Consistency Role, Demands of Work Session , Influence of Work on non-occupational Environment, Training, Participation and change Management, Role Clarity, leadership characteristics, social relations at work and performance feedback. In the non-occupational construct dimensions: Characteristics of the home and its environment, housing Shift work and time out of work.

It is concluded that because of the domains and dimensions mentioned irrigation in advance of the administrative Coast University have symptoms related to stress in a risk level of 58%, so it is pertinent to make immediate interventions to promote the welfare of administrative employees.

Key words: Psychosocial Factors, Administrative, Stress, Higher Education, working conditions.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	14
1. Planteamiento del problema	16
1.1. Formulación del problema	20
2. Justificación	21
3. Objetivos	24
3.1. Objetivo general	24
3.2. Objetivos específicos	24
CAPITULO II	25
4. Fundamentos teóricos	25
4.1. Marco histórico y contextual.	25
4.2. Antecedentes de la investigación	29
4.3. Marco legal.	36
4.4. Referentes teóricos	39
4.4.1. Factores psicosociales laborales	39
4.4.1.1. Condiciones intralaborales	42
4.4.1.1.1. Demandas del trabajo	42
4.4.1.1.2. Control sobre el trabajo	47
4.4.1.1.3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	51
4.4.1.1.4. Recompensa.	55
4.4.1.2. Condiciones extralaborales	57
4.4.1.2.1. Tiempo fuera del trabajo	59

4.4.1.2.2.	Relaciones familiares	10
4.4.1.2.3.	Comunicación y relaciones interpersonales	60
4.4.1.2.4.	Situación económica del grupo familiar.	61
4.4.1.2.5.	Características de la vivienda y de su entorno	62
4.4.1.2.6.	Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.....	63
4.4.1.2.7.	Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda.	64
4.4.1.3.	Condiciones Individuales. Factores asociados a las características del trabajador.	66
4.4.2.	Estrés.....	68
4.4.2.1.	Concepto	68
4.4.2.2.	Principales Estresores.....	69
4.4.2.3.	Consecuencias del Estrés.....	70
CAPITULO III		73
5.	Metodología.....	73
5.1.	Diseño del estudio.....	73
5.2.	Población.....	73
5.3.	Muestra	73
5.4.	Hipótesis.....	74
5.5.	Operacionalización y conceptualización de la variable.....	75
5.6.	Instrumentos de la investigación	78
5.7.	Descripción del desarrollo del proyecto	80
CAPITULO IV		83
6.	Resultados.....	83
6.1.	Resultados condiciones intralaborales.....	86
6.2.	Resultados condiciones extralaborales.....	93

6.3. Resultados nivel de estrés.....	11
6.3. Resultados nivel de estrés.....	95
CAPÍTULO V	96
7. Discusión	96
8. Conclusiones	108
9. Estrategias para favorecer los factores Psicosociales en los Administrativos de la Universidad de la Costa, CUC.111	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	130

Índice de tablas

Tabla N°1. Número de muestra de Administrativos por dependencia.....	74
Tabla N°2. Operacionalización de la Variable.....	75
Tabla N°3. Operacionalización Conceptual de la Variable	77
Tabla N°4. Estrategias para favorecer las condiciones laborales de los Administrativos....	110

Índice de gráficos

Grafico N°1. Género de los Administrativos.....	82
Grafico N° 2. Estado Civil Administrativos	82
Grafico N° 3. Estratos Administrativos	83
Grafico N° 4. Tipo de Vivienda Administrativos	84
Grafico N° 5. Total Constructo Intralaboral.....	84
Grafico N° 6. Total Intralaboral Dominios	85
Grafico N° 7. Control Sobre el Trabajo.....	86
Grafico N° 8. Demandas del Trabajo.....	87
Grafico N° 9. Liderazgo y Relaciones Sociales	89
Grafico N°10. Recompensas	90
Grafico N°11. Total Constructo Extralaboral.....	91
Grafico N°12. Extralaboral y Dimensiones	92
Grafico N°13. Total Nivel de Estrés.....	93

Introducción

Según el Ministerio de la Protección Social en su Resolución 2646 de 2008, los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. Estos factores se interrelacionan mediante percepciones y experiencias, influyendo en la salud y el desempeño de las personas. Todo esto aplica desde una concepción psicosocial a la importancia del contexto en que este se desempeña.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

Desde el contexto educativo, cuyo objetivo central ha sido la formación integral del ser humano, no se es ajena a las expectativas de las condiciones laborales de sus empleados ya que estos inciden de forma directa en los procesos de organización académica y administrativa, por ende la gestión del talento humano está adquiriendo fuerza en los últimos años como el componente estratégico de la empresa, en donde se deben examinar los asuntos relacionados con las personas para que puedan cumplir con la misión organizacional de una manera adecuada.

De allí bajo la metodología de investigación cuantitativa, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo; se consideró importante desde el quehacer investigativo del presente proyecto, analizar las percepciones relacionadas a los riesgos Psicosociales de los administrativos de la Universidad de la Costa – CUC. Se realizó la caracterización de los aspectos de riesgo psicosocial individuales, intralaborales, extralaborales y el estrés, entendiendo que en los últimos veinte años

se han dado una serie de cambios en el contexto del trabajo. Presumiblemente no todas las personas estaban preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implicaron cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualizaciones permanentes, y la formación específica de algunos. En este contexto la Universidad, al igual que sus funcionarios, no son ajenos a tales demandas que hoy se presentan en las diferentes organizaciones.

La investigación utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social, seguidamente se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los principales resultados en los niveles medios, altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés.

El trabajo se enmarcó en la línea de Investigación Gestión Educativa del programa de Maestría en Educación, de la Corporación Universidad de la Costa, CUC.

1. Planteamiento del problema

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al., 2002).

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de Protección Social, 2007).

Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo (Ministerio de Protección Social, 2007).

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

En la actualidad las organizaciones enmarcan sus acciones hacia el cuidado del recurso humano teniendo en cuenta su núcleo familiar, las relaciones interpersonales y las proyecciones de vida de las personas. No obstante al interior de ellas siempre se ha entendido el bienestar laboral, como sinónimo de prevención de riesgos laborales solamente contemplados como los físicos, obviando que el bienestar del trabajador puede estar afectado por otros factores de orden psicológico y social.

Desde esta perspectiva la Universidad de la Costa como organización de carácter educativo comprometida con la calidad en todos los procesos que desarrolla, no es ajena a lo que a bienestar se refiere, y ha sido un propósito institucional el lograr el bienestar para sus trabajadores. Evidencia de su interés en esto, es la realización de algunas actividades lúdicas, culturales y de salud que se han venido desarrollando desde hace cinco años para los que laboran en la misma. Sin embargo, estas acciones no han sido suficientes, de acuerdo a lo encontrado en la investigación realizada en la Institución acerca del Bienestar Laboral de los Docentes y Administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2013, cuyo objetivo general fue describir el bienestar laboral de los docentes y administrativos y dentro de los objetivos específicos estaba determinar los factores de bienestar psicosocial e identificar los efectos colaterales.

En los resultados de este estudio, en los aspectos relacionados con el bienestar psicosocial se encontró que los Administrativos en mayor porcentaje puntuaron factores como Insatisfacción, Inseguridad, Intranquilidad, Impotencia y Malestar.

Con relación a los efectos colaterales se evidencio que de los tres factores que fueron evaluados (somatización, desgaste y alienación), existe una mayor incidencia en la escala de desgaste, donde los empleados respondieron que en muchas ocasiones han sentido a causa de su trabajo sobrecarga laboral, desgaste emocional y agotamiento físico. En cuanto a la escala de

somatización, se encontró la prevalencia de dolores de cabeza, dolores de espalda y tensiones musculares y en la escala de alineación el desgaste mental, lo que podría estar afectando el desempeño laboral de los trabajadores y además de estar dando apertura al origen de afecciones que a futuro podrían tener mayores consecuencias en la salud del empleado CUC. Por ello resulta significativo constituir iniciativas que conduzcan a ofrecerle al personal administrativo de la Institución orientaciones para disminuir factores de riesgos psicosociales.

Asimismo en el estudio se realizó un análisis estadístico denominado Análisis de Componentes Principales en que se agrupan los factores que más estarían desfavoreciendo el bienestar de los Administrativos: De acuerdo a este análisis se encontró en los trabajadores sobrecarga de trabajo, agotamiento físico y trastornos digestivos como aspectos negativos que afectan el bienestar, estos podrían ocasionar posiblemente en los trabajadores tensiones debido a la cantidad de trabajo generado en sus actividades generales y desfavorecer la salud del trabajador, originando en ellos trastornos digestivos, agotamiento físico y cansancio por sus labores. De allí el interés de profundizar en este estudio cuales son los factores Psicosociales de riesgo en el personal Administrativo.

Actualmente existe una fuerza laboral que muestra una mayor preocupación sobre los aspectos existenciales de la vida de los empleados y cómo sus trabajos contribuyen a contestar interrogantes sobre el significado y valor de su existencia (Pérez, 2007).

Ahora, tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones intangibles, que impactan negativamente el psiquismo, las emociones y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Arias, 2010).

El estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un creciente número de personas como consecuencia del desempeño del trabajo, pues numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos están relacionados con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples (Meneses, y Chacón-Puignau, 1999). Casi todos los estudios concluyen que este fenómeno tiene un coste elevado en términos de daño humano y económico, debido a que sus consecuencias, además de deteriorar la salud mental y física de los trabajadores, repercuten negativamente sobre la organización en forma de: altos niveles de absentismo y rotación de personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de innovación, y baja productividad.

Esto indica, que los trabajadores se han enfrentado a distintas e incluso contradictorias condiciones de trabajo, como por ejemplo, seguir estrictamente las reglas y procedimientos en la organización, pero siendo creativos y teniendo iniciativa para mantenerse en el mercado de trabajo; teniendo evaluaciones de desempeño basadas en resultados, pero siendo exigidos en múltiples competencias algunas innecesarias para la realización del cargo; gestionando su tiempo y sus recursos personales para responder al trabajo de una manera flexible, pero cumpliendo cabalmente horarios de trabajo. Estas condiciones desencadenan en dificultades en la salud de los trabajadores, manifestadas de distintas maneras, como trastornos físicos, psicológicos e incluso socio-familiares.

Se incrementó la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requirieron una mayor capacidad de adaptación. Aumentó el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representaron una superación

de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefinió así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y el entorno familiar. Ha cambiado lo que se entiende por buen desempeño laboral; teniendo peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto del trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto motivación (Peiró, 2004).

1.1. Formulación del problema

El estudio realizado a los administrativos de la CUC en el 2013, presentó limitaciones respecto a los riesgos específicos y las causas que podría estar afectando su bienestar, desde esta perspectiva se considera fundamental responder a esta intención investigativa mediante la formulación del siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés en el personal administrativo de la Universidad de la Costa, CUC?

2. Justificación

Tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones casi siempre intangibles que pueden impactar negativamente el psiquismo, la emocionalidad y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Arias, 2010).

Desde esta investigación se pretende efectuar una lectura crítica de la realidad de las condiciones laborales psicosociales en los administrativos de la Universidad de la Costa, CUC y responder a los riesgos identificados.

El cual surge de la necesidad observada en la Institución a través del estudio de Bienestar Laboral en los Administrativos y Docentes en el 2013, en el que se presentó que algunos factores psicosociales les están afectando el bienestar, por esta razón esta investigación plantea la identificación de los riesgos Psicosociales Laborales y las estrategias que favorezcan los aspectos psicosociales en los administrativos de la Universidad de la Costa, el cual se gesta desde la línea investigativa de Gestión Educativa en el componente de Evaluación y Desempeño de Roles de la Maestría en Educación.

Este proyecto aportaría a los requerimientos exigidos por el estado a las instituciones de educación superior, quien además es precursor en considerar la atención a los trabajadores como un factor que incide en la calidad institucional y la prestación de un buen servicio educativo, entendido como la garantía de la atención y el cuidado de aquellos quienes imparten formación a una comunidad desde sus posibilidades como seres humanos.

En este sentido el Proyecto Educativo Institucional (PEI) hace referencia a los Administrativos como agentes institucionales que forman parte activa de la comunidad académica, y a quienes describen con un gran compromiso con el desarrollo institucional, por lo que asumen las funciones que le corresponden con base en: Capacidad para realizar los trabajos asignados con eficacia y eficiencia, responsabilidad, honestidad y transparencia en el desempeño de sus funciones, buenas relaciones interpersonales, sentido de superación permanente, sentido de pertenencia por la Institución y compromiso con los niveles de calidad académica y administrativa con los que está comprometida la Institución (CUC, 2009).

Adicionalmente, en las políticas contempladas en el Proyecto Educativo Institucional PEI, hace explícito y reconoce el Bienestar Universitario como un conjunto de condiciones, ideales para ser, hacer y estar bien, enmarcado en un conjunto de actividades integrales aprovechadas por la comunidad universitaria para mejorar su calidad de vida, por lo tanto el desarrollo humano se constituye en el eje de las actividades de Bienestar Universitario; busca el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria, teniendo definidas las siguientes políticas:

- Formación integral de los miembros de la comunidad universitaria por medio de la implementación de acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida en lo físico, espiritual, psicológico, afectivo, cultural, social y económico.
- Comunicación constante con los diferentes estamentos, instancias y dependencias que conforman la comunidad universitaria.
- Generación de espacios de intercambio y construcción colectiva entre los diferentes grupos de trabajo para generar un clima organizacional óptimo.

El primero de estos retos es construir su identidad, proceso que implica el establecimiento de una visión compartida, de una propuesta pedagógica común, la promoción de ambientes para la convivencia y la socialización, y en general la articulación de los diferentes elementos de su funcionamiento, desde la administración hasta el trabajo en equipo de los miembros de las diferentes áreas de la Institución (Mahecha, 2010).

Por otro lado, la importancia del estudio de estos aspectos orienta a la presente investigación a aportar a las diferentes instituciones de educación superior el diseño de una propuesta que favorezca el bienestar de los Administrativos, aspecto que se espera contribuya a la calidad institucional y por supuesto responder a las exigencias de un contexto social que aguarda en sus políticas responder al bienestar de los trabajadores en las empresas de hoy.

Asimismo, la Universidad de la Costa como institución que está en proceso de acreditación de alta calidad institucional, respondería a los requerimientos de la Consejo Nacional de Acreditación [CNA] en el factor N°.7 de Bienestar Institucional, el cual hace referencia a las características relacionadas con clima laboral, estructura y recursos para el bienestar institucional (CNA, 2006), de la misma forma que en la característica N° 32, del factor 5 en los lineamientos para la acreditación de programas donde se expone “Políticas, programas y servicios de bienestar universitario estos deben ser suficientes, adecuados y accesibles, son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa y responden a una política integral de bienestar universitario definida por la institución con antelación” (CNA, 2006).

3. Objetivos

3.1.Objetivo general

Caracterizar los factores de riesgos Psicosociales Laborales y niveles de estrés en el personal administrativo de la Universidad de la Costa, CUC, durante el año 2014.

3.2.Objetivos específicos.

- Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en los administrativos de la Universidad de la Costa CUC.
- Determinar el grado de riesgo psicosocial Intralaboral, Extralaboral y de Estrés en los administrativos de la Universidad de la Costa, CUC.
- Analizar los resultados los factores de riesgo Psicosociales Intralaborales, Extralaborales y de Estrés en los administrativos de la Universidad de la Costa CUC.
- Proponer estrategias para favorecer los factores psicosociales de los Administrativos de la Universidad de la Costa CUC.

Capítulo II

4. Fundamentos teóricos

4.1. Marco histórico y contextual.

Con el propósito de contribuir al desarrollo educativo regional a nivel superior, se creó el 16 de Noviembre de 1970, la UNIVERSIDAD DE LA COSTA –CUC, en la ciudad de Barranquilla – Colombia, gracias a siete visionarios emprendedores sociales, entidad sin ánimo de lucro, dedicada a la formación de profesionales en el área de la ciencia, la tecnología, las humanidades, el arte y la filosofía.

Está inspirada en seis valores fundamentales los cuales son: excelencia académica, responsabilidad, seriedad, innovación y desarrollo, honestidad y compromiso social. Su sede queda ubicada en la Calle 58 No. 55-66. Su personería jurídica fue otorgada el 23 de abril de 1971, mediante la Resolución No. 352 de la Gobernación del Atlántico.

La Universidad de la Costa ha respondido a la confianza de la comunidad regional formando más de 22000 profesionales en las distintas áreas del conocimiento.

Esta Institución ha tenido como misión formar un ciudadano integral bajo el principio de la libertad de pensamiento y pluralismo ideológico, con un alto sentido de responsabilidad en la búsqueda permanente de la excelencia académica e investigativa, utilizando para lograrlo el desarrollo de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura. Así mismo tiene como visión ser reconocida por la sociedad como una Institución de educación superior de alta calidad y accesible a todos aquellos que cumplan los requerimientos académicos.

En este contexto, la gestión institucional, expresada en sus distintas dimensiones –directiva, de comunidad, pedagógica, administrativa y financiera– se instala como una nueva forma de ver la institución educativa que la moviliza hacia el logro de sus propósitos y desarrolla su capacidad para articular los procesos internos y concentrar todos sus esfuerzos hacia la consolidación de un Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Para el PEI de la Universidad de la Costa, los Administrativos son agentes institucionales que forman parte activa de la comunidad académica, y a quienes describen con un gran compromiso con el desarrollo Institucional, se encuentran en la capacidad de realizar los trabajos asignados con eficacia y eficiencia, responsabilidad, honestidad y transparencia en el desempeño de sus funciones (CUC, 2009).

De allí resulta la importancia del propósito de estudio que ha sido describir los Factores Psicosociales y el nivel de Estrés de los Administrativos de la Universidad de la Costa, C.U.C, ya que ha sido un interés a nivel institucional responder a las exigencias de un contexto social que aguarda en sus políticas dar respuestas al bienestar de los trabajadores. Cabe resaltar que a su vez ha sido una gran preocupación el lograr el bienestar de sus administrativos, evidencia de su interés en esto, es la realización de algunas actividades lúdicas, culturales y de salud que se han venido desarrollando desde hace cinco años y sin embargo estas acciones no han sido suficientes para lograrlo.

Esta investigación tributa al cumplimiento de la visión institucional por cuanto el bienestar constituye un factor de alta calidad que propende por mantener un adecuado clima organizacional favoreciendo el crecimiento personal y profesional de su comunidad, haciéndose inminente entonces la necesidad de diseñar propuestas que fortalezcan este factor como generador de calidad institucional.

En la actualidad la Institución cuenta con la siguiente población de personal Administrativos:

7 Directivos

5 Secretarías: Encargadas de diseñar, gestionar y coordinar actividades.

7 Decanos: Encargados de planear, organizar, desarrollar y controlar actividades académicas y administrativas que se lleven a cabo en las facultades dando cumplimiento a la misión, visión y políticas institucionales que permitan la realización y calidad de los procesos.

13 Directores de Programas: Encomendados de orientar y asesorar los procesos pedagógicos, didácticos e investigativos, y apoyar el desarrollo académico e investigativo.

12 Directores de Departamentos: Responsables de inducir el liderazgo en el diseño, implementación y control de sistemas desarrollados para alcanzar los objetivos institucionales (coordinar, dirigir y controlar).

22 Coordinadores: Los cuales tienen la facultad de planear, organizar, desarrollar y controlar las diferentes actividades que se lleven a cabo dentro del departamento, dando cumplimiento a la misión, visión y políticas institucionales que permitan la realización y calidad de los procesos.

21 Asistentes: Los cuales brindan apoyo a la dependencia a la cual se encuentra adscritos, posibilitando así, el desarrollo óptimo de las tareas del área.

21 Secretarías: Apoyan a los directivos en la elaboración de correspondencia interna y externa, diligenciamiento de formatos, lleva archivos de documentos, atiende a los clientes internos y externos.

105 Auxiliares: Los cuales ejecutan funciones establecidas para alcanzar los propósitos de la oficina.

66 Mantenimiento: encargados de optimizar el buen estado de los bienes de la Institución, a partir de las solicitudes de mantenimiento, respetando las normas de seguridad.

4.2. Antecedentes de la investigación.

Al hablar de los factores psicosociales en el ámbito laboral se puede decir que este ha sido uno de los temas que ha generado mayor preocupación y atención por las últimas décadas con respecto a la relación con el bienestar y la salud de los trabajadores. Las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre cómo las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar la salud de los trabajadores. A continuación se presentan diversas investigaciones que aportan al desarrollo del objeto de estudio:

Benavides, et al. (2002), realiza un estudio en España sobre la descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas, la investigación tuvo como propósito describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores. Es un estudio transversal, los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario auto administrado, que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador. El análisis estadístico se basó en el cálculo de la mediana y medidas de la dispersión de los factores de riesgo psicosocial para cada una de las empresas por separado, además de la descripción de su distribución según variables personales y laborales. La puntuación mediana para el apoyo social fue prácticamente igual a 5 en todas las empresas observándose una mayor variabilidad en la demanda psicológica (entre 13 y 16) y en el control (entre 20 y 26). Aunque la baja tasa de respuesta puede limitar la validez de estos resultados, éste es el primer estudio que valora la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas diferentes en España, evidenciando la variabilidad entre las empresas para diferentes grupos de trabajadores.

Igualmente en España Artazcoz y Molinero (2004), efectuaron una investigación acerca de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa, el objetivo fue ilustrar la utilidad del uso combinado de métodos cuantitativos y cualitativos en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, así como la importancia de la inclusión de indicadores de salud mental, mediante un estudio que tiene como objetivo determinar la magnitud y la distribución según puesto de trabajo, de los factores de riesgo psicosocial y del mal estado de salud mental. La recogida de datos se realizó a través de dos grupos de discusión y una encuesta. Se elaboró un cuestionario basado en las características del trabajo los cuales contenía los modelos exigencias-control-apoyo y esfuerzo-recompensa, y para evaluar la salud mental se utilizó el cuestionario GHQ-12. En general, los resultados, en alguna medida paradójicos, de este estudio con trabajadores manuales de la sección de termoplástico con un entorno psicosocial comparable al de los más cualificados, arroja mejor estado de salud mental en las mujeres y en los trabajadores menos cualificados o las exigencias psicológicas del trabajo como el principal factor asociado a los trastornos de salud mental.

Cano (2012), realizó en Quito – Ecuador un estudio basado en la identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco, se utilizó el método FPSICO método de evaluación de los factores psicosociales, el cual fue aplicado a docentes, administrativos y los operativos, y en cada uno de ellos se analizaron las 7 dimensiones de FPSICO. Los resultados mostraron que el personal administrativo y docente mantiene la tendencia de que la mayoría de personas están expuestas a riesgos psicosociales elevados, y en el grupo operativo predomina una exposición a riesgos psicosociales moderados.

En Costa Rica, Sánchez (2010), realizó un estudio de los factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública, cuyo objetivo era comparar los factores intra y extralaborales. La metodología del estudio estuvo basada en un estudio cualitativo utilizando el método estructural investigación acción. La población estuvo constituida por una muestra de 12 hombres y 12 mujeres, la técnica utilizada para recolectar la información fueron grupos focales y se utilizó un cuestionario estructurado para recoger datos relacionados con las condiciones socio-demográficas de la población. Al mismo tiempo, se empleó el Índice de Cornell para conocer si la población presentaba síntomas relacionados con el estrés. Como conclusión, se obtuvo que los empleados presentaron riesgos intralaborales, tales como la falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género; en cuanto a los extralaborales, las preocupaciones familiares de cuidado y atención de la familia representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo.

En Colombia Duque (2005), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales asociados a la ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior, en la ciudad de Pereira la cual tuvo como finalidad establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo con depresión y ansiedad, y a su vez recomendar estrategias de intervención de los riesgos psicosociales para mejorar la salud mental de los trabajadores a través del área de salud ocupacional de la institución. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, se utilizaron dos instrumentos uno de ellos fue una encuesta para la identificación de los riesgos psicosociales, la cual mide 6 factores psicosociales, los cuales pueden ubicarse en una escala de riesgo bajo, medio o alto, o con síntomas de depresión o ansiedad. También se utilizó otra escala para la depresión y ansiedad. Entre los resultados se encontró una relación entre el riesgo psicosocial, carga mental y la ansiedad. El 10.7% de la población se encontró con algún nivel de depresión o riesgo de padecerla y en el 20.3% se halló algún nivel de

ansiedad. El aporte de esta investigación al desarrollo del proyecto es que invita a desarrollar programas de promoción y prevención de los trabajadores, donde se trabaje los niveles de insatisfacción, la baja productividad y enfermedades de salud mental con el fin de garantizar un bienestar laboral para ellos.

Seguidamente en la ciudad de Cali – Colombia es desarrollada una investigación acerca de los factores psicosociales del ambiente laboral que caracterizan a funcionarios con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada (Orozco, 2010). El propósito de esta investigación fue identificar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales (protectores y de riesgo) asociados al trabajo que presentan los funcionarios de la universidad privada. Fue un estudio de tipo descriptivo transversal, se aplicó un instrumento cuantitativo denominado ISTAS 21, es un cuestionario que evalúa los riesgos psicosociales en el trabajo para empresas de 25 y más trabajadores. El estudio permitió identificar factores de riesgo entre ellos la posibilidad de relación social, exigencias psicológicas cognitivas, inseguridad, estima, control de tiempos de trabajo, esconder emociones. También se identificaron factores protectores como el sentido del trabajo, integración en la empresa, posibilidades de desarrollo, claridad de rol, calidad de liderazgo, apoyo social y refuerzo. Este estudio enriquece la investigación en desarrollo, ya que invita a tener en cuenta que si no se tiene un adecuado manejo de las emociones, capacidad de autocontrol, adecuada atención al cliente, buenas relaciones sociales y entre otros aspectos, no se podría garantizar optimización en la calidad en el servicio prestado a la comunidad educativa.

Nuevamente en Cali -Colombia se ha desarrollado una investigación de los factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud (Arenas y Andrade, 2013). Esta investigación tuvo como objetivo evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, en

una organización privada del sector salud, donde participaron 111 trabajadores, se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y una encuesta de Bienestar y Trabajo. La investigación es de cohorte cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. La investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo. Esta investigación aporta al trabajo de investigación porque hace una invitación a estudiar el comportamiento humano en contextos laborales, implementar acciones que fomenten el desarrollo integral del trabajador, a profundizar en aspectos relacionados con los factores psicosociales los cuales pueden afectar la salud del trabajador.

En Manizales Jiménez (2013), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral, cuyo objetivo fue analizar los factores psicosociales intralaborales presentes en los operadores de camión minero del área de producción de una empresa explotadora de carbón mineral del centro del Cesar. El tipo de estudio de esta investigación fue no experimental descriptiva de cohorte transversal, Para la medición de los factores de riesgos psicosociales se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección Social, forma B de la encuesta de factores intralaborales que consta de 97 reactivos y 5 opciones de respuesta. Los resultados muestran que la mayor fuente de factores de riesgos psicosociales intralaborales se encuentran en el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas y ambientales y jornadas de trabajo.

En la ciudad de Pereira, se desarrolló un estudio sobre las Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, (Colorado y García, 2014). El propósito de este estudio fue describir la relación existente entre las condiciones de trabajo intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos, el estudio estuvo enfocado en una metodología de corte cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 85 colaboradores, entre ellos 25 pertenecen al área administrativa y 60 al área operativa. El instrumento utilizado fue la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales, creada por la Pontificia Universidad Javeriana apoyada por el Ministerio de Protección Social de Colombia. Entre los resultados encontrados en el estudio se destaca que el liderazgo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, son las que representan correlaciones significativas con estrés. Se encontró que el nivel de estrés varía dependiendo del cargo jerárquico y de la visión de las condiciones psicosociales intralaborales de los empleados. Se evidenció que los operarios puntúan más alto, tanto en niveles de estrés como en niveles de riesgo de condiciones psicosociales intralaborales, al ser comparados con el grupo administrativo.

En Yopal – Casanare, Hernández. (2014), realizó un estudio acerca de la caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal. Este estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación cuantitativa, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo; en donde se busca determinar el nivel de riesgo de los factores psicosociales intralaboral, extralaboral y el estrés presente en los empleados administrativos. De la misma manera se utilizó el método de investigación cualitativo dado que se basó en el método de recolección de datos en general de la batería resaltando el formato

extralaboral donde se evidencian ciertos aspectos del comportamiento fuera del área laboral. La investigación utilizó como instrumentos la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial creada por el Ministerio del Trabajo Colombiano. Se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A – B, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario para la evaluación del estrés. Como principal resultado de análisis el nivel muy alto de riesgo en cada uno de los factores psicosociales y estrés, lo que amerita una intervención inmediata por medio de programas de revisión epidemiológica.

En Barranquilla, Beleño et al, (2013) desarrollaron un estudio sobre el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa CUC, el cual tuvo como objetivo general describir el bienestar laboral de los docentes y administrativos y dentro de los objetivos específicos determinar los factores de bienestar psicosocial e identificar los efectos colaterales. Este trabajo estuvo fundamentado en una investigación de corte cuantitativo, se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General, el cual evalúa el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

4.3. Marco legal.

Al hablar de las condiciones dignas del ser humano las organizaciones mundiales y los organismos gubernamentales designados en los diferentes países gestionan el fomento de políticas para el trabajo, sus condiciones, calidad de vida y bienestar. Es así como a continuación desde una perspectiva legal se describen las reglamentaciones que atañen a este tópico y que permiten validar este estudio de factores psicosociales para favorecer el bienestar de los empleados de la Universidad de la Costa CUC.

En cuanto a los organismos internacionales, la Organización Internacional del Trabajo (OTI, 1998) desde sus disposiciones considera relevante propender en cada país y desde sus organizaciones, políticas para condiciones favorables de trabajo para los individuos teniendo en cuenta su declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Colombia no es un país ajeno a estas disposiciones, y consiente que se deben desarrollar acciones para favorecer a su población en aspectos como lo que sustenta este organismo con la publicación del Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo entrada en vigor el 20 febrero de 2009 (OIT, 2006) en que se exponen aspectos importantes como:

- La expresión Política Nacional sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y el Medio Ambiente de Trabajo.
- La expresión Sistema Nacional de Seguridad y Salud en cuanto a una infraestructura para gestión de tales políticas.
- La consecución de un programa nacional que incluya objetivos que deban alcanzarse en un plazo determinado, así como las prioridades y medios de acción destinados a mejorar la seguridad y salud en el trabajo, y los medios para evaluar los progresos realizados.

- El desarrollo de una cultura en la que el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas destinadas a asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos, y en la que se concede la máxima prioridad al principio de prevención.

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud (2004), emite la publicación de una Guía para la Organización del Trabajo y el Tratamiento del Estrés, la cual contempla la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos, así como las estrategias de prevención y los métodos de evaluación y gestión del riesgo. Además, se analiza el papel de la cultura institucional en este proceso y los medios que pueden utilizarse para gestionar el estrés laboral. Dentro de las recomendaciones que se ofrecen deben interpretarse a la luz de los problemas concretos a los que se enfrenten diferentes grupos de trabajadores y de la viabilidad de las soluciones para cada empleador.

En cuanto a los organismos nacionales en Colombia, el Ministerio de Justicia y del derecho establece en la Constitución Política, en el título II: de los derechos, las garantías y deberes, capítulo 1: de los derechos fundamentales, artículo 25 que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

El Ministerio de la protección Social, (2004), en el Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003-2007 establece las directrices para que se formulen, ejecuten y se evalúen estrategias para propender la salud del trabajador y los riesgos profesionales que estos asumen en este contexto.

Posteriormente se expide Resolución 2646 de julio de 2008, por medio de la cual se amplía esta perspectiva del tratamiento de los riesgos y las enfermedades profesionales y se establecen los parámetros para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y en el 2010 se formaliza la batería de instrumentos para la evaluación de estos riesgos Psicosociales en las diferentes organizaciones. (MPS, 2008).

En este sentido las instituciones de educación superior apuestan al cumplimiento de estas normas a partir de la generación de políticas internas que les permitan cumplir con las disposiciones de la Constitución Política, y del Ministerio de la Protección Social. Por tal razón, el Ministerio de Educación Nacional en 1992 a través de la Ley 30 (MEN, 1992) que organiza el servicio público de la educación superior, en su capítulo III del bienestar universitario, en el artículo 117 denota la importancia de “establecer políticas de bienestar, considerando que las Instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”.

Además en requerimientos del Consejo Nacional de Acreditación [CNA] en educación superior en el factor N°.7 de Bienestar Institucional, el cual hace referencia a las características relacionadas con clima laboral, estructura y recursos para el bienestar institucional (CNA, 2006), de la misma forma que en la característica N° 32, del factor 5 en los lineamientos para la acreditación de programas donde se expone “Políticas, programas y servicios de bienestar universitario estos deben ser suficientes, adecuados y accesibles, son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa y responden a una política integral de bienestar universitario definida por la institución con antelación” (CNA, 2006).

4.4. Referentes teóricos

4.4.1. Factores psicosociales laborales

Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fueron realizadas por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno y Garrosa, 2009).

Esta dimensión comprende los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un trabajador y afectan la calidad de vida de los mismos. Es por ello que se incluyen aspectos afectivos, competencias desarrolladas en la actividad laboral y las expectativas que esto demanda.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (Gil-Monte, 2009).

Los factores de riesgo se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por

ellos (Rodríguez, 2009). Estos factores pueden llegar a ser muy complejos, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcando muchos aspectos, algunos de estos se refieren al trabajador particularmente, mientras que otros están ligados a la influencia de factores externos tales como: la situación económica y la inseguridad; que aunque siendo ajenas al lugar de trabajo propiamente, mantienen una importante repercusión sobre el individuo (Villalobos, 2004).

Desde esta perspectiva el enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial.

En los últimos veinte años se ha operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas. Este referente deja clara la evidencia y la amplitud de la concepción de factores psicosociales a la forma en como el individuo asume cada día las diversas situaciones y retos que emergen en su vida laboral.

En cuanto a los trabajadores del área administrativa podemos resaltar que Artazcoz (2002) señala que “cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral” derivado de las nuevas formas de organización en el trabajo, debido a que señala que el trabajador está expuesto a tener ampliación en sus horarios laborales y aumento de las exigencias laborales. El trabajo, idealmente concebido, podría ser considerado como un espacio creativo, de desarrollo y crecimiento personal y grupal, no obstante se presentan elementos que desfavorecen

el desarrollo del potencial de los trabajadores y por lo tanto van en detrimento de los objetivos de sus funciones.

Es por ello la importancia de mejorar la calidad de vida laboral y la psicología social de la salud laboral, hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial.

Cada uno de estos postulados teóricos orienta la dialéctica de lo psicosocial y la forma en cómo dentro de sus alcances, posibilita analizar en el individuo aspecto que van desde el afecto que se genera a partir de su actividad laboral hasta la manera en cómo es competitivo en su contexto y las expectativas que se generan a partir de su propia subjetividad.

Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio intralaboral o extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempos de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización, en los grupos y por ultimo producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico (Villalobos, 2004).

Según el Ministerio de la Protección Social en su resolución Número 2646 de 2008, los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos individuales, intralaborales, los extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. Estos factores se interrelacionan mediante percepciones y experiencias, influyendo en la salud y el desempeño de las personas. Todo esto aplica desde una concepción psicosocial a la importancia del contexto en que este se desempeña.

4.4.1.1. Condiciones intralaborales.

De acuerdo a la definición otorgada por el Ministerio de Protección Social (MPS), en su resolución 2646 de 2008, consideran que los factores psicosociales intralaborales o condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo.

A continuación se abordaran los dominios, entendiendo este como el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente capítulo reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales como: las demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Cabe resaltar que cada dominio contempla una serie de dimensiones las cuales se definen como una agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor, en el capítulo de factores psicosociales intralaborales se contemplan 19 dimensiones, (MPS, 2010).

4.4.1.1.1. Demandas del trabajo.

De acuerdo con el MPS (2010) y en su resolución 2646 de 2008, definen las demandas del trabajo como “se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.” cabe resaltar que el tiempo se convierte en un agente importante para la ejecución de las tareas asignadas. También dentro de este dominio es pertinente mencionar que la realización de actividades que son producidas con rapidez, puede ocasionar molestias para el trabajador, al igual que el trabajo bajo presión el cual puede ocasionar

en el trabajador equivocaciones debido a que existe menor tiempo para pensar, planificar y reflexionar acerca de las actividades a realizar (Jiménez, 2013).

El dominio de demandas del trabajo contempla ocho dimensiones entre ellas las 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 de rol e influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral las cuales se definirán a continuación.

4.4.1.1.1.Demandas cuantitativas.

El MPS (2010) define las demandas cuantitativas como aquellas exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se puede ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. En ocasiones el trabajador no cuenta con el tiempo suficiente para cumplir con las tareas asignadas y por ende debe trabajar bajo presión y sobrepasar su tiempo laboral para cumplir con los resultados esperados.

4.4.1.1.2.Demandas de carga mental.

El MPS (2010) la define como aquellas demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. Según Rubio, Díaz y Martín (2001) la carga mental de trabajo es definida como la diferencia entre las demandas cognitivas de un puesto de trabajo o una tarea y la capacidad de atención del trabajador.

A su vez desde el modelo teórico desarrollado por Karasek y Theorell (1990), la carga de trabajo mental, denominada en este modelo como demandas psicológicas, es un factor generador de estrés, pues constituye, junto con el control y con el apoyo social, uno de los factores que pueden

determinar la presencia o ausencia de estrés en el trabajador, estos factores pueden afectar el desempeño del individuo y la productividad de la empresa, sino que además puede provocar afectaciones en la salud del trabajador. Así mismo González y Gutiérrez (2006), mencionan que la carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos.

4.4.1.1.1.3.Demandas emocionales.

De acuerdo con la definición del MPS (2010) las determina como situaciones emocionales y afectivas que son propias del contenido de la tarea y que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. En ocasiones entender las situaciones y sentimientos de otras personas y la poca capacidad de ejercer el autocontrol de las emociones o sentimientos propios puede afectar el desempeño de la labor.

Autores como Nogareda, et al. (2007) consideran que el trabajo emocional es el esfuerzo de control de emociones que tiene que hacer el empleado para atender las demandas de su trabajo (generalmente de cara al público).

La primera definición de trabajo emocional se le atribuye a Hochschild (1983), citado por Nogareda, et al. (2007), el cual considera que el trabajo emocional se refiere al control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Así mismo manifestó que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural pero a veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene con respecto a un puesto concreto. De lo anteriormente mencionado se puede considerar que el manejo de estas emociones puede ser un factor de riesgo psicosociales por el inadecuado control de situaciones afectivas y emocionales dentro del trabajo.

4.4.1.1.4.Exigencias de responsabilidad del cargo.

Es necesario mencionar que exigencias de responsabilidad del cargo son una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, cuando se refiere a las tareas y deberes básicos a cumplir. El MPS (2010) las explica como aquel conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.

De acuerdo a lo indicado por Jiménez (2013) las exigencias de la responsabilidad del cargo significa responder por las propias acciones, hacerse cargo de todo lo que se elige hacer, y de las obligaciones que corresponden a los roles que se desempeñan en una empresa, por su parte se hace necesario exponer que toda exigencia de responsabilidad del cargo es una fuente de información básica para la planeación de recursos humanos. Mansilla (2010) considera que el trabajo es satisfactorio, si el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad de el mismo y a los recursos disponibles con que debe de contar el trabajador, sí no existe un adecuado nivel de responsabilidad en los trabajadores, pueden surgir factores de riesgos en esta dimensión intralaboral que ocasionen peligros y por lo tanto accidentes de trabajo que repercuta la productividad de la empresa.

4.4.1.1.5.Demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Para el MPS (2010) estas demandas son entendidas como condiciones de lugar de trabajo y de carga física que involucran las actividades que desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Se debe tener en cuenta en la organización y no dejar de lado las demandas ambientales y de esfuerzo físico. Como factores del medio laboral se encuentran las condiciones ambientales que

son fundamentalmente los agentes físicos (iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.) los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias, endoparásitos) a los cuales está expuesto el trabajador en su lugar de trabajo y pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar la salud del trabajador (Mansilla, 2010). El ruido en el lugar de trabajo puede aislar a los trabajadores e incrementar el ausentismo laboral y así mismo provocar en el trabajador insatisfacción y baja productividad, provocando a su vez fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja tolerancia a la frustración.

4.4.1.1.6. Demandas de jornada de trabajo.

Estas se han definido por el MPS (2010) como las exigencias del tiempo laboral que se le hace al individuo en tiempo de duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

El ser humano es un ser básicamente diurno; esto es, su organismo está fundamentalmente “programado” para trabajar de día y solazarse y descansar de noche. Existen mecanismos internos (el denominado reloj biológico) que controlan la fisiología y la bioquímica del organismo para ajustarlo al ciclo de 24 horas, la mayoría de los problemas de salud que aquejan a las personas que trabajan por turnos se asocian a la calidad del sueño que disfrutan durante el día después de un turno de noche y, en menor medida, al descanso anterior al inicio del turno de mañana (Knauth, 1983, p. 43.2).

Para Fernández y Piñol (2000), las alteraciones de horarios laborales pueden producir problemas de salud. La ausencia de sueño adecuado aumenta la probabilidad de padecer otro tipo

de trastornos: aumento de la ansiedad, alteraciones del estado de ánimo, estrés, fatiga crónica, etc. afectando el rendimiento laboral.

4.4.1.1.1.7. Consistencia de rol.

Para el MPS (2010) se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

4.4.1.1.1.8. Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

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

4.4.1.1.2. Control sobre el trabajo.

Es definido como 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 (MPS, 2010).

Así mismo otros autores como Lazcano, et al. (1998), expresan que algunos factores como la ambigüedad de rol, (falta de claridad respecto a los requerimientos del trabajo), el conflicto de rol (demandas conflictivas de diversos grupos de la organización) o la falta de control sobre el

propio trabajo, son generadores de estrés para el trabajador. La confusión, la pérdida de autonomía, la ansiedad, la baja autoestima, la irritabilidad y el cansancio pueden ser consecuencias de estrés que normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto.

El control sobre el trabajo se refiere a la necesidad del sujeto de realizar trabajos con determinados niveles de demandas o la necesidad de ejercer control sobre el proceso del trabajo.

El control sobre el trabajo contiene cinco dimensiones las cuales serán definidas a continuación, entre ellas el control y la autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol y capacitación.

4.4.1.1.2.1. Control y autonomía sobre el trabajo.

Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso (MPS, 2010).

Mansilla (2010) define la autonomía como el grado que posee el trabajador para planificar su trabajo y determinar los procesos para desarrollarlo. A si mismo resalta que a más autonomía y nivel de responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

De lo anteriormente mencionado se puede decir que el trabajador al lograr desarrollar la autonomía en el trabajo estará en la capacidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y modificar el orden de las distintas actividades a realiza.

4.4.1.1.2.2. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas:

Se refiere a la posibilidad que le brinda el trabajo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos (MPS, 2010). Para esto se resalta la importancia que debe de cumplir cada empleado en un puesto de trabajo y no caer en el error de asignar tareas en las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Para Jiménez (2013), las oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destreza establecen que en los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo. Es posible afirmar que los trabajos rutinarios y repetitivos no permiten que los trabajadores sientan libertad y esto podría provocarles insatisfacción al momento de realizar su labor.

El trabajo repetitivo y monótono, además de ocasionar repercusiones en el sistema musculoesquelético, produce también somnolencia, disminución y alteraciones en el rendimiento, reducción de la respuesta y una mayor variabilidad de la frecuencia cardíaca. Cabe resaltar que este es un elemento desmotivador que aumenta la accidentabilidad al bajar los niveles de atención (Torada y Moreno, 2001). Se podría afirmar que estos aspectos producen cambios en la organización y podrían afectar el bienestar del trabajador, debido a que pueden generar tensión e incertidumbre al trabajador.

4.4.1.1.2.3.Participación y manejo del cambio.

Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral (MPS, 2010).

Por otro lado Acosta (2002), define el cambio organizacional como el conjunto de transformaciones que se realizan en las distintas dimensiones de las organizaciones, este a su vez es producido por fuerzas naturales como impulsado por voluntad de quienes las crean y las impulsan. El cambio es permanente y no necesariamente obedece a una explícita intención de transformar las organizaciones. Los cambios organizacionales no solo dependen de factores internos, sino también externos así como la tecnología, la competencia y la globalización (García, Rubio y Bravo, 2007).

4.4.1.1.2.4.Claridad de rol.

Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa (MPS, 2010).

En cuanto a la claridad de rol mencionado por Mansilla (2010), para que un trabajador haga bien su trabajo necesita que la empresa le provea implementos de trabajo, así mismo que le indiquen al trabajador que es lo que tiene que hacer, como lo debe de hacer debido a que lo que hace o hará en su trabajo contribuirá a la sociedad.

Se dice que un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas que permitan al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

4.4.1.1.2.5. Capacitación.

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

La formación constituye un importante factor de satisfacción, por al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia pueden constituir importantes fuentes de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza (Cortés, 2007).

Con lo anteriormente mencionado, es importante que para tener claridad en las tareas de un puesto de trabajo, se hace necesario realizar capacitaciones a los trabajadores con la finalidad de incorporar conocimientos, habilidades y destrezas y si se logra, esto contribuiría al crecimiento y a la adaptación del trabajador dentro de la organización.

4.4.1.1.3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Para el MPS (2010) 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.

Los trabajadores en las organizaciones requieren de líderes y personas con las cuales puedan establecer buenas relaciones interpersonales, que les demuestren las capacidades para lograr los objetivos propuestos, personas que los motiven a desarrollar correctamente sus funciones y que los impulse a mejorar su rendimiento.

Marín (2002) define liderazgo como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas.

Este dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo contempla cuatro dimensiones entre ellas características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados) y estas serán desarrolladas a continuación.

4.4.1.1.3.1. Características de liderazgo.

Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores (MPS, 2010). Es importante que dentro de esta dimensión se resalte el papel que debe desarrollar un líder o jefe inmediato en una organización ya que este debe de velar por bienestar de su grupo de trabajo, debe de tener la capacidad de comunicarse y relacionarse respetuosamente y permitir la participación de sus integrantes.

4.4.1.1.3.2. Relaciones sociales en el trabajo.

Se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el contexto laboral, realizar trabajos en equipos, cohesión y apoyo social entre compañeros (MPS, 2010).

En este sentido al hablar de las relaciones interpersonales Yáñez, Arenas y Ripoll (2010) afirman que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general.

4.4.1.1.3.3. Retroalimentación del desempeño.

Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, con la finalidad de indicar las fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar o mantener el desempeño (MPS, 2010). Este aspecto es de vital importancia para el mejoramiento del trabajo o del trabajador.

El que los empleados requieran asimismo retroalimentación sobre su desempeño obedece a varias razones. La retroalimentación les ayuda a saber qué deben hacer y la eficiencia con que están cumpliendo sus metas. Además les demuestra que hay otras personas a quienes les interesa lo que están haciendo. En el caso de que el desempeño sea satisfactorio, mejora la autoimagen y el sentido de competencia personal. Existen dos razones fundamentales por las que funciona la retroalimentación; 1) eleva el deseo de desempeñarse bien, es decir que funciona como motivador, y 2) recuerda las respuestas aprendidas o sirve para desarrollar nuevas respuestas, es decir que tiene una capacidad reeducativa (Kopelman 1988, p. 217).

4.4.1.1.3.4. Relación con los colaboradores o subordinados.

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

Yáñez, Loyola y Huenumilla (2009) de acuerdo a la investigación realizada acerca de la confiabilidad en el líder, indican que un jefe es percibido como confiable en el momento que demuestre integridad, especialmente siendo justos en la toma de decisiones y honestos, además mostrando interés por el bienestar del trabajador y siendo competente en su quehacer. Se podría afirmar que si se logra la confianza entre líder y el empleado se podría garantizar una mayor producción en la empresa, ya que el empleado logrará tener más confianza en sí mismo y en su trabajo, cabe resaltar que estos aspectos lograrían aumentar la satisfacción del empleado dentro de la organización.

De acuerdo al modelo de Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990) citado por Marulanda (2007), definen el apoyo el apoyo social como la red de relaciones sociales (Compañeros y Superiores) con los que cuenta el trabajador en su ámbito laboral. El apoyo social tiene varios aspectos positivos en la salud física y emocional de cada empleado ya que este actúa como mecanismo protector de la salud ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador, En los humanos los contactos y las relaciones sociales afectan los procesos fisiológicos de manera importante , favoreciendo la salud y la adquisición de nuevos conocimientos, el apoyo social puede afectar los patrones de afrontamiento y el comportamiento productivo y contribuye a tener un sentido positivo de la identidad a partir del aporte individual que hace la persona.

4.4.1.1.4. Recompensa.

La recompensa no es más que la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (MPS, 2010).

El dominio de recompensa contempla las siguientes dimensiones las cuales se desarrollaran a continuación entre ellas están el reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

4.4.1.1.4.1.Reconocimiento y compensación.

Se refiere al conjunto de retribuciones que tiene el trabajador y que son otorgadas por la organización debido al esfuerzo realizado por su trabajo. Estas retribuciones son de reconocimiento, remuneración económica y acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo (MPS, 2010).

De acuerdo con Bob (1994,) los resultados hallados en una encuesta de Council of Communication Management confirman que el reconocimiento a un trabajo bien hecho es el mejor incentivo para el buen desempeño del empleado.

Aunque el dinero es importante para los empleados, lo que realmente tiende a motivar su buen desempeño y mejorarlo es el reconocimiento de tipo personal que expresa verdadero aprecio por el trabajo bien hecho. Existen diferentes tipos de recompensas entre ellas están las recompensas informales, la cual hace referencia a los premios otorgados por iniciativa del gerente, sobre la base del desempeño. Otra de ellas es la recompensa por acciones y logros específicos referida a la obtención de resultados específicos en la productividad, servicio al cliente, ventas. Las recompensas formales es otro tipo de ellas, esta se refiere a la visión de los programas de recompensas que desarrolla la empresa para mantener motivado al personal (Bob, 1994).

Es importante resaltar el papel que desempeña las empresas al reconocer la labor de los empleados ya que ayuda a obtener mejores resultados para la organización en cuanto a la producción y a aumentar los niveles de motivación de ellos.

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

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

Aquino y Cols (1993) afirman que la remuneración implica un pago monetario por esfuerzo humano y es necesaria para la subsistencia personal y familiar. El pago tiene una relación directa no sólo con su nivel de vida, sino también con el estatus y reconocimiento que pueden lograr dentro y fuera del trabajo, es decir, las ideas de un individuo acerca de una retribución suficiente son un reflejo de lo que espera en cuanto al modo de vivir, sus condiciones y comodidades, asociación con otros, recreo y placeres sociales.

4.4.1.2. Condiciones extralaborales.

En los últimos años, los investigadores de salud y seguridad en el trabajo se han percatado de la importancia de concebir al trabajador como un individuo de 24 horas al día y 7 días a la semana, concluyendo que el trabajador no puede verse como un ser “fragmentado” ya que sobre él influyen diferentes condiciones determinadas por su historia personal y laboral, las actividades desarrolladas en el tiempo libre (extralaboral) y su interacción social especialmente en el ámbito familiar (Guerrero, 2003).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001), señala que las condiciones de trabajo no pueden ser analizadas sino se incluyen las condiciones de la vida extralaboral.

El Ministerio de la Protección Social (2010), afirma que las condiciones extralaborales “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p.26). En estos aspectos se consideran: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento y vivienda, trabajo-vivienda, el conflicto interface familia-trabajo, las posibles dificultades de sostenimiento del individuo, los problemas familiares y la falta de tiempo para compartir en familia representan los riesgos. Con relación a lo anterior, Artazcoz (2002) pone en evidencia cómo el aumento en las horas laborales “dificulta la organización de la vida privada”, indicando que el hecho de que las personas no tengan una disponibilidad suficiente del tiempo libre para dedicar a su vida familiar, cultural y social, conlleva a situaciones de estrés que les impide mantener la atención necesaria para realizar sus actividades laborales.

En el ámbito extralaboral las mujeres deben ejercer la doble jornada laboral, entendido ésta como el salir de su hogar para unirse a la fuerza laboral y mejorar sus condiciones de vida y las de su familia; el abrirse a nuevas oportunidades de trabajo y estudio pero sin desligarse de sus labores domésticas ni de sus responsabilidades con respecto al cuidado, crianza, protección y sustento de su familia. De ahí que muchas mujeres afirman tener un recargo de actividades que generan en ellas estrés, fatiga y agotamiento (Garduño, 1993).

En el caso de los hombres el trabajo es desgastante pues están interesados en los resultados, la consecución de objetivos, el poder, la competitividad, la lógica, la eficacia en todo lo que realizan; también deben lidiar con la preocupación de que siempre haya sustento para su hogar, aunque sus esposas trabajen de forma remunerada fuera del hogar; por otra parte, les preocupan algunas situaciones sociales propias de estos tiempos, como son las drogas, los asaltos, la delincuencia en general que afecten a sus hijos e hijas (Jiménez, 2005).

Debido a las consecuencias que tiene los factores intra y extralaborales en los/as trabajadores/as se da un desgaste en el proceso salud-enfermedad de esta población por el esfuerzo cotidiano de la jornada laboral, lo cual les produce gran cantidad de estrés. Para cada persona y función existe una dosis de estrés que le genera un rendimiento óptimo pero un aumento desmesurado del estrés disminuye la eficacia y aumenta el riesgo en la salud, (Sánchez, 2010)

Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo (Ministerio de Protección Social, 2010).

4.4.1.2.1. Tiempo fuera del trabajo.

Este factor hace referencia 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.

Al término recreación usualmente se le asocia con el ocio, el cual se define como una experiencia individual o colectiva en el tiempo libre con la que un individuo obtiene satisfacción física, mental o espiritual.

Los juegos y la diversión favorecen las relaciones sociales, suponen un intercambio dentro de un grupo o en el seno familiar, el descanso permite recuperar energías físicas, y la recreación y la diversión libera de las tensiones nerviosas y reestablece el equilibrio psicológico (Miranda, 2006).

Este factor puede representar riesgo cuando la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente y cuando la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente (MPS, 2010).

El desorden en la estructura de los ritmos, ocasionada por el trabajo realizado en turnos alternados, tiene consecuencias directas en el ciclo vigilia-sueño y en los sistemas orgánicos (Campos, 2004).

Para la obtención de un buen desempeño, el trabajador debe comenzar a trabajar descansado. El cansancio impide el buen rendimiento físico, disminuye el nivel de atención y perturba sensiblemente la coordinación motora y el ritmo mental.

4.4.1.2.2. Relaciones familiares.

Son propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: La relación con familiares es conflictiva y la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

El bienestar, y más concretamente, la satisfacción, son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. Se ha entendido que ésta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos, entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo (Edwards y Rothbard, 2000).

Dentro de las perspectivas que han relacionado estos "dos mundos", estos autores describen seis modelos -causales y no causales- que relacionan la vida familiar y la vida laboral. Entre los modelos causales, en los cuales se asume que un dominio impacta sobre el otro, destacan entre otros, el *Modelo Spillover* y el *Modelo Compensatorio*. En la "Spillover Theory" (Staines, 1980) (citado en Jiménez y Moyano, 2003) se postula que a pesar de los límites físicos y temporales entre el trabajo y familia, las emociones y conductas en una esfera se transfieren a la otra (por ejemplo, situaciones en la que los empleados que han tenido un mal día en el trabajo transfieren su malestar al hogar). En la "Teoría de la Compensación", se postula que existe una relación inversa entre trabajo y familia, donde las personas realizan esfuerzos diferenciales para compensar las debilidades de una esfera en relación a otra (por ejemplo, situaciones en la que individuos con vidas familiares insatisfactorias podrían orientarse a actividades tendientes a obtener satisfacción en el trabajo y viceversa). Un tercer planteamiento de interés en la línea del bienestar y la calidad de vida (tanto laboral como familiar), es el formulado por Clarck (2000), quien desarrolla una "Border Theory" que intenta explicar cómo los individuos manejan y negocian en el trabajo y en

el plano familiar, para lograr un equilibrio entre estos aspectos cruciales del ser humano. Lo central del modelo es la idea de que trabajo y familia constituyen diferentes esferas que se influyen recíprocamente. Clark y Farmer (1998) reportaron que individuos que manifestaban satisfacción y sentido de logro en el trabajo, también manifestaban satisfacción en las relaciones íntimas y felicidad personal.

De acuerdo a Frone (2003), la concepción de "Equilibrio Trabajo-Familia", tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de "Facilitación Trabajo-Familia". Dentro de la primera definición, Greenhaus & Buttel (1985), (citado en Jiménez y Moyano, 2008) explorando la prevalencia, predictores y resultados del conflicto trabajo-familia, establecen que en este tipo de conflicto, los dominios familiares y laborales se influyen mutuamente pudiendo producir incompatibilidades, es decir, el trabajo puede interferir en la familia (conflicto trabajo-familia) y la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia-trabajo). Respecto a la facilitación, para Grzywacz y Bass (2003), representa la situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante en el otro dominio. De esta manera se configura un taxonomía del equilibrio trabajo- familia centrada por una parte, en la dirección de influencia entre papeles laborales y familiares (trabajo - familia versus familia - trabajo) y dos tipos de efectos (conflicto versus facilitación).

4.4.1.2.3. Comunicación y relaciones interpersonales.

Son cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:

La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente, cuando la relación con amigos o allegados es conflictiva, la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre (MPS, 2010).

Una de las definiciones más completas del apoyo social es la de Lin, Dean y Ensel 1986 (citado en López y Sánchez, 2001), quienes lo conceptualizan como provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos.

En el campo del estudio del estrés, el apoyo social es visto como parte del bagaje de recursos que permiten a las personas enfrentar estresores cotidianos, eventos vitales o tensiones crónicas en la vida. El apoyo social de acuerdo con Thoits, 1955 (citado en Avendaño y Román, 2000) constituiría una especie de fondo al cual recurrir en caso de necesidad y su ausencia sería en sí misma una fuente de estrés o un factor que contribuye a deteriorar la salud y el bienestar.

4.4.1.2.4. Situación económica del grupo familiar.

Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y si existen deudas económicas difíciles de solventar.

El condicionamiento psicológico y social de la salud constituye un principio básico para su análisis integral, se profundiza al concebir los determinantes intermedios provenientes del grupo familiar, de su estructura y funcionamiento y de la materialización de las condiciones económicas y sociales en el hogar (Louro, 2003).

Algunos autores como Gómez, Bohórquez, Gil, Pinto, Restrepo, Rondón y Díaz Granados, (2004) han encontrado una asociación entre la depresión y este factor psicosocial.

4.4.1.2.5. 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. Se convierten en fuente de riesgo cuando las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias, si las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

La vivienda debe fomentar la salud física y mental de sus moradores, proporcionarles seguridad psíquica, vínculos físicos con su comunidad y su cultura, y un medio para expresar su identidad. El hogar debe proteger al trabajador y sus familiares contra enfermedades transmisibles, traumatismos, intoxicaciones y enfermedades crónicas, mediante la reducción al mínimo de los factores de estrés psicológico y social, el mejoramiento del entorno habitacional y su uso correcto; debe cumplir por lo menos con los siguientes requisitos.

Tener el número de habitaciones, la superficie útil y la ubicación adecuada desde el punto de vista de la higiene y de las necesidades de una vida conforme a las normas culturales y sociales sin hacinamiento. Poseer una disposición que permita a los ocupantes aislarse cuando lo deseen y evitar las molestias procedentes del exterior, disfrutar de abasto de agua potable en cantidad suficiente. Poseer instalaciones adecuadas para el baño y el lavado, disfrutar de instalaciones adecuadas de cocina, despensa y armarios para enseres domésticos y efectos personales, tener protección adecuada contra el calor, frío, el ruido y la humedad.

En conclusión, ella debe proteger contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles, el estrés y otros factores adversos, así como ofrecer seguridad a sus habitantes.

Finalmente, en cuanto a la vivienda digna, se considera como aquella que cumple con unas condiciones mínimas acordes con el grado de adelantos de la humanidad y de la sociedad, que permitan comodidad, seguridad, durabilidad, satisfacción de las necesidades esenciales y una mejor calidad de vida.

Por otra parte el concepto de vivienda saludable está relacionado con el territorio geográfico y social donde la vivienda se asienta, los materiales usados para su edificación, la seguridad y calidad de los elementos conformados, el proceso constructivo, la composición de su espacio, la calidad de sus acabados, el contexto periférico global y la educación en salud de sus moradores, que caracteriza de manera significativa la presencia de actores protectores y la disminución de factores de riesgo asociados con la vivienda (OPS, 2006).

Una vivienda adecuada significa algo más que tener techo, es disponer de un lugar privado, espacio suficiente, accesibilidad física, seguridad adecuada, seguridad de tenencia, estabilidad y durabilidad estructurales, iluminación, calefacción y ventilación suficientes, factores apropiados de calidad del medio ambiente y relacionados con la salud, y un emplazamiento adecuado y con acceso al trabajo y a los servicios básicos, todo un costo razonable (Hábitat II).

4.4.1.2.6. 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 (MPS, 2010). La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

En el estudio sobre desencadenantes del estrés laboral (Peiró, 1999) se caracteriza brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

La discusión de las maneras en que las circunstancias externas al trabajo puedan afectar el estrés laboral se centra en tres tipos de conexión entre la vida de un trabajador fuera del trabajo. Primero, se mira el número y compatibilidad de exigencias y beneficios asociados con los roles en la familia y en el trabajo remunerado. Segundo, el bienestar emocional y el bienestar psicológico de la persona, como un medio a través del cual las situaciones externas pueden influir y cambiar las experiencias en el trabajo, en un proceso de “contaminación psicológica” (Kirchmeyer, 1993). Tercero se considera que los valores, habilidades y actitudes pueden transmitirse de un área a otra, en un proceso de socialización.

Los procesos de roles analizan la distribución del tiempo de un individuo, su energía y oportunidades entre sus roles sociales, por ejemplo ser asalariado y ser padre. En la literatura se pueden distinguir tres aproximaciones a estos procesos, cada una con diferentes conjuntos de presupuestos o predicciones:

1. La aproximación “conflicto inter-roles” da cuenta en las cuales el comportamiento requiere actuar en roles familiares y ocupacionales incompatibles. Los trabajadores

identifican generalmente los conflictos con los horarios del trabajo y la familia como unos de los problemas más significativos que tienen que enfrentar.

2. La posición de sobre carga del rol supone que los roles en dos campos compiten por los recursos personales y predicen que un individuo puede verse fácilmente sobrecargado por la combinación de exigencias. Los problemas con el tiempo y los horarios de los roles laborales y familiares se perciben como ejemplos de conflicto inter-roles mientras una cantidad limitada de energía para cumplir las múltiples exigencias con la consecuente fatiga se considera un rol de sobrecarga. Ambos procesos se asocian usualmente con la experiencia subjetiva de estrés o insatisfacción en el trabajo.
3. En contraste, la perspectiva de «acumulación de roles» sugiere que los beneficios de múltiples roles se suman, de manera que las oportunidades de interacción social, desarrollo personal y autoestima aumenten si se combinan los roles (Guerrero, 2003).

4.4.1.2.7. 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 (MPS, 2010). Es fuente de riesgo cuando el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo, la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. Una estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se deriva de estas circunstancias.

4.4.1.3. Condiciones Individuales. Factores asociados a las características del trabajador.

De acuerdo con ministerio de Protección Social mediante el decreto 2646 se considera que las condiciones psicosociales son una serie de características propias de cada trabajador o

características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Además contempla aspectos ocupacionales como lugar actual de trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo), departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas y modalidad de pago (MPS, 2008).

Lo mencionado con antelación corresponde a las características propias del ser humano, es decir, a los aspectos físicos y de personalidad que le permiten desarrollar una labor, estas características están enmarcadas en las condiciones psicológicas, sociodemográficas y ocupacionales del mismo, así como en el manejo de emociones, actitudes y estilos de afrontamiento de la carga laboral.

En este sentido De Frutos, González, Maillo, Peña y Riesco (2007) afirman que los factores individuales obedecen a las características propias de cada persona que afectan tanto al desarrollo de la tarea, a la percepción de sí mismo y de la realidad, y al grado de satisfacción y bienestar. Lo anterior podría sustentar que estas características guardan relación con la adaptación al puesto de trabajo y posiblemente al desarrollo comportamientos que respondan a las funciones del mismo, que al mismo tiempo puedan ser evaluados en función del nivel de habilidades de cada individuo y que por ende exista un grado de contribución individual a la consecución de objetivos organizacionales de la empresa.

Por otro lado, Casas y Klijn, (2006) consideran que las respuestas del trabajador a su entorno físico y psicosocial, dependerán de factores individuales y de su predisposición genética, aspectos que denotan la importancia de la inclusión de estas características a la hora de estudiar los factores

psicosociales en una organización y evaluar las condiciones de trabajo de cada uno de sus miembros.

Finalmente según Bolívar, Daponte, López y Mateo (2003) las características de las condiciones individuales de los trabajadores también inciden en la aparición de situaciones propias del entorno laboral y aparición o disminución de accidentes laborales, estos afirman que están asociados a aspectos como las condiciones de la vida o las características individuales (sexo, edad, hábitos, etc.).

4.4.2. Estrés.

El estrés es, posiblemente, uno de los factores de riesgo psicosocial que más ha aumentado en los últimos tiempos, debido a un método de trabajo cada vez más centrado en el individuo y en la relación con su entorno (Fernández, 2012).

4.4.2.1. Concepto.

El término estrés ha sido definido aproximadamente medio siglo por Selye (1956) ante la Organización Mundial de la Salud OMS, como la respuesta no especificada del organismo a cualquier demanda del exterior (Citado por Hernández, Soria y Silla, 2003).

Por otro lado el estrés laboral, para Sotilo, (2000) se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo.

Así mismo, Richard Lazarus, en su teoría define el estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular el individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación (Lazarus, 1999).

La Universidad Pontificia Javeriana en el subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales, define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que afecta el bienestar e incluso su salud (Citado por Díaz, 2011).

4.4.2.2. Principales Estresores.

De acuerdo con Fernández (2012) los principales estresores son característicos del entorno laboral y de las características del trabajo. Así mismo Peiró (2001), considera que las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales determinadas fuentes de estrés o estresores. Un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma. Considera además que estas situaciones se presentan a la persona cuando existe un desajuste deficitario entre las demandas del entorno.

Así mismo Karasek, R. (1979) quien establece un modelo de estrés considera que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja.

Mamani, et al., (2007), consideran que el estrés está relacionado con el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer la quejas e inseguridad en el empleo.

4.4.2.3. Consecuencias del Estrés.

Fernández, (2012) señala a su vez que las consecuencias del estrés pueden ser a nivel personal y a nivel organizacional. Manifiesta que a nivel personal las consecuencias serían fisiológicas y psíquicas y sobre la organización ocasionaría absentismo laboral, falta de implicación y rendimiento escaso.

Para Marulanda, (2007) el estrés laboral ha generado impacto en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Para esta autora el estrés laboral es entendido como el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto del trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

Desde este sentido queda claro que el estrés ha generado un impacto en la salud de los trabajadores y se ha convertido en un generador de enfermedad profesional, cabe destacar que el estrés no es solo perjudicial para el bienestar del trabajador, si no de la empresa ya que esta podría verse afectada en la productividad y ocasionaría ausentismos laborales.

Por su parte, el personal administrativo no se escapa de los impactos que ocasiona el estrés, ya que existen condiciones propias de la actividad que generan un ambiente vulnerable a padecerlo. (De Freitas, 2011). A su vez, la labor conforma un sistema de distintas actividades en forma de

subsistemas interdependientes estrechamente relacionados, aspecto que hace que cualquier alteración que ocurra en uno, provoque influencia sobre los demás, con las consecuentes alteraciones en los mismos (Rodríguez, Doval y Molerio, 2002).

En la actualidad tomar decisiones en la organización es un proceso más rápido y este puede incidir en el número de tareas que los administrativos enfrentan, como la rapidez exigida para concluir las, se dice que los efectos negativos potenciales no solo se encuentran en las relaciones interpersonales o en los cambios tecnológicos, sino también en las características de la tarea y la estructura de la organización. Los efectos negativos de esta enfermedad están relacionados a los aspectos físicos y mentales y estas pueden repercutir en el trabajo.

El estrés puede generar una enfermedad permanente o transitoria si no se previene o se trata a tiempo dentro de los efectos negativos se encuentra la fatiga física, agotamiento en el sistema nervioso, aumenta la sudoración, la presión arterial, el ritmo respiratorio, los niveles de adrenalina o noradrenalina, disminuye el riego sanguíneo periférico y el funcionamiento del sistema digestivo, se inhibe el sistema inmunológico, aparecen las explosiones, emocionales, la irritabilidad e ira, tensión nerviosa, ansiedad, depresión, sentimiento de frustración disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, pérdida de motivación, aparecen las preocupaciones, la dificultad para la toma de decisiones, sensación (Rodríguez, Doval y Molerio, 2002).

Para Cox, (1980) citado por Hernández y Jiménez (2006), el estrés ha ocasionado consecuencias de tipo psicológicas entre las que se encuentra la depresión, ansiedad, agotamiento, desorientación, pérdida de la autoestima, ambigüedad, apatía, pérdida de la motivación para realizar tareas e irritabilidad. Se dice que el 50% de todas las enfermedades pueden atribuirse a factores de estrés.

Por otro lado, González, (1998) considera que existen fuentes que pueden ocasionar el estrés laboral, entre ellos se encuentran algunos denominados como factores intrínsecos al trabajo tales como: condiciones físicas en las que se realiza la labor, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, contenido del trabajo, entre otros. Otro de los factores, están relacionados al desempeño de roles así como la ambigüedad de rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad. Así mismo las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral y el desarrollo de la carrera profesional por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado y factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc. Todos estos factores mencionados con antelación son considerados como riesgos que podrían ocasionar estrés laboral.

Para Morata y Ferrer, (2004) la sobrecarga laboral puede desencadenar estrés en el trabajador, entendiendo la sobrecarga como el exceso de tareas a desarrollar por un trabajador; en su visión cualitativa son las demandas excesivas que se le exigen al trabajador en función de las habilidades, destrezas, conocimientos y en general, competencias que tenga dicho sujeto.

De acuerdo a lo contemplado por los autores que se han mencionado con anterioridad, es de considerar que ésta es una problemática que afecta tanto al ser humano como a las empresas, por lo cual desde este punto se deben buscar estrategias que apunten a favorecer el bienestar de los empleados en toda organización.

Capítulo III

5. Metodología

5.1. Diseño del estudio.

Se realizara una investigación descriptiva y transversal de corte cuantitativa la cual permitirá identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y niveles de estrés en población administrativa laboralmente activa de la Universidad de la Costa, CUC.

5.2. Población.

La población del personal Administrativo de la Universidad de la Costa, CUC , actualmente es de 383 empleados activos.

5.3.Muestra.

La muestra estuvo constituida por 227 sujetos, todos empleados activos, en la que participaron las dependencias que conforman la estructura administrativa entre las cuales se encuentran: Vicerrectoría de Extensión, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría de Bienestar Universitario, Vicerrectoría Financiera, Dirección de Posgrados, Secretaría de Internacionalización, Secretarías de Proyección Social, Decanos, Departamento de Talento Humano, Dirección de Recursos Educativos, Departamento de Planeación, Dirección de Desarrollo Humano, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Unidad de Promoción, Departamento de Calidad, Dirección de Admisiones y Registro,

Departamento de Comunicaciones, Laboratorios y Almacén, de los cuales fueron seleccionados a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: población Z: nivel de confianza.

p: probabilidad de acierto o de éxito.

q: Probabilidad de fracaso.

e: Error

Tabla N°1. Número de muestra de Administrativos por dependencia.

ADMINISTRATIVOS	
CATEGORIA	TOTAL
DIRECTIVOS	7
SECRETARÍAS	4
DECANOS	7
DIRECTORES	14
ASISTENTES	12
AUXILIARES	78
JEFES	7
COORDINADORES	13
SECRETARIAS	14
SUPERVISOR DE SALA	12
OPERARIOS	21
APRENDICES	38
TOTAL	227

5.4. Hipótesis.

Para la presente investigación se formuló la siguiente hipótesis:

Existen factores de riesgo Psicosocial laboral en los administrativos de la Universidad de Costa, CUC.

La hipótesis nula: No existen factores psicosociales de riesgo en los administrativos de la Universidad de la Costa, CUC.

En la investigación se encontró que existen factores de riesgo psicosocial que afectan a los administrativos en menor y mayor riesgo en los constructos Intralaborales y Extralaborales asociados al estrés de los trabajadores en un 58%.

5.5.Operacionalización y conceptualización de la variable.

Tabla N°2 Operacionalización de la Variable

Variable	Constructo	Dominios	Dimensiones
<i>Factores de Riesgo Psicosocial</i>	<i>Condiciones Intralaborales</i>	<i>Demandas del trabajo</i>	<i>Demandas cuantitativas</i>
			<i>Demandas de carga mental</i>
			<i>Demandas emocionales</i>
			<i>Exigencias de responsabilidad del cargo</i>
			<i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>
			<i>Demandas de la jornada de trabajo</i>
			<i>Consistencia del rol</i>
			<i>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</i>
		<i>Control</i>	<i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>
			<i>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</i>
			<i>Participación y manejo del cambio</i>
			<i>Claridad de rol</i>
		<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	<i>Capacitación</i>
			<i>Características del liderazgo</i>
	<i>Relaciones sociales en el trabajo</i>		
	<i>Retroalimentación del desempeño</i>		
	<i>Recompensa</i>	<i>Relación con los colaboradores (subordinados)</i>	
		<i>Reconocimiento y compensación</i>	
		<i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	
	<i>Condiciones Extralaborales</i>		<i>Tiempo fuera del trabajo</i>
<i>Relaciones familiares</i>			
<i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>			
<i>Situación económica del grupo familiar</i>			
<i>Características de la vivienda y de su entorno</i>			
<i>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</i>			

			Desplazamiento vivienda. Trabajo. Vivienda
--	--	--	--

<i>Variable</i>	<i>Niveles</i>	<i>Ítems</i>
<i>Estrés</i>	<i>fisiológico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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).
	<i>Social</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultad en las relaciones familiares. 2. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para inici actividades. 3. Dificultad en las relaciones con otras personas. 4. Sensación de aislamiento y desinterés.
	<i>Intelectual y del Trabajo</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. 2. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. 3. Aumento en el número de accidentes de trabajo. 4. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. 5. Cansancio, tedio o desgano. 6. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. 7. Deseo de no asistir al trabajo. 8. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace. 9. Dificultad para tomar decisiones. 10. Deseo de cambiar de empleo.
	<i>Psicoemocional</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentimiento de soledad y miedo. 2. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. 3. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. 4. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. 5. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada". 6. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. 7. Sentimiento de que está perdiendo la razón. 8. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. 9. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Tabla N°3 Operacionalización Conceptual de la Variable

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

5.6. Instrumentos de la investigación.

Se utilizó la Batería de Instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial diseñada y validada por el Ministerio de la Protección Social a través la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Este instrumento pretendió Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa, (MPS, 2010).

El cuestionario está compuesto por 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.

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. De los datos obtenidos con los cuestionarios se analizaron los indicadores de calidad de los ítems y el cálculo de confiabilidad y validez, así como de los baremos de interpretación de resultados para las formas A y B y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.

El cuestionario para la evaluación del estrés fue diseñado por Castillo, Villalobos y Cols con el respaldo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y validado para población colombiana en el año de 1996. Este cuestionario está diseñado con escala Likert, planteando una serie de afirmaciones para que el individuo reporte la frecuencia con que ocurren estas situaciones en su

vida cotidiana; las opciones de respuesta son: siempre, casi siempre, a veces o nunca. Cada una de estas opciones de respuesta adquiere un valor diferente, dependiendo de la pregunta y del área de ajuste a evaluar, (MPS, 2010).

Los baremos de calificación de los cuestionarios mencionados anteriormente permiten clasificar los niveles de riesgo en Muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo y en caso del Cuestionario de Estrés, tres categorías: estrés alto, estrés medio y estrés bajo.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo

esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

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

5.7. Descripción del desarrollo del proyecto.

En la primera fase se tuvo en cuenta la variable de estudio y la muestra identificada a abordar, se le informó a las directivas administrativas, tales como Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y Talento Humano sobre la finalidad, procedimiento, tiempo de aplicación, ventajas y beneficios de la investigación. De igual manera se realizó un acercamiento a los funcionarios de la Universidad, para darles a conocer las intenciones de la investigación, con esto se buscó su aprobación en cuanto a la participación voluntaria, junto a la identificación de la percepción que tuviesen acerca del objeto de estudio, su pertinencia y utilidad de la realización del proyecto investigativo.

Seguidamente en la segunda fase, después de haber recibido la aprobación de los administrativos se procedió a la aplicación de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) a toda la muestra la cual tuvo un tiempo de aplicabilidad de un período oscilante entre 30 - 60 minutos por individuo, se realizó de forma individual y colectiva por áreas de trabajo con un manejo confidencial de la información, a través de un software que permitió obtener la información necesaria y válida para sustentar la investigación.

En la tercera fase, se procede a la calificación del cuestionario y la interpretación de los datos, los ítems, dimensiones y dominios son calificados de forma que se interpreta que a mayor

puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario.

Cabe precisar que a los efectos de facilitar la calificación del cuestionario, los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos, el cual contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos:

(1) Calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador.

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de *siempre* tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de *nunca* tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario.

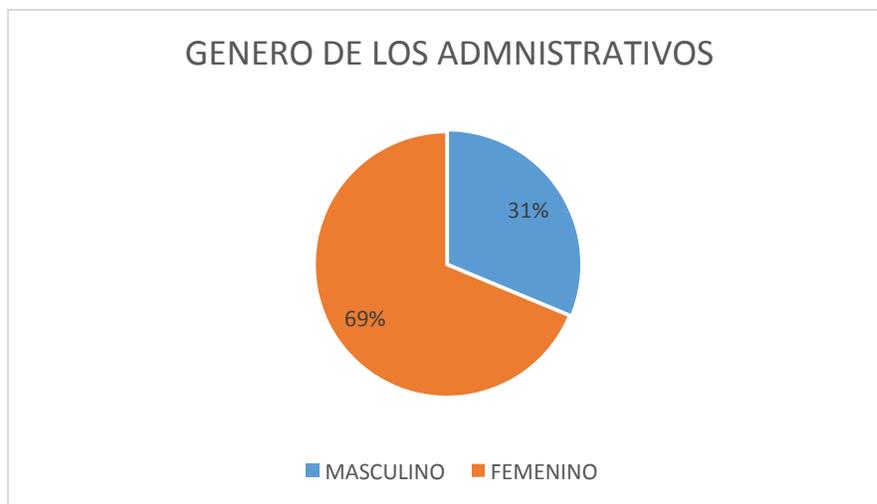
Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

Por ultimo luego de realizadas las descripciones y análisis de los resultados se procedió a la elaboración de las estrategias que disminuirán y/o favorecerán los factores psicosociales laborales en los administrativos de la CUC.

Capítulo IV

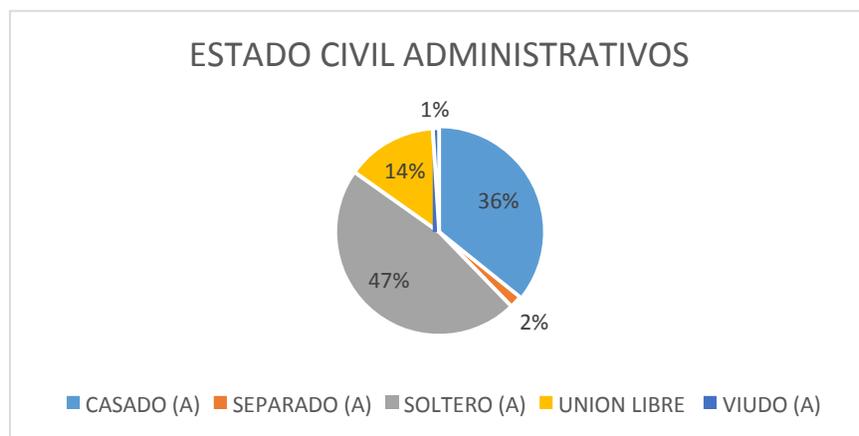
6. Resultados

Grafica N° 1. Género de los Administrativos



En esta grafica se puede observar que la mayor participación en la muestra de estudio es del género femenino con el 69% frente al 31% del género masculino.

Grafica N° 2. Estado Civil Administrativos



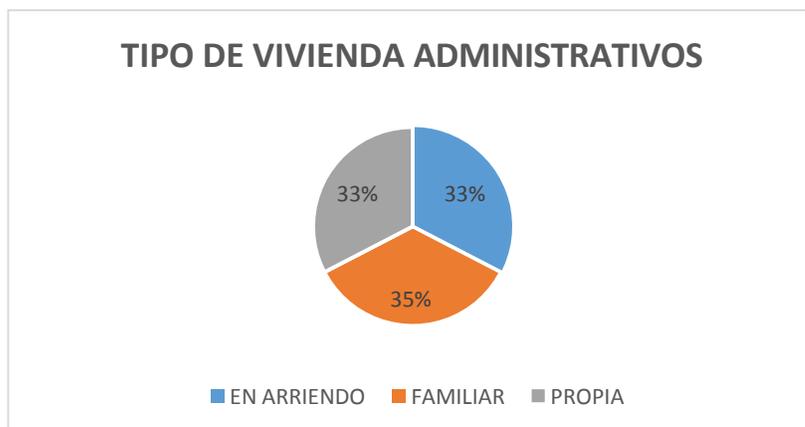
En la gráfica se observa que en el estado civil el 47% de los participantes de la muestra son solteros, seguido de personas casadas con un 36%, en unión libre con un 14% y separados y viudos con el 2% y el 1% respectivamente.

Grafica N° 3. Estratos Administrativos



Se visualiza en la gráfica que el estrato socioeconómico de los Administrativos de la Universidad de la Costa con mayor predominio es el estrato 3 con un 33%, seguido del estrato 2 con el 30%, el estrato 1 con el 15%, estrato 4 con un 14%, estrato 6 con el 4% y por último el estrato 5 con 3%.

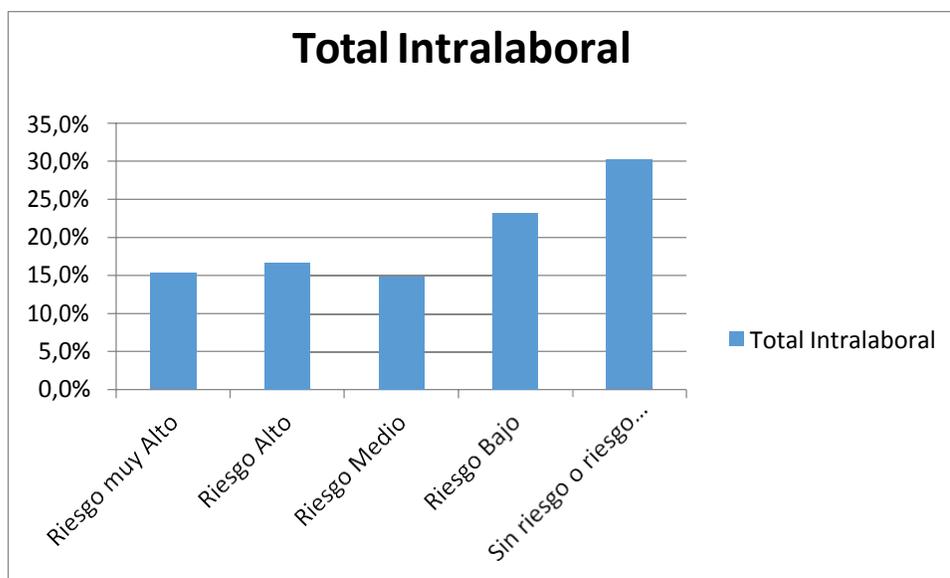
Grafica N° 4. Tipo de Vivienda Administrativos



La grafica muestra que los resultados de tipo de vivienda están dispersos en el 33% indica que vive en arriendo, 33% en casa propia y un 35% en casa Familiar.

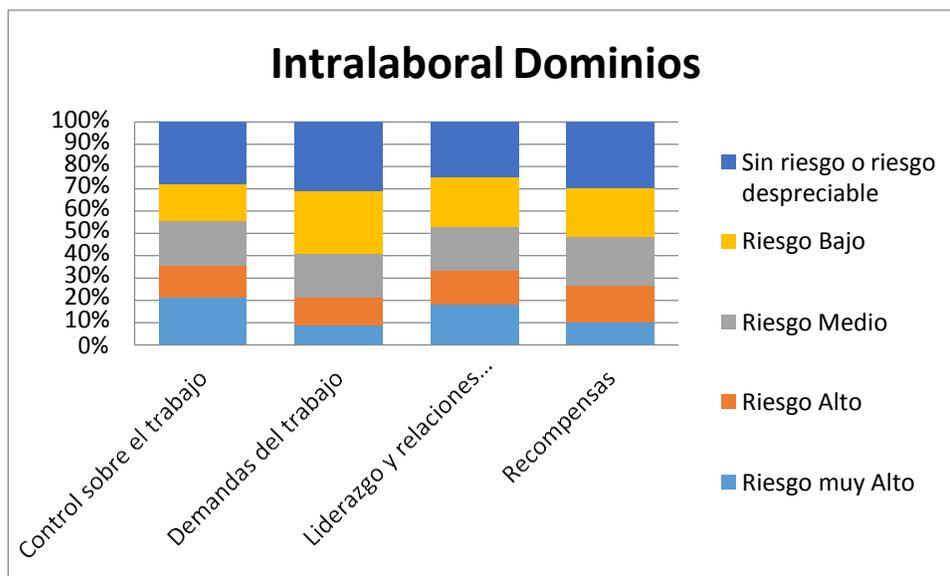
6.1. Resultados condiciones intralaborales

Grafica N°5 Total Constructo Intralaboral



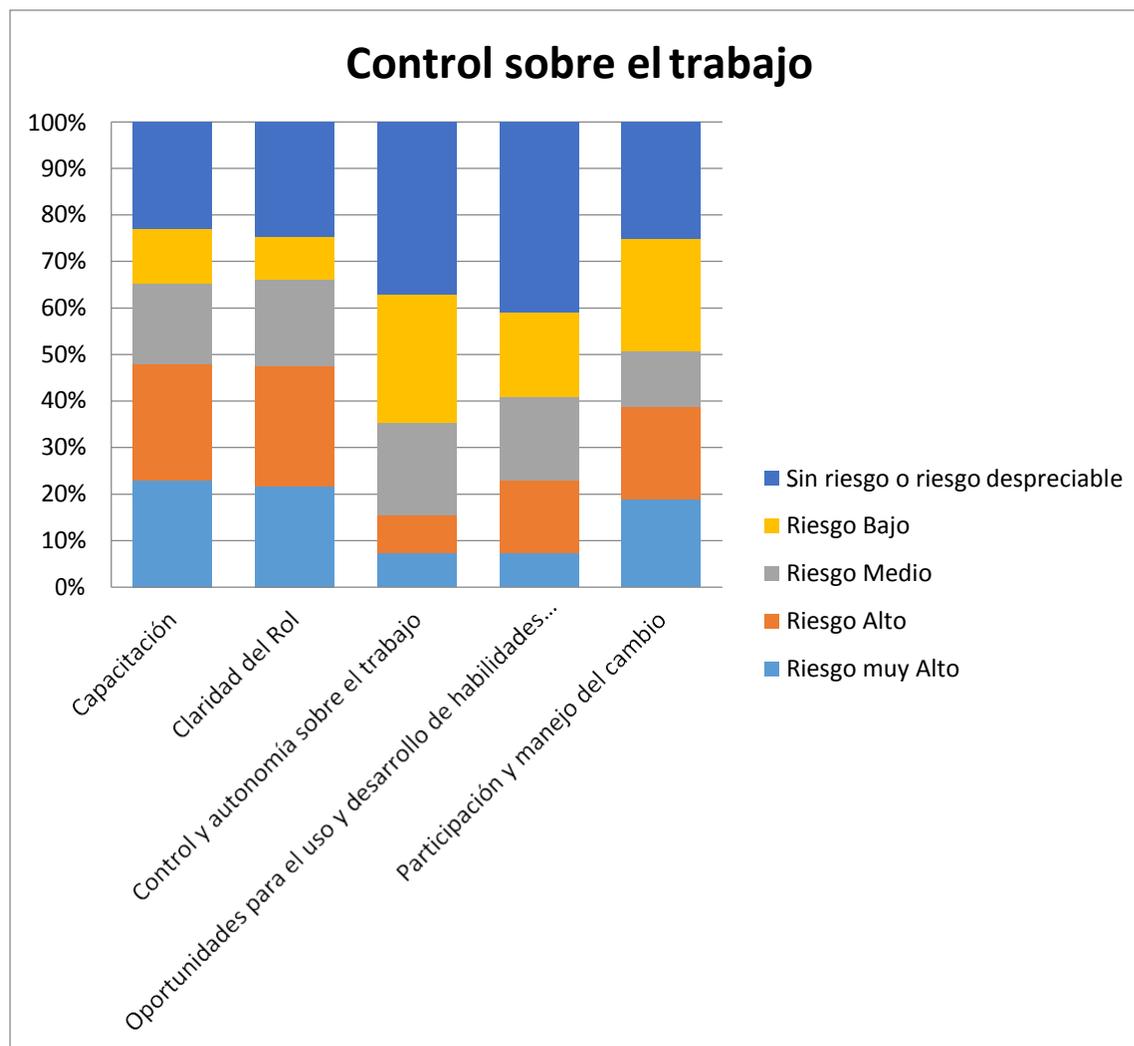
Se visualiza en el constructo de factor de riesgo intralaborales, el mayor porcentaje corresponde al nivel sin riesgo o riesgo despreciable con un porcentaje de 30.3%, seguido se presenta riesgo bajo con un 23.2%. Luego se citan los porcentajes del riesgo alto, riesgo muy alto y riesgo medio con el 16.7%, 15.4% y 14.0% respectivamente.

Grafica N°6 Total Intralaboral Dominios



De acuerdo a la gráfica se describen los dominios intralaborales en el personal administrativo de la Universidad de la Costa, de la siguiente manera: control sobre el trabajo sin riesgo o riesgo despreciable con un 27.6%, seguido de un riesgo muy alto y medio con porcentajes de 21.1% y 19.7% respectivamente. En el dominio demandas del trabajo se muestran los administrativos en nivel sin riesgo o riesgo despreciable con un porcentaje del 30.7% y un 28.1% sin riesgo, aunque se observa en riesgo medio este dominio en un porcentaje de 19.7%. En el dominio liderazgo y relaciones sociales predominan los niveles sin riesgo o riesgo despreciable con un 24.6%, con un 22.4% los niveles de riesgo bajo y riesgo medio con un 19.3%, riesgo muy alto con un 18% y un 15,4% en riesgo alto. Por ultimo en el dominio de recompensa prevalece con un 29.4% sin riesgo o riesgo despreciable y sin riesgo en 21.9% sin embargo en este dominio hay un 21.5% y un 16.7% que presentan riesgo medio y riesgo alto.

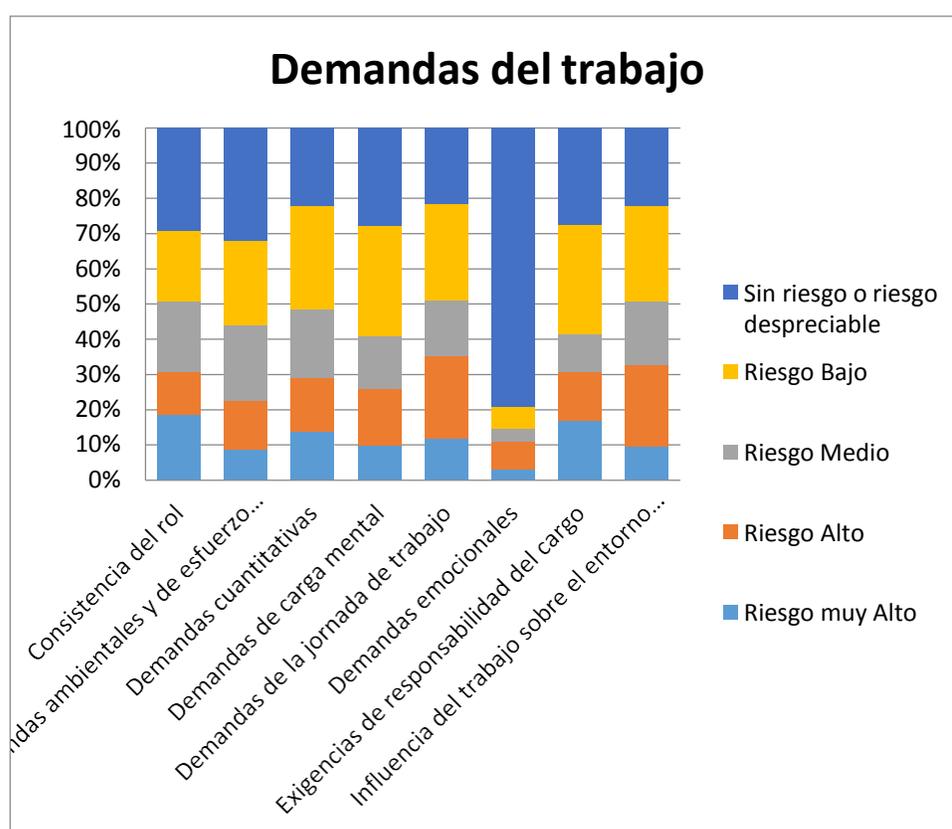
Grafica N°7 Control Sobre el Trabajo



Se observa en la gráfica que el dominio capacitación presenta un riesgo alto en un 25% seguido de un riesgo Muy en alto en un 22.8% de los administrativos, un 25.9% y un 21.5% de los administrativos presentan riesgo alto y muy alto en el dominio claridad del rol, en el dominio Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos en un 40.8%, no presenta riesgo o riesgo despreciable, sin embargo otro 15.4% y otro 7.5% presentan riesgo alto y muy alto respectivamente en este dominio, en cuanto a participación y manejo del cambio un 25.0% y un 24.1% de los administrativos no manifiestan riesgo y riesgo muy bajo respectivamente, por otra

parte otro 19.7% y 18.9% de los administrativos manifiestas riesgo alto y muy alto en este dominio. Se observa que el dominio con mayor riesgo es capacitación y el de menor riesgo control y autonomía sobre el trabajo. Control y autonomía sobre el trabajo en un 36.8% de los administrativos son los dominios que se presentan sin riesgo o riesgo despreciable.

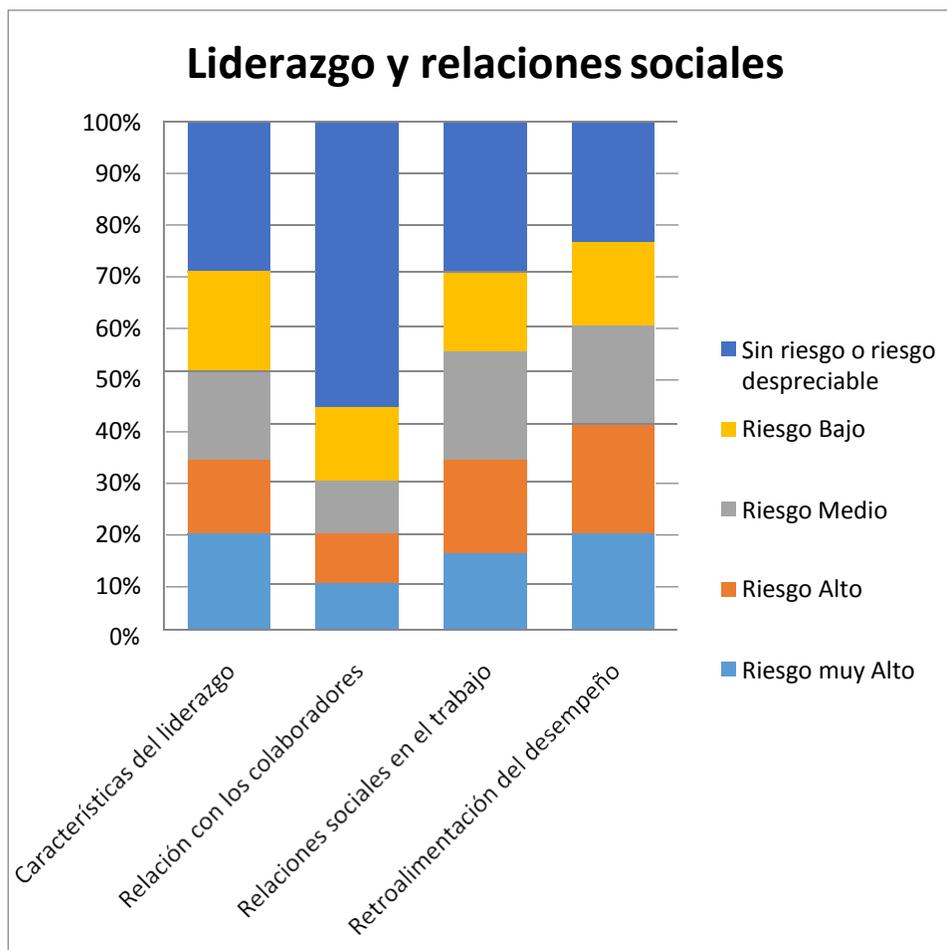
Grafica N°8 Demandas del Trabajo



Aquí se puede observar los resultados del dominio de demandas del trabajo se evidencia que en la dimensión de consistencia de rol tiene un porcentaje mayor riesgo depreciable y riesgo bajo en 28.8% y 19.7%, así mismo el riesgo medio con igual promedio de 19.7% y en riesgo muy alto y alto con 18.2% y 12.1 respectivamente. En la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico se observa una mayor prevalencia en los niveles sin riesgo y riesgo bajo con porcentajes de

32% y 23.7%, sin embargo en riesgo medio de este dominio tiene un porcentaje significativo de 21.5%. Para las demandas cuantitativas predomina los niveles de riesgo bajo y sin riesgo con un 29.4% y un 21.9% y en riesgo medio un 19.3%. En las demandas de carga mental prevalece los niveles riesgo bajo y sin riesgo con porcentajes de 31.1% y 27.6% respectivamente. En el dominio de las demandas de la jornada de trabajo se observa mayor puntuación en los niveles de riesgo bajo y sin riesgo con un 27.2% y 21.5% proporcionalmente, sin embargo se observa una puntuación del 23.2% y del 11.8% en los niveles de riesgo alto y muy alto. En las demandas emocionales prevalece una alta puntuación de 78.9% sin riesgo o riesgo despreciable para esta dimensión. En las exigencias de responsabilidad del cargo se observa una puntuación mayor en los niveles de riesgo bajo con un 30.3% y 27.3% para el nivel sin riesgo o riesgo despreciable. Para finalizar con la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se evidencia una puntuación del 27.2% en riesgo bajo, un 21.9% sin riesgo o riesgo despreciable y un porcentaje significativo del 22.8% de riesgo alto.

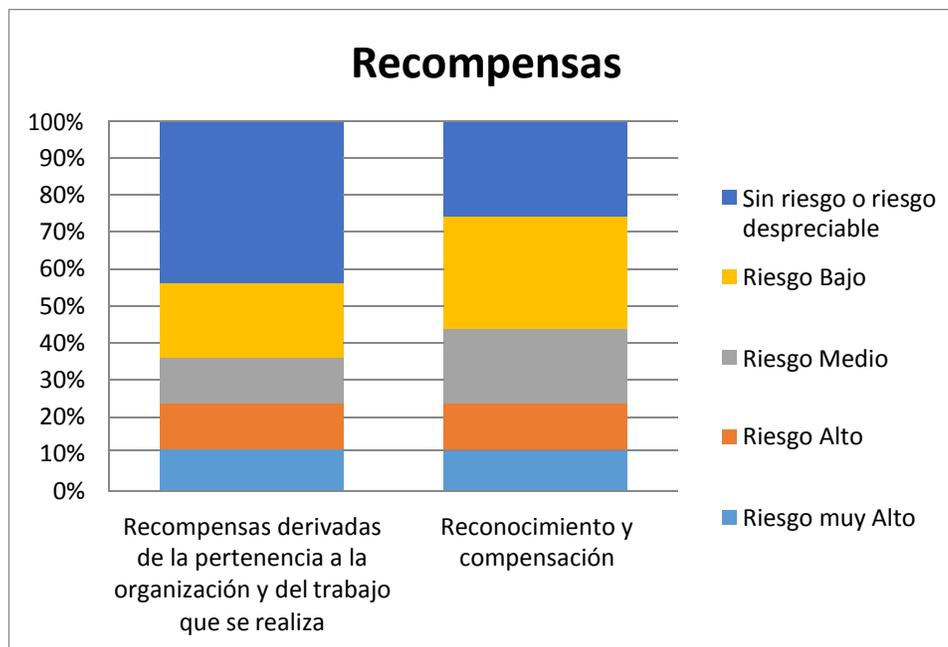
Grafica N°9 Liderazgo y Relaciones Sociales



En el dominio característica de liderazgo un 28.1% y un 21.1% de los administrativos no muestran riesgo y riesgo bajo respectivamente, sin embargo un 15.4% y un 18% de los administrativos se observa riesgo alto y riesgo muy alto, en el dominio relación con los colaboradores un 56.1% y un 15.2% se observa sin riesgo y riesgo bajo, en el dominio relaciones sociales en el trabajo un 29.8% y un 16.2% no muestra riesgo o riesgo bajo, sin embargo un 21.5% y un 17.5% expresa riesgo medio y riesgo alto respectivamente en este dominio, en el dominio retroalimentación del desempeño un 23.2% y un 18.9% de los administrativos se observa sin riesgo

y riesgo bajo sin embargo un 21.9% y un 18% respectivamente expresa riesgo alto y muy alto en este dominio. De acuerdo a los resultados el dominio con mayor riesgo en la dimensión liderazgo y relaciones sociales es retroalimentación del desempeño y el dominio con menor riesgo relación con los colaboradores.

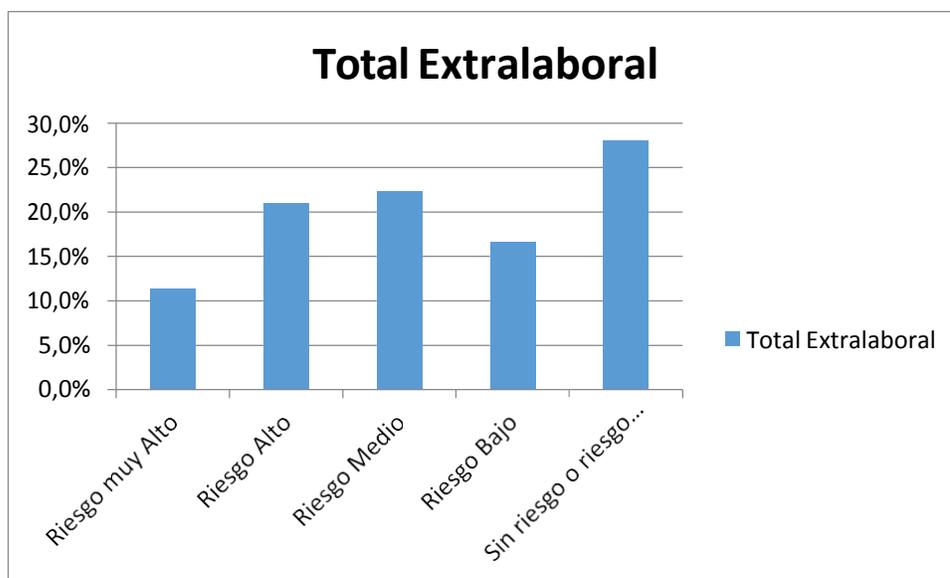
Grafica N°10 Recompensas



En el dominio recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza un 43.9% y un 20.2% no se observa riesgo y riesgo bajo respectivamente, por otro lado un 12.3% expresa riesgo alto en este dominio, en cuanto al dominio reconocimiento y compensación un 25.9% y un 30.3% no expresan riesgo y riesgo bajo respectivamente en este dominio, sin embargo 20.6% y un 12.7% de los administrativos, expresan riesgo medio y riesgo alto respectivamente en este dominio.

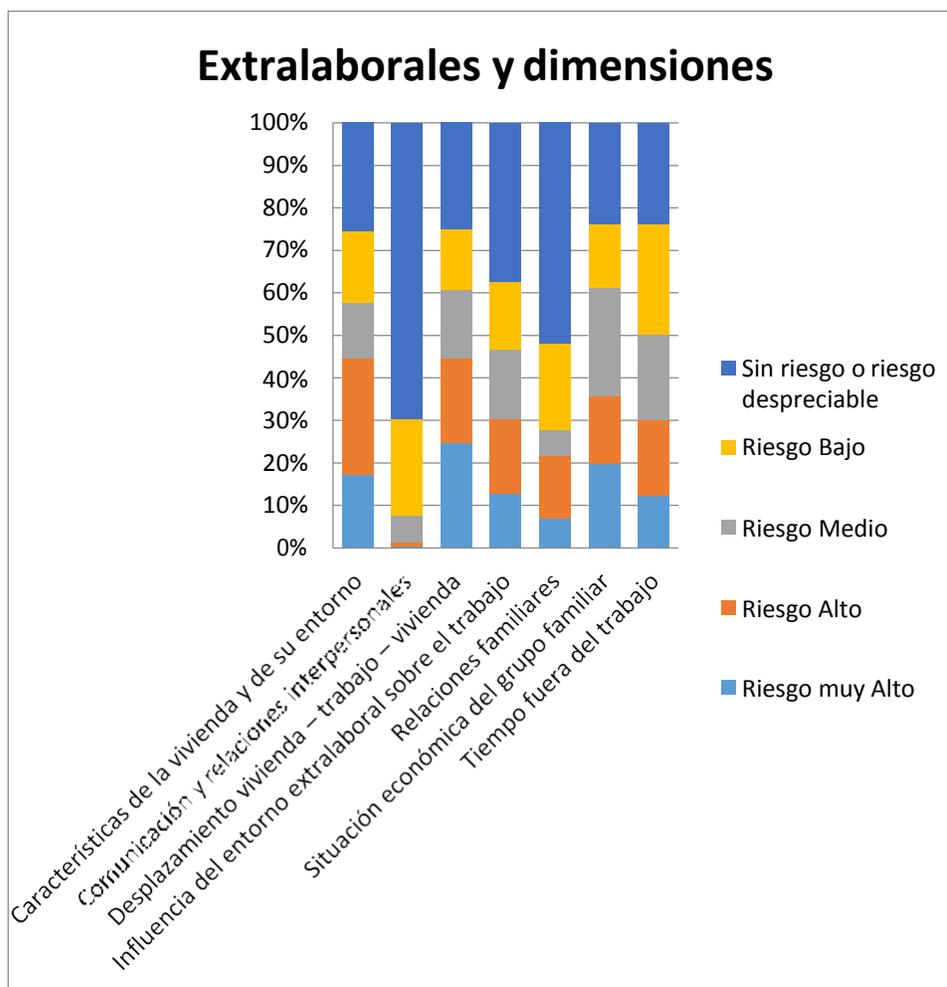
6.2. Resultados condiciones extralaborales

Grafica N°11 Total Constructo Extralaboral



En la gráfica se observa que el 28.1% de los administrativos no muestra riesgo extralaboral, un 16.7% muestran un riesgo bajo, un 22.4% se observa riesgo medio, 21.1% de los administrativos expresan riesgo alto y un 11.4% de los administrativos presentan riesgo alto en los riesgos extralaborales.

Grafica N°12 Extralaboral y Dimensiones

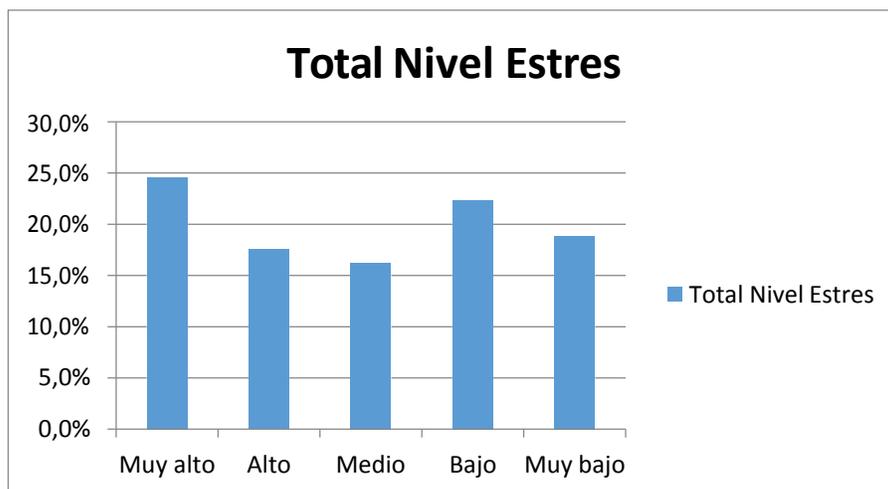


En la gráfica se muestran los resultados de los riesgos extralaborales y sus dimensiones, en cuanto a las características de vivienda y de su entorno un 27% de los administrativos presenta riesgo alto y un 17.1% riesgo muy alto, en la dimensión comunicación y relaciones interpersonales un 69.3% y un 22.8 % de los administrativos no presentan riesgos y riesgo muy bajo respectivamente, en la dimensión desplazamiento vivienda –trabajo-vivienda se observa que un 24.6% y un 19.7% expresan riesgo alto y muy alto respectivamente, en la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo un 37.3% de los administrativos no presentan riesgo sin embargo un 16.2 y 17.5% muestran riesgo medio y alto respectivamente en esta dimensión, en

relaciones familiares se observa que un 51.8% de los administrativos no muestran riesgo seguido de un 20.2% que manifiestan riesgo muy bajo, en la dimensión situación económica del grupo familiar un 23.7% de los administrativos no presenta riesgo sin embargo se observa un 25.4% de en riesgo alto, por último en la dimensión tiempo fuera del trabajo un 23.7% no presenta riesgo, un 25.9% de los administrativos se observa con riesgo bajo, por otro lado un 20.2% expresan riesgo medio. Se puede concluir que la dimensión con menor riesgo son las relaciones familiares y la dimensión con mayor riesgo desplazamiento vivienda-trabajo –vivienda.

6.3. Resultados nivel de estrés

Grafica N°13 Total Nivel de Estrés



Se puede observar en la gráfica que el nivel de estrés con mayor nivel corresponde al nivel muy alto con un 24.6%, luego le sigue el de 22.4% con el nivel bajo, seguido de muy bajo, alto y medio con unos porcentajes de 18.9%, 17.5% y 16.2% respectivamente.

Capítulo V

7. Discusión

En el presente trabajo se muestran los resultados descriptivos de los factores de riesgo intralaboral, extralaboral y niveles de estrés en el personal administrativo de la Universidad de la Costa, CUC.

En la presente investigación se observó que la mayor población pertenece al género femenino con un 69% del total de los encuestados. Lo que significa que en las mujeres Administrativas se encuentra la mayor prevalencia de factores de riesgo. Garduño (1993) citado por Sánchez (2010) considera que en el ámbito extralaboral las mujeres deben ejercer la doble jornada laboral, entendido ésta como el salir de su hogar para unirse a la fuerza laboral y mejorar sus condiciones de vida y las de su familia; el abrirse a nuevas oportunidades de trabajo y estudio pero sin desligarse de sus labores domésticas.

Se observa dentro de este estudio que el número de administrativos solteros es mayor que a los casados, viudos, separados y en unión libre. Por otro lado Villegas y Barberán, (2012) consideran que los sujetos casados suelen tener un estilo de vida más estable y una perspectiva de vida diferente a los solteros. Los sujetos solteros podrían tender a usar el trabajo como fuente de vida social y esto le llevaría a implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral y por tanto a un mayor riesgo de sufrir de síndrome de quemarse en el trabajo.

También cabe resaltar que se encontró mayor predominio en administrativos pertenecientes al estrato socioeconómico de 3 con el 33% del total de la población encuestada.

En cuanto al Constructo Intralaboral el Ministerio de la Protección Social, el cual dice que los factores psicosociales intralaborales o condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo (MPS, 2010), el 46.1% de los administrativos que presentan riesgo, con un porcentaje de (15,4%), riesgo alto (16,7) y medio (14%), es pertinente desarrollar actividades preventivas con el fin de mantener los niveles en los riesgos más bajos y lograr la posibilidad de disminuir los niveles altos de estrés.

Analizando los resultados del constructo intralaboral y sus dominios en el dominio control sobre el trabajo se encontró que los administrativos en un total 55.3% de puntuaron en riesgo, descritos de la siguiente manera: Riesgo muy alto (21,1%), riesgo alto (14,5) y riesgo medio (19,7%) lo que quiere decir, que no se genera control ante las situaciones, lugares y personas, en su ambiente de trabajo y es recomendable realizar intervenciones inmediatas, observaciones y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Lazcano, Cruz, Moncada y Sánchez (1998) manifiestan que la falta de control sobre el propio trabajo, son generadores de estrés para el trabajador. La confusión, la pérdida de autonomía, la ansiedad, la baja autoestima, la irritabilidad y el cansancio pueden ser consecuencias de estrés que normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto. A parte el MPS (2010) considera que para lograr el control sobre el trabajo es indispensable que el trabajo le ofrezca al empleado la posibilidad de influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, para ello se es indispensable que el trabajador cuente con iniciativa, autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y capacitación.

Por otro lado en el dominio de liderazgo y relaciones sociales predominan los niveles de riesgo medio (19,3%), riesgo muy alto (18%) y alto (15,4%) con un porcentaje en total de 52,7% lo que significa que posiblemente identifican de manera negativa el liderazgo entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores o compañeros de trabajo. Marín (2002) considera que liderazgo es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas. Para ello se sugiere que en el personal se realicen intervenciones inmediatas y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Para el MPS (2010) toda organización debe de tener líderes con los cuales se puedan establecer buenas relaciones interpersonales y que les demuestren a los trabajadores las capacidades para lograr los objetivos propuestos, estos mismos deben ser personas que los impulse a desarrollar correctamente sus funciones y a mejorar su rendimiento.

De igual forma se describieron las dimensiones de los dominios intralaborales con mayor significancia al entre los que se encuentran:

Control sobre el trabajo, las dimensiones con mayor significancia al riesgo se encontraron: Capacitación, Claridad del rol y participación y Manejo del cambio.

La dimensión capacitación corresponde a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades (MPS, 2010). Se muestra que el 64.9% de los administrativos presentan riesgos medios, altos y muy altos, convirtiéndose en factor de riesgo ya que los administrativos están percibiendo que el acceso a las actividades de capacitación son limitadas e

inexistentes y/o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo, asociado con lo que afirma Cortez, (2007) la formación constituye un importante factor de satisfacción, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia pueden constituir importantes fuentes de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.

En la dimensión claridad del rol referida a la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa (MPS, 2010), se observa que el 21.5%, 25.9% y el 18.4% presentan riesgo muy alto, alto y medio respectivamente equivalente 65.8% de los administrativos que requieren intervención ya que están asociados a respuestas medias y altas de estrés. En cuanto a la claridad de rol mencionado por Mansilla (2010) indica, para que un trabajador haga bien su trabajo necesita que la empresa le provea implementos de trabajo, así mismo que le indiquen al trabajador que es lo que tiene que hacer, como lo debe de hacer debido a que lo que hace o hará en su trabajo contribuirá a la sociedad.

Se dice que un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas que permitan al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Cabe mencionar que 33.8% de los administrativos presentaron riesgo despreciable y riesgo bajo este dominio.

En la dimensión participación y manejo del cambio entendida como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral (MPS, 2010).

Al respecto se muestra que los administrativos en un 11.8% se encuentran en riesgo medio, 19.75 en riesgo alto y el 18.9% en riesgo muy alto, estos representados en el 50.4%, quienes requieren intervención porque podrían estar presentando respuestas medias y altas asociadas al estrés, debido a que estarían percibiendo carencia de información suficiente y oportunidad sobre el cambio, porque en el proceso de cambio se ignoren los aportes y opiniones del trabajador o los cambios afectan negativamente la realización del trabajo. Acosta (2002) expone el cambio organizacional como el conjunto de transformaciones que se realizan en las distintas dimensiones de las organizaciones, este a su vez es producido por fuerzas naturales como impulsado por voluntad de quienes las crean y las impulsan.

De acuerdo a los resultados del dominio demandas del trabajo prevalece en factor de riesgo la dimensión de consistencia de rol en niveles de riesgo muy alto con (18,2%), alto (12,1%) y medio (19,7%) para un total de 50% lo que significa que “el trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto” (MPS, 2010). Para ello es recomendable acciones inmediatas que requieran intervenciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y que permita prevenir efectos perjudiciales en la salud del trabajador.

Por otra parte la dimensión demandas de la jornada de trabajo predomina con un porcentaje de riesgo del 50.8% descrito de la siguiente manera en riesgo muy alto (11,8%), alto (23,2%) y medio (15.8%). Quiere decir que la prolongación del trabajo, el no realizar pausas y el trabajo nocturno puede traer consecuencias negativas para el trabajador. Para el MPS (2010) probablemente los administrativos perciban que existe prolongación de los tiempos laborales, se trabaja en horarios nocturnos, sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días

previstos para el descanso. De acuerdo a los postulados de Montalvo y Piñol (2000), se considera que las alteraciones de horarios laborales pueden producir problemas de salud. La ausencia de sueño adecuado aumenta la probabilidad de padecer otro tipo de trastornos: aumento de la ansiedad, alteraciones del estado de ánimo, estrés, fatiga crónica, afectando el rendimiento laboral.

Por otro lado se evidencia un mayor predominio al riesgo en la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un porcentaje en riesgos muy altos (9,6%), altos (22,8%) y medio (18%) para un total de 50,4% de los administrativos. Se evidencia que existen en el trabajador administrativo influencia del tiempo y el esfuerzo que realizan en su trabajo el cual podría estar ocasionando discomfort en los familiares y en la vida personal del trabajador. Es así como define el MPS (2010) este dominio donde considera que las altas demandas de tiempo y esfuerzo pueden afectar negativamente la vida familiar y personal del trabajador.

Por otra parte los resultados del dominio liderazgo y relaciones sociales, la mayor significancia al riesgo se presentaron en las dimensiones: Características de liderazgo, Relaciones sociales en el Trabajo y retroalimentación del desempeño.

Asimismo en la dimensión características de liderazgo el cual se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores (MPS, 2010), el 18.0% presento riesgo muy alto, 15.4% riesgo alto y un 17.1% riesgo medio equivalentes al 50.5% de los administrativo, lo cual indica que requieren intervención para prevenir efectos perjudiciales en el desempeño laboral de las personas, es probable que la gestión que realiza el jefe inmediato representa dificultades en la planificación y asignación del trabajo, o que el grupo de funcionarios presenta dificultades para comunicarse y/o desarrollar trabajo en equipo.

Para Marín, J. (2002) un buen líder ejerce influencia en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas.

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo que se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el contexto laboral, realizar trabajos en equipos, cohesión y apoyo social entre compañeros (MPS, 2010), los administrativos en 14.5% presentan riesgo muy alto, 17.5% riesgo alto y un 21.5% riesgo medio, equivalente al 53.5% de los administrativos, lo cual significa que requieren intervención ya que les estarían produciendo respuestas medias y altas de estrés, debido a la percepción que en el trabajo existen pocas posibilidades de contacto con otras personas, se puede estar presentando un trato irrespetuoso, limitado apoyo social por parte de los compañeros o el grado de integración del grupo es escaso.

En este sentido al hablar de las relaciones interpersonales Yáñez, Arenas y Ripoll (2010) afirman que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general. Por otra parte el 29.8% no muestran riesgo y el 16.2% muestra riesgo muy bajo.

En la dimensión retroalimentación del desempeño la cual describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, permitiendo identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener su desempeño, el 14.5% obtuvo riesgo muy alto, 17.5% mostro riesgo alto y el 21.5% riesgo medio, equivalentes los tres porcentajes al 53.5% de los administrativos, lo que significa que requieren intervención ya que podrían estar presentado respuestas asociadas al estrés, ya que podrían estar percibiendo retroalimentación inexistente, poco clara o inoportuna para el desarrollo o para la mejora del trabajo y del trabajador.

En el caso de que el desempeño sea satisfactorio, mejora la autoimagen y el sentido de competencia personal. Existen dos razones fundamentales por las que funciona la retroalimentación; 1) eleva el deseo de desempeñarse bien, es decir que funciona como motivador, y 2) recuerda las respuestas aprendidas o sirve para desarrollar nuevas respuestas, es decir que tiene una capacidad reeducativa (Kopelman 1988, p. 217).

En el dominio recompensas las dimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, un 43.9% y un 20.2% no se observa riesgo y riesgo bajo respectivamente, en cuanto a la dimensión reconocimiento y compensación un 25,9% y un 30.3% no expresan riesgo y riesgo bajo respectivamente en este dominio, no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Continuando con el énfasis en los propósitos centrales de la investigación en cuanto a la descripción de los factores de riesgos extralaborales, en el cual se encontró que el 28.1% de los administrativos no presentan riesgo, el 16.7% presenta riesgo muy bajo no ameritando desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción, riesgo medio los muestran el 22.4%, el cual es indicador de respuesta al estrés moderada, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales, en riesgo alto se encontró el (21.1%) de los administrativos, el cual es indicador de importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto. En riesgo muy alto se encontró el (11.4%) de los administrativos, el cual en indicador de amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy

altas de estrés. Estos tres porcentajes en riesgo medio, alto y muy alto son equivalentes al 54.9% de los administrativos de la Universidad de la Costa.

Por consiguiente se identificaron en los resultados las dimensiones que hacen parte del riesgo medio, alto y muy alto en el constructo extralaboral entre las que se encuentran:

Características de la vivienda y su entorno el cual 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 representa riesgo medio en un 13.3%, riesgo alto en el 27.2% y riesgo muy alto en el 17.1% equivalente al 57.6% de los administrativos, quienes podrían estar percibiendo que las condiciones de sus viviendas son precarias, las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Este aspecto mencionado por Juárez, (2010) refiere que los problemas de vivienda son un factor de riesgo para la depresión, la falta de hogar, de vivienda adecuada, el vecindario insalubre, los conflictos de vecinos o propietarios, son condiciones básicas, y al no tenerlas resueltas en la edad adulta se vive como una pérdida de ideales y puede afectar el estado de ánimo. En el contexto colombiano, estos problemas también se refieren a la dificultad para llevar al día los créditos hipotecarios, y los gastos ligados a la vivienda, como el alto porcentaje del salario que ocupan los servicios públicos. La depresión se produce por pérdida de personas, objetos e ideales, ya que poseer vivienda es un ideal social en esta cultura.

La dimensión desplazamiento vivienda-trabajo –vivienda la cual hace referencia a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, un 39% de los administrativos presentaron riesgo bajo sin embargo para el

24.6% y 19.7% equivalente a un 44.3% de los administrativos quienes expresan riesgo alto y muy alto respectivamente, está representando que el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo, la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo tiende a ser prolongada siendo indicador estrecha relación con las preocupaciones del trabajador derivada de estas circunstancias.

Las áreas metropolitanas están experimentando rápidas e intensas transformaciones formales y funcionales, conformando espacios con carácter cada vez más discontinuo y disperso. Cambios estructurales que afectan de forma sustancial a la demanda del transporte, a las pautas de movilidad diaria de su población. De forma general se puede afirmar que las metrópolis actuales se caracterizan por una movilidad creciente (mayor número de viajes por persona), una mayor complejidad y dispersión de las redes de flujo, un incremento de las distancias recorridas en los viajes y, sobre todo, y en muchos casos consecuencia de lo anterior, por un aumento constante en el uso de transporte privado (Gutiérrez y García, 2005).

La capital del departamento del Atlántico está a punto de colapsar, según un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Barranquilla con fecha de diciembre de 2005. Según los expertos la ciudad creció desaforadamente quedándose atrás en obras de infraestructura vial. La Empresa de Transporte y Tránsito Metropolitano de Barranquilla (Metrotránsito S.A.) acepta que la situación de la movilidad en la ciudad es caótica debido a la falta de planeación urbana de la administración municipal (Cámara Colombiana de la Infraestructura, 2005).

Asimismo la dimensión situación económica la cual trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, en esta dimensión el 19.7% de los administrativos expresa riesgo alto muy alto, el 15.8% presenta riesgo alto y el 25.4% se manifiesta con riesgo medio equivalente estos tres porcentajes al 60.9% de los

administrativos quienes están percibiendo que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y si existen deudas económicas difíciles de solventar, se observa que el 33% de los administrativos vive en casa en la que tienen que pagar arriendo.

En el estudio realizado por Gómez y Rodríguez (1997) encontraron que un factor importante para la aparición de depresión estaba relacionado con los ingresos familiares. En este aspecto se describió una relación inversa entre ingresos y depresión. Cuando todas las situaciones económicas eran satisfechas, el porcentaje de personas que estaba deprimida disminuía y aumentaba en la medida en que los ingresos familiares se iban haciendo menores. Asimismo menciona Louro (2003) que el condicionamiento psicológico y social de la salud constituye un principio básico para su análisis integral, se profundiza al concebir los determinantes intermedios provenientes del grupo familiar, de su estructura y funcionamiento y de la materialización de las condiciones económicas y sociales en el hogar.

Cabe mencionar que el 30.1% de los Administrativos presenta riesgo despreciable y muy bajo en esta dimensión.

Por último la dimensión tiempo fuera del trabajo que hace referencia 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 los administrativos en un 22.2% muestra riesgo medio, 17.5% riesgo alto y 12.3% riesgo muy alto, equivalentes al 52% de la población que requiere intervención ya que perciben la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente y cuando la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente (MPS, 2010). Asociándolo con lo que dice Miranda (2006) acerca de que los juegos y la diversión favorecen las relaciones sociales, suponen un intercambio

dentro de un grupo o en el seno familiar, el descanso permite recuperar energías físicas, y la recreación y la diversión libera de las tensiones nerviosas y reestablece el equilibrio psicológico.

Cabe resaltar que el 23.7% y el 25.9% de los administrativos no presenta riesgo y riesgo muy bajo respectivamente.

Con relación a los resultados de la evaluación de los niveles de estrés en los administrativos de la Universidad de la Costa CUC, se observa que el 58,3% presentan riesgos descritos de la siguiente manera: Riesgo muy alto 24,6%, Riesgo alto 17,5% y medio 16,2%. El estrés en el personal administrativo puede ocasionar efectos negativos entre los que se encuentra la fatiga física, agotamiento en el sistema nervioso, aumento en la sudoración, la presión arterial, el ritmo respiratorio, tensión nerviosa, ansiedad, depresión, sentimiento de frustración disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, pérdida de motivación, aparecen las preocupaciones, la dificultad para la toma de decisiones entre otros (Rodríguez, Doval y Molerio, 2002). Para esto es considerable tomar acciones que permitan al empleado administrativo disminuir los niveles de estrés tales como programas de prevención y realizar intervenciones inmediatas en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

8. Conclusiones

Al realizar el análisis de la información recolectada se pueden obtener las siguientes conclusiones:

La información obtenida permite realizar propuestas de cambios a nivel organizacional que faciliten disminuir y/o atenuar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y niveles de estrés.

El personal administrativo que laboran en la Institución se encuentra expuesto a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y niveles de estrés, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel Organizacional deben estar dirigidas tanto a la promoción-y prevención, como a la intervención de estos factores.

La mayoría de los administrativos no presentaron riesgos intralaborales, sin embargo existe una prevalencia de riesgo en el constructo intralaboral específicamente en los dominios Control sobre el Trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales.

Aunque en el constructo Intralaboral no prevalece como factor de riesgo en el dominio de Demandas del trabajo, cabe destacar que existen unas dimensiones de este dominio que presentan riesgo, tales como:

- Consistencia de Rol con 50%, lo que quiere decir que están presentando exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.
- Demandas de la Jornada de Trabajo el cual obtuvo un riesgo del 50.8%, se puede decir que los administrativos tienden a presentar riesgos a causa de las jornadas prolongadas, sin pausas claramente establecidas y trabajar durante los días de descanso o trabajo nocturno.

- Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral con 50,4%. Lo que indica que los empleados presentan riesgo debido a las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo los cuales afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Los empleados de la Universidad de la Costa necesitan fortalecer aspectos relacionados al Dominio control de su trabajo. Los porcentajes de Riesgo Alto y Muy alto mayores al 51% en cada una de las siguientes Dimensiones:

- Capacitación en la que perciben que las actividades de capacitación es limitado o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
- Participación y Manejo del cambio, en la que el trabajador percibe que carece de información suficiente y oportuna sobre el cambio, en el proceso de cambio se ignoran opiniones del trabajador y/o los cambios afectan la realización del trabajo.
- Claridad del Rol, en la que el empleado percibe que la organización no ha dado a conocer al trabajador la información clara sobre sus funciones.

En los resultados del Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales, la mayor significancia al riesgo Alto y muy alto en más del 51% de los administrativos se presentó en las dimensiones:

- Características de liderazgo, en la que perciben que la gestión que realiza el jefe representa dificultades en planificación, comunicación, consecución de los resultados y/o el apoyo social es deficiente.
- Relaciones sociales en el Trabajo, en la que perciben que en trabajo existen pocas posibilidades de recibir apoyo social, trabajo en equipo e integración deficiente.
- Retroalimentación del desempeño, en el que perciben que es poco clara o inoportuna para el desarrollo del trabajo y del trabajador.

Por otro lado los Administrativos se encuentran expuestos en mayor grado a los factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, las dimensiones que se identificaron principalmente en este el constructo a nivel de riesgo medio, alto y muy alto en más del 55% de los funcionarios se encuentran:

- Características de la vivienda y su entorno, en la que perciben que las condiciones de su vivienda son precarias, no favorecen su descanso y/o la ubicación dificulta el acceso a vías transitables.
- Desplazamiento vivienda trabajo, en el que perciben que el transporte para acudir al trabajo es incómodo y/o la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.
- Tiempo fuera del Trabajo, En el que perciben que la cantidad de tiempo destinado al descanso, recreación y compartir con la familia o amigos recreación es limitada o insuficiente.

Teniendo una importante asociación con respuestas de estrés y requieren intervención.

Se puede concluir que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

9. Estrategias para favorecer los factores Psicosociales en los Administrativos de la Universidad de la Costa, CUC.

Tabla N° 4 Estrategias para favorecer las condiciones laborales de los Administrativos

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Demandas de la Jornada Laboral	Disminuir el riesgo ocasionado por las demandas de la jornada de trabajo.	<p>Gimnasio laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de pausas activas semanal, con horarios específicos por dependencias. • Evaluación Médica Nutricional. • Implementación de “la hora saludable”. <ul style="list-style-type: none"> - Tomar un receso de 5 minutos, cerrando la puerta (de contar con ella) o en el lugar de trabajo, haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación.
Consistencia del Rol	Implementar procesos que permitan mejorar los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar procesos de selección que permita conocer las actitudes, aptitudes, experiencias, condiciones individuales y comportamientos de los aspirantes, las cuales deberán estar conectadas con las características y particularidades del puesto de trabajo. • El jefe de talento humano deberá dar instrucciones claras en cuanto al cargo que desempeñará el trabajador. • Delimitar las funciones a ejercer el personal seleccionado dentro de

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Participación y manejo del cambio	Incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • su puesto de trabajo. • Los jefes deberán realizar reuniones con los trabajadores donde se les informe de los cambios a ocurrir en la institución y/o dependencia. Si alguno de los cambios que se darían corresponde a las funciones del empleado o nuevo cargo laboral, el jefe inmediato informara al empleado acerca de los cambios que se presentaran. • Tener en cuenta a los empleados en la participación y opiniones de los cambios que se puedan generar en área de trabajo.

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Claridad del Rol	Fomentar la claridad en la definición de los puestos de trabajo y en las tareas que deberá realizar cada trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los perfiles y las competencias de cada funcionario y de acuerdo a ello asignar responsabilidades y funciones sin correr el riesgo de distribuir de forma inadecuada las cargas de trabajo. • Al realizar la contratación, Talento Humano deberá entregar manual de funciones a cada empleado contratado. El jefe inmediato deberá realizar inducción a los nuevos trabajadores, con el fin dar claridad a las funciones que se desarrollarán. Talento Humano y/o Calidad corroboraran la evidencia de las inducciones realizadas.
Capacitación	Desarrollar actividades de inducción, entrenamiento y formación con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción general sobre la institución y realizar un respectivo recorrido por dependencias y departamentos. • Conceder espacios a los empleados para la preparación en formación continua. Realizar capacitaciones que puedan contribuir a la labor que realizan los trabajadores.

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Tiempo Fuera Del Trabajo	Brindar tiempo de esparcimiento al personal administrativos con las familias y los compañeros.	<ul style="list-style-type: none"> • Requerir bonos para recreación a entidades externas para rifarlos. Anualmente rifar un viaje. • Family Day CUC Olimpiadas internas Día de Talentos CUC. • Celebración de fechas especiales (Día del profesor, Día de la mujer, del padre, día de la madre.) • Promover planes vacacionales los administrativos y sus familias. • Realizar Novena navideña • Despedida fin de año.
Características de la vivienda	Mejorar ubicación y condiciones físicas del lugar habitual de residencia	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio con la Caja de Compensación Familiar y el Instituto de vivienda y hábitat para focalización de subsidios para compra de vivienda nueva, mejoramiento o construcción en sitio propio, créditos.
Desplazamiento vivienda-Trabajo-Vivienda	Mejorar las condiciones en las que se realiza el traslado vivienda-trabajo-vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos del transporte al trabajo deberán ser tenidos a nivel directivo, valorándose la movilidad de los trabajadores como factor de calidad, protección y satisfacción del trabajador. • Rutas a lugares comunes a los administrativos que permitan la facilidad y mejorar el tiempo de desplazamiento del trabajador. • Difundir a través del correo electrónico la estrategia el "carro compartido", sensibilizando a los trabajadores acerca de

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
		problemática y el apoyo hacia esta.
Retroalimentación del Desempeño	Favorecer la retroalimentación que el Administrativo recibe sobre la forma como realiza su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cada jefe brindara retroalimentación clara, oportuna y útil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo. • Evaluación semestral o anual del desempeño laboral y socialización de resultados.
Relaciones Sociales en el Trabajo	Fomentar actividades que promuevan el mejoramiento de las relaciones sociales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir espacios de comunicación entre compañeros. • Realizar integración para la bienvenida de nuevos empleados a la dependencia o programa. • Realizar conversatorios intragrupal entre jefes y demás empleados. • Tener en cuenta las fechas especiales en la dependencia o programa tales como: cumpleaños, graduación, despedidas, calamidad familiar.
Características de liderazgo	Incentivar los atributos de gestión de los jefes en relación a la planificación y asignación del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar la comunicación y relación con los colaboradores. • El jefe proporcionara apoyo social a sus colaboradores. • Capacitación en estilos de liderazgo. • Realizar jornadas de sensibilización para mejorar la convivencia laboral
Influencia del ambiente laboral sobre el Extralaboral	Disminuir el impacto negativo de las demandas laborales sobre la vida extralaboral del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducación en el manejo del tiempo en el trabajo. • Tratar de reducir las horas extraordinarias. Trabajar no trabajar en horarios atípicos. • Apoyo Psicosocial a los afectados en esta dimensión.
		<ul style="list-style-type: none"> • Asesorías psicológicas

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS ADMINISTRATIVOS		
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Estrés	Las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pausas activas • Jornadas de yoga para aumentar la fortaleza física, mejorar la respiración, circulación y prevenir el estrés. • Rumbaterapia, jornada de aeróbicos. • Jornadas anti estrés (masajes corporales y osteomusculares, estética facial) • Capacitaciones acerca del manejo del estrés. • Realizar convenios con Spa, centros de estética, clubes médicos y gimnasio con el fin de obtener bonos y descuentos, para incentivar y motivar el estilo de vida saludable. • Realizar convenios con diferentes centros culturales y recreativos, con la finalidad de obtener bonos y descuentos en los servicios ofertados. • Día del Talento • Grupos de reflexión ecuménicos.

Referencias bibliográficas

- Acosta, C. (2002). Cuatro preguntas para iniciarse en cambio organizacional. *Revista Colombiana de Psicología*, (11), 9-24. Recuperado de: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1194/1745>
- Aquino y Cols (1993) Recursos Humanos. Editorial Mocchi S.A. Buenos Aires
- Arias, D. Psicología, Trabajo y Bienestar, En: Revista Poiésis [En línea] No. 19 (Junio de 2010) [Citado en 4 de Octubre de 2012]. Disponible en internet <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/viewFile/126/113>
- Arenas, F., y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 16 (1), 43 -56. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79829185005>
- Artazcoz, L. (2002) La salud laboral ante los retos de la nueva economía. *Gac Sanit* [en línea]. 2002 Dic [citado 2013 abril 13]; 16(6):459-461. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000600001&lng=es
- Artazcoz, L., y Molinero, E. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(4), 134-142.
- Avendaño, C. y Román, A. (2000). Apoyo social en mujeres empresarias de microempresa de la comuna de cerro navia: un estudio en el marco de los roles múltiples. *Persona y sociedad*. [En línea] [Citado 2013 Abril 10]. Disponible en

<http://psicologia.uahurtado.cl/jroman/wp-content/uploads/2007/12/apoyo-social-en-mujeres-microempresarias-de-microempresas-de-la-comuna-de-cerro-navia.pdf>

Beleño, R., Crissien, J., Silvera, L., Ucrós, M. (2013). Bienestar laboral de los Docentes Administrativos de la Universidad de la Costa C.U.C. en el 2013. (Tesis de Posgrado), Universidad de la Costa, Barranquilla, Atlántico, Colombia.

Bolívar, J. Daponte, A. Lopez, L. y Mateo, I. (2003). Influencias de las características individuales y de las condiciones laborales en la gravedad de las lesiones por accidente de trabajo registradas en Andalucía en 2003. *Salud pública*, 83(6), 848.

Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria*, 16(3), 222-229. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/gs/v16n3/v16n3a02.pdf>

Bob, N. (1994) 1001 formas de recompensar a sus empleados. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=6UUi-R9eDEsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Camara Colombiana de la Infraestructura (2005). Movilidad ¿una crisis sin solución? . Recuperado de http://www.infraestructura.org.co/historial/noticia9_052807.php

Casas, S.y Klijn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Latino- am enfermagem*, 14(1) ,140.

Cano, V. (2012). Identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito (tesis de posgrado) Universidad San Francisco, Quito, Ecuador.

- Campos, M (2004). Aspectos cronobiológicos do ciclo vigília-sono e níveis de ansiedade dos enfermeiros nos diferentes turnos de trabalho. *Rev Esc Enferm* ; 38(4):415-21.
- Clark, S. (2000). Work Cultures and work/family balance". *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365.
- Clark, S. y Farmer, P.M.K. (1998). Living in two different worlds: Measuring cultural and value differences between work and home, and their effect on border-crossing. En Clark, S. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 6, 747-770.
- Colorado, J., y García, E. (2014). Relación Existente Entre las Condiciones Psicosociales Intralaborales y el Estrés Laboral en Trabajadores Operarios y Administrativos de Una Comercializadora de Productos de Consumo Masivo, en la Ciudad de Pereira (tesis de pregrado). Universidad Católica de Pereira, Risaralda, Colombia.
- Consejo Nacional de Acreditación (2006). *Lineamientos para la acreditación institucional*. Recuperado de http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186359_lineamientos_3.pdf?binary_rand=2342
- Consejo Nacional de Acreditación (2006a). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Recuperado de http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186359_lineamientos_2.pdf?binary_rand=6205
- Corporación Universidad de la Costa, CUC (2009). *Proyecto Educativo Institucional PEI*. Recuperado de http://www.cuc.edu.co/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=38&id=69&Itemid=190
- Cortés (2007) Técnicas de prevención de riesgos laboral. Edit Tebor. 9 Edición. Madrid.

De Freitas, E. (2011) Estrés Organizacional y Ansiedad en Trabajadores del Área Administrativa de un Hospital de la Ciudad de Maracaibo (tesis de posgrados), Universidad de Zulia, Zulia, Maracaibo, Venezuela.

De Frutos, J. Gonzalez, P. Maillo, A. Peña, J. & Riesco, M. (2007). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid. *Educación y futuro*, (17), 5

Díaz, D. (2011) Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 80-84 [file:///Users/DtorHdez/Downloads/Dialnet-EstresLaboralYSusFactoresDeRiesgoPsicosocial-3677229%20\(1\).pdf](file:///Users/DtorHdez/Downloads/Dialnet-EstresLaboralYSusFactoresDeRiesgoPsicosocial-3677229%20(1).pdf)

Duque, A. (2005). Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira, 2003. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 7 (10), 64-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239017675009.pdf>

Edwards, J. y Rothbard, N. (2000). "Mechanism linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs". *Academy of Management*. 25, 178.

Fernández y Pinol (2000) Horario Laboral y Salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. Rev de psicopatología y psicología clínica. Vol. 8 N. 3 P 207-222. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:Psicopat-2000-845FE4B0-53C1-68E7-BA32-78B4A96CD9A2&dsID=PDF>

Fernández, B (2012) Factores de Riesgo Psicosocial – Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada (tesis de posgrados) Universidad Internacional de la Rioja, Madrid, España.

- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.). Handbook of occupational health psychology (143-162).
- García, M., Rubio, P., y Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas*, 3(2), 301-315. Recuperado de: http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_6/vol.3no.2/articulo_10.pdf
- Garduño, L. (1993) La salud laboral femenina Apuntes para su investigación. Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Washington: O. P. S.
- Gil-Monte (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica.*; 83(2):169-73.
- Gil-Monte., (2012) Riesgos Psicosociales en el trabajo y en la salud ocupacional. *Rev. salud publica* 29 (2):237-41
- Gómez, C. Bohórquez, A. Pinto, D. Gil, J. Rondón, M. y Díaz Granados, N. (2004). Prevalencia de Depresión y factores asociados con ella en la población colombiana. *Rev. Panam salud pública*, 16 (6). 378-386.
- Gómez, C y Rodríguez, N. (1997). Factores de riesgo asociados al síndrome depresivo en la población colombiana. *Rev. Col. Psiquiatría*, Vol. XXVI, No. 1.
- González, E., y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80538203>

González, R (1998). Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres Factores de actualidad.

Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=9472>

Grzywacz, J. y Bass, B. (2003). "Work, Family, and Mental Health: Testing Different Models of Work-Family Fit". *Journal of Marriage and Family*, 65, 248-268.

Guerrero, J. (2003). "Los roles no laborales y el estrés en el trabajo". *Revista Colombiana de Psicología*, Universidad Nacional de Colombia. 12, 83-84, pp.

Gutierrez J. y Garcia J (2005). Cambios en la movilidad en el área metropolitana de Madrid: El creciente uso del transporte privado. *Anales de geografía de la universidad Complutense* Vol.25.

HÁBITAT II, (1996), Declaración de Estambul sobre Asentamientos Humanos – Agenda Hábitat –, UNCHS

Hernández, D. (2014). Caracterización de riesgos Psicosociales Intralaborales, Extralaborales y evaluación del Estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal (tesis de posgrado) Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Yopal, Casanare, Colombia.

Hernández, T., Jiménez, M (2006). Grado de estrés y calidad de vida laboral en los empleados operativos y administrativos del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas (tesis de pregrado), Cholula, Puebla, México.

Hernández, P., Soria, M., y Silla, J. (2003). El Estrés Laboral:¿ Un Concepto Cajón-De-Sastre?. *Revista Relaciones Laborales*, ISSN, 1133-3189. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001): V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.

Jiménez, O. (2005). Estudio sobre los factores psicosociales intra y extralaborales en los (as) trabajadores (as) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, edificio Central I semestre 2005. (Tesis de Magister). Universidad de Costa Rica.

Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum* 23, (1), 116-133.

Jiménez R. (2013). *Factores psicosociales intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral.* (Tesis de Maestría), Universidad de Manizales, Colombia.

Juárez.,F (2010).Factores de riesgos psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales. *Suma psicológica* Vol. 17 No 1, 59-68.

Karasek, R. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work Stress, productivity and the reconstruction of Working Life.* U.S.A.: Basic Books. HarperCollins Pub.

Knauth, P. (1983) Horas de Trabajo Riesgos Generales. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. Recuperado de:
www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../EnciclopediaOIT/.../sumario.pdf

Kirchmeyer, C. (1993). Nonwork to work spillover: A more balanced view of the experiences and coping of professional women and men. *Sex Roles*, 28 (9-10), 531-552

Kopelman (1988) *Administración de la Productividad de las Organizaciones*. Edit Mc Graw Hill. México.

Lazarus, R. (1999). *Stress and Emoción: A New Syntesis*. New York: Springer Publising Company.

Lazcano, L., Cruz, J., Moncada, S., y Sánchez, M. (1998), *Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital*. Recuperado de: <file:///E:/Users/mucros3/Downloads/02e7e5295143b3ae05000000.pdf>

Ministerio de Educación Nacional (1992). *Ley 30, Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=253>

Louro, I (2003) *La familia en la determinación de la salud revista cubana de salud pública v.29 n.1*

López, A y Sánchez E. (2001) *Estructura social, apoyo social y salud mental. Psicothema*, vol.13 N°1, pp.17-23

Mahecha, L (2010) *Ruta de Autoevaluación para la aplicación de un modelo de calidad en el George Washington School*. Recuperado de http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/1687/1/LUZ_HELENA_MAHECHA_LEON.pdf

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

Mamani, A., Obando, R., Uribe, A y Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Rev. Per Obst. Enf*, 3(1), 50-57.

Recuperado de: <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rpoe/v3n1/a07v3n1.pdf>

Marín, J. (2002) Curso de Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Unidad IV.

Marulanda, I. (2007). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Recuperado de <http://www.slideshare.net/vladimirvargass/marulanda-i-2007-estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-menta>

Meneses, R., Feldman, L., y Chacón-Puignau, G. (1999). Estrés, apoyo social y salud de la mujer con roles múltiples. *Interamerican Journal of Psychology*, 33, 109-132.

Ministerio de la Protección Social. (2004). Plan nacional de salud ocupacional 2003-2007

Bogotá, Colombia. Documento electrónico:

http://ccs.org.co/doc_static/eventos/cssa/mc_43cssa/Complementos/PLENARIAS/PN_SO_2008_%202012%20_CNSO.pdf.

Ministerio de la Protección Social. (2007) Colombia. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: El Ministerio. 156 p.

Ministerio de la Protección Social, 2008. Resolución 2646 de julio de 2008, por medio de la cual se establecen los parámetros para la identificación, evaluación, monitoreo intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de: [file:///C:/Users/Junior%20Bele%C3%B1o/Downloads/resolucion_00000652_de_2012%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Junior%20Bele%C3%B1o/Downloads/resolucion_00000652_de_2012%20(1).pdf)

- Ministerio de la Protección Social, MPS. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, resolución 2646 de 2008. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Miranda, G. (2006). El tiempo libre y ocio reivindicado por los trabajadores. *Pasos revista de turismo y patrimonio cultural*, vol.4 (3), 301-326
- Ministerio de la Protección Social, 2008. Resolución 2646 de julio de 2008, por medio de la cual se establecen los parámetros para la identificación, evaluación, monitoreo intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Ministerio de la Protección Social, MPS, 2010. Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosocial. 402p.
- Montalvo y Pinol (2000) Horario Laboral y Salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Rev de psicopatología y psicología clínica*. Vol 8 N. 3P 207-222.
- Morata, M., Ferrer V. (2004) Interacción entre estrés laboral, estrés psicológico y dolor lumbar: un estudio en profesionales sanitarios de traumatología y cuidados intensivos. *MAFRE MEDICINA*; 15 (3), 49-58. Recuperado de: www.fundacionmapfre.org/.../vol15-n3-art5-interaccion-estres_tcm164-
- Moreno y Garrosa, (2004) Riesgos Psicosociales en el trabajo. *Revista ciencia y trabajo* 11 (32)
- Nogareda, C., Gracia, E., Martínez, I. M., y Salanova, M. (2007). El trabajo emocional: concepto y prevención. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Nota técnica de prevención*, 720, 21.

Organización Internacional del Trabajo. (1998), Declaración Sociolaboral de Mercosur.

Recuperado de <http://www.ccses.org/index.php/documentos-ccses/participacion-en-el-mercosur/item/534-declaraci%C3%B3n-socio-laboral-del-mercosur>.

Organización Internacional del Trabajo (2006), C187 - Convenio sobre el marco promocional para

la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312332

Organización Mundial de la Salud. (2004) La organización del trabajo y el estrés. Recuperado

de: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Organización Panamericana de la Salud. (2006). Lineamientos nacionales para la aplicación y

el desarrollo de la estrategia de entornos saludables: escuela saludable y vivienda

saludable. Bogotá: Nuevas Ediciones Ltda.; 2006.

Orozco, O. (2010). Factores psicosociales del ambiente laboral que caracterizan a funcionarios con

contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali.

Revista Científica Guillermo de Ockham, 8(2), 55-68. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105316833005>

Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto*

Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 13, 18-38. Recuperado de:

<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev>

[_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)

Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.

- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo. *Revista Universitas. Psychogicas*, 3 (2): 179-186. Recuperado de: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf
- Pérez, J (2007). Estudio exploratorio sobre el tema de la espiritualidad en el ambiente laboral. *Anales de Psicología* Vol. 23, N° 1.
- Rodríguez, M (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral ¿Nuevos tiempo, nuevos riesgos? *Observatorio laboral revista venezolana*, Vol. 2 No 3: 127-141.
- Rodríguez, R., Doval Y., Molerio, O. (2002) Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista electrónica Psicología científica.com*. Recuperado de: <http://psicopediahoy.com/estres-laboral-caracteristicas-afrontamiento/>
- Rubio, S., Díaz, E., y Martín, J. (2001). Aspectos metodológicos de la evaluación subjetiva de la carga mental en el trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 4, 160-168.
- Sánchez, O., (2010) Factores Intra y Extra Laborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Rev Enfermería Actual en Costa Rica*, núm. 1.
- Sotilo, (2000), Hidalgo R., Estrés en Emergencias Sanitaria; 1-13
- Torada, R., y Moreno, N. (2001). Salud laboral y género. Recuperado de: www.istas.net/upload/salu%20laboral%20y%20género.do
- Villalobos, (2004) Vigilancia epidemiológica de los factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Rev. Ciencia y Trabajo* N° 14., Bogotá Colombia, PP. 197-201

Villegas, J. y Barberán, E. (2012). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1(3).

Yañez, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-20. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Yañez, R., Loyola, G. y Huenumilla, F. (2009). La confiabilidad en el líder. Un estudio sobre las enfermeras jefe de un hospital. *Ciencia y Enfermería*, 15 (3), 77-89. Recuperado de: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_09.pdf.

Anexos

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Liberad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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					

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
1865



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
España

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

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.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

libertad y justicia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Justicia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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 hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	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
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

libertad y orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	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
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	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
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y justicia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

ANEXO 3
FICHA DE DATOS GENERALES



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa	

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Justicia y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia





Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

Le agradecemos 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 las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Unidad y Obediencia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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 cardiacos.				
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.				

	NORMAS PARA LA ENTREGA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO A LA UNIDAD DE INFORMACION	VERSION: 02
		FECHA: Junio 2012
		CODIGO: DOC-VACRE-NETGUDI

ANEXO 1
CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO

Barranquilla, Fecha

Marque con una X

Tesis Trabajo de Grado

Yo Rosana Belano Navarro, identificado con C.C. No. 1082882258 actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado Factores de Riesgo Psicosociales y niveles de Estrés en trabajadores Administrativos que presentado y aprobado en el año 2014 como requisito para optar al título de Magister en Educación;

hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los 2 días del mes de Octubre de Dos Mil 2 - 2014.

EL AUTOR - ESTUDIANTE.

Rosana Belano Navarro
FIRMA

	NORMAS PARA LA ENTREGA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO A LA UNIDAD DE INFORMACION	VERSION: 02
		FECHA: Junio 2012
		CODIGO:DOC-VACRE-NETGUDI

ANEXO 1
CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO

Barranquilla, Fecha _____

Marque con una X

Tesis Trabajo de Grado

Yo María Mónica Uerós Campo, identificado con C.C. No. 1.100.395562, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado Factores de Riesgo Psicosociales y niveles de Estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa presentado y aprobado en el año 2014 como requisito para optar al título de Magister en Educación;

hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los 2 días del mes de Octubre de Dos Mil 2014.

EL AUTOR - ESTUDIANTE. _____

María Mónica Uerós
FIRMA