

**Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de
colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año
2019**

**Mónica Findlay Ordoñez
Tatiana Muñoz Paz
Alejandra Pérez Andrade**

**Universidad CES
Facultad de Medicina, División de posgrados en salud pública
Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
San Juan de Pasto
2019**

**Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios
de la Secretaría general de la alcaldía municipal de pasto en el año 2019**

**Candidatas a la especialización de gerencia en salud y seguridad en el
trabajo**

**Mónica Findlay Ordoñez
Tatiana Muñoz Paz
Alejandra Pérez Andrade**

**Asesor:
Martha Adriana León Velasco
Psicóloga, Especialista en docencia universitaria, desarrollo organizacional
y gerencia en salud**

**Receptor del Trabajo de Investigación
José Luis Guerra Burbano
Secretario General Alcaldía Municipal de Pasto**

**UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA, DIVISION DE POSGRADOS EN SALUD PÚBLICA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
SAN JUAN DE PASTO
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Las estudiantes han logrado desarrollar sus competencias como evaluadoras de gestión del riesgo psicosocial, entendiendo la importancia de diagnosticar, evaluar y contribuir con la salud mental de los trabajadores, revisaron de forma consciente el marco teórico y han realizado una evaluación piloto que permitirá de inicio a fin entender las necesidades de los trabajadores en el manejo de las estrategias y aplicación de los protocolos de intervención de salud mental propuestos por el ministerio de salud.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos desde la creencia particular de cada una de las integrantes al ser superior que hace posible la vida y todo lo que emprendemos, en segundo lugar, a nuestros padres y familiares por promover nuestro sueño de continuarnos formado como profesionales en esta área de la salud, ya que ellos conocen nuestro deseo de ayudar a otros desde nuestro saber, haciendo honor a los valores que ellos inculcaron en nosotros desde siempre. También agradecemos a los profesores de la Universidad CES, quienes nos apoyaron en nuestro proceso de conocimiento y lograron transmitir su pasión por la seguridad y salud en el trabajo.

Tabla de Contenido

Glosario.....	17
Resumen.....	20
Abstract.....	20
I. Problema de investigación	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Pregunta de investigación	21
1.3 Justificación	21
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.5. Hipótesis.....	23
1.5.1 Hipótesis de trabajo	23
1.5.2 Hipótesis nula	23
II. Marco Legal	23
2.1 Resolución 1016 de 1989.....	23
2.2 Decreto 1295 de 1994	23
2.3 Ley 1010 de 2006	24
2.4 Ley 1090 de 2006.....	24
2.5 Resolución 2646 de 2008	24
2.6 Ley 1562 del 2012	24
2.7 Ley 1616 del 2013	24
2.8 Decreto 1477 de 2014	24
2.9 Ley 1712 del 2014:	24

2.10 Decreto 1072 de 2015	25
2.11 Resolución 4886 del 2018	25
2.12 Resolución 2404 del 2019	25
III. Marco teórico	26
3. Contexto	26
3.1 Ubicación.....	26
3.2 Dependencias.....	26
3.3. Misión y visión institucional.....	30
3.4 Secretaría General	30
3.5 Factores psicosociales	31
3.5.1 Definición de Factores psicosociales.....	31
3.6. Estrés laboral.....	33
3.6.1 Factores vinculados con el nivel de estrés	35
3.6.2. Modelos sobre el estrés laboral	38
3.6.3. Consecuencias relacionadas con el estrés laboral	39
3.6.4 OMS y Estrés laboral	42
3.6.5 Estrategias de afrontamiento del estrés:	42
3.6.6Técnicas para la prevención del estrés:	43
3.6.6.2. Técnicas conductuales	45
3.6.7 Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.....	46
3.7 Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	48
3.7.1 Intralaborales:.....	49
3.7.1.1 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	49

3.7.1.2 Control sobre el trabajo.....	49
3.7.1.3 Demandas del trabajo.....	49
3.7.1.4 Recompensas.....	50
3.7.2 Extralaborales.....	50
3.7.3 Individuales.....	50
3.7.4 Estrés	50
3.7.4.1 Interpretación del nivel de estrés	51
IV. Enfoque metodológico.....	52
4.1 Tipo de estudio	52
4.2 Población.....	52
4.3 Diseño Muestral.....	52
4.4 Consideraciones Éticas	52
4.5 Descripción de variables.....	55
4.5.1 Diagrama de variables.....	55
4.6 Técnicas de Recolección de Información	63
4.6.1 Fuentes de información	63
4.6.2 Instrumento de Recolección de la Información	63
4.6.3 Proceso de Obtención de la Información.....	64
4.7. Control de Errores y Sesgos.....	64
4.8 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....	65
4.9 Plan de Divulgación de los Resultados.....	66
4.10 Línea de Investigación	67
V. Resultados.....	67
5.1 Tipo de cuestionario	67

5.2 Resultados socio demográficos.....	67
5.3 Resultados Riesgo Intralaboral.....	80
5.3.1 Resultados descriptivos por dominios	81
5.3.1.1 Dominio Liderazgo y relaciones sociales	81
5.3.1.2 Dominio control sobre el trabajo	84
5.3.1.3 Dominio demandas del trabajo	88
5.3.1.4 Dominio recompensas	93
5.3.2 Total resultados factor de riesgo intralaboral	95
5.4 Resultados extralaboral	97
5.4.1 Resultados totales factor de riesgo extralaboral	101
5.5 Resultados nivel de estrés.....	103
VI. Discusión	105
VII. Conclusiones	116
VIII. Recomendaciones.....	118
Anexos.....	119
Anexo 1. Carta de autorización de la entidad	119
Anexo 2. Consentimiento informado.....	120
Anexo 3. Licencia Psicóloga Especialista.....	124
Anexo 4. Carta investigación con fines académicos.....	125
Bibliografía.....	126

LISTA DE TABLAS:

Tabla 1: Consecuencias del estrés	39
Tabla 2: Efectos más importantes del estrés laboral	41
Tabla 3: Tabla de variables.....	56
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.....	63
Tabla 5: Errores y sesgos	64
Tabla 7: Tipo de cuestionario.....	67
Tabla 8: Distribución por género	68
Tabla 9: Distribución por edad	68
Tabla 10. Estado Civil	69
Tabla 11. Nivel de estudios.....	70
Tabla 12. Lugar de residencia.....	71
Tabla 13. Distribución por estrato	71
Tabla 14. Tipo de vivienda	72
Tabla 15. Distribución por personas a cargo.....	73
Tabla 16. Lugar de trabajo.....	74
Tabla 17. Años de antigüedad en la empresa.....	74
Tabla 18. Distribución por tipo de cargo	75
Tabla 19. Distribución por antigüedad en el cargo	76
Tabla 20. Distribución por área de trabajo	77
Tabla 21. Distribución por tipo de contrato.....	78
Tabla 22. Distribución por tipo de contrato en el sector público.....	79
Tabla 23. Distribución por horas trabajadas.....	80

Tabla 24. Distribución por tipo de salario	80
Tabla 25. Interpretación de los niveles de riesgo.....	81
Tabla 26. Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A	81
Tabla 27. Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B	82
Tabla 28. Dominio: control sobre el trabajo forma A	84
Tabla 29. Dominio: control sobre el trabajo forma b	84
Tabla 30. Dominio demandas del trabajo forma A	88
Tabla 31. Dominio demandas del trabajo forma B	88
Tabla 32. Dominio recompensas forma A.....	93
Tabla 33. Dominio recompensas forma B	93
Tabla 34. Total, riesgo intralaboral.....	95
Tabla 35. Total, riesgo intralaboral forma A	95
Tabla 36. Total, riesgo intralaboral forma B	95
Tabla 37. Factor de riesgo psicosocial extralaboral profesionales y técnicos.....	97
Tabla 38. Factor de riesgo psicosocial extralaboral operarios y auxiliares	97
Tabla 39. Factor de riesgo extralaboral total.....	101
Tabla 40. Factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos	101
Tabla 41. Factor de riesgo extralaboral operarios y auxiliares.....	102
Tabla 42. Nivel de estrés profesionales y técnicos	103
Tabla 43. Nivel de estrés operarios y auxiliares.....	103

LISTA DE GRAFICOS:

Gráfico: 1. Ubicación sede central Alcaldía Municipal de Pasto	26
Gráfico: 2. Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Pasto	27
Gráfico: 3. Organigrama Alcaldía Municipal de Pasto.....	28
Gráfico: 4. Organigrama Alcaldía Municipal de Pasto – Continuación (20)	29
Gráfico5. Etapas para la determinación del origen de las patologías presuntamente derivadas del estrés en el trabajo.	47
Gráfico 6. Diagrama de las Variables a Estudiar.	55
Gráfico: 7. Porcentajes por género	67
Gráfico: 8. Porcentajes por género	68
Gráfico: 9. Porcentaje por edad	69
Gráfico 10. Porcentajes estado civil.....	70
Gráfico: 11. Porcentaje por nivel de estudio	71
Gráfico: 12. Porcentaje por estrato	72
Gráfico 13. Porcentaje por tipo de vivienda	73
Gráfico 14. Porcentaje por personas a cargo.....	74
Gráfico 15. Porcentaje por antigüedad	75
Gráfico 16. Porcentaje por tipo de cargo.....	76
Gráfico: 17. Porcentaje por antigüedad en el cargo.....	77
Gráfico 18. Porcentaje por área de trabajo	78
Gráfico 19. Porcentaje por tipo de vinculación en el sector público	79
Gráfico 20. Porcentajes dominio liderazgo y relaciones sociales.....	83
Gráfico 21. Porcentajes dominio liderazgo y relaciones sociales.....	83
Gráfico 22. Porcentajes dominio control sobre el trabajo forma A	86

Gráfico 23. Porcentajes dominio control sobre el trabajo forma B	86
Gráfico 24. Porcentajes dominio demandas del trabajo forma A	91
Gráfico 25. Porcentajes dominio demandas del trabajo forma A	91
Gráfico: 26. Porcentajes dominio recompensas forma B	94
Gráfico 27. Porcentajes dominio recompensas forma B	95
Gráfico 28. Porcentajes total factor de riesgo psicosocial forma A	96
Gráfico 29. Porcentajes total factor de riesgo psicosocial forma B	97
Gráfico 30. Porcentajes factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos	99
Gráfico 31. Porcentajes factor de riesgo extralaboral auxiliares y operarios.....	100
Gráfico 32. Total, factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos	102
Gráfico 33. Total, factor de riesgo extralaboral operarios y auxiliares	103
Gráfico 34. Total, nivel de estrés profesionales y técnicos	104
Gráfico 35. Total, nivel de estrés operarios y auxiliares.....	104

Glosario

Ansiedad: es una respuesta del organismo ante situaciones límites, que se caracteriza por una sensación de angustia leve o miedo, y la aparición de aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, sudoración o sensación de flojedad (1).

Accidente de trabajo: suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte (2).

Adrenalina: hormona segregada por las glándulas suprarrenales que en situaciones de tensión aumenta la presión sanguínea, el ritmo cardíaco, la cantidad de glucosa en la sangre, acelera el metabolismo, etc. (3).

Atención integral e integrada en salud mental: la atención integral a la salud mental es la concurrencia del talento humano y los recursos suficientes y pertinentes en salud para responder a las necesidades de salud mental de la población, incluyendo la promoción, prevención, diagnóstico precoz, tratamiento, rehabilitación de la salud e inclusión social. La atención integrada hace referencia a la conjunción de los distintos niveles de complejidad, complementariedad y continuidad en la atención en salud mental, según las necesidades de salud en la persona (4).

Burnout: padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo. Ocasiona fatiga crónica, ineficacia y procesos de negación (5).

Carga de trabajo: tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional (6).

Carga física: se refiere al esfuerzo fisiológico que demanda la acumulación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico (6).

Carga mental: es la demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea (6).

Carga psíquica o emocional: corresponde a las exigencias psicoactivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo (6).

Condiciones de trabajo: son todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (6).

Condición intralaboral: entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (7).

Condición extralaboral: Comprende 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 (7).

Constructo: un constructo es una construcción teórica que se desarrolla para resolver un cierto problema científico. Para la epistemología, se trata de un objeto conceptual o ideal que implica una clase de equivalencia con procesos cerebrales. Para la psicología, un constructo es una categoría descriptiva bipolar que permite a cada individuo organizar las experiencias y los datos de la realidad. El constructo puede entenderse como una entidad hipotética que resulta difícil de definir en el marco de una teoría científica (8).

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros (6).

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico (6).

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales (6).

Enfermedad laboral: patología contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (2).

Experto: profesional con postgrado en higiene industrial, salud ocupacional, ergonomía o psicología ocupacional. Un experto en riesgos psicosociales debe ser un Psicólogo con Especialización en Salud Ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional; Esta certificación debe ser expedida por la Secretaría de Salud, en un departamento donde no existe disponibilidad de psicólogos con especialización en Salud Ocupacional, se puede considerar experto a un psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación (6).

Exposición: contacto directo o indirecto con el agente de riesgo presente en el ámbito laboral (9).

Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país (6).

Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador (6).

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño (6).

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (6).

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (6).

Factores psicosociales: La resolución 2646 de 2008 los define así: “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 u experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (2).

Patologías derivadas del estrés: aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad (6).

Resiliencia: Capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive, ser transformado por ellas (10).

Riesgo Psicosocial: La OIT y la OMS definen como riesgo psicosocial a “las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo” (6).

Resumen

Para el presente trabajo se realizó un estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el año 2019. Para hacer el análisis de dichos factores se aplicó los cuestionarios intralaboral (forma A y forma B), extralaboral y estrés de la batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, único instrumento elaborado y validado en Colombia para tal fin. Posteriormente se realizó un análisis cuantitativo de los factores de riesgo de la Secretaría General, encontrando niveles de riesgo altos para el factor intralaboral en los funcionarios que aplicaron la forma A y B, en el factor extralaboral medio para profesionales y técnicos y bajo para operarios y auxiliares y un nivel alto de estrés para los dos niveles.

Abstract

For the present work, a quantitative study of the psychosocial risk factors was carried out in the officials of the general secretariat of the municipal mayor's office in the year 2019. To do the analysis of these factors, the intra-labor questionnaires were applied (form A and form B), extra-labor and battery stress instruments for assessing psychosocial risk factors, the only instrument developed and validated in Colombia for this purpose. Subsequently, an analysis was carried out quantitative of the risk factors of the general secretary, finding high levels of risk for the intra-labor factor in the officials who applied the form A and B, in the average extra-labor factor for professionals and technicians and low for operators and auxiliaries and a high level of stress for both levels.

I. Problema de investigación

1.1 Planteamiento del Problema

La exposición a factores de riesgo psicosocial ha sido ampliamente asociada con patologías que afectan la salud física y mental de los trabajadores. En el decreto 1477 del 2014 “Por la cual se expide la tabla de enfermedades laborales”, menciona que los agentes psicosociales como la gestión organizacional,

características de la organización del trabajo, características del grupo social, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interface persona-tarea y la jornada de trabajo, puede generar patologías tales como trastornos psicóticos agudos, depresión, episodios depresivos, trastornos de pánico, trastorno de ansiedad generalizada, entre otras (11).

Los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto refieren estar expuestos a maltrato del público, excesiva carga laboral, conflictos con compañeros de trabajo y directivos.

Un acercamiento a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial a estos colaboradores se realizó mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, sin embargo, esta se hizo sin la idoneidad requerida (psicólogo con licencia en seguridad y salud en el trabajo vigente) generando un abordaje inadecuado para mitigar las manifestaciones de estrés laboral.

En mayo de 2019 se realizó una encuesta de morbilidad sentida, donde más del 50% de los funcionarios de Secretaria General refieren “Cansancio, aburrimiento y desgano” y “Problemas de salud a causa del trabajo” (12).

Por lo expuesto, se marca la importancia de hacer una evaluación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto por medio del único instrumento elaborado y validado para este fin en Colombia (batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial) con el apoyo de un psicólogo con licencia en seguridad y salud en el trabajo vigente, con el fin de plantear una adecuada intervención encaminada a mitigar las consecuencias de la exposición a dichos factores y generar datos confiables en la gestión del talento humano de ésta secretaría.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial en los constructos intralaboral, extralaboral y de estrés que conforme a las variables que evalúa la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Secretaria General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019?

1.3 Justificación

Las diferentes actividades económicas de las empresas colombianas pueden favorecer la incidencia de factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora. Cada empresa tiene particularidades específicas que pueden influir en la motivación de los colaboradores y su productividad, por tal razón la

identificación de los factores de riesgo psicosocial cobra importancia en los últimos tiempos.

La Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto dedicada a actividades ejecutivas de la administración pública, cuenta con colaboradores de planta y contratistas para llevar a cabo su misión.

Para cumplir las actividades relacionadas con la gestión pública los trabajadores deben cumplir funciones administrativas y operativas, entre estas: atención a la comunidad, responsabilidad por metas del plan de desarrollo, dinero y bienes inmuebles entre otras, las cuales pueden llegar a ser factores de riesgo psicosocial y según el tiempo de exposición, la frecuencia de presentación y la intensidad, podrían generar patologías asociadas a estrés laboral.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial presentes en la población trabajadora de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto, no se ha dado con la idoneidad exigida por la norma (resolución 2646 del 2008). La falta de un adecuado proceso de evaluación, no ha permitido realizar unas medidas de intervención efectivas para mitigar las consecuencias del estrés laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial para lograr encaminar una intervención enfocada a mitigar las patologías asociadas a estrés laboral y cumplir con la normatividad vigente.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar el nivel de riesgo psicosocial en los constructos de las condiciones intralaborales, extralaborales y cuestionario para la evaluación del estrés, conforme a la operacionalización de las variables definidas en la batería de factores de riesgo psicosocial para una muestra de los en la secretaria general de la alcaldía municipal de pasto en el 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir los constructos de información socio demográfica y ocupacional de una muestra de los funcionarios de la secretaria general de la alcaldía municipal de pasto en el año2019
- Establecer los niveles de riesgo intralaboral en una muestra de los funcionarios de la secretaria general de la alcaldía municipal de pasto en el 2019

- Delimitar los niveles de riesgo extralaboral en una muestra de los funcionarios de la Secretaria General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019
- Identificar los niveles de estrés en una muestra de los funcionarios de la Secretaria General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis de trabajo

La muestra de funcionarios de la Secretaria General del Municipio de Pasto está probablemente expuesta a factores de riesgo psicosocial en los constructos intralaborales, extralaborales y de estrés.

1.5.2 Hipótesis nula

Los funcionarios de la secretaria general de la alcaldía municipal de Pasto en el 2019 gozaron de múltiples factores protectores que contrarrestan los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y nivel de estrés y en la evaluación se evidencia que no hay riesgo.

II. Marco Legal

2.1 Resolución 1016 de 1989: En el artículo 11 de esta resolución, se empieza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales (13).

“Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general” (13)

En esta resolución, en el artículo 10 numeral 12, menciona las principales actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” (13).

2.2 Decreto 1295 de 1994: Por medio de este decreto, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, se crea un ente administrativo que velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo (13).

2.3 Ley 1010 de 2006: mediante esta ley, se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo en el contexto de una relación laboral privada o pública. (14).

2.4 Ley 1090 de 2006: esta ley reglamenta el ejercicio de la profesión de la psicología. En el artículo 45, establece que el uso y aplicación del material psicotécnico es exclusivo de los profesionales de ésta profesión (15) .

2.5 Resolución 2646 de 2008: por medio de esta resolución que tiene por objeto establecer disposiciones y definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, se dan los parámetros para la identificación e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional (6).

2.6 Ley 1562 del 2012: amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo (2).

2.7 Ley 1616 del 2013: esta ley tiene como objeto garantizar el derecho a la salud mental de la población colombiana. En el artículo 9, hace énfasis en la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral y promoción de la salud mental (4).

Por medio de esta ley se brindan criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital (4).

También propone acciones que deben implementarse para promocionar la salud mental y prevenir el trastorno mental en el ámbito laboral exigiendo que las empresas “incluyan dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores” (4).

2.8 Decreto 1477 de 2014: en este decreto se describe la nueva tabla de enfermedades laborales para el sistema general de riesgos laborales; En la sección 1 numeral 4, se aborda el grupo de agentes psicosociales y las enfermedades que pueden originarse por la exposición a dichos agentes, estas son: “estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido péptica severa o colon irritable” (11).

2.9 Ley 1712 del 2014: “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” cita el principio de transparencia, el cual tiene como objeto regular

el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información (16).

2.10 Decreto 1072 de 2015: por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo, donde en el libro 2 capítulo 6 “Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo” cita:

“De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros” marcando la importancia de hacer un buen diagnóstico para estructurar un programa de intervención” (17).

2.11 Resolución 4886 del 2018: “por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental”, pretende posicionar la salud mental como agenda prioritaria para el país, por tal razón recomienda:

1. Orientar programas de promoción que fortalezcan las habilidades psicosociales individuales y colectivas, la cohesión social y gestionen entornos saludables, resilientes y protectores (18).
2. Orientar programas de prevención que articulen los sistemas y servicios de salud (18).
3. Fortalecer la respuesta de los servicios de salud con enfoque de atención primaria (18).
4. Promover la rehabilitación basada en comunidad y la inclusión social (18).
5. Optimizar los sistemas de información y de gestión del conocimiento, así como la articulación sectorial e intersectorial (18).

2.12 Resolución 2404 del 2019: “por la cual se adopta la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones” adopta referentes técnicos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial. Estos referentes son (19).

- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral (19).

- 13 protocolos según sector y necesidades específicas. Esto se realiza con el fin de estandarizar el proceso de evaluación, promoción, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial (19).

Para el presente trabajo, es pertinente el “Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública”, el cual fue realizado para orientar a los profesionales y las áreas de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo, respecto a la intervención de los factores psicosociales prioritarios (19).

III. Marco teórico

3. Contexto

3.1 Ubicación

Es importante para realizar el presente trabajo enfocado a determinar los niveles de riesgo psicosocial de la secretaría general de la Alcaldía Municipal de Pasto, conocer la ubicación del lugar de trabajo de la población estudiada, su entorno, funciones, misión, visión de la Alcaldía y generalidades acerca de la dependencia, entendiendo que cada población tiene comportamientos, sentimientos y pensamientos particulares según su contexto y así sus riesgos a nivel psicosocial, la exposición a estos y su manera de mitigarlos.

La Alcaldía Municipal de Pasto se encuentra ubicada en la ciudad de Pasto (Nariño) con sede central en la Calle. 6, Cra. 33 Sur, Barrio Anganoy. En esta sede se ubica la Secretaria General (20).

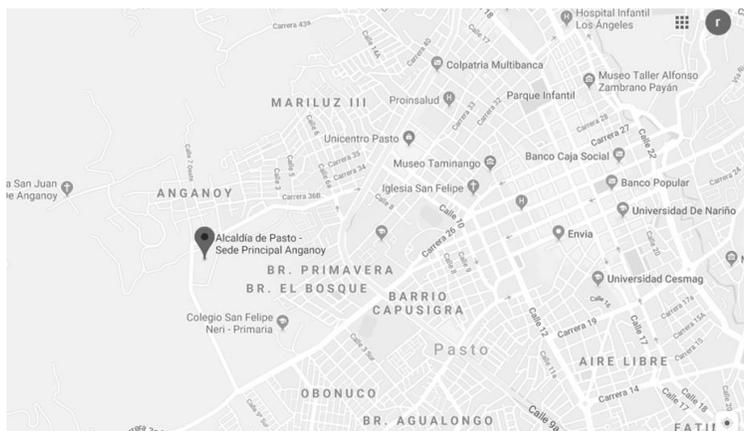


Gráfico: 1. Ubicación sede central Alcaldía Municipal de Pasto
Fuente: Página Web Alcaldía Municipal de Pasto (20)

3.2 Dependencias

La Alcaldía Municipal de Pasto cuenta con 28 dependencias:

Despacho del Alcalde, Secretarías de Hacienda, Educación, Gobierno, Salud, Bienestar Social, Planeación, Tránsito y Transporte, Cultura, Infraestructura y Valorización, Desarrollo Comunitario, Desarrollo Económico y Competitividad, Agricultura, Gestión Ambiental, General - Talento Humano, Departamento Administrativo Contratación Pública, Dirección de Espacio Público, Dirección de Juventud, Dirección de Plazas de Mercado, Dirección Para la Gestión del Riesgo de Desastres – DGRD, Dirección Fondo Territorial de Pensiones, Dirección de Control Interno Disciplinario, Secretaria de las Mujeres, Identidades Sexuales y Orientaciones de Género, Oficina de Asuntos Internacionales, Oficina de Planeación de Gestión Institucional, Oficina de Comunicación Social, Oficina de Control Interno y Oficina de Asesoría Jurídica (20).

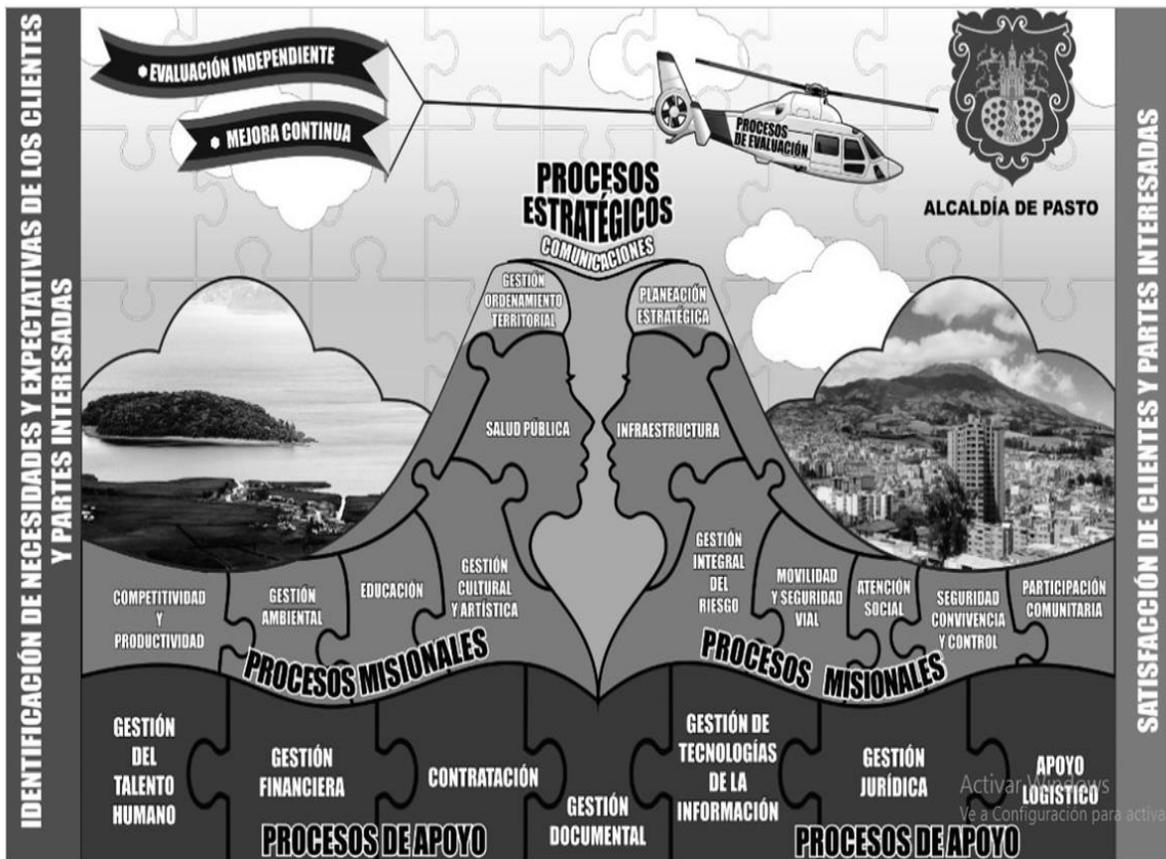


Gráfico: 2. Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Pasto
Fuente: Intranet Alcaldía Municipal de Pasto (21)

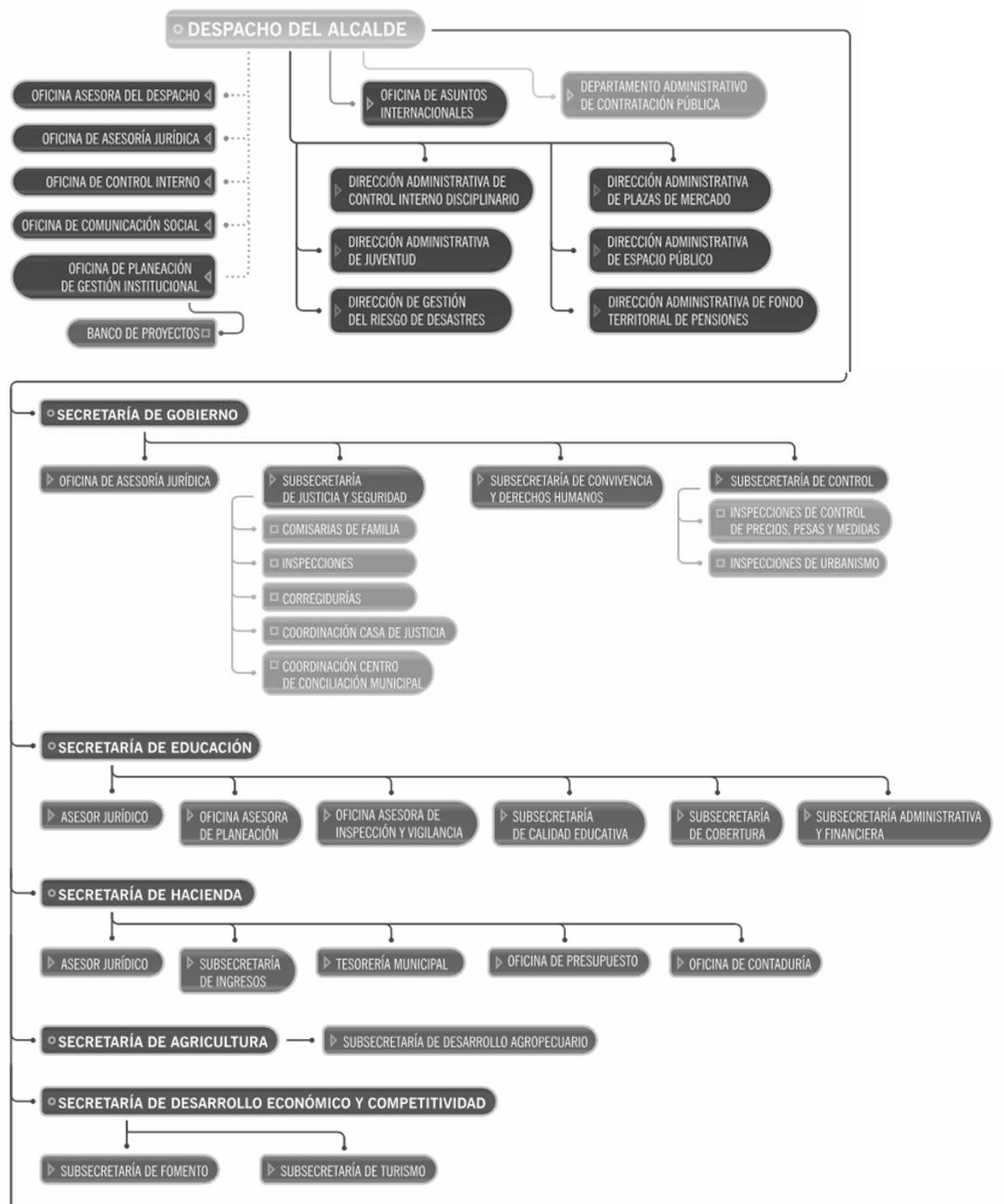


Gráfico: 3. Organigrama Alcaldía Municipal de Pasto
 Fuente: Intranet Alcaldía Municipal de Pasto (21)

3.3. Misión y visión institucional

La misión institucional de la Alcaldía de Pasto es “Promover el desarrollo del ser humano en armonía con la naturaleza, que respete la diversidad de visiones, valores, potencialidades y limitaciones, enfatizando su accionar a favor de los grupos vulnerables, mediante la administración y operativización racional de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y ambientales, con fundamento en la ética pública y la transparencia en la prestación de los servicios públicos y sociales, a través de una planificación social que facilita la participación ciudadana en la gestión pública, para satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía pastusa” (22).

Con respecto a la visión institucional, la Alcaldía Municipal de Pasto se proyecta de la siguiente manera: “Pasto lidera conjuntamente con los municipios de la Subregión Centro, un modelo de Ciudad - Región sostenible y competitiva, que dinamiza el desarrollo humano integral, en el camino hacia la construcción de una paz duradera desde el territorio, basada en el cierre de brechas, con una ciudadanía educada en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, bajo los principios de equidad territorial y de género, legitimidad democrática, ética pública, gestión integral ambiental y el pluralismo” (22).

Los usuarios que atiende la Alcaldía Municipal de Pasto pertenecen a grupos como: primera infancia e infancia, adolescencia, juventud, adulto mayor, mujeres, población LGBTI, población con discapacidad, habitantes de la calle, víctimas y población afro descendientes, ROM y con el pueblo indígena Quillasinga y población pastense en general (20).

3.4 Secretaría General

La Secretaría General hace parte de los procesos de apoyo de la Alcaldía Municipal de Pasto, tiene como misión coordinar y ejecutar las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la Administración Municipal y la comunidad en general, que contribuyan a la calidad y oportunidad en la toma de decisiones por parte del Alcalde y en la ejecución de las mismas (20).

Corresponde a la Secretaría General el cumplimiento de las siguientes responsabilidades:

- Administrar y coordinar las actividades y los recursos humanos y físicos del Despacho del Alcalde (20).
- Organizar y controlar el Archivo General de la Alcaldía (20).

- Aplicar instrumentos técnicos para medir la percepción ciudadana sobre la gestión de la Administración Municipal (20).
- Las demás que sean necesarias para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos del Despacho del Alcalde (20).

3.5 Factores psicosociales

La Seguridad y Salud en el Trabajo es la disciplina que aborda la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. En este contexto, los factores de riesgo psicosocial se deben entender dentro del marco de las directrices de obligatorio cumplimiento que se expresan en el decreto 1072 del 2015; en el libro 2 del decreto, se dan los lineamientos para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) (17).

En el artículo 2.2.4.6.8 donde refiere las obligaciones de los empleadores, menciona que las empresas deben adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones, entre estos riesgos, están incluidos los factores de riesgo psicosocial, los cuales son objeto del presente trabajo (17).

3.5.1 Definición de Factores psicosociales

Para acercarse al concepto de riesgo psicosocial, Gallego et al. citan el tratado de Versalles de 1919 (2018), en el artículo 387, donde se hace referencia a la creación de la Organización del Trabajo, la cual surge para hacer seguimiento a las condiciones de trabajo caracterizadas por la injusticia, miseria y privación, que vayan en detrimento del bienestar, la paz y la armonía universal de las personas (23).

La organización del trabajo se encarga de reglamentar las condiciones de los trabajadores en lo que respecta a:

“Las horas de trabajo, el reclutamiento de la mano de obra, la lucha contra el paro, las garantías de un salario que asegure condiciones de existencia convenientes, la protección de los trabajadores contra las enfermedades generales, profesionales o accidentes resultantes del trabajo, a la protección de los niños, adolescentes y mujeres, la pensión de vejez y de invalidez, la defensa de los intereses de los obreros ocupados en el extranjero, el principio de la libertad sindical, a la organización de la enseñanza profesional y técnica, entre otras consideraciones” (23) .

La creación de la Organización del Trabajo mediante el tratado de Versalles, muestra la preocupación por el bienestar de los trabajadores y abre la posibilidad de delimitar el objeto de la medicina del trabajo, siendo un paso para la conceptualización del riesgo psicosocial (23).

Para este fin, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT – OMS) definen el objetivo de la medicina del trabajo de la siguiente forma:

“...mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (23).

Por consiguiente, la definición tiene en cuenta aptitudes psicológicas, pero no factores de riesgo psicosocial.

El contexto colombiano con respecto a este concepto, a partir de 1938 con la creación del Ministerio del Trabajo, higiene y previsión social y de la economía nacional, logró forjar el código sustantivo del trabajo en 1950, donde se establecieron condiciones dignas y se comenzó a velar por el bienestar de los trabajadores (13).

El comienzo formal de la conceptualización de los factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970 y se consolidó en uno de los primeros documentos oficiales publicado por la Organización Internacional del Trabajo “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” en 1984 (24).

En esta publicación se menciona una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (24).

De acuerdo con lo mencionado, se puede citar a Cox y Griffiths (1996), que definen los factores de riesgo psicosocial como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales (24).

Martín Daza y Pérez Bilbao los definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la

tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997) (24).

Teniendo en cuenta esta definición se han realizado diferentes avances en el concepto. Carayon, Haims y Yang (2001) citado por Moreno y Báez (2010) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores (24).

Dichos factores psicosociales pueden convertirse en condiciones de riesgo según la intensidad y tiempo de exposición, causando diferentes efectos en la salud del trabajador a nivel físico, psíquico o social; y a nivel organizacional puede generar: ausentismo, rotación, accidentalidad y bajo desempeño (24).

Según la resolución 2646 del 2008, “los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (6).

También los factores de riesgo psicosocial se han asociado con la aparición de patologías que se reconocen legalmente en Colombia en la tabla de enfermedades profesionales (11).

Los factores de riesgo tales como “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, actividades repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo, trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva, monótona, combinada, con ritmo o control impuesto por la máquina, trabajos por turnos, jornadas nocturnas y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, pueden producir estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable” (11).

La relación entre los factores de riesgo psicosocial y las afectaciones de la salud no es tan clara, como con otros factores de riesgo, teniendo en cuenta que los efectos adversos son difíciles de medir por tratarse de emociones, pensamientos y conductas (25).

3.6. Estrés laboral

Los factores de riesgo psicosocial favorecen la aparición del estrés laboral, el cual ha llegado a ser considerado la enfermedad del siglo XX y continúa estando vigente en el siglo XXI, con efectos en la salud de los trabajadores a nivel físico y mental y generando afectaciones en la vida personal, familiar y laboral.

Diversos estudios definen el estrés como un patrón de respuestas del organismo, así mismo, se le define como un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales, donde al individuo se le dificulta establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos (26).

Las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos y psicológicos (26).

Con respecto al concepto de estrés laboral, en el artículo “Medicina y Seguridad” se llegó a conocer lo que en ese momento se definió como trastorno general de adaptación, que hoy se conoce como estrés (27).

Selye definió el estrés como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por: en primer lugar una fase de alarma, donde el organismo se prepara para dar una respuesta, en segundo lugar, una fase de resistencia, donde aparecen los cambios específicos que permitirá a la persona enfrentar la situación, y en tercer lugar, una fase de agotamiento, donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza (27).

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek y de Karasek y Theorell, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado (27).

La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico. Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional (27).

En la actualidad se utiliza la palabra desgaste profesional como adaptación al español del significado de la palabra burnout, ya que el mismo término de desgaste lleva implícito la referencia a este proceso disfuncional de deterioro (27).

En este sentido, el desgaste profesional hace también referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. La etiqueta anglosajona de burnout se debe a Herbert Freudenberger, un psicólogo clínico neoyorkino que la empleó para describir a

aquellos voluntarios que en un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, se encontraban desmotivados y faltos de todo interés por su trabajo (27).

Con posterioridad, Christina Maslach dio a conocer este concepto en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Aunque no exista una definición unánimemente aceptada, existe consenso al considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización (27).

De acuerdo a la resolución 2646 del 2008, el estrés se define como la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (6).

3.6.1 Factores vinculados con el nivel de estrés

En la actualidad existen condiciones que han generado la aparición de estrés, la especial organización de las comunidades y las crecientes demandas de los ambientes en los cuales los individuos se desempeñan, pueden transformarse en estímulos estresantes desencadenantes de respuestas que pueden resultar nocivas para la salud humana (28).

Existen elementos comunes que pueden facilitar la aparición del estrés, se acepta que éste es una conducta que forma parte de los mecanismos generales de adaptación presentes en las personas, y que como tal, involucra a diferentes estructuras nerviosas del llamado sistema límbico (hipotálamo, amígdala, lóbulo frontal, hipófisis y el sistema nervioso autónomo) cuyo funcionamiento regula funciones básicas como la respiración y la frecuencia cardíaca, otras tales como la sexualidad, el apetito y el sistema inmunológico (28).

Gracias a las historias individuales de aprendizaje, las personas evalúan de manera diferente los estímulos estresores, los cuales pueden constituir para algunos, alicientes para su desarrollo o desafíos atractivos mientras que, para otros, los mismos estímulos anteriores, pueden ser percibidos como una amenaza importante e inhibitoria (28).

A partir del análisis de diferentes autores, que antes de aplicar un programa para la prevención o tratamiento del estrés, mencionan la importancia de evaluar el máximo de factores vinculados con el nivel de estrés, se pueden destacar las siguientes cinco variables (28).

a) Estrés Percibido: Se refiere a la calidad del cambio, es decir, como percibe el sujeto el cambio en su vida o el modo como el trabajador percibe y organiza la información, el significado que le otorga éste al evento estresante y como además, enfrenta la situación, si se ve sobrepasado o no por ésta y si se siente capaz de enfrentarla (28).

Cohen et all (1983) establecen que las escalas de estrés percibido pueden también ser usadas en conjunto con las escalas objetivas, en un esfuerzo para determinar peso de factores tales como el soporte social, el estado anímico y el locus de control en la protección de las personas de los efectos patogénicos, de eventos estresores, ya sea por la alteración de la valoración del estresor, o por la alteración del resultado del estrés en los desórdenes fisiológicos o conductuales (28).

También, asignan otro rol al estrés percibido, esto es, poder ser utilizado como una variable externa midiendo el nivel de estrés experimentado en función de eventos estresores objetivos como procesos de enfrentamiento, afrontamiento o coping skills, factores de personalidad y otras variables similares (28).

b) Apoyo social familiar y apoyo social de las amistades: Las personas participan en una gran gama de interacciones sociales, que marcan su desarrollo psicológico, biológico y social. Sin embargo, estos contextos sociales definidos, no necesariamente resultan ser generadores de bienestar puesto que existen ocasiones en las cuales estos mismos contextos sociales tienden a generar malestar, crisis y conflictos que deterioran la calidad de vida en un sentido amplio, las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo actualmente, parecen no favorecer interacciones sociales prolongadas capaces de generar este tipo de apoyo (28).

Diversos trabajos (Casell y Coob 1976; Berkman y Syme 1974, Vera y Wood,1994) ponen de manifiesto los efectos protectores del apoyo social. En estos trabajos se concluye que las personas con un alto nivel de estrés, no presentan las consecuencias adversas para la salud que habrían desarrollado de no haberse sentido apoyados (28).

Puede inferirse entonces, la posibilidad de disponer de programas de intervención adecuados, para reforzar el apoyo social cuando no es posible reducir la exposición a eventos estresantes en el trabajo (28).

c) Apoyo Social Percibido: La búsqueda de soporte resulta de la valoración frente a una amenaza a la cual responder y esta ayuda es necesaria para tratar adecuadamente con la amenaza. La ayuda es percibida como tal, si está disponible como una red de soporte social (28).

Mientras la percepción de apoyo depende de la disponibilidad de estructuras de soporte en el ambiente, los soportes percibidos y proporcionados por la red no son idénticos. Para evaluar este factor, Prociliano y Héller (1983) desarrollaron dos instrumentos: la Escala de Apoyo Social Familiar y la Escala de Apoyo Social de las Amistades, orientadas a la medición y diferenciación de estas variables (28).

Los autores mencionados establecen que la distinción entre soporte de las amistades y soporte familiar es importante dado que las personas pueden beneficiarse del soporte familiar o de amigos por diferentes vías (28).

Establecen además en un mismo tiempo, los cambios en estas distintas redes pueden orientarse hacia perspectivas diferentes. Según ellos, las relaciones de las amistades son frecuentemente de más corta duración que las relaciones familiares, y los factores de incidencia en cada una de ellas tiene que ver con situaciones de diferente naturaleza (28).

d) Nivel de sintomatología: La presentación de sintomatología constituye la primera reacción del trabajador como resultado del mecanismo de estrés, por lo que suele interpretarse como una señal clave que la persona presenta dificultades al enfrentarse a situaciones estresantes. Por tal razón, se han desarrollado instrumentos para medir trastornos depresivos por ansiedad y somato formes. (Alvarado, 1990) (28).

Este tipo de trastornos se asocia con la sintomatología expresada en el mecanismo de estrés (Carmona, 1981; Cohen, Kamarcky Mermelstein, 1983), gracias a lo cual es posible realizar una comprobación individual a través de un análisis clínico o bien mediante auto informes de síntomas y signos presentados por la persona, para obtener el grado de estrés al cual el individuo está sometido. El resultado se agrega a los síntomas o consecuencias organizacionales, los que también suelen revelar procesos de reacción ante situaciones estresantes (28).

e) Sucesos y preocupaciones de vida: Este tipo de factores se refiere a hechos de la vida cotidiana de un trabajador, quien se ve generalmente afectado por una serie de situaciones que de un modo positivo o negativo debe asumir: mueren parientes, se pierde el empleo, se sufre un accidente laboral, se gana la lotería y otros similares (28).

Thoyts (1983, cfr.Vera y Wood, 1994) define los eventos vitales como: experiencias objetivas que amenazan o rompen la actividad normal de un sujeto, provocando un reajuste o cambio significativo de su conducta, lo cual se encuentra íntimamente relacionado con otro aspecto, la diferencia de los grados de valoración e importancia entre los sucesos y preocupaciones de vida (28).

En los estudios antes mencionados se han establecido grados de diferencia entre distintos eventos de vida (Holmes y Rahe, 1967cfr.Florenzano, 1989). Un

ambiente laboral alterado y un trabajador mal adaptado suelen implicar un aumento del riesgo de accidentes en el trabajo. Sumado a esto, los cambios vitales y el nivel de estrés son elementos importantes en la etiología de los accidentes (Kune,1985 cfr. Maturana et al. 1994; Sims y Leeds,1985 cfr. Maturana et al, 1994) (28).

La evaluación de estos cinco factores podría permitir establecer una relación entre el riesgo laboral de accidentes y la interacción de estrés, consecuencias organizacionales y sintomatología. Situaciones como el alcoholismo, las preocupaciones de vida o el nivel de endeudamiento suelen aumentar agresivamente los índices de accidentes, y por ende alteran de manera significativa, los procesos de producción aumentando los costos y generando otras disfunciones organizativas (28).

Para entender de manera más amplia la dinámica de la relación de los factores que generan estrés es importante tener en cuenta las distintas teorías explicativas del estrés laboral y del desgaste profesional.

3.6.2. Modelos sobre el estrés laboral

Los factores que intervienen en los diferentes modelos explicativos del estrés laboral se centran en factores externos o estímulos desencadenantes y otros en la interacción de los estresores y la respuesta del estrés. Se puede destacar con respecto a estos abordajes los siguientes modelos (28).

Modelo de Ivancevich y Matteson: Los investigadores Ivancevich y Matteson (1989) citado en Vargas (2011), crearon un modelo instructivo de estrés ocupacional, que plantea que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, y que su respuesta adaptativa a éste estará mediada por las características individuales y por la acción de una situación o evento externo, que plantea a cada persona demandas especiales tanto físicas como psicológicas, realizando con ello diferentes conductas en relación a las demandas externas (28).

Modelo de Karasek y Theorell: el modelo planteado por Karasek y de Karasek y Theorell, menciona que el equilibrio entre la demanda y el nivel de control del estímulo produce un cierto grado de estrés en un momento determinado. También se plantea que el individuo debe pasar por un periodo de recuperación tras el periodo estresante, de lo contrario se puede, después de mantener periodos de estrés continuado se puede presentar un estrés crónico (29).

Modelo de desequilibrio - esfuerzo: el modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, según Cervantes y Rico (2008), destaca la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo físico y psicológico, así como la recompensa. El individuo

al no contar con reciprocidad entre costos y ganancias, puede provocar emociones y reacciones de estrés relacionadas a esta ausencia (29).

Modelo Transaccional del Estrés de Lazarus y Folkman: es considerado un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona (29).

Modelo auto imagen, trabajo y sociedad: este modelo aborda al estrés como el inter-juego entre estos tres factores los cuales pueden aportar negativamente como estresores a las condiciones de vida del trabajador o de forma positiva como apoyos. Aquí se desarrolla la premisa de que el nivel de estrés no solo se ve afectado por el trabajo sino por motivos personales y sociales. También se plantea que el nivel de estrés puede disminuir por los apoyos que tenga el individuo en estas áreas (29).

3.6.3. Consecuencias relacionadas con el estrés laboral

La percepción del estrés puede producir una serie de manifestaciones a nivel fisiológico, cognitivo emocional y conductual que pueden mantenerse a lo largo del tiempo y afectar la vida personal, familiar y laboral del trabajador. Entre estas manifestaciones se pueden encontrar:

Tabla 1: Consecuencias del estrés

Consecuencias del estrés		
Fisiológico	Cognitivo-emocional	Conductual
Aumento del ritmo cardiaco y la presión arterial	Excesiva preocupación	Deterioro de las relaciones interpersonales
Aumento de la frecuencia respiratoria	Dificultar para concentrarse y mantener la atención	Agitación motora (hiperactividad)
Aumento de la tensión muscular	Desorientación y/o confusión mental	Explosiones emocionales

Consecuencias del estrés		
Fisiológico	Cognitivo-emocional	Conductual
Pérdida de la libido o disfunciones sexuales	Pérdida de la memoria (olvidos y despistes)	Trastornos alimenticios (comer en exceso, falta de apetito)
Aumento de los niveles de adrenalina y noradrenalina	Disminución de las habilidades de solución de problemas	Aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias
Incremento de azúcar en la sangre	Incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira, irritabilidad)	Automedicación
Disminución de la activación del sistema digestivo	Aumento de la labilidad emocional	Conflictos familiares
Incremento del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre	Disminución de la autoestima	Conductas de evitación, aislamiento y retirada social
Aumento de los niveles de corticoides	Aumento de la susceptibilidad y/o vulnerabilidad interpersonal)	Absentismo laboral
Inhibición del sistema inmunológico		Aumento de quejas en el trabajo
		Disminución del rendimiento laboral
		Aumento de la conflictividad laboral

Fuente: Otero, et al.(2016), Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria (30)

A nivel organizacional se observa que las manifestaciones del estrés pueden ser disminución de la productividad, falta de cooperación entre los compañeros, aumento de quejas, dificultades en las relaciones humanas en general (30).

Según Holt (1993) citado por López y Manuel (2016), el estrés puede clasificarse en función de su nivel de gravedad, por esta razón plantea dos categorías que denomina malestar y/o tensión la cual contempla consecuencias fisiológicas, psicológicas y comportamientos sociales y enfermedad, incluyendo patologías de mayor gravedad según se ve a continuación:

Tabla 2: Efectos más importantes del estrés laboral

Efectos más importantes del estrés laboral	
Tensión/malestar	Enfermedad
Fisiológicos:	Fisiológicos
Ritmo del pulso y la presión sanguínea	Enfermedad cardiaca, Hipertensión
Colesterol y lipoproteínas	Accidente cerebral
Cortisol, glucosa	Ulceras
Secreción de catecolaminas	Gastritis
Funcionamiento intestinal, pulmonar y cardiovascular	Artritis
Trastornos del sueño	Dolores de cabeza
Quejas somáticas	Trastornos respiratorios
	Dermatitis y otros problemas de la piel
	Diabetes
	Enfermedades generales difusas
	Visitas médicas frecuentes
Psicológicos:	Psicológicos:
Insatisfacción laboral	Enfermedad mental
Aburrimiento, ansiedad, depresión e irritación	Visitas a centros de salud mental
Pérdida de autoestima profesional y/o personal	Depresión
Sentimientos de alienación	Alcoholismo
Tensión, conflictos	Adicción a las drogas
Quejas somáticas	Síntomas neuróticos
	Trastornos del carácter
	Enfermedad psicogénica
Comportamientos sociales:	Comportamientos sociales:
Autoritarismo	Violencia
Huelgas	Conductas antisociales
Jubilación anticipada o cambios de trabajo	Delincuencia
Consumo de cafeína, tabaco	Deterioro en relaciones interpersonales

Consumo de drogas o alcohol en el trabajo	Accidentes y errores con riesgos para la persona
Conductas anti normativas	Accidentes y errores con riesgos para otras personas
Absentismo	Suicidio
Inadecuado desempeño de roles sociales	
Problemas en las relaciones sociales	

Fuente: Otero, et al.(2016), Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria (30)

3.6.4 OMS y Estrés laboral

Con relación al estrés y sus consecuencias, en la celebración de la 72ª Asamblea Mundial de la Salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó un reconocimiento oficial del burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada el pasado año y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero de 2022, en la que se contempla también el abuso de videojuegos como trastorno adictivo (31).

La CIE hace la definición del universo de enfermedades, trastornos, lesiones y otros problemas de salud conexos, es el estándar internacional de clasificación diagnóstica que sirve para notificar enfermedades y afecciones con cualquier fin clínico o de investigación y constituye la base para seguir la evolución de la salud y obtener estadísticas mundiales (31).

El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome (31).

3.6.5 Estrategias de afrontamiento del estrés:

Para abordar el afrontamiento del estrés laboral se debe tener en cuenta que en este proceso pueden incidir factores personales como técnicas generales o desde el ser, como técnicas cognitivas y conductuales. Es importante hablar de resiliencia para este tema, dado que ésta propicia habilidades y capacidades individuales y mitiga el impacto de condiciones sociales, ambientales y económicas (23).

Por tal razón, es importante entender que dentro de la resiliencia existen unos valores fundamentales que permiten tener una reflexión sobre este concepto:

a) Realidad humana: Corresponde al punto de partida y se asocia a la resiliencia que se enraíza en la vida de cada individuo, dando a entender que este concepto siempre estuvo presente (23).

b) Optimismo como creencia: Genera diferentes estados de ánimo positivos y conductas proactivas, lo que lleva a los individuos a salir adelante y adaptarse frente a las dificultades (23).

c) Creencia en el ser humano: Consiste en creer en las capacidades humanas, lo que permite alcanzar las metas como un proceso de aprendizaje y motivación (23).

d) Vida como proceso: Hace referencia a la comprensión de la vida como un proceso de adaptación continua y es construida con personas del entorno, permaneciendo variable en el tiempo (23).

e) Diversidad como parte del ciclo: La resiliencia forma parte de la vida, y se encuentra en todos los acontecimientos vitales de los seres humanos (despido de trabajo, cambio de trabajo, muerte de un ser querido, vacaciones, etc.) (23).

f) Dimensión ética de la supervivencia: Siendo el proceso ético profundo el que oriente la vida, se trata de lograr una supervivencia aceptable, acorde a los parámetros de cultura social, ética y comunitaria (23).

g) Dotar de sentido y significado la adversidad: Es el fundamento de la resiliencia y consiste en encontrarle sentido al “sufrimiento” (23).

3.6.6 Técnicas para la prevención del estrés:

Para prevenir el estrés existen diferentes técnicas que se pueden clasificar como generales, cognitivos, fisiológicos y conductuales (23).

Técnicas generales: Las técnicas generales tienen como objetivo incrementar en el individuo recursos personales de carácter genérico para combatir el estrés, comprendiendo el desarrollo de un buen estado físico, una adecuada dieta, apoyo social y la distracción y el buen humor (23).

a) Desarrollo de un buen estado físico: La realización de ejercicio de manera habitual corresponde a un efecto protector contra el estrés, ya que este no solo aumenta la resistencia física de las personas, sino que aumenta también la resistencia psicológica, obligando al organismo a desplazar la atención de los problemas y permite el descanso y la recuperación mental (23).

b) Dieta adecuada: Los buenos hábitos alimenticios condicionan el estado nutricional del individuo, generando un efecto protector contra el estrés, ya que ayudan al equilibrio energético que utiliza el cuerpo para desarrollar problemas carenciales (23).

c) Distracción y buen humor: El fomento de esta técnica ayuda a prevenir situaciones de ansiedad, ya que desplaza la atención de los problemas y contribuye a la solución de estos, puesto que ayuda a cambiar el pensamiento,

modifica las evaluaciones negativas y facilita la reestructuración de los esquemas cognitivos (23).

Técnicas cognitivas: Las técnicas cognitivas tienen como finalidad cambiar la forma de ver las diferentes situaciones de los individuos desde la percepción, la interpretación, la evolución y los recursos para la solución de problemas ante fenómenos estresantes. Dentro de esta técnica intervienen la reorganización cognitiva, la modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados, desensibilización sistemática, inoculación del estrés y la detención del pensamiento (23).

a) Reorganización cognitiva: Ofrece vías y procedimientos a las personas para reorganizar la forma como percibe una situación, dado que de esto depende la escogencia de estrategias adecuadas que generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas (23).

b) Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados: Los pensamientos de un individuo frente a una situación específica pueden ser racionales o irracionales. Los pensamientos automáticos son propios de cada individuo y se generan de manera espontánea, elaborados sin reflexión ni razonamiento, los cuales tienden a ser dramáticos, absolutos y difíciles de desviar, donde lleva al individuo a interpretaciones negativas y emociones desagradables (23).

Por otro lado, los pensamientos deformados también son originarios de estrés y manifiestan la tendencia a relacionar todo los objetos y situaciones con uno mismo, emplear esquemas de generalización, magnificación e interpretación de la realidad y su intervención consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones y eliminarlas mediante razonamientos lógicos (23)

c) Desensibilización sistemática: Intenta controlar las reacciones de ansiedad y miedo ante situaciones que resultan amenazantes al individuo y se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson, donde se enfrenta a situaciones reales o imaginarias en orden de dificultad, lo que lleva al individuo a acostumbrarse a estar relajado y no desarrollar respuestas emocionales negativas (23).

d) Inoculación de estrés: Es una técnica de carácter cognitivo y comportamental, similar a la desensibilización sistemática, donde intervienen técnicas de respiración y relajación para ayudar con la tensión de situaciones estresantes. Durante esta técnica se comienza con situaciones menos estresantes que ayudan a desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlo por pensamientos positivos (23).

e) Detención del pensamiento: Esta técnica está dirigida a la detención de pensamientos negativos, los cuales pueden conducir a alteraciones emocionales

de ansiedad que no facilitan a la solución de problemas, por el contrario, los dificulta. Se concentra en liberar la atención de los pensamientos negativos contra un objeto y sustituirlos por pensamientos positivos (23).

3.6.6.1. Técnicas fisiológicas: Las técnicas fisiológicas están encaminadas a reducir la actividad fisiológica, el malestar emocional y físico, que pueden alterar la evaluación cognitiva de las situaciones y la emisión de respuestas implicadas en la evaluación del estrés (23).

Dentro de estas técnicas se encuentran la relajación física, el control de respiración, la relajación mental y el biofeedback (23).

a) Técnica de relajación física: Consiste en la utilización de la técnica de relajación de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz, las cuales aprovechan la conexión directa entre el cuerpo y la mente, donde es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente, aprendiendo a reducir los niveles de tensión psicológica a través de la relajación física (23).

b) Técnica de control de respiración: Habitualmente, el estrés provoca una respiración rápida y superficial, reduciendo la capacidad funcional de los pulmones, disminuyendo los niveles de oxígeno y aumentando la tensión del organismo; es por esta razón, que aprender a controlar la respiración permite una adecuada oxigenación y, por ende, un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (23).

c) Técnica de relajación mental: Esta técnica ayuda con los cambios fisiológicos, lo que lleva a las personas a desarrollar sistemáticamente actividades que le permitan concentrar su atención en actividades perceptivas o conductuales para que de esta forma pueda aislar la actividad mental que puede ser la fuente de estrés (23).

d) Retroalimentación: Consiste en una intervención cognitiva que logra efectos fisiológicos, donde cada persona controla voluntariamente actividades y procesos biológicos de situaciones normales, y a partir de la información obtenida de estos procesos, la persona es capaz de interpretarlos y utilizarlos en situaciones estresantes (23).

3.6.6.2. Técnicas conductuales: El objetivo de las técnicas conductuales es promover conductas en las cuales las personas se adapten a partir de estrategias comportamentales que ayudan al afrontamiento de los problemas (23).

Dentro de estas técnicas se encuentran el entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, la solución de problemas, el modelamiento encubierto y el autocontrol (23).

a) Entrenamiento asertivo: Para esta técnica la autoestima es fundamental, y el desarrollo de esta, evita la reacción del estrés a partir de la capacidad para

expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre y clara a los demás, con dirección al logro de los objetivos y respetando los puntos de vista de los demás (23).

b) Entrenamiento en habilidades sociales: Consiste en enseñar a las personas conductas para alcanzar las metas personales y tener seguridad en situaciones sociales, a partir de observaciones de conducta de situaciones reales, las cuales pueden ser escenificadas y dramatizadas (23).

c) Técnica de solución de problemas: Esta técnica fue desarrollada por D'zurilla y Golcifried en el año 1971, en el cual intervienen 5 pasos, comenzando por la identificación y descripción de una forma clara, rápida y precisa, luego buscar posibles soluciones considerando distintos puntos de vista, seguidamente consiste en realizar procedimientos de análisis de las diferentes alternativas de respuesta para luego poner en práctica y llevar a cabo la alternativa seleccionada y por último, evaluar los resultados obtenidos, identificando impactos positivos o negativos, si es el caso (23).

d) Modelamiento encubierto: Esta técnica consiste en cambiar conductas negativas en las personas por conductas satisfactorias (23).

e) Técnicas de autocontrol: El objetivo de esta técnica consiste en regular las circunstancias que acompañan las conductas de cada persona a partir del adiestramiento de estas (23).

3.6.7 Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés

Teniendo en cuenta el estrés y sus repercusiones en la salud y en la vida personal, familiar y social de los trabajadores, la resolución 2404 del 2019 da referentes mínimos obligatorios para los planes de intervención en riesgo psicosocial, diferentes guías y protocolos que dan lineamientos para realizar actividades enfocadas a mitigar las consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial (19).

Dentro de estos se encuentra el “protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés”. Este protocolo tiene como alcance “establecer unos criterios comunes, homogéneos y estandarizados para ser usados por los diferentes integrantes de las juntas regionales y nacionales de calificación de invalidez, así como de los equipos de calificación dispuestos en las diferentes entidades autorizadas por las normas responsables de la calificación del origen en primera oportunidad de las patologías derivadas del estrés” (32).

En dicho protocolo se indica una ruta claramente trazada para la determinación de origen de las patologías asociadas a estrés laboral como se puede ver a continuación (32):

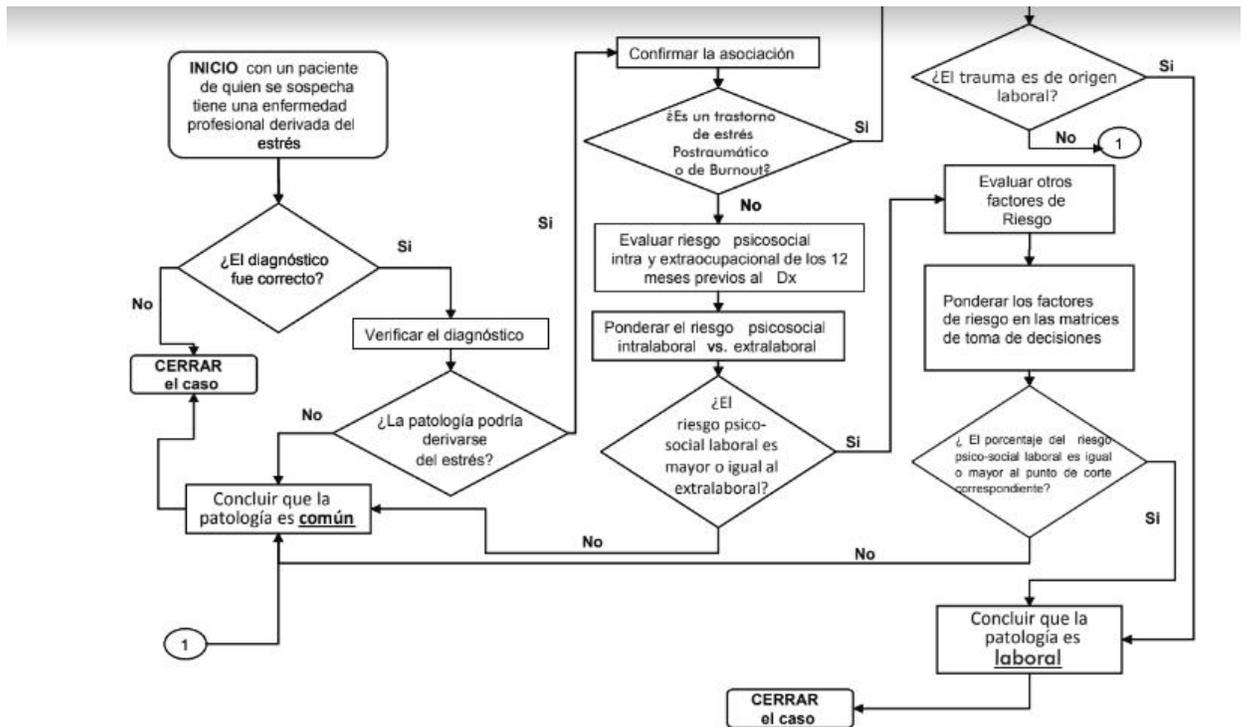


Gráfico5. Etapas para la determinación del origen de las patologías presuntamente derivadas del estrés en el trabajo.

Fuente: Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (2014) (32)

Según lo expuesto, el protocolo indica que el proceso de determinación del origen de una patología que se sospecha derivada del estrés, se debe desarrollar a través de siete etapas consecutivas:

- a) Verificar el diagnóstico clínico: el diagnóstico debió haber sido efectuado por un médico especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente (32).
- b) Confirmar que patología en estudio es enfermedad que puede derivarse del estrés. El responsable de este proceso es el médico especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente (32).
- c) Evaluar el factor de riesgo psicosocial: es responsable de este proceso el psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente (32).

- d) Ponderar el riesgo psicosocial intralaboral vs riesgo extralaboral: este proceso debe ser realizado por el psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente (32).
- e) Evaluar otros factores de riesgo: es responsabilidad del médico especialista en salud ocupacional con licencia vigente y si se requiere, puede apoyar su concepto con evaluaciones adicionales de psicología, psiquiatría u otro profesional de la salud según sea el caso (32).
- f) Ponderar todos los factores de riesgo evaluados: el responsable de este proceso es el médico especialista en salud ocupacional con licencia vigente. Aplicación y calificación de matrices de evaluación: Con el fin de ponderar el peso de cada uno de los factores de riesgo contemplados para las patologías, se utilizan las matrices para la toma de decisiones cuya construcción se basó en el criterio consensuado de médicos especialistas en diversas áreas, sobre la consistencia de los hallazgos, la plausibilidad biológica, la antecedencia en el tiempo y el tiempo de latencia de dichos factores de riesgo, incluyendo el factor psicosocial laboral (32).

3.7 Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

El Ministerio de la Protección Social en el 2010 desarrolló la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”. La batería se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos, que integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo Demanda– Control y Desequilibrio, Esfuerzo–Recompensa y otros planteamientos como el Modelo Integrador del Estrés Laboral, con el cual propone un enfoque sistemático que contempla todos los elementos y relaciones que influyen en la experiencia del trabajo (7).

Este instrumento contiene una ficha de datos socio-demográficos y ocupacionales; dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral con cuatro dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa; un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con siete dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, una guía de análisis de puestos de trabajo; un cuestionario para la evaluación del estrés, una guía de entrevistas semiestructuradas y otra para la realización de grupos focales (7).

También, brinda directrices claras para la evaluación de los factores individuales; específicamente la personalidad y los estilos de afrontamiento, señalando que

esta valoración debe ser realizada por un experto (psicólogo con licencia en seguridad y salud en el trabajo (7)).

Según la batería de riesgo psicosocial de Villalobos los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización, factores de estrés y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas (7).

Esta definición permite distinguir tres tipos de constructos:

3.7.1 Intralaborales:

Se entienden como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El instrumento empleado se encuentra basado en modelo de batería del Ministerio de Protección, la cual establece cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial (7).

Los dominios considerados son: las demandas de trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y las recompensas y se definen así:

3.7.1.1 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 (7).

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos funcionales de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social y los aspectos emocionales, como la cohesión (7).

3.7.1.2 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 del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo (7).

3.7.1.3 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 (7).

3.7.1.4 Recompensas: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (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 (7).

3.7.2 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 (7).

3.7.3 Individuales:

Estas condiciones aluden una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas: el sexo, la edad, estado civil, número personas a cargo al igual que algunos aspectos ocupacionales como son: lugar de trabajo, antigüedad (empresa y cargo), tipo cargo, departamento, sección o área donde trabaja, y tipo contrato (7).

3.7.4 Estrés:

El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés (7):

- Síntomas fisiológicos
- Síntomas de comportamiento social
- Síntomas intelectuales y laborales
- Síntomas psicoemocionales

Es importante anotar que tanto la calificación como la interpretación de los dominios y de las dimensiones son directamente proporcionales, lo que significa que, a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial (7).

El instrumento determina el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto (7).

Las interpretaciones que el Ministerio de Protección da a estos niveles respectivamente son:

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 (7).

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 (7)

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 (7).

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 (7).

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 (7).

3.7.4.1 Interpretación del nivel de estrés

Muy bajo: Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud (7).

Bajo: Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas (7)

Medio: La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados (7).

Alto: La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados (7).

Muy alto: La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados (7).

IV. Enfoque metodológico

El tipo de enfoque es cuantitativo, de los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial a una muestra de funcionarios de los cuales se obtendrán resultados cuantitativos determinando el nivel de riesgo de los constructos definidos.

4.1 Tipo de estudio

Cuantitativo

4.2 Población

La población objeto del presente informe será la que voluntariamente acepte participar en la evaluación de riesgos psicosociales considerando los funcionarios de planta de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto.

4.3 Diseño Muestral

La muestra se realizará por conveniencia del investigador, sensibilizando previamente a los funcionarios para que la muestra sea lo más confiable posible.

4.4 Consideraciones Éticas

Teniendo en cuenta lo especificado en la resolución 8430 de 1993 en el artículo 2, la presente investigación para la salud contribuye al conocimiento de los procesos psicológicos en los seres humanos. Dicha resolución también menciona en el artículo 5, la importancia de conservar la dignidad y la protección de los derechos y bienestar de las personas participantes (33).

Por lo anterior, se aplicó un consentimiento informado, según los lineamientos del artículo 14 de la misma resolución. En este documento se encuentra expuesto claramente que la investigación no atenta al derecho fundamental de intimidad personal y laboral (artículo 8) y también la posibilidad de dar fin al proceso en caso de que alguno de los participantes lo requiera (artículo 12) (33).

De igual manera, a partir de lo planteado en la resolución, la presente investigación se clasifica en un riesgo mínimo, puesto que no busca intervenir la conducta de los participantes; además la información que se obtuvo se utilizó únicamente con fines académicos y los investigadores fueron los únicos autorizados para acceder a los datos suministrados (33).

Esta investigación, también se ciñe a la Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de la Psicología, estableciendo que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales estará sometida a reserva de la información o confidencialidad; aplicando conocimientos de forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social (15).

Por otro lado, la información se mantendrá bajo estricta confidencialidad, los resultados no serán individualizados con nombres o datos que puedan identificar a los participantes y serán socializados de manera grupal (15).

También es importante tener en cuenta que, según lo especificado por el artículo 6, la investigación se ajusta a los principios científicos y éticos que la justifican, dado que se siguen los lineamientos propuestos en la resolución 2646 del 2008 para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial, con su respectivo fundamento en el área legal y teórica en el ejercicio de la psicología (6).

La investigación se llevó a cabo con autorización del representante legal de la entidad, para este caso en particular, el Secretario General de la Alcaldía Municipal de Pasto (anexo autorización) y se contó con el acompañamiento de la psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo María Eugenia Cabrera Lara con licencia de salud ocupacional número 1746 (anexo 3).

Con respecto al almacenamiento de las pruebas, este se realizará según lo estipulado en el artículo 30 de la ley 1090 del 2006, donde se menciona que los registros (ficha de datos sociodemográficos, cuestionarios intra-extralaboral y estrés para este caso en particular) ya diligenciados y los resultados obtenidos a partir de ellos, serán conservados durante el tiempo que exige la norma, bajo la responsabilidad de las investigadoras y la psicóloga con licencia en SST contratada para este servicio, en condiciones seguras y bajo secreto profesional, impidiendo que personas ajenas puedan tener acceso a ellos, salvaguardando a la población objeto de estudio (14).

En cuanto a la manipulación de datos personales, de acuerdo con la definición establecida en la Ley 1581 de 2012, los datos como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros obtenidos en esta investigación se almacenarán en soportes físicos y electrónicos los cuales serán tratados de forma manual y automática (34).

Los funcionarios como titulares de la información tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, también a ser informados sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales en los casos que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos (34).

Por otra parte, la información generada a partir de la investigación se ciñe a la ley 1712 de 2014 transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia (16).

Esta ley tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles, por tal razón el diagnóstico a nivel general, sin faltar a lo anteriormente dispuesto referido a la confidencialidad, se ceñirá a esta ley (16).

Aunque los resultados solo serán usados con fines académicos, si en el transcurso de la investigación, en los informes individuales de algún funcionario se evidencia un nivel de estrés alto o muy alto, se le informará confidencial y directamente al funcionario con acompañamiento por parte de la psicóloga especialista para que éste por propia voluntad inicie una valoración psicológica por medio de su EPS.

Los resultados obtenidos en la investigación se usaron únicamente con un fin académico, por tal razón, la Alcaldía Municipal de Pasto renuncia a disponer de estos datos con otro propósito, para corroborar esta información se anexa un oficio firmado por el Secretario General (Anexo 4).

4.5 Descripción de variables

4.5.1 Diagrama de variables

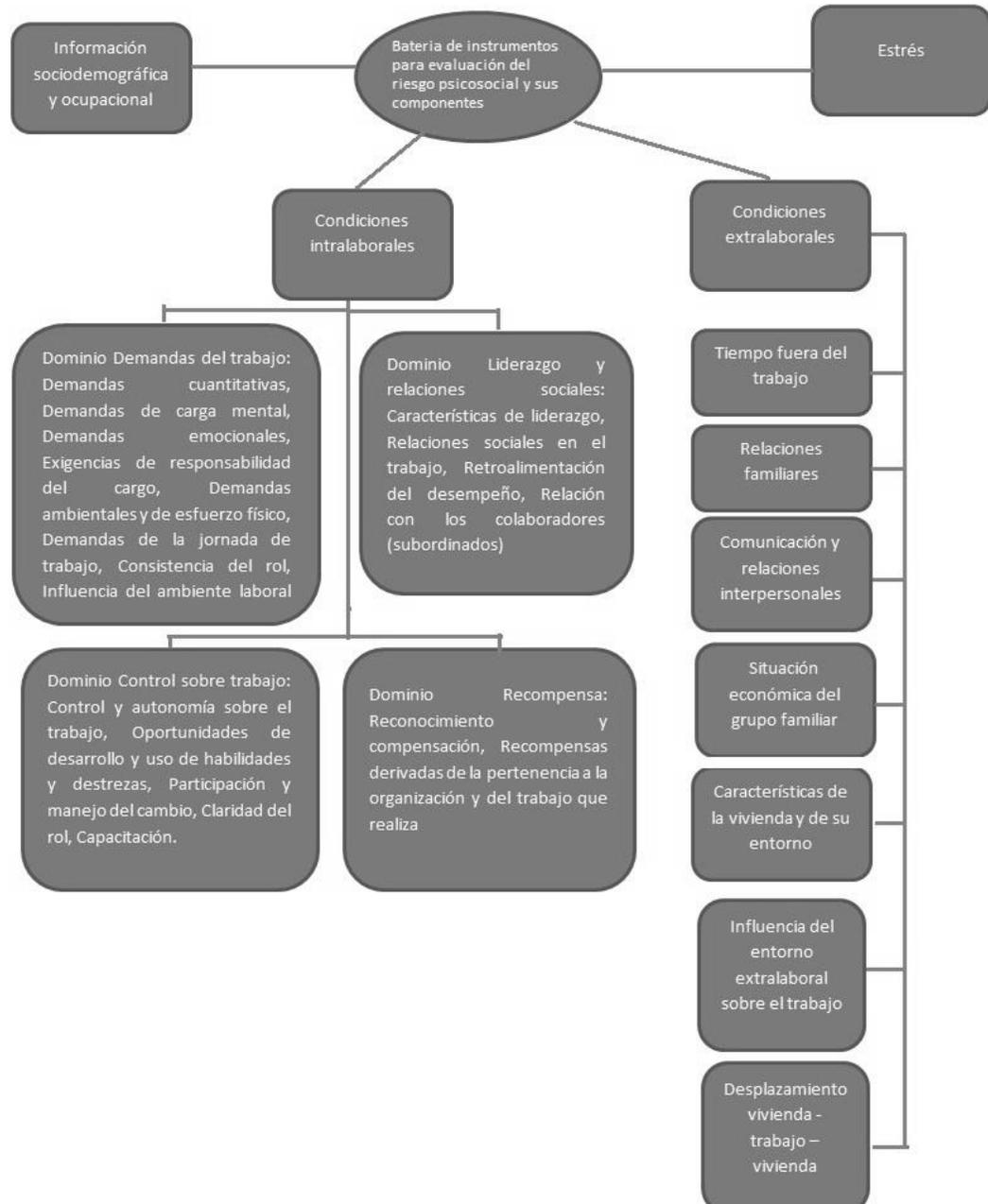


Gráfico 6. Diagrama de las Variables a Estudiar.

Fuente: Batería de Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (7).

Tabla 3: Tabla de variables

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Sexo	Se refiere al género y se tabula como hombre – mujer		Nominal – dicotómica	NA	Hombre - Mujer
Edad	Resta del año de nacimiento vs el año actual	Cuantitativa	Razón	Años	
Estado Civil	Condición del trabajador en función de si tiene o no tiene pareja y su situación legal con respecto a esto.		Nominal – polinómica	NA	Casado - Soltero - Separado - Unión libre - Divorciado – Viudo
Grado de escolaridad	Grado de escolaridad máximo alcanzado		Ordinal- polinómica	NA	Primaria incompleta - Primaria completa - Bachillerato incompleto- Bachillerato completo - Técnico/tecnológico incompleto-Técnico / Tecnológico completo - Profesional incompleto- Profesional completo - Post- grado incompleto - Post- grado completo
Estrato Socioeconómico de la vivienda	Ubicación geográfica con el número de estrato del servicio publico		Ordinal – polinómica	NA	1-2-3-4-5
Tipo de vivienda	Clasificación de la vivienda		Nominal – polinómica	NA	Propia -Familiar – Arrendo
Número de personas a cargo	Número de personas que dependen a nivel económico directamente del trabajador	Cuantitativa	Razón	Personas a cargo	
Antigüedad en la empresa	Años cumplidos en la empresa	Cuantitativa	Razón	Años cumplidos en la empresa	
Tipo de cargo	Clasificación del cargo por su nivel de responsabilidad:		Nominal – polinómica	NA	jefatura, profesional, auxiliar u operativo

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Antigüedad en el cargo actual	Número de años cumplidos en el cargo actual	Cuantitativa	Razón	Años cumplidos en el cargo actual	
Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja	Área de la empresa donde el trabajador desempeña su función		Nominal – polinómica	NA	Área
Tipo de contrato	Tipo de acuerdo laboral sujeto a la norma actual bajo la que se encuentra el trabajador		Nominal – polinómica	NA	Temporal menos de 1 año - Temporal de 1 año o más - Término indefinido - cooperado - prestación de servicios - No sabe.
Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas	Número de horas que cumple el trabajador en su jornada de trabajo	Cuantitativa	Razón	Número de horas	
Modalidad de pago	Tipo de salario que recibe el trabajador		Nominal – polinómica	NA	Fijo (diario, semanal, quincenal, mensual) - Una parte fija otra variable - Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)
Demandas cuantitativas	Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo		Ordinal – polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Demandas de carga mental	Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesamientos mentales superiores de atención memoria y análisis de información para generar una respuesta		Ordinal – polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir en los sentimientos y emociones del trabajador		Ordinal- polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Exigencias de responsabilidad del cargo	Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas		Ordinal- polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación		Ordinal- polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Demandas de la jornada de trabajo	Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de duración y horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Consistencia del rol	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		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Control y autonomía sobre el trabajo	Margen de decisión de un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada de trabajo y tiempos de descanso		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Posibilidad que el trabajo brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Participación y manejo del cambio	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		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Claridad del rol	Definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Capacitación	Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Características de liderazgo	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, comunicación con sus colaboradores		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Retroalimentación del desempeño	Información que el trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Relación con los colaboradores (subordinados)	Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecuencias de resultados, resolución de conflictos y participación		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.	Sentimiento de orgullo, percepción de estabilidad laboral		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Tiempo fuera del trabajo	Tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Relaciones familiares	Tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación y las interacciones del individuo con sus allegados y amigos		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Situación económica del grupo familiar	Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Características de la vivienda y de su entorno	Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Nombre de la Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Categorías o variables
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Desplazamiento o vivienda - trabajo - vivienda	Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto
Estrés	Manifestaciones físicas y psicoemocionales del estrés		Ordinal-polinómica	NA	Riesgo Despreciable - Riesgo Bajo - Riesgo Medio - Riesgo Alto- Riesgo Muy Alto

Fuente: Batería de Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (7).

4.6 Técnicas de Recolección de Información

4.6.1 Fuentes de información

La fuente de información del presente estudio es primaria, puesto que se hace el análisis a partir de una fuente de datos que brindará la aplicación del instrumento “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”.

4.6.2 Instrumento de Recolección de la Información

Tabla 4: Ficha técnica del instrumento Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
Instrumentos que componen la	Ficha de datos generales (Información socio demográfica e información ocupacional del trabajador)

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)
batería	Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A)
	Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)
	Cuestionario para la evaluación de estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa
Alcance	Identificar datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establece la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo

Fuente: Batería de Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (7).

4.6.3 Proceso de Obtención de la Información

Se obtendrá la información de los indicadores de las variables estudiadas en el riesgo psicosocial conforme a la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, realizada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana. Este proceso se aplicará bajo la autorización del Secretario General y la Coordinación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para este fin, previamente se realizó un ejercicio de sensibilización y persuasión o convencimiento para que el instrumento sea aplicado a la población objetivo.

4.7. Control de Errores y Sesgos

Tabla 5: Errores y sesgos

Errores y sesgos	
Error sistemático	El error sistemático se controla mediante la validez de este. La batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial fue realizada a partir de dos cuestionarios, los cuales se procesaron por medio de análisis estadístico factorial y coeficientes de correlación (7).

Errores y sesgos	
Sesgo de selección	El sesgo de selección se controla mediante la aplicación del instrumento a una muestra representativa por conveniencia.
Sesgo de información	<p>El sesgo de información se controla mediante la confiabilidad de los cuestionarios, los cuales se establecieron a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach (7).</p> <p>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 (7).</p> <p>Respecto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad (7).</p>

Fuente: Batería de Instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial (7).

4.8 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Para el análisis de la información se utilizará el aplicativo del Ministerio de trabajo para tabular los datos, el programa Microsoft Excel Y SPSS para el primer objetivo del presente trabajo, el cual hace referencia a los datos socio demográficos y ocupacionales y las variables se calcularon con medidas de frecuencia y proporción y para las variables cuantitativas se realizará medidas de tendencia central.

Con el fin de identificar la distribución de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019, las variables se analizaron mediante el puntaje obtenido con la batería de riesgo psicosocial, los cuales se expresaron en medidas de porcentaje, además se destacó las variables de mayor puntuación atribuida.

La interpretación de los niveles de riesgo se realizó 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.

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 (7).

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 (7).

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 (7).

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 (7).

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 (7).

4.9 Plan de Divulgación de los Resultados

- Actividades de sensibilización a nivel directivo

- Cartelera informativa

- Capacitaciones y talleres con los trabajadores

- Correo electrónico (intranet)

- Focus Group

4.10 Línea de Investigación

La investigación se adscribe a la línea de salud ocupacional ambiental

V. Resultados

5.1 Tipo de cuestionario

Para este proyecto se aplicó los dos tipos de cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (tipo A y B), distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6: Tipo de cuestionario

Tipo de cuestionario	Cantidad	Porcentaje
Tipo A	6	19%
Tipo B	21	81%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

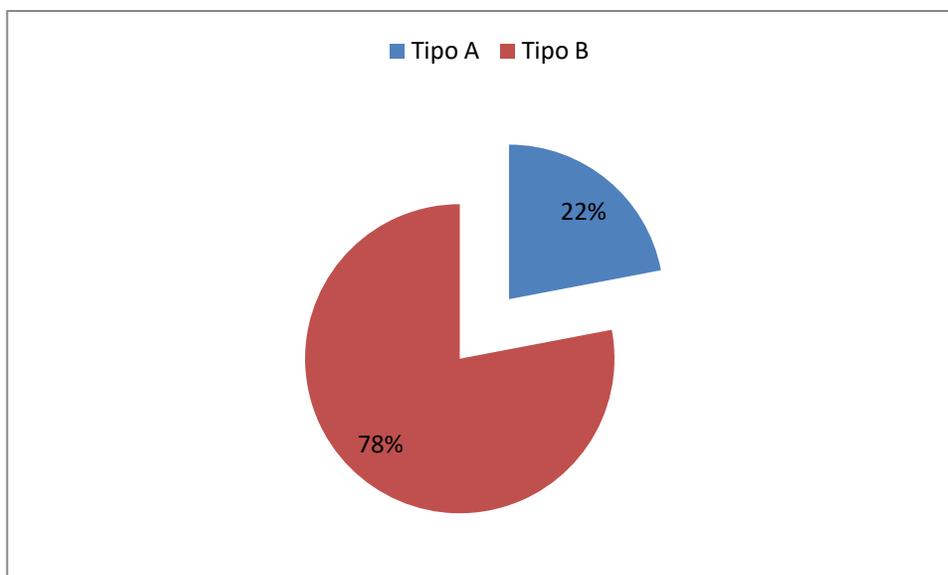


Gráfico: 7. Porcentajes por género

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

5.2 Resultados socio demográficos

La muestra objeto de estudio fue de 27 funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto, exceptuando los jefes de área y las personas que se encontraban en periodo de vacaciones. A continuación, se presentan los resultados sociodemográficos de conformidad con los datos suministrados en la

ficha de datos generales, contenido en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 7: Distribución por género

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	13	48%
Femenino	14	52%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

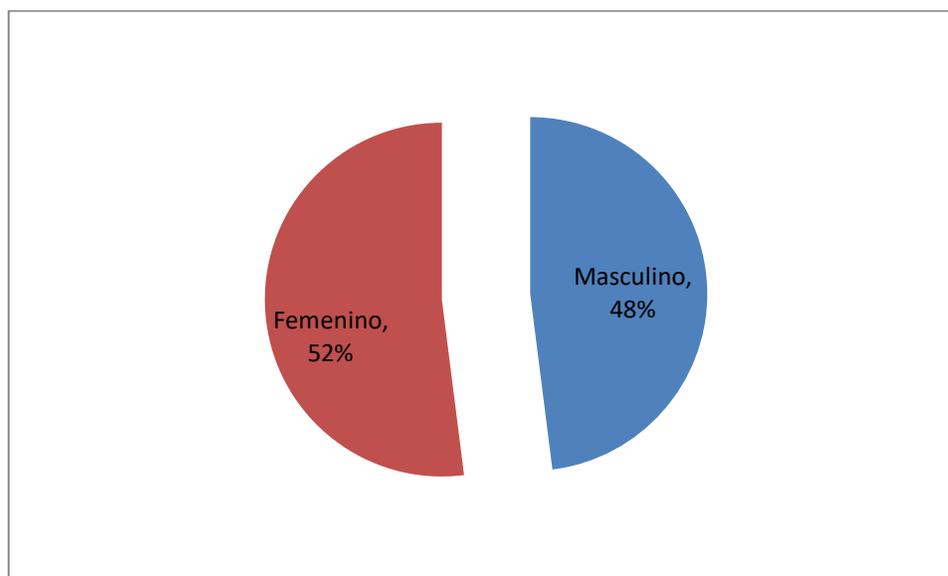


Gráfico: 8. Porcentajes por género

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Con respecto a la distribución por género se puede observar que la población femenina prevalece (52%), sin embargo, la diferencia no es significativa, el género se distribuye de manera equitativa.

Tabla 8: Distribución por edad

Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
25-30	2	7%
31-36	4	15%
37-42	4	15%
43-48	4	15%
49-54	7	26%
55-60	6	22%

Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

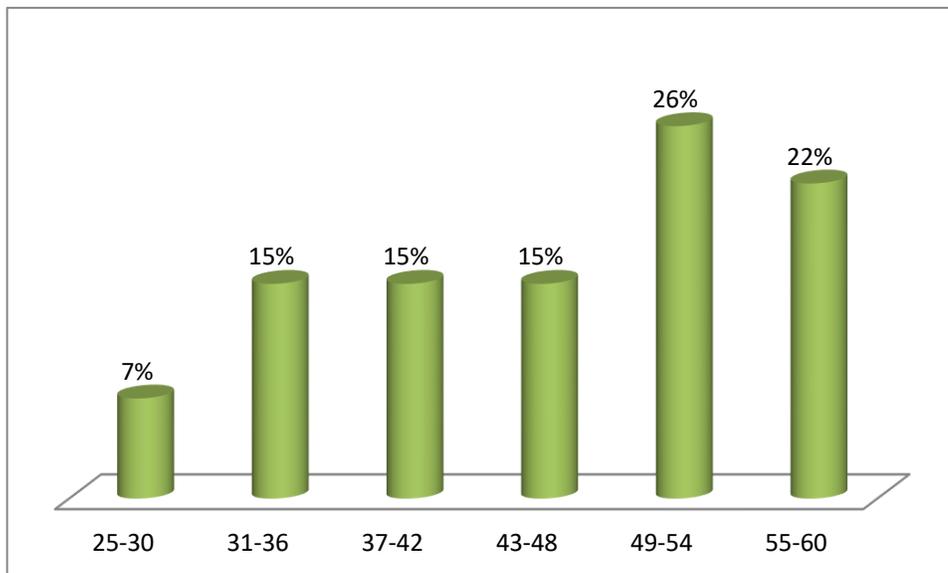


Gráfico: 9. Porcentaje por edad

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Se puede observar que el 26% de la población se encuentran entre los 49 y 54 años de edad, el 22% entre los 55 y 60 años, el 15% en edades de 43 y 48 años, otro 15% entre 37 y 42 años, otro 15% entre 31 y 36 años y el restante 7% entre los 25 y 35 años.

Tabla 9. Estado Civil

Estado civil	Cantidad	Porcentaje
Soltero (a)	10	37%
Casado (a)	7	26%
Unión libre	4	14%
Separado (a)	5	19%
Divorciado (a)	1	4%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

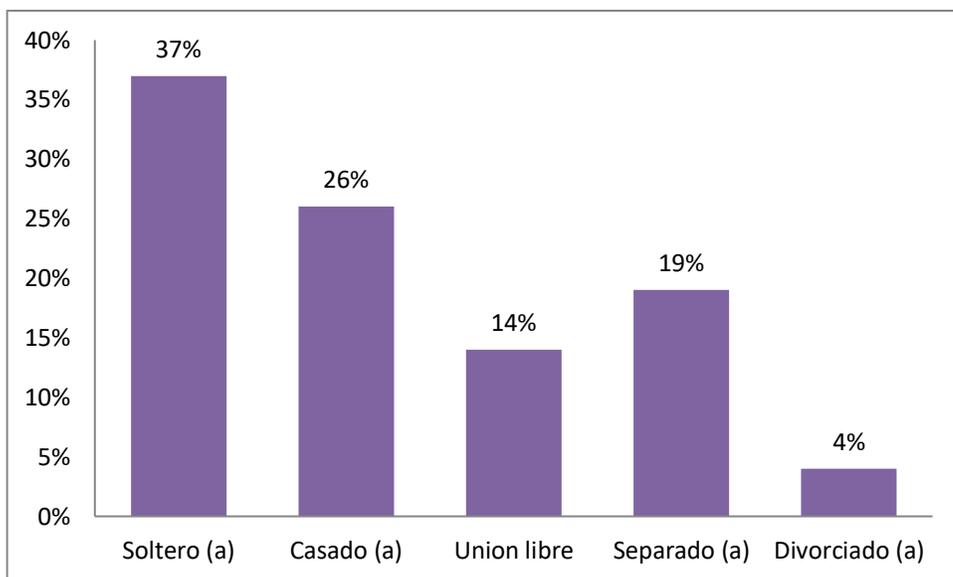


Gráfico 10. Porcentajes estado civil

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Se evidencia que el 37% son solteros, el 26% se encuentran casados, el 19% separados, el 14% en unión libre y el 4% restante divorciados.

Tabla 10. Nivel de estudios

Nivel de Estudio	Cantidad	Porcentaje
Bachillerato completo	5	18%
Técnico/tecnológico incompleto	1	4%
Técnico/ tecnológico completo	5	18%
Profesional incompleto	1	4%
Profesional completo	10	38%
Posgrado completo	5	18%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

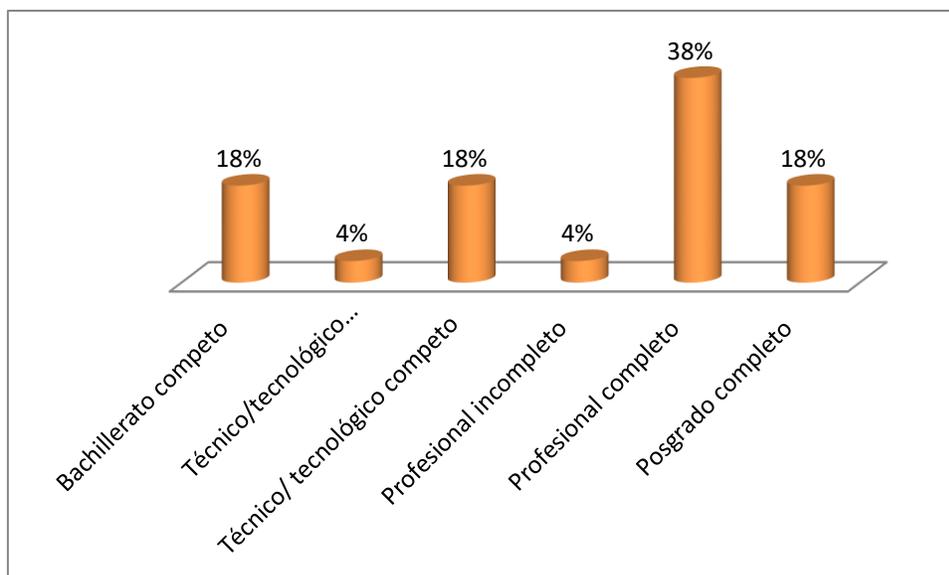


Gráfico: 11. Porcentaje por nivel de estudio

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el 38% de los funcionarios participantes culminaron el nivel profesional, el 18% el nivel técnico, otro 18% son bachilleres, otro 18% el nivel de posgrado y el 4% restante no culminaron el nivel profesional.

Tabla 11. Lugar de residencia

Lugar de residencia	Cantidad	Porcentaje
Pasto - Nariño	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Todos los funcionarios evaluados refieren residir en la ciudad de Pasto, del departamento de Nariño.

Tabla 12. Distribución por estrato

Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	3	11%
2	12	45%

Estrato	Cantidad	Porcentaje
3	9	33%
4	3	11%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

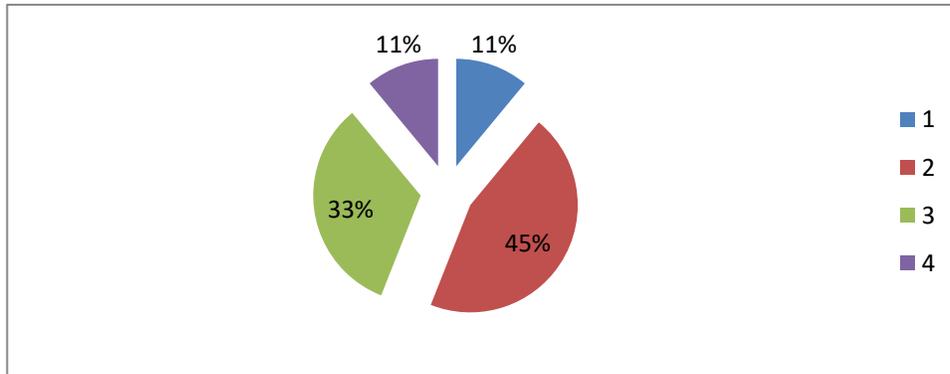


Gráfico: 12. Porcentaje por estrato

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Se evidencia que el 45% de los funcionarios evaluados viven en estrato 2, el 33% en estrato 3, el 11% en estrato 1 y el restante 11% en estrato 4.

Tabla 13. Tipo de vivienda

Tipo de vivienda	Cantidad	Porcentaje
Propia	10	37%
En arriendo	7	26%
Familiar	10	37%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

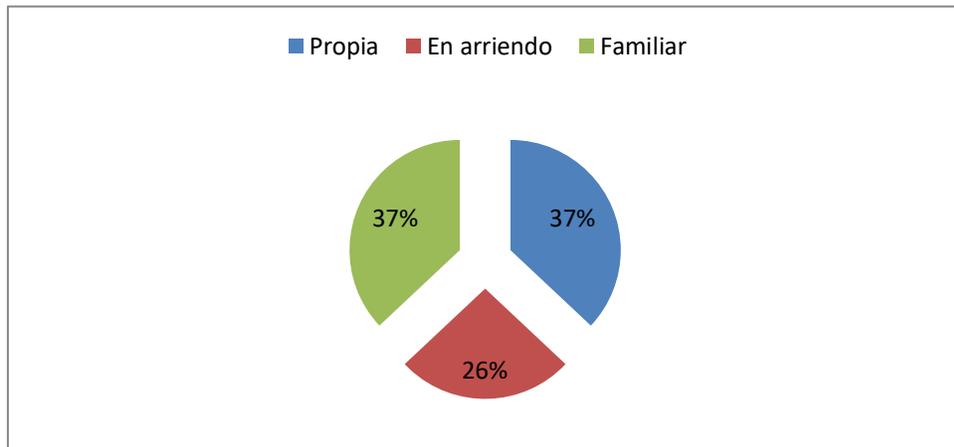


Gráfico 13. Porcentaje por tipo de vivienda
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 37% de los funcionarios evaluados tienen vivienda propia, otro 37% en casa familiar y el 26% en arriendo.

Tabla 14. Distribución por personas a cargo

Personas a cargo	Cantidad	Porcentaje
0	2	7%
1	8	30%
2	12	44%
3	2	7%
4	1	4%
5	1	4%
6	1	4%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

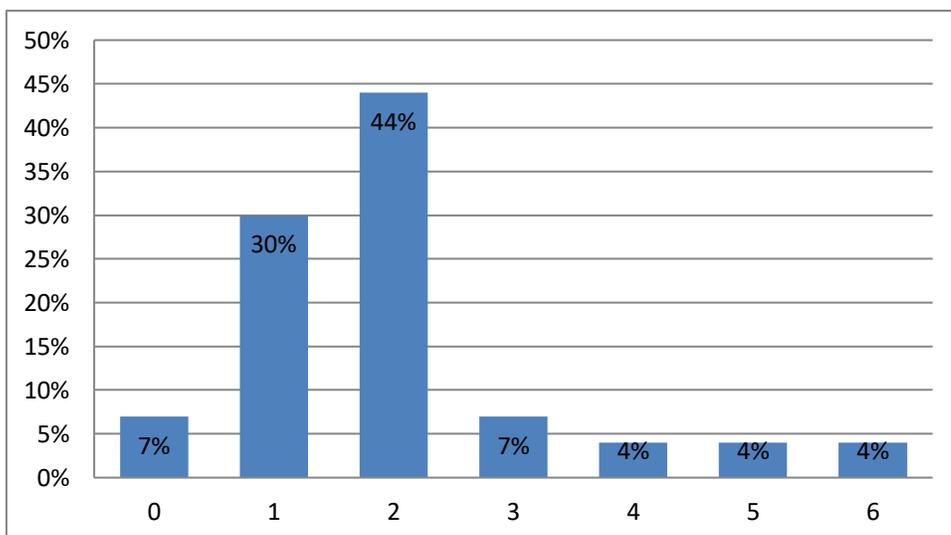


Gráfico 14. Porcentaje por personas a cargo

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 44% de los funcionarios evaluados tienen 2 personas a cargo, el 30% 1 persona a cargo, el 7% no tienen personas a cargo, otro 7% tienen 3 personas a cargo, el 4%, 4 personas a cargo, otro 4%, 5 personas a cargo y el restante el 4%, 6 personas a cargo.

Tabla 15. Lugar de trabajo

Lugar de trabajo	Cantidad	Porcentaje
Pasto - Nariño	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 100% los funcionarios evaluados refieren trabajar en la ciudad de Pasto, del departamento de Nariño.

Tabla 16. Años de antigüedad en la empresa

Rango de antigüedad	Cantidad	Porcentaje
menor a 1 año	1	4%
1-5 años	4	14%
6 -10 años	12	44%
11 -15 años	2	8%
16 -20 años	1	4%
21 - 25 años	4	14%

Rango de antigüedad	Cantidad	Porcentaje
26 - 30 años	2	8%
31- 35 años	1	4%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

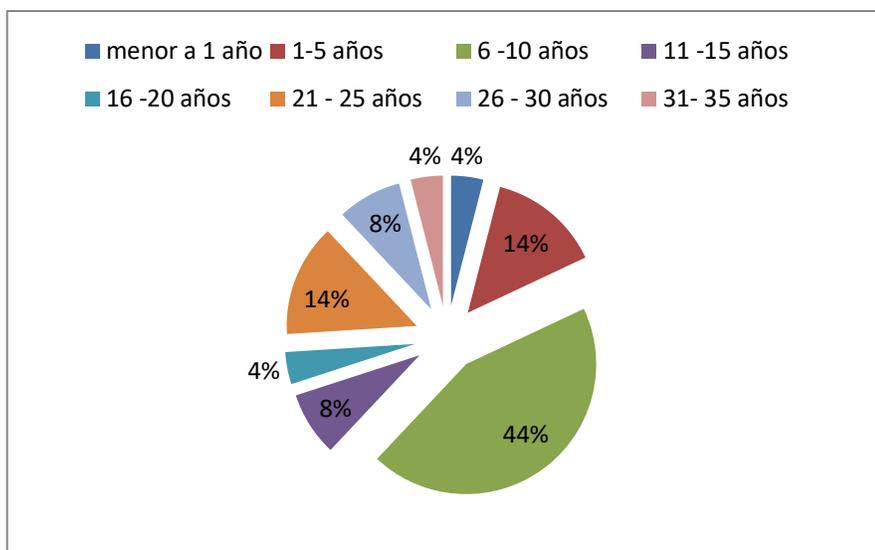


Gráfico 15. Porcentaje por antigüedad

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 44% de los funcionarios evaluados se ubican en el rango de 6 a 10 años de antigüedad de trabajo en la Alcaldía Municipal de Pasto, el 14% en el rango de 1 a 5 años, otro 14% entre 21 a 25 años, el 8% entre 11 a 15 años, otro 8% entre 26 a 30 años, el 4% entre 16 a 20 años, otro 4% en el rango de 31 a 35 años y el restante 4% trabaja hace menos de un año.

Tabla 17. Distribución por tipo de cargo

Tipo de cargo	Cantidad	Porcentaje
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	6	26%
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	16	55%
Operario, operador, ayudante, servicios generales	5	19%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

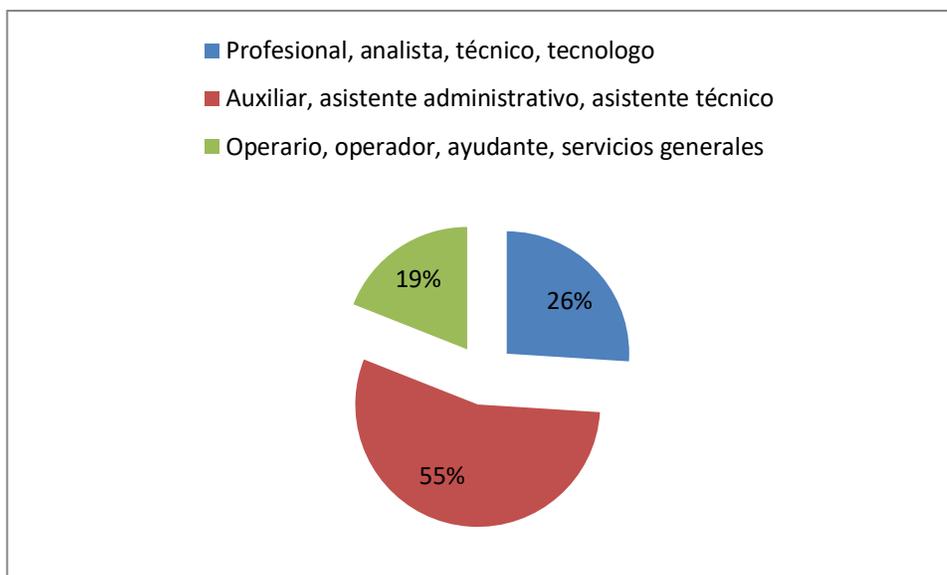


Gráfico 16. Porcentaje por tipo de cargo
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Se observa que el 55% tienen cargos como auxiliar, asistente administrativo, y asistente técnico, el 26% trabajan como profesionales, analistas, técnicos, y tecnólogos y el 19% tienen cargos como operario, operador, ayudante y servicios generales.

Tabla 18. Distribución por antigüedad en el cargo

Rango de antigüedad en el cargo	Cantidad	Porcentaje
menor a 1 año	1	4%
1-5 años	6	23%
6 -10 años	12	45%
11 -15 años	1	4%
16 -20 años	1	4%
21 - 25 años	3	12%
26 - 30 años	1	4%
31- 35 años	1	4%
Total	26	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

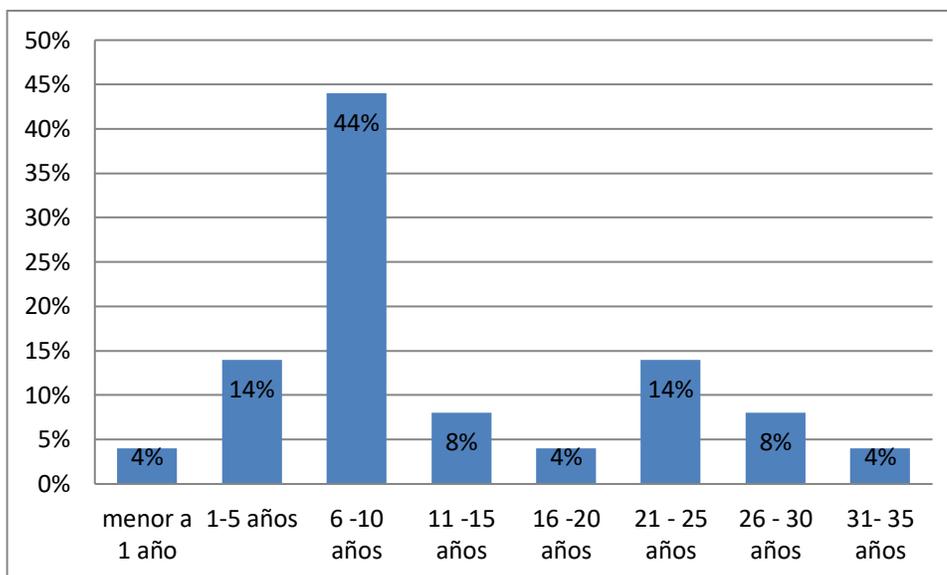


Gráfico: 17. Porcentaje por antigüedad en el cargo
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 45% de los funcionarios evaluados se ubican en el rango de antigüedad de 6 a 10 años en el cargo que desempeñan, el 23% en el rango de 1 a 5 años, el 12% entre 20 a 25 años, el 4% en el rango de 11 a 15, otro 4% en el rango de 16 a 20, otro 4% entre de 26 a 30 años y el restante 4% en el rango de 31 a 35 años.

Tabla 19. Distribución por área de trabajo

Área de trabajo	Cantidad	Porcentaje
Almacén General	1	4%
Archivo Municipal	1	4%
Despacho Secretaría General	5	18%
Sub Secretaría de Apoyo Logístico	2	7%
Sub Secretaría de Sistemas de información	3	11%
Sub Secretaría de Talento Humano	11	41%
Unidad de Correspondencia	4	15%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

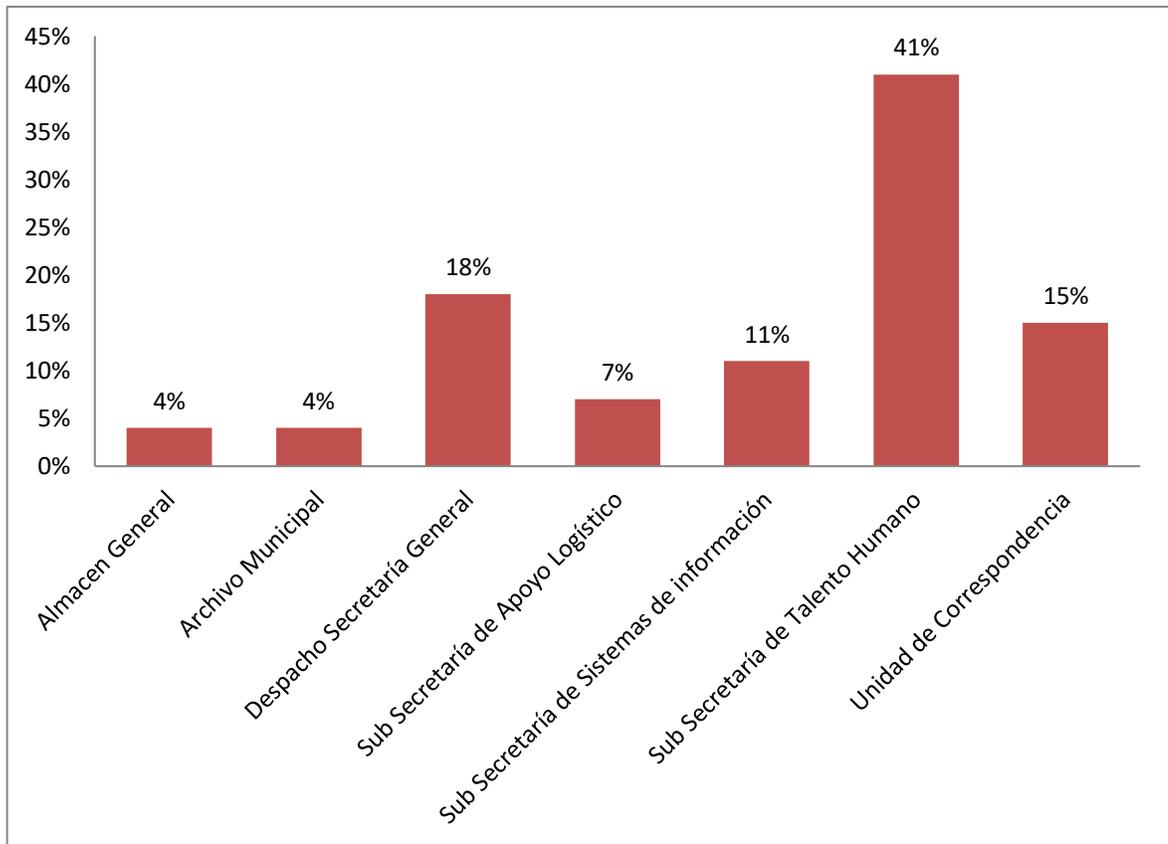


Gráfico 18. Porcentaje por área de trabajo
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 41% de los funcionarios evaluados pertenecen a la Subsecretaría de Talento Humano, el 18% al Despacho de Secretaría General, el 15% a la unidad de correspondencia, el 11% a la Subsecretaría de Sistemas de Información, el 7% a la Subsecretaría de Apoyo Logístico, el 4% a Almacén General y el restante 4% a Archivo Municipal.

Tabla 20. Distribución por tipo de contrato

Tipo de contrato	Cantidad	Porcentaje
Temporal de menos de un año	0	0%
Temporal de un año o mas	0	0%
Término indefinido	27	100%
Cooperado (cooperativa)	0	0%
Prestación de servicios	0	0%
No se	0	0%

Tipo de contrato	Cantidad	Porcentaje
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

La totalidad de los funcionarios evaluados contestaron al ítem “tipo de contrato” como término indefinido, debido a que éste se acerca a las condiciones que tienen actualmente los participantes. A continuación, se presenta el tipo de vinculación de los funcionarios con la entidad de acuerdo a la contratación pública:

Tabla 21. Distribución por tipo de contrato en el sector público

Tipo de vinculación	Cantidad	Porcentaje
Carrera Administrativa	5	18%
Provisional	20	74%
Trabajador Oficial	2	8%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

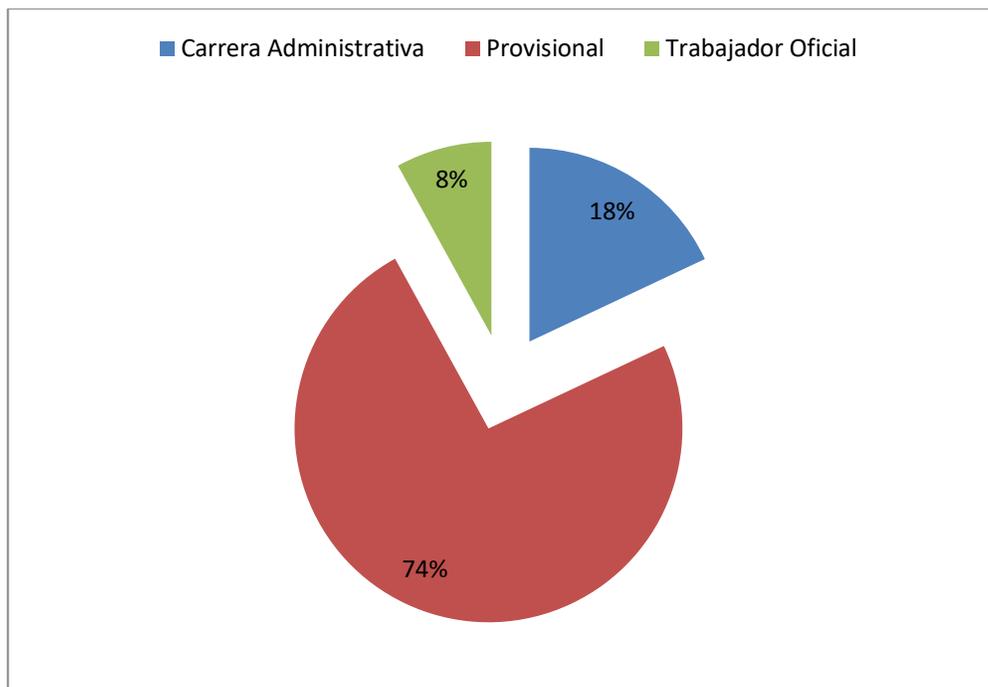


Gráfico 19. Porcentaje por tipo de vinculación en el sector público

Fuente: Base de datos personal de planta Alcaldía Municipal de Pasto – año 2019

Tabla 22. Distribución por horas trabajadas

Horas trabajadas	Cantidad	Porcentaje
8 horas	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

La totalidad de los funcionarios evaluados refieren que su jornada de trabajo es de 8 horas.

Tabla 23. Distribución por tipo de salario

Horas trabajadas	Cantidad	Porcentaje
Fijo	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

El 100% de los funcionarios evaluados refieren que su salario es fijo.

5.3 Resultados Riesgo Intralaboral

Teniendo en cuenta la población objeto de estudio, se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma A y B, debido a que los cargos de las personas participantes son profesionales, técnicos, auxiliares y personal operativo.

Para la interpretación de los resultados, se sigue los lineamientos de la interpretación del nivel de riesgo de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

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 (7).

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 (7).

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 (7).

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 (7).

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 (7).

Tabla 24. Interpretación de los niveles de riesgo

Riesgo muy alto	
Riesgo alto	
Riesgo medio	
Riego bajo	
Sin riesgo o riesgo despreciable	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

5.3.1 Resultados descriptivos por dominios

Se presentan los datos que se obtienen por cada uno de los dominios y sus respectivas dimensiones para la evaluación de riesgo intralaboral.

5.3.1.1 Dominio Liderazgo y relaciones sociales

Tabla 25. Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo	46,7
	Relaciones sociales en el trabajo	33,6
	Retroalimentación del desempeño	56,6
	Relación con los colaboradores	17,1

	Total dominio	36,9	
--	----------------------	------	--

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 26. Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo	36,8	
	Relaciones sociales en el trabajo	31,1	
	Retroalimentación del desempeño	50,2	
	Total dominio	36,8	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Se puede observar que en la dimensión características del liderazgo el nivel de riesgo es muy alto para los profesionales y alto para los auxiliares y operarios, lo cual indica que la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, también existen dificultades por parte del líder de proceso para comunicarse y relacionarse respetuosamente, para estimular y permitir la participación de los colaboradores y también el apoyo social que proporciona a sus colaboradores es deficiente o escasa (7).

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo, el nivel de riesgo está calificado como alto para los funcionarios que aplicaron la forma A y B, indicando que para los participantes del nivel profesional y auxiliares, en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, existe trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de los compañeros, se presenta una nula o limitada posibilidad de recibir apoyo por parte de los compañeros, no existe cohesión y se dificulta el trabajo en equipo (7).

La dimensión retroalimentación del desempeño está calificada como muy alta, lo cual puede mostrar que no se retroalimenta de manera efectiva al colaborador, obstaculizando su desarrollo (7).

En la dimensión relación con los colaboradores para la forma A, el nivel de riesgo está calificado como bajo, mostrando que los profesionales con personal a cargo aprueban la gestión de sus colaboradores (7).

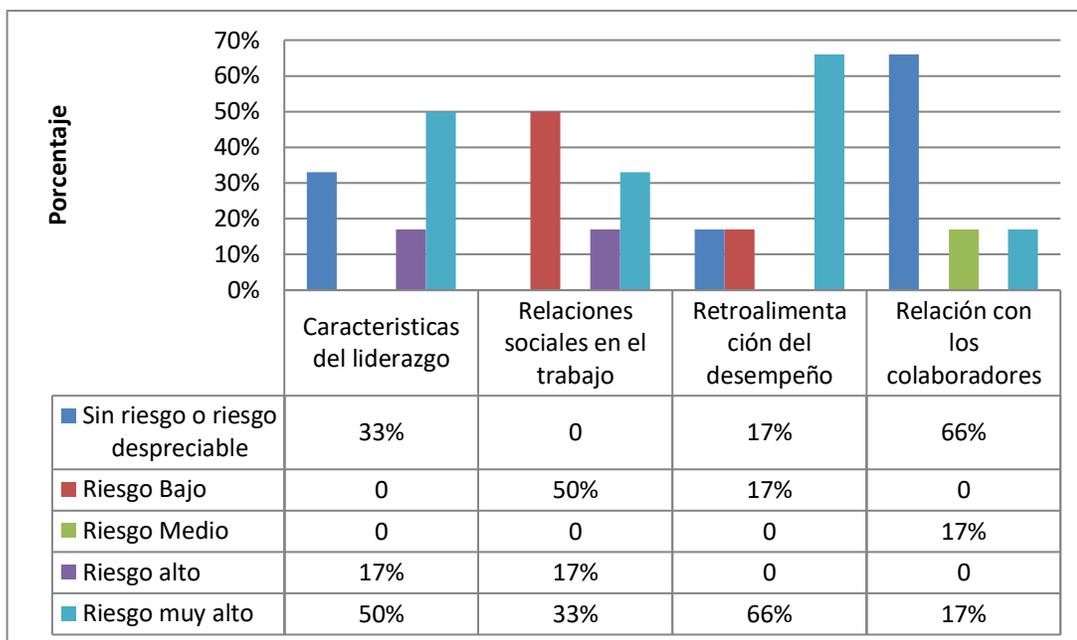


Gráfico 20. Porcentajes dominio liderazgo y relaciones sociales
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

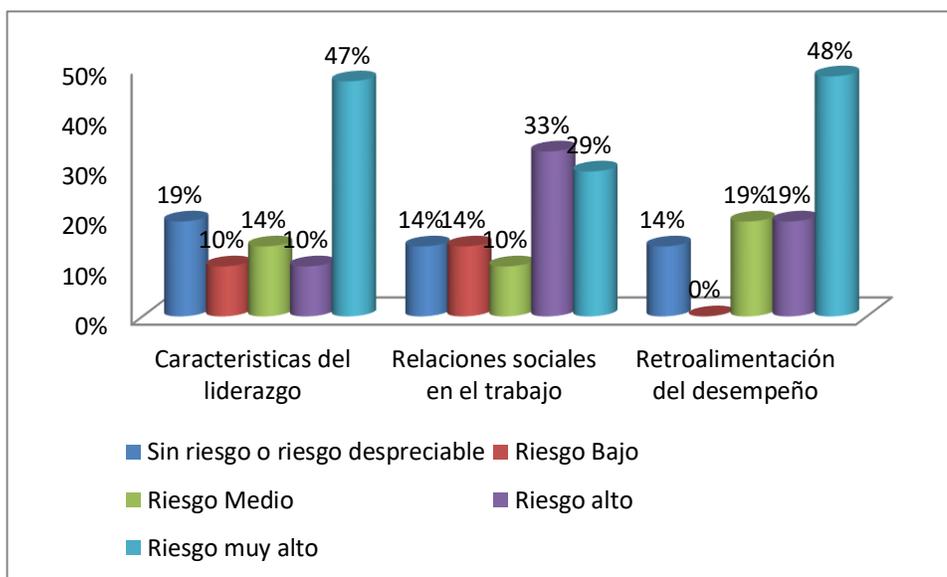


Gráfico 21. Porcentajes dominio liderazgo y relaciones sociales
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Para la forma A, en características del liderazgo, el 50% de los participantes que aplicaron este formato están un nivel de riesgo muy alto, el 17% se ubica en riesgo

alto y el 33% en riesgo despreciable. En relaciones sociales en el trabajo, el 50% se ubica en riesgo bajo, el 17% en riesgo alto y el 33%) en riesgo muy alto.

Con respecto a retroalimentación del desempeño el 66% se encuentran en riesgo muy alto, el 17% en riesgo despreciable y el 17% en riesgo bajo. En la dimensión relación con colaboradores el 66% se ubica en riesgo despreciable, el 17% en riesgo medio y el 17% en riesgo muy alto.

Para la forma B, el 47% de los participantes se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, el 19% en riesgo despreciable, el 14% en riesgo medio, el 10% en riesgo bajo y el 10% en riesgo alto.

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo, el 33% se ubican en riesgo alto, el 29% en riesgo muy alto, el 14% en riesgo despreciable, otro 14% en riesgo bajo y el restante 10% en riesgo medio.

Con respecto a la retroalimentación del desempeño, el 48% se ubican en riesgo muy alto, el 19% en riesgo medio, el 19% en riesgo alto y el 14% en riesgo despreciable.

5.3.1.2 Dominio control sobre el trabajo

Tabla 27. Dominio: control sobre el trabajo forma A

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	43,4	Alto
	Capacitación	55,5	Alto
	Participación y manejo del cambio	53,1	Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	11,4	Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	43	Alto
	Total dominio	40,8	Alto

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 28. Dominio: control sobre el trabajo forma b

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	41,19	Alto
	Capacitación	30,54	Medio
	Participación y manejo del cambio	49,6	Medio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	37,22	Medio

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
	Control y autonomía sobre el trabajo	36,1	
	Total dominio	39,08	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

En la dimensión claridad del rol se puede evidenciar que para los funcionarios que aplicaron la forma A y B, el riesgo está calificado como muy alto, indicando que la entidad no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo (7).

Con respecto a la dimensión capacitación se puede observar que, para los funcionarios que aplicaron la forma A, el riesgo está en un nivel muy alto y los que aplicaron la forma B en alto, mostrando que en la entidad, el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente y estas actividades no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo (7).

Para la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, para los dos tipos de cuestionarios intralaborales, el riesgo está calificado como medio, marcando la importancia de fortalecer procesos donde los colaboradores tengan la posibilidad de aplicar sus conocimientos en su trabajo y asignar actividades y tareas para las cuales los funcionarios se sientan capacitados, con el fin de que el nivel de riesgo no pase a alto o muy alto y genere patologías asociadas a estrés (7).

Se puede observar que en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, para los funcionarios que aplicaron la forma A, está calificado como muy alto, esto indica que para estos colaboradores el margen de autonomía y decisión sobre la cantidad, ritmo, orden del trabajo y organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente (7).

Para los funcionarios que aplicaron la forma B, se evidencia un nivel de riesgo bajo, indicando que para los colaboradores de este grupo existe autonomía con respecto al orden de sus actividades, cantidad, ritmo, forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso (7).

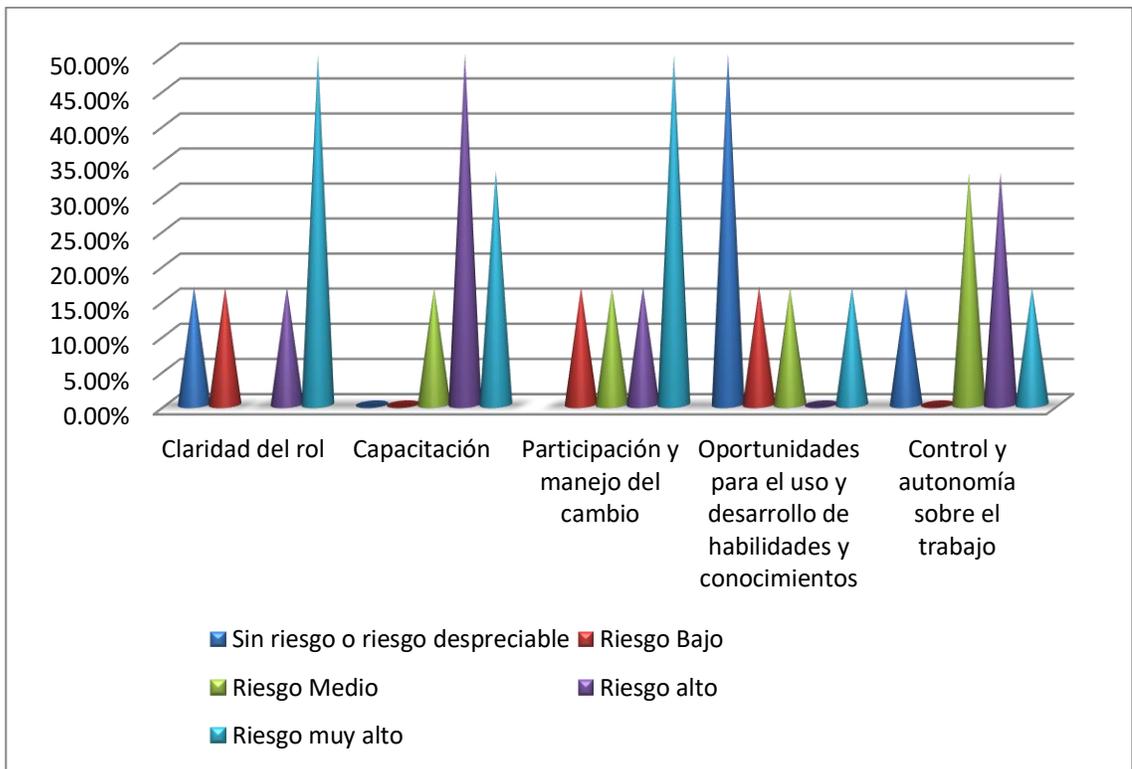


Gráfico 22. Porcentajes dominio control sobre el trabajo forma A
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

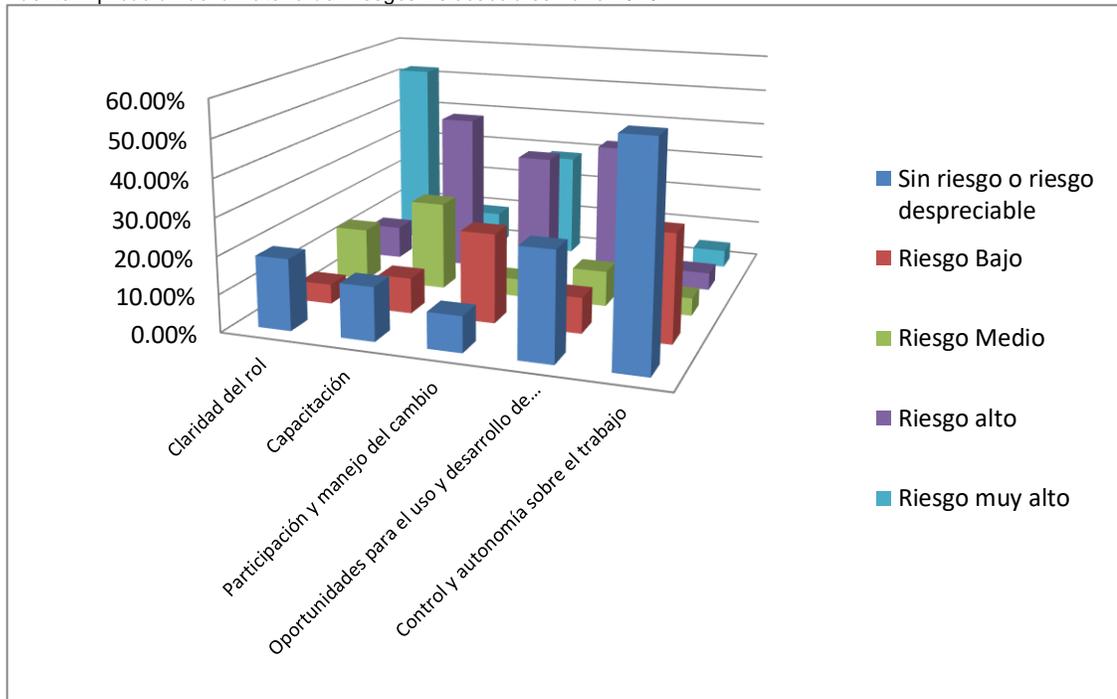


Gráfico 23. Porcentajes dominio control sobre el trabajo forma B
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Los funcionarios que aplicaron la forma A, con respecto a la dimensión claridad del rol, el 50% se ubican en riesgo muy alto, el 17% en riesgo despreciable o sin riesgo, el 17% en riesgo bajo y el restante el 17% en riesgo alto.

Para la forma B, el 52% están en riesgo muy alto, el 19% sin riesgo o riesgo despreciable, el 14% en riesgo medio, el 9% en riesgo alto y el 5% restante en riesgo bajo.

En la dimensión capacitación, para la forma A, el 50% se encuentran en riesgo alto, el 17% sin riesgo o riesgo despreciable, otro 17% en bajo y el restante el 17% en riesgo alto.

Con respecto a la forma B, el 43% se ubican en riesgo alto, el 23% en riesgo medio, el 14% sin riesgo o riesgo despreciable, el 10%) en riesgo bajo y el restante 10% en riesgo muy alto.

Los funcionarios que aplicaron la forma A, en la dimensión participación y manejo del cambio, se evidencia que el 50% están ubicados en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto, otro 17% en riesgo medio y el restante 17% en riesgo bajo.

En la forma B para la misma dimensión, el 33% se ubican en riesgo alto, el 29% en riesgo muy alto, el 24% en riesgo bajo y el 10% se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable.

En la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, el 50% de los funcionarios que aplicaron la forma A se ubican en el nivel sin riesgo o riesgo despreciable, el 17% en riesgo bajo, otro 17% en riesgo medio y el 17% restante en riesgo muy alto.

Para la misma dimensión, el 29% de los funcionarios que aplicaron la forma B tienen un riesgo calificado como sin riesgo o riesgo despreciable, el 14% se ubican en riesgo muy alto, el 10% en riesgo bajo y el 10% restante en riesgo medio.

Se observa en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo que el 33% de los funcionarios que aplicaron la forma A, se ubican en riesgo medio, otro 33% en riesgo alto, el 17% en sin riesgo o riesgo despreciable y el 17% restante en riesgo muy alto.

Para la forma B, el 57% se calificó el riesgo como sin riesgo o riesgo despreciable, el 29% en riesgo bajo, el 5% en riesgo medio, otro 5% en riesgo alto y el 5% restante en riesgo muy alto.

5.3.1.3 Dominio demandas del trabajo

Tabla 29. Dominio demandas del trabajo forma A

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	34.0	
	Demandas emocionales	31.4	
	Demandas cuantitativas	47.9	
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	43.7	
	Exigencias de responsabilidad del cargo	56.9	
	Demandas de carga mental	87.5	
	Consistencia del rol	36.6	
	Demandas de la jornada de trabajo	30.5	
	Total Dominio	44.1	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 30. Dominio demandas del trabajo forma B

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	30,6	
	Demandas emocionales	33,4	
	Demandas cuantitativas	28,9	
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	30,9	
	Demandas de carga mental	59,7	
	Demandas de la jornada de trabajo	26,9	
	Total Dominio	34,30	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Con respecto a la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, para los funcionarios que aplicaron la forma A está calificado como alto, indicando que las tareas que realizan los profesionales y técnicos implican un esfuerzo adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño (7).

Para la forma B, el riesgo está calificado como bajo, mostrando que las condiciones del lugar de trabajo y la carga física de las actividades son adecuadas para los auxiliares y operarios (7).

En la dimensión demandas emocionales, se observa que para los funcionarios que aplicaron tanto la forma A como la B, el riesgo está calificado como medio, resaltando la importancia de la intervención sobre la exposición a trato negativo y situaciones emocionalmente devastadoras, puesto que ésta exposición aumenta la probabilidad de transferencia (hacia el colaborador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. Esta intervención debe realizarse para que el riesgo no pase a alto y muy alto y genere patologías asociadas a estrés laboral (7).

Para la dimensión demandas cuantitativas, el riesgo está calificado como alto para los funcionarios que aplicaron la forma A, evidenciando que el tiempo del que disponen los colaboradores para ejecutar el trabajo, es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar el número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados (7).

Para los auxiliares y operarios quienes aplicaron la forma B, en la misma dimensión, el riesgo está calificado como bajo, mostrando que las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo son adecuadas y no generan un riesgo para la salud de los funcionarios (7).

En la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, para los funcionarios que aplicaron la forma A y B, el riesgo está calificado como medio, para lo cual se hace importante la intervención sobre las demandas del tiempo y esfuerzo de la jornada laboral y como estas afectan la vida familiar y personal de los colaboradores, puesto que este nivel de riesgo puede generar respuestas de estrés moderadas y afectar su salud (7).

La dimensión exigencias de responsabilidad del cargo solo se evalúa en la forma A y para los funcionarios de la Secretaría General el riesgo está calificado como medio, indicando que se debe intervenir sobre las responsabilidades directas que asumen los profesionales y técnicos, como supervisión de personal, manejo de dinero o bienes de alto valor, información confidencial, salud de otras personas, ya que estas exigen un esfuerzo importante para mantener el control. La intervención debe hacerse para evitar que el riesgo pase a alto o muy alto (7).

En la dimensión demandas de carga mental, para la forma A está calificado como alto, lo cual demuestra que las tareas asignadas a profesionales y técnicos exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que pueda provenir de diversas fuentes, además, la información puede llegar a ser excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo (7).

Para la forma B el riesgo es bajo, por tal razón se infiere que para los operarios y auxiliares las tareas que realizan no implican procesamiento cognitivo o procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de la información para generar una respuesta (7).

La dimensión consistencia del rol solo se evalúa en la forma A y su nivel de riesgo es alto, mostrando que a los profesionales y técnicos de la Secretaría General se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, estas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto (7).

En la forma A, para la dimensión demandas de la jornada de trabajo, el riesgo está calificado como medio, lo cual indica que se debe realizar intervención sobre la organización de las jornadas laborales para los profesionales y técnicos (7).

En la forma B, ésta dimensión está en un nivel de riesgo bajo, indicando que las exigencias del tiempo laboral que se hacen a los operarios y auxiliares en términos de duración u horarios, así como periodos destinados a pausas y descansos periódicos son adecuados y no generan un riesgo para su salud (7).

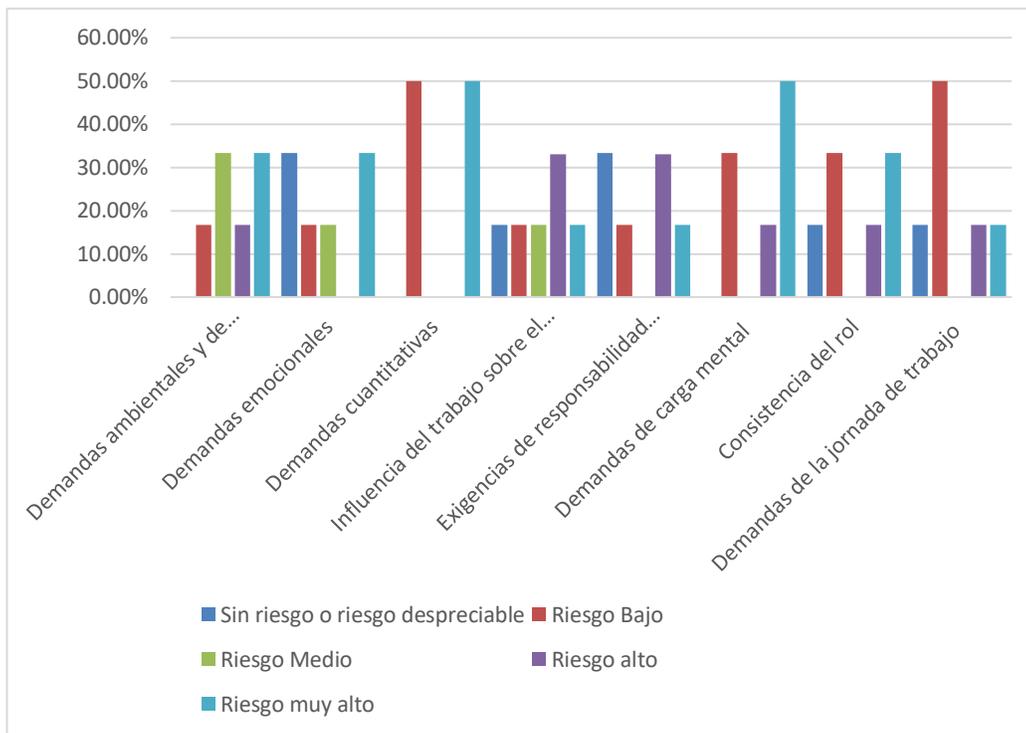


Gráfico 24. Porcentajes dominio demandas del trabajo forma A
 Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

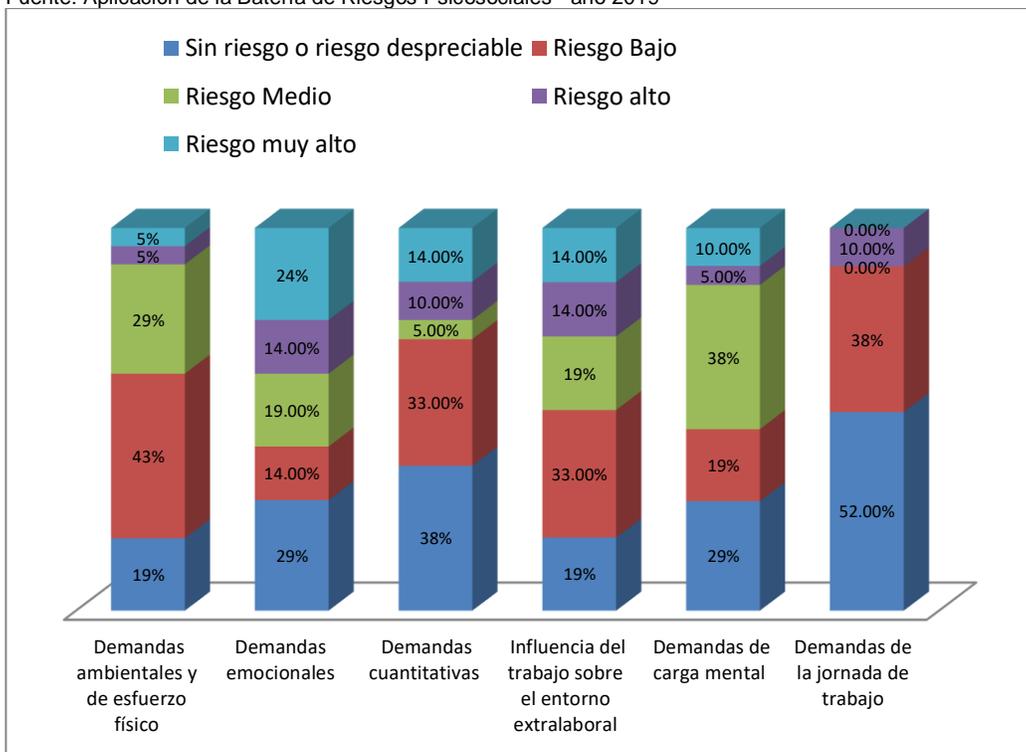


Gráfico 25. Porcentajes dominio demandas del trabajo forma A
 Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Los funcionarios que aplicaron forma A con respecto a la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico un 33% (2 funcionarios) se encuentran en riesgo muy alto, el otro 33% (2 funcionarios) en riesgo medio, un 17% (1funcionario) está en riesgo alto y el restante 17% en riesgo bajo.

En cuanto a la forma B para la misma dimensión el 43% se encuentran en riesgo bajo, el 29% están en riesgo medio, el 19% en riesgo despreciable, un 5% en riesgo alto y por último un 5% en riesgo muy alto.

En la dimensión demandas emocionales, para la forma A un 33% se encuentran en riesgo muy alto, el 33% en riesgo despreciable o sin riesgo, un 17% en riesgo medio y el restante 17% en riesgo bajo.

Para la forma B hablando de la misma dimensión un 29% se encuentran en riesgo despreciable, un 24% en riesgo muy alto, un 19% en riesgo medio, el 14% en riesgo alto, y el 14% en riesgo bajo.

En la dimensión demandas cuantitativas para la forma A un 50% están en riesgo muy alto y el restante 50% en riesgo bajo.

Para la forma B en esta dimensión un 38% se ubican en un nivel sin riesgo, un 33% en riesgo bajo, un 14% en riesgo muy alto, un 10% en riesgo alto, un 5% en riesgo medio.

En la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral para la forma A un 33% se encuentran en riesgo alto, un 17% en riesgo muy alto, un 17% en riesgo medio, un 17% en riesgo bajo, y el restante 17% en riesgo despreciable.

Para la forma B en la misma dimensión, un 33% (7 funcionarios) se encuentran en riesgo bajo, un 19% en riesgo medio, otro 19% en riesgo despreciable, un 14% en riesgo alto y el otro 14% en riesgo muy alto.

En la dimensión demandas de carga mental en la forma A un 50% se encuentran en riesgo muy alto, un 33% en riesgo bajo, un 17% en riesgo alto.

En la forma B para la misma dimensión un 38% están en riesgo medio, un 29% en riesgo despreciable, un 19% en riesgo bajo, el 10% en riesgo muy alto, y un 5% en riesgo alto.

Para la dimensión consistencia del rol para la forma A se observa que un 33% se encuentran en riesgo muy alto, el otro 33% en riesgo bajo, un 17% están en riesgo alto, y el restante 17% sin riesgo.

En la dimensión demandas de la jornada de trabajo para la forma A un 50% están en riesgo bajo, un 17% en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto y el restante 17% en riesgo despreciable

En la forma B en la misma dimensión un 52% se encuentran en riesgo despreciable, el 38% en riesgo bajo, y el 10% (2 funcionario) en riesgo alto.

5.3.1.4 Dominio recompensas

Tabla 31. Dominio recompensas forma A

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20,8
	Reconocimiento y compensación	35,4
	Total dominio	28,7

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 32. Dominio recompensas forma B

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	11,6
	Reconocimiento y compensación	29,7
	Total dominio	22,5

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Para la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, para la forma A el riesgo está calificado como alto, mostrando que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la entidad no existe para los profesionales y técnicos, se percibe inestabilidad laboral o los colaboradores no se sienten a gusto o están poco identificados con la labor (7).

Los funcionarios que aplicaron la forma B se ubican en un nivel de riesgo medio, lo cual indica que las condiciones relacionadas con la pertenencia a la organización, la estabilidad laboral y la identificación con las actividades que realizan, actualmente no pueden representar un riesgo para la salud de los funcionarios, se presentan respuestas de estrés moderadas, pero se debe intervenir para evitar que el nivel de riesgo incremente.

Con respecto al reconocimiento y compensación para los funcionarios de la forma A y B, el riesgo está calificado como alto, indicando que el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución de los colaboradores no corresponde a sus esfuerzos y logros, la entidad descuida el bienestar de los trabajadores, el salario se da tardíamente o la entidad no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo (7).

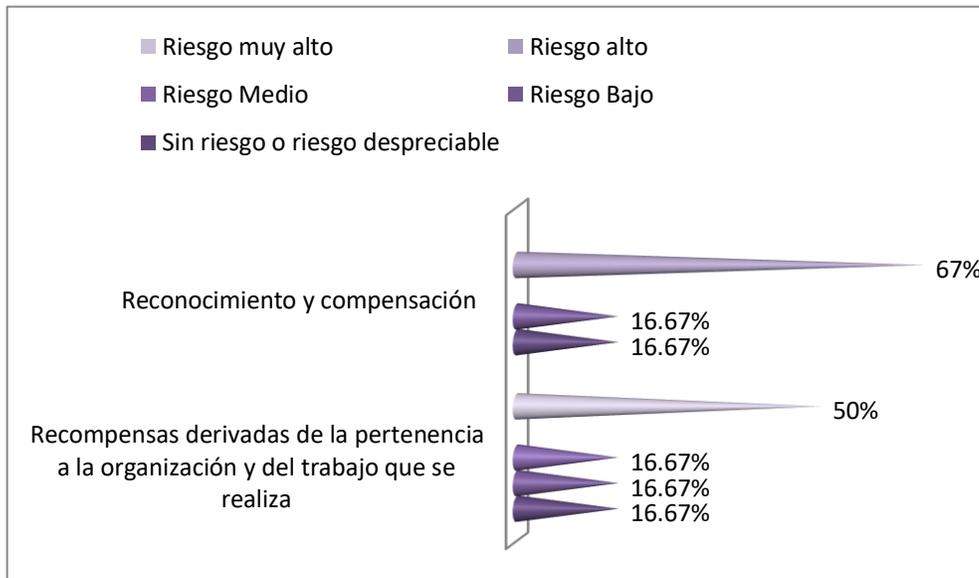


Gráfico: 26. Porcentajes dominio recompensas forma B
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

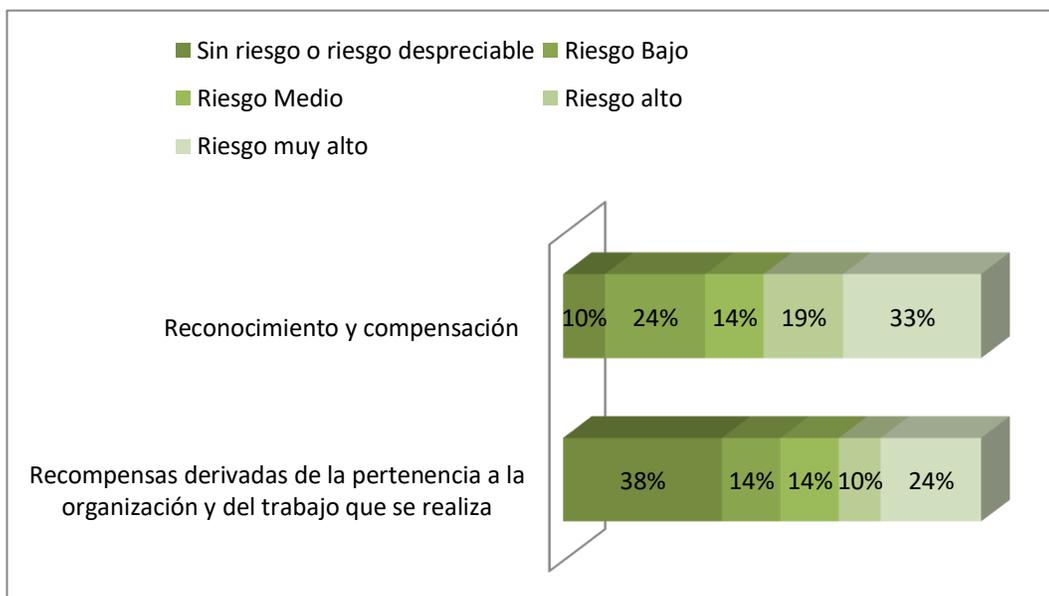


Gráfico 27. Porcentajes dominio recompensas forma B
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Los funcionarios que aplicaron la forma A, con respecto a las dimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el 50% se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, el 17% en riesgo medio, otro 17 % riesgo bajo y el restante 17% sin riesgo o riesgo despreciable.

Con respecto a la dimensión reconocimiento y compensación el 67% se encuentran en riesgo alto, el 16.67% en riesgo bajo y el 16.67% sin riesgo o riesgo despreciable.

Los funcionarios que aplicaron la forma B, con respecto a las dimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza el 24% se encuentran en riesgo muy alto, el 10% en riesgo alto, el 14% en riesgo medio, el 14% en riesgo bajo, el 38% estansin riesgo o riesgo despreciable.

Con respecto a las dimensiones de reconocimiento y compensación el 33% se encuentran en riesgo muy alto, el 19% en riesgo alto, el 14% en riesgo medio, el 24% en riesgo bajo, el 10% en sin riesgo o riesgo despreciable.

5.3.2 Total resultados factor de riesgo intralaboral

Tabla 33. Total, riesgo intralaboral

Tipo de cuestionario intralaboral	Nivel de riesgo	
Forma A	39,8	Muy Alto
Forma B	34,7	Alto

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 34. Total, riesgo intralaboral forma A

Nivel de riesgo	No	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	2	33%
Riesgo bajo	0	0%
Riesgo medio	0	0%
Riesgo alto	1	17%
Riesgo muy alto	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 35. Total, riesgo intralaboral forma B

Nivel de riesgo	No	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	5%

Riesgo bajo	4	19%
Riesgo medio	4	19%
Riesgo alto	4	19%
Riesgo muy alto	8	38%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

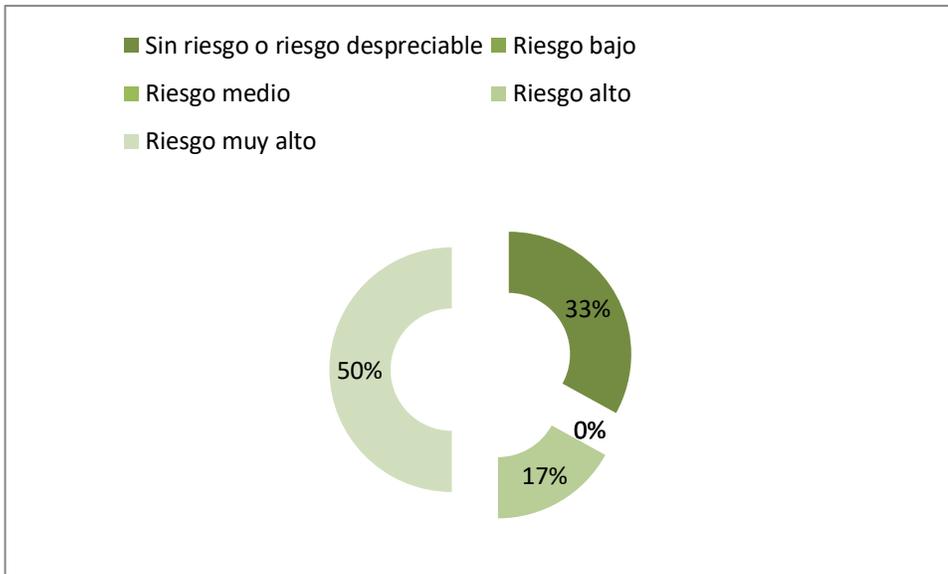


Grafico 28. Porcentajes total factor de riesgo psicosocial forma A

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

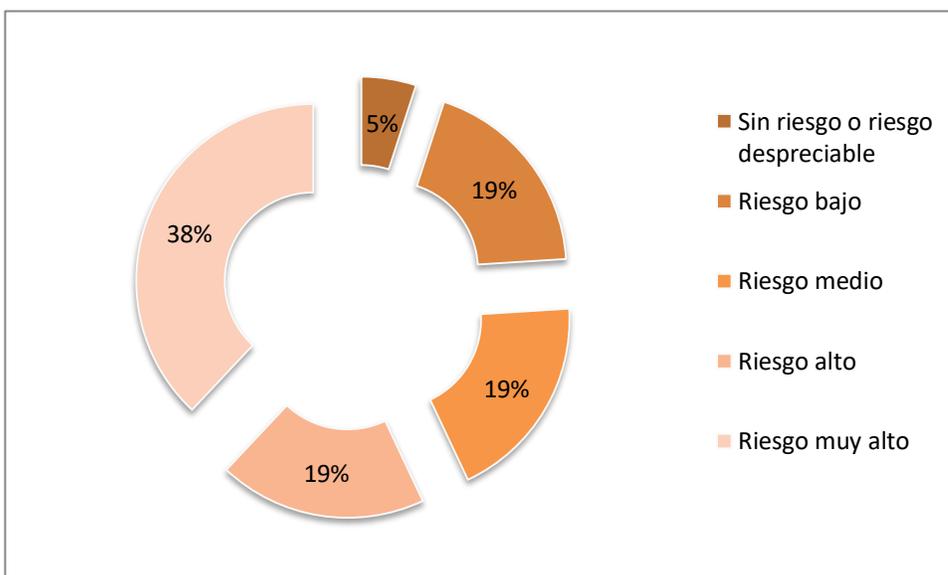


Gráfico 29. Porcentajes total factor de riesgo psicosocial forma B
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Para los funcionarios que aplicaron el cuestionario intralaboral forma A el instrumento arroja los siguientes resultados: el 50% se encuentran en riesgo muy alto, un 33% en riesgo despreciable y el 17% en riesgo alto.

En el cuestionario forma B los resultados fueron: un 38% se encuentran en riesgo muy alto, un 19% en riesgo alto, un 19% en riesgo medio, otro 19% en riesgo bajo, y un 5% en riesgo despreciable.

5.4 Resultados extralaboral

Se presentan a continuación los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para la interpretación de los mismos, se sigue los lineamientos de la interpretación del nivel de riesgo de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial mencionados anteriormente.

Tabla 36. Factor de riesgo psicosocial extralaboral profesionales y técnicos

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Extralaboral	Tiempo fuera del trabajo	31,2	
	Relaciones familiares	16,6	
	Comunicación y relaciones interpersonales	25	
	Situación económica del grupo familiar	29,1	
	Características de la vivienda y su entorno	17,6	
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	25	
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	23,9	
	Total	23,1	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 37. Factor de riesgo psicosocial extralaboral operarios y auxiliares

Dominio	Dimensiones	Nivel de riesgo	
Extralaboral	Tiempo fuera del trabajo	24,1	
	Relaciones familiares	7,9	
	Comunicación y relaciones interpersonales	16,1	
	Situación económica del grupo familiar	30,5	
	Características de la vivienda y su entorno	15,4	
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	31,3	

	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	24,7	
	Total	20,1	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

En la dimensión tiempo fuera del trabajo, para los profesionales y auxiliares, el nivel de riesgo está calificado como medio, indicando que la carga laboral está limitando a algunos funcionarios en su tiempo libre, generando respuestas de estrés moderado (7).

Para los operarios y auxiliares, el riesgo está calificado como bajo, mostrando que los funcionarios tienen tiempo para actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas y realizar actividades de recreación y ocio (7).

Con respecto a relaciones familiares, para profesionales y técnicos el nivel de riesgo está en medio, por lo cual se puede observar, que algunos colaboradores, tienen dificultades a nivel de relaciones familiares y el apoyo social que se reciben de su grupos social es limitado, generando respuestas de estrés moderadas (7).

En el nivel de auxiliares y operarios, el riesgo con respecto a esta dimensión es bajo, indicando adecuadas interacciones del funcionario con su núcleo familiar y social (7).

En la comunicación y relaciones interpersonales, para los profesionales y técnicos, el nivel de riesgo está calificado como alto, por lo cual se observa que la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente, la relación con amigos o allegados es conflictiva y el apoyo social que el colaborador recibe de las personas cercanas es pobre (7).

Para los auxiliares y operarios en esta misma dimensión, el nivel de riesgo es medio, mostrando que la interacción con las personas cercanas al funcionario puede llegar a ser conflictiva, generando respuestas de estrés moderadas (7).

En la dimensión situación económica del grupo familiar, para los profesionales, técnicos, auxiliares y operarios el nivel de riesgo es medio, existen dificultades a nivel económico, los ingresos familiares pueden llegar a ser insuficientes para costear las necesidades básicas generando respuestas de estrés moderadas (7).

Para los profesionales y técnicos en la dimensión características de la vivienda y su entorno, el nivel de riesgo es alto, mostrando que las condiciones de la vivienda para este grupo de colaboradores, desfavorecen el descanso y la comodidad del

individuo y su grupo familiar y la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud (7).

Los operarios y auxiliares para la misma dimensión, se encuentran en un nivel de riesgo medio, las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar de residencia de los colaboradores, puede llegar a generar respuestas de estrés moderadas (7).

Con respecto a la dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, para los profesionales y auxiliares, el nivel de riesgo es medio, mostrando que el influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad del trabajador pueden llegar a presentar dificultades, generando respuestas de estrés moderadas (7).

Para los operarios y auxiliares en la misma dimensión, el nivel de riesgo es alto, por lo cual se infiere que la vida familiar o personal del colaborador afecta su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo (7).

En la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda para los profesionales, técnicos, auxiliares y operarios el riesgo es medio, indicando que en el transporte y la duración del recorrido de su casa a su trabajo y viceversa se pueden presentar dificultades que generan respuestas de estrés moderada (7).

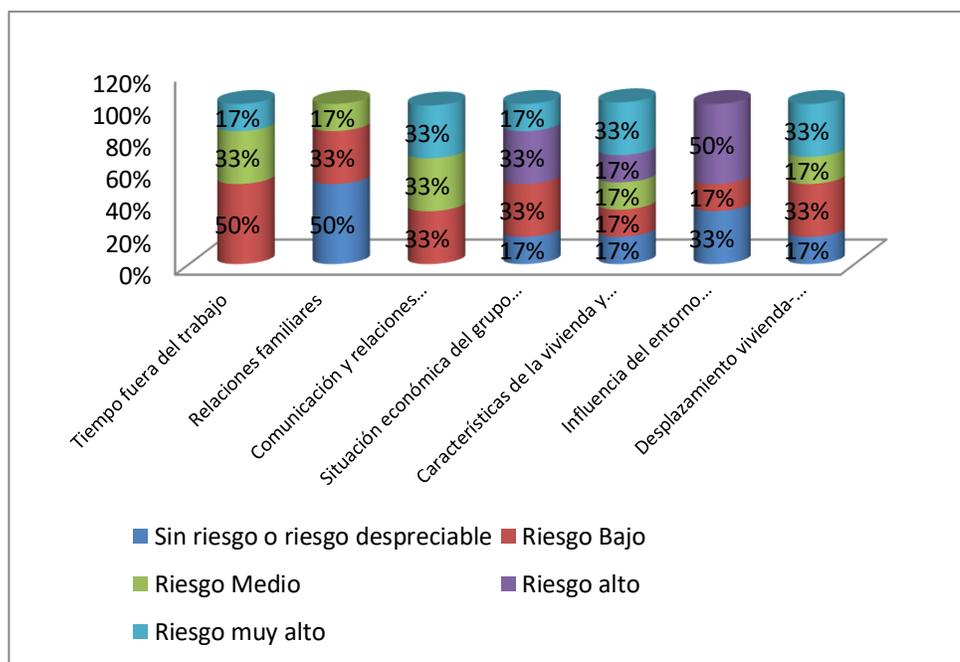


Gráfico 30. Porcentajes factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

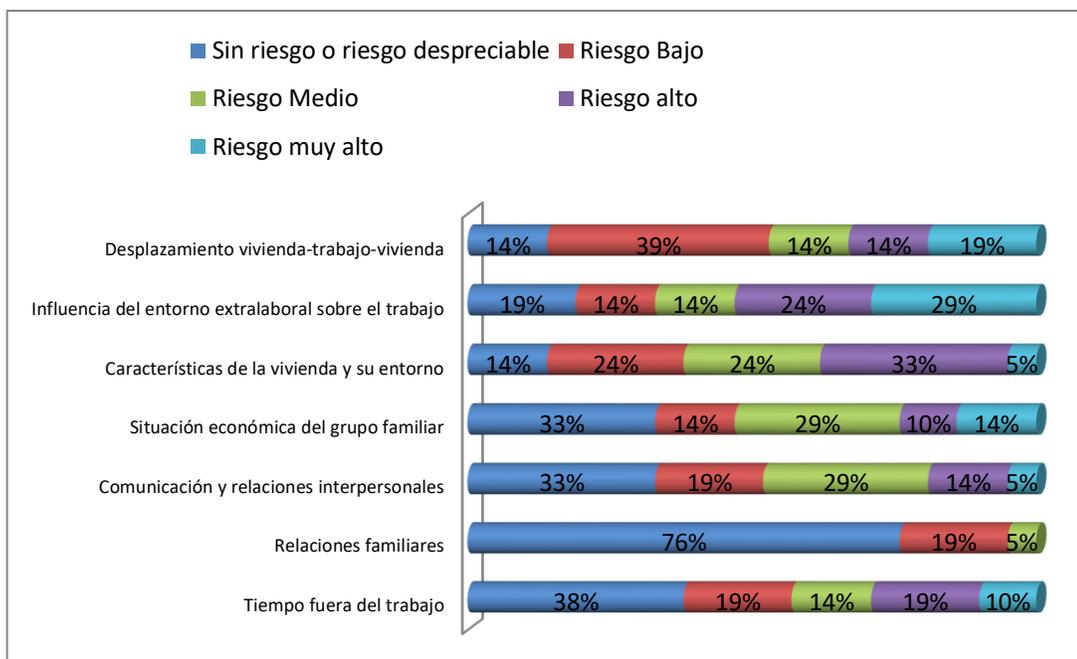


Gráfico 31. Porcentajes factor de riesgo extralaboral auxiliares y operarios
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Los profesionales y técnicos en la dimensión tiempo fuera del trabajo, el 50% se encuentran en riesgo bajo, el 33% en riesgo medio y el 17% en riesgo muy alto.

Para los operarios y auxiliares en esta dimensión un 38% se encuentran en riesgo despreciable, un 19% están en riesgo bajo, un 19% en riesgo alto, un 14% en riesgo medio y el 10% restante en riesgo muy alto.

En la dimensión relaciones familiares para los profesionales y técnicos, un 50% están en riesgo despreciable, un 33% en riesgo bajo, y un 17% en riesgo medio.

Para los operarios y auxiliares en la misma dimensión un 76% están en riesgo despreciable, un 19% se encuentran en riesgo bajo y el 5% en riesgo medio.

En la dimensión comunicación y relaciones interpersonales para profesionales y técnicos, un 33% se encuentran en riesgo muy alto, el 33% en riesgo medio, y el otro 33% en riesgo bajo.

Para los operarios y auxiliares en esta dimensión un 33% se encuentran en riesgo despreciable, un 29% en riesgo medio, un 19% en riesgo bajo, un 14% en riesgo alto y el 5% en riesgo muy alto.

En la dimensión situación económica del grupo familiar para los profesionales y técnicos, un 33% se encuentran en riesgo bajo, el otro 33% en riesgo alto, un 17% en riesgo despreciable y el restante 17% en riesgo muy alto.

Para los operarios y auxiliares para la misma dimensión, un 33% se encuentran sin riesgo, un 29% en riesgo medio, un 14% en riesgo bajo, otro 14% (en riesgo muy alto y el 10% en riesgo alto.

Para los profesionales y técnicos en la dimensión características de la vivienda y su entorno un 33% están en riesgo muy alto, un 17% en riesgo alto, otro 17% en riesgo medio, otro 17 % en riesgo bajo y el restante 17% se encuentran sin riesgo.

Para los operarios y auxiliares para esta dimensión un 33% se encuentran en riesgo alto, un 24% están en riesgo medio, otro 24% en riesgo bajo, el 14% sin riesgo y el 5 % están en riesgo muy alto.

En la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo para los profesionales y técnicos, el 50% se encuentran en riesgo alto, el 33% están sin riesgo y el restante 17% en riesgo bajo.

Para los operarios y auxiliares en esta dimensión un 29% se encuentran en riesgo muy alto, un 24% en riesgo alto, un 19% están en riesgo despreciable, un 14% en riesgo medio y el restante 14% en riesgo bajo.

En la dimensión vivienda – trabajo – vivienda en para los profesionales y técnicos un 33% se encuentran en riesgo muy alto, otro 33% en riesgo bajo, un 17% en riesgo medio y el 17% restante sin riesgo.

Para los operarios y auxiliares en la misma dimensión un 39% están en riesgo bajo, un 19% en riesgo muy alto, un 14%) se encuentran en riesgo alto, otro 14% en riesgo medio y el ultimo 14% sin riesgo.

5.4.1 Resultados totales factor de riesgo extralaboral

Tabla 38. Factor de riesgo extralaboral total

Tipo de cuestionario extralaboral	Nivel de riesgo	
Forma A	23,1	Alto
Forma B	20,1	Medio

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 39. Factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos

Nivel de riesgo	No	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	2	33%
Riesgo bajo	1	17%
Riesgo medio	0	0

Riesgo alto	1	17%
Riesgo muy alto	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 40. Factor de riesgo extralaboral operarios y auxiliares

Nivel de riesgo	No	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	4	19%
Riesgo bajo	5	24%
Riesgo medio	7	33%
Riesgo alto	4	19%
Riesgo muy alto	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

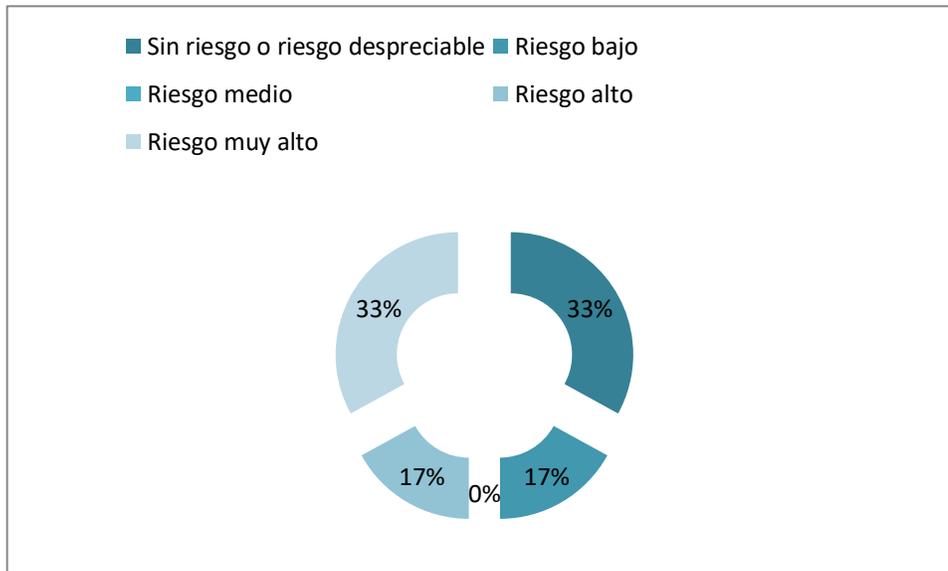


Gráfico 32. Total, factor de riesgo extralaboral profesionales y técnicos

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

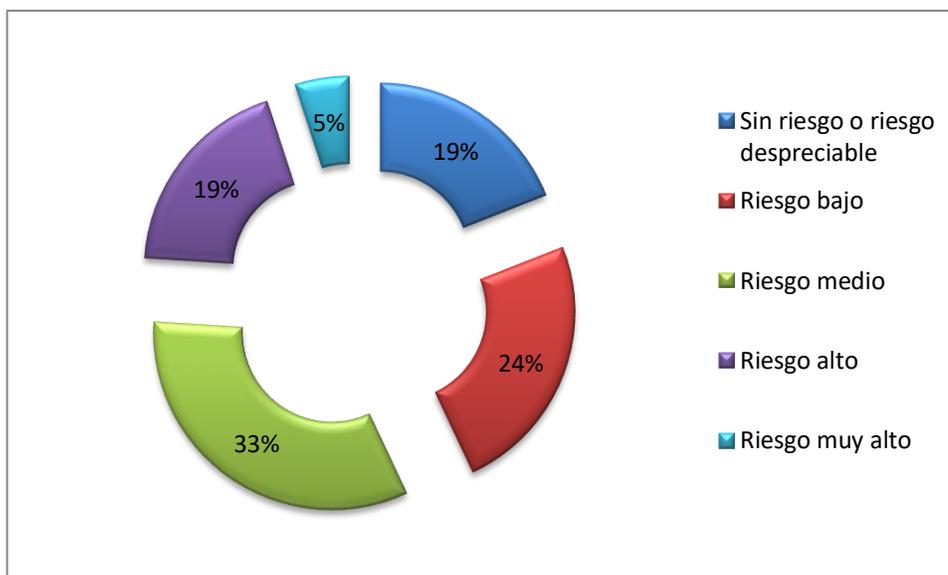


Gráfico 33. Total, factor de riesgo extralaboral operarios y auxiliares

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Con respecto a los factores extralaborales en su totalidad de los profesionales y técnicos, el 33% se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, otro 33% se encuentran en riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto y el 17% riesgo bajo.

Para los operarios y auxiliares se observa que el 33% están en riesgo medio, 24% en riesgo bajo, el 19% en riesgo alto, otro 19% sin riesgo o riesgo despreciable y el 5% riesgo muy alto.

5.5 Resultados nivel de estrés

Se presentan a continuación los resultados del cuestionario para la evaluación de estrés, para la interpretación de los mismos se sigue los lineamientos de la interpretación del nivel de riesgo de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial mencionados anteriormente.

Tabla 41. Nivel de estrés profesionales y técnicos

	Nivel de riesgo	
Estrés	21,9	alto

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Tabla 42. Nivel de estrés operarios y auxiliares

	Nivel de riesgo	
Estrés	20,9	alto

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Para los dos niveles (profesionales – técnicos y operarios auxiliares) en nivel de estrés está calificado como alto, indicando que los funcionarios de Secretaría General pueden presentar síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales relacionados con estrés laboral que están afectando su salud.

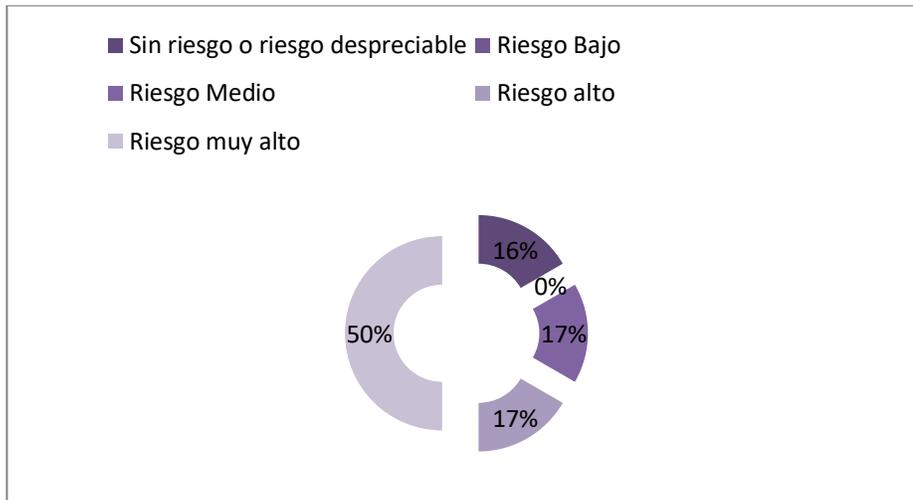


Gráfico 34. Total, nivel de estrés profesionales y técnicos
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

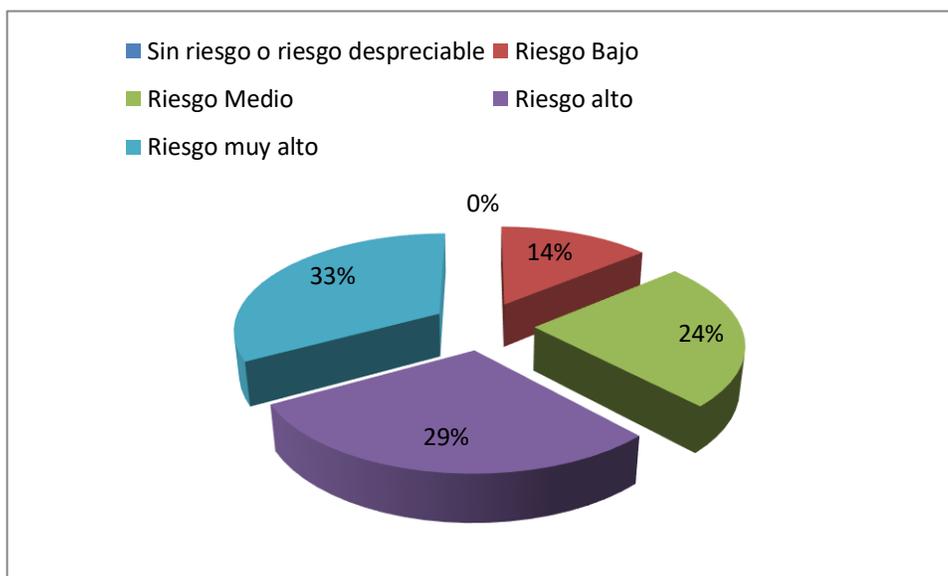


Gráfico 35. Total, nivel de estrés operarios y auxiliares
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales– año 2019

Para los profesionales y técnicos, el 50%, se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, el 17% en riesgo alto, otro 17% está en riesgo medio y un restante 17% sin riesgo o riesgo despreciable.

Entre los operarios y auxiliares, el 33% se ubican en riesgo muy alto, el 29% en riesgo alto, el 24% en riesgo medio y el 14% en riesgo bajo.

VI. Discusión

La Alcaldía Municipal de Pasto como entidad territorial, tiene diversas responsabilidades para con el municipio. La Secretaría General, dependencia transversal en todos los servicios que presta esta entidad, tiene parte en los procesos misionales y de apoyo de acuerdo al plan de gestión estratégica.

Los funcionarios para ejecutar estas funciones están expuestos a diversos factores de riesgo psicosociales dependiendo del área que trabajen, sus funciones, sus niveles de responsabilidad, su vida familiar, social, entre otros.

Con la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial en la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019, se logró un acercamiento a los factores de riesgo a los cuales se exponen los funcionarios.

Con respecto a los datos socio demográficos, existen diferentes variables relacionadas con el nivel de estrés de los colaboradores, siendo las mujeres más afectadas ante ello, debido a los diversos roles que cumplen como el ser madres, esposas, trabajadoras y miembros activos de una sociedad (35).

Esta situación genera cambios constantes y permanentes tensiones que se trasladan de un contexto al otro, factores como el agotamiento físico y mental, el doble rol laboral, la inseguridad laboral, las menores posibilidades de desarrollo y la falta de integración social constituyen algunos de los principales factores de riesgo que tienen un rango de afectación mayor en comparación con los hombres (35).

En los datos obtenidos mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, se puede observar que el nivel de estrés para las mujeres, el cual tiene un puntaje transformado de 21,8, es superior en promedio comparado con los hombres evaluados, los cuales obtuvieron un puntaje transformado de 20,4.

Con respecto al estado civil, de acuerdo con Borda, et al. (2007) citado por Azofeifa et al. (2016) apuntaron que la mayoría de las personas sin cónyuge experimentaron una mayor falta de apoyo social como fuente de estrés laboral en comparación con las personas casadas (35).

Mediante los datos obtenidos se observa que las personas separadas y solteras que participaron de la evaluación, tienen un puntaje transformado del cuestionario de estrés de 19,5 y las personas casadas y en unión libre tienen un puntaje de 23,4, lo cual se diferencia de lo mencionado en el artículo, sin embargo, haciendo una comparación con el factor extralaboral, específicamente en la dimensión comunicación y relaciones interpersonales, la cual hace referencia a las cualidades que caracterizan la comunicación e interacción del individuo con sus allegados y amigos, para los funcionarios separados y solteros en esta dimensión tienen un puntaje transformado de 18,1, mientras que para los funcionarios casados y en unión libre de 14,1 (7).

Por lo expuesto, se destaca una clara diferencia entre estos dos grupos (profesionales – técnicos y operarios – auxiliares) con respecto a esta dimensión, concluyendo que estarían en mayor riesgo los funcionarios separados y solteros quienes probablemente presenten dificultades con sus grupos primarios de apoyo.

En la variable edad, según Ahola et al, Azofeifa (2016) conforme incrementa la edad se muestran mayores índices de estrés laboral. Ante ello, los autores mencionan que durante la vida laboral, familiar y social se presentan una serie de aumentos y disminuciones en la acumulación de la carga total de situaciones generadoras de estrés en diferentes periodos de la vida; además, la época actual se ve marcada por las crecientes demandas en cuanto a competitividad que conllevan a un aprendizaje continuo y una variabilidad de horarios de trabajo, lo que genera una serie de cambios y alteraciones (síntomas de insomnio, agotamiento emocional, despersonalización) en el ámbito laboral a lo largo de la vida del trabajador (35).

Con respecto a los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, los colaboradores en edades de 30 a 42 años tienen una puntuación transformada de estrés en promedio de 21,32, mientras que las personas en edades de 42 a 68 tienen un puntaje de 21, evidenciando una diferencia no significativa, lo cual indica que la variable edad relacionada con el nivel de estrés no interviene en los trabajadores de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto.

También para destacar en esta variable, el 37% se encuentran dentro de la adultez temprana (20 a 40 años) y el 63% en la adultez intermedia, evidenciando

una población mayoritariamente dentro de las etapas del desarrollo donde se comienzan a sentir deterioros en la salud física (35).

La variable antigüedad en la empresa y en el cargo no puede arrojar datos concluyentes, teniendo en cuenta que la mayoría de los evaluados que corresponde al 93% de la muestra trabajan hace más de 5 años en la entidad indicando que la mayoría de los evaluados ya cuentan con un periodo de aprendizaje amplio de sus actividades.

Dentro de los factores a nivel laboral y extralaboral que intervienen en la salud física y mental de los colaboradores se ha hecho una amplia revisión, iniciando desde la definición de medicina del trabajo de la OIT y OIM, pasando por la conceptualización del riesgo psicosocial como tal y la normatividad asociada al mismo, puesto que han sido concluyentes los efectos de condiciones tales como el apoyo social, la carga laboral, el liderazgo, las demandas del trabajo entre otras en relación a la salud de los trabajadores.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, basa los 4 grupos de dominios con sus respectivas dimensiones en los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Johnson, del modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y a través de ellas se determina el nivel de riesgo psicosocial (7).

El dominio liderazgo y relaciones sociales, alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área y las relaciones sociales que abarca aspectos como la posibilidad de contactos, características de las interacciones, aspectos funcionales de las interacciones como retroalimentación del desempeño, trabajo en equipo y apoyo social, aspectos emocionales y cohesión (7).

Para profesionales y técnicos que aplicaron la forma A y los operarios y auxiliares que aplicaron la forma B del cuestionario de factores de riesgo intralaboral, el nivel de riesgo general es muy alto, las dimensiones tales como características del liderazgo, relaciones en el trabajo y retroalimentación del desempeño se ubican entre riesgo alto y muy alto, indicando que para las 2 niveles existen dificultades con la gestión que realiza el líder de proceso, no se retroalimenta el desempeño y

el apoyo social es limitado, generando dificultades a nivel de clima laboral, disminución del rendimiento y procesos organizacionales poco efectivos (7).

En el dominio control sobre el trabajo, el cual abarca dimensiones tales como claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo, para los funcionarios que aplicaron la forma A tanto como los que aplicaron la forma B, el nivel de riesgo se ubica en muy alto y alto respectivamente.

En la dimensión claridad del rol se evidencia riesgo muy alto para los dos grupos, indicando que la organización no ha dado a conocer al trabajador información suficiente y clara sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (7).

Para analizar esta dimensión es importante tener en cuenta el concepto de empowerment psicológico en el trabajo (EP), que según Spreitzer basándose en la propuesta de Thomas y Velthouse (1990), citado por Orgambidez et al (2017), definen el empowerment psicológico como una motivación intrínseca hacia el trabajo, producto de cuatro cogniciones que favorecen una orientación activa hacia el rol laboral: significado, competencia, autodeterminación e impacto, que modifican la percepción del sujeto respecto de sí mismo y del contexto laboral en el que se encuentra. Estas cogniciones representan una orientación o motivación activa hacia el trabajo (36).

El significado conlleva un alto compromiso y concentración de energía en el trabajo, la competencia se relaciona con el esfuerzo continuado en situaciones laborales difíciles y con el desempeño, la autodeterminación se traduce en interés por el aprendizaje y la perseverancia ante los retos laborales, y el impacto tiene que ver con el desempeño y la constancia (36).

Diversos estudios han observado que la ambigüedad y el conflicto de rol se correlacionan de forma negativa con actitudes en el trabajo tales como la satisfacción laboral y el compromiso, y de forma positiva con la ansiedad, los trastornos psicosomáticos y el burnout (36).

En relación a la satisfacción laboral, dado que el estrés de rol impide a la persona cumplir con sus funciones y lograr sus objetivos por la falta de información y/o pedidos incompatibles, influiría en los sentimientos de placer asociados al trabajo generando evaluaciones negativas del mismo, esto es, bajos niveles de satisfacción laboral (36).

A falta de información en el trabajo, informaciones contradictorias y/o la ausencia de instrucciones claras sobre el rol profesional afectan negativamente a la experiencia de empowerment psicológico en el trabajo. A su vez, bajos niveles de empowerment en el trabajo se relacionan con bajas puntuaciones en satisfacción laboral y bienestar (36).

El empoderamiento y las dimensiones participación y manejo del cambio (nivel de riesgo muy alto para forma A y alto para forma B) y control y autonomía sobre el trabajo (muy alto para forma A), se ven relacionadas, dado que el colaborador al carecer de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, limitación para dar aportes u opiniones sobre el trabajo y limitado margen de decisión, afecta negativamente el empowerment psicológico (36).

El nivel de autonomía para los colaboradores que aplicaron la forma B, es un factor protector, puesto que la calificación de riesgo es baja, por tal razón es una condición de trabajo que promueve la salud y el bienestar del trabajador (6).

Teniendo en cuenta lo anterior se observa que todo lo concerniente a la claridad en cuanto al rol, tareas e impacto del cargo sobre el objetivo de la entidad, debe incluirse en un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial.

Con respecto a la dimensión capacitación, entendida como actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización le brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades, el nivel de riesgo para los funcionarios que aplicaron la forma A y B es de muy alto y alto respectivamente, mostrando un limitado acceso a actividades de capacitación o que estas no cumplen con las expectativas de los colaboradores (7).

La imposibilidad de tener acceso a nuevos conocimientos y limitadas oportunidades para desarrollar habilidades y conocimientos, dimensión que se encuentra en un nivel medio de riesgo para los dos grupos, impactan directamente en la satisfacción laboral y en el nivel de estrés (7).

El dominio demandas del trabajo, el cual se refiere a las exigencias que el trabajo impone a los individuos, de naturaleza cuantitativa, cognitiva o mental, emocional, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo, muestra para los funcionarios que aplicaron la forma A un riesgo alto para todo el dominio, con un nivel de riesgo alto para los dominios: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, demandas de carga mental y consistencia del rol y un nivel de riesgo medio para demandas emocionales, influencia del

trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de la jornada de trabajo (7).

En referencia a las demandas ambientales y de esfuerzo físico percibidas por los colaboradores que aplicaron la forma A de la Secretaría General, las cuales implican un esfuerzo adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador, están relacionadas con las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucra las actividades que se desarrollan (7).

Esta carga física puede generar entre otras patologías, trastornos músculo esqueléticos. Jacukowicz citado por Castillo et al. (2019) encontró que la posibilidad de presentar síntomas musculo esqueléticos en la zona del cuello aumenta a medida que el entorno físico empeora, hay presencia de conflictos interpersonales y se incrementa el estrés en la organización, asimismo, existe correlación entre la intensidad del dolor, el dolor lumbar, de hombro y muñeca con la baja satisfacción en el trabajo y se han determinado los riesgos psicosociales y el estrés como predictores de dolor musculo esquelético (37).

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) de Estados Unidos, establece tres posturas teóricas generales sobre la relación entre los trastornos músculo esqueléticos y los factores psicosociales en el trabajo las demandas psicosociales y el estrés del trabajo pueden producir incremento de la tensión muscular y exacerbar el esfuerzo biomecánico relacionado con la tarea (37).

Todos los funcionarios evaluados que aplicaron la forma A realizan labores administrativas, además, un porcentaje de 70% de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de Pasto tienen una vida sedentaria (12), aumentando el nivel de fatiga muscular y dolor, estas molestias afectan las actividades tanto laborales como extralaborales (37).

Se ha evidenciado en otros estudios del sector la falta de actualización de mobiliario de las entidades públicas, la combinación de muebles equipos y materiales que se han obtenido en diferentes administraciones, la falta de mantenimiento, la disposición inadecuada del mobiliario con relación a los espacios y las fuentes de luz, así como la ausencia de inducción en el ajuste y uso correcto de los materiales y herramientas de trabajo, aumentan la exposición por falta de confort y empeora el riesgo por carga física (37).

En referencia a lo mencionado, los funcionarios de Secretaría General refieren en la encuesta de morbilidad sentida realizada en junio del 2019 dolor en el cuello, dolor en los hombros, dolor en los codos, muñecas o manos, dolor de espalda y de tobillos o pies (12) y en la encuesta de satisfacción del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el 60% de los funcionarios de la Alcaldía mencionan la importancia de gestionar recursos para el mobiliario y mejorar las condiciones de los puestos de trabajo (38).

Continuando con la dimensión demandas cuantitativas, los niveles de riesgo para esta dimensión indican que los profesionales y operarios de la Secretaría General perciben falta de tiempo para ejecutar la totalidad de sus actividades, exceso de trabajo, trabajo bajo presión, esfuerzo de memoria y atención para realizar las actividades, manejo de información excesiva y compleja, trato negativo por parte de usuarios y responsabilidad sobre bienes de alto valor, información confidencial, exigiendo del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, lo cual puede relacionarse con niveles de estrés alto y manifestaciones del mismo en la salud física y mental de los colaboradores (7).

Con respecto a las demandas de carga mental, ya sea por exceso o por defecto, puede tener varias consecuencias negativas en la salud de los trabajadores. Estas consecuencias negativas afectan fundamentalmente a la salud física, a la salud psicológica y social, a su nivel de motivación y satisfacción laboral (39).

En cuanto a la salud física, existen relaciones ente factores psicosociales e indicadores de la salud. A nivel fisiológico, se ha observado que el ritmo de trabajo impuesto, la falta de tiempo para realizar una tarea, la monotonía o la responsabilidad sobre terceros producen un aumento de la secreción hormonal. También se ha comprobado que se produce una disminución de la actividad cerebral de los trabajadores que realizan tareas monótonas (39).

Es importante tener en cuenta la evidente afectación en la vida familiar y social de los profesionales y técnicos y para los operarios y auxiliares (riesgo medio) observando el resultado de la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, que si bien es cierto no ha pasado a riesgo alto y muy alto, estas afectaciones pueden generar respuestas de estrés moderadas.

Esta dimensión específicamente evalúa las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo y como éstas impactan su vida personal y familiar. Volviendo al modelo del estrés de auto imagen, trabajo y sociedad, se evidencia claramente como la falta de apoyo familiar, que puede generar la

afectación a nivel de la vida personal del individuo, aumenta las probabilidades de sufrir altos niveles de estrés (29).

Los altos niveles de responsabilidad y las exigencias inconsistentes y contradictorias o incompatibles durante el ejercicio del cargo, maltrato del público y jornadas de trabajo extendidas son aspectos que también afectan negativamente la salud de los profesionales y técnicos y son un factor de riesgo que puede generar respuestas de estrés ya sean moderadas o graves.

En el dominio demandas del trabajo para los funcionarios que aplicaron la forma B del cuestionario, se pueden evidenciar factores protectores y una calificación general del dominio de riesgo bajo.

Los factores protectores son: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo, indicando que las condiciones de trabajo para los operarios y auxiliares se perciben como adecuadas, el tiempo asignado es el suficiente para dar cumplimiento a las actividades asignadas y estas no implican un esfuerzo importante de memoria y atención, además las jornadas de trabajo no son extenuantes (7).

En el dominio recompensas, para los dos niveles el riesgo es alto, este dominio se relaciona con la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. La recompensa que perciben los trabajadores puede ser: retribución financiera, de reconocimiento del grupo social, trato justo en el trabajo, posibilidad de promoción y aspectos relacionados con seguridad y salud en el trabajo (7).

Para los funcionarios que aplicaron la forma A y B se evidencio un nivel de riesgo alto, con respecto a la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Para los trabajadores que aplicaron la forma A se obtuvo riesgo alto y para la forma B riesgo medio, indicando que no existe sentido de pertenencia, se percibe inestabilidad y los individuos no se sienten a gusto o no están identificados con la tarea que realizan (7).

También el nivel de riesgo obtenido en este dominio y específicamente en la dimensión reconocimiento y compensación, puntuada como alto para la forma A y B, muestra que la confianza, remuneración y valoración que se hace de la contribución de los funcionarios no corresponde con sus esfuerzos y logros, se descuida el bienestar y la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo (7).

Los resultados obtenidos en este dominio se pueden comparar con el modelo del estrés de desequilibrio – esfuerzo – recompensa, el cual marca la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo físico y psicológico que realizan los colaboradores en sus funciones, así como la recompensa. Este modelo menciona que el trabajador al no contar con reciprocidad entre costos y ganancias, provoca emociones y reacciones de estrés relacionadas a esta ausencia (29).

A nivel general, el riesgo psicosocial para la forma A es muy alto y para la B es alto, destacando la importancia de elaborar un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial para intervenir las dimensiones que se encuentran en riesgo alto y muy alto y también la importancia de realizar acciones preventivas en los dominios o dimensiones que se ubiquen en riesgo medio, bajo y sin riesgo con el fin de evitar su crecimiento.

Para el riesgo extralaboral se observa para los profesionales y técnicos un nivel de riesgo alto a nivel general, con una calificación de riesgo alto para las dimensiones comunicación y relaciones interpersonales y características de la vivienda y su entorno y riesgo medio para tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, y situación económica del grupo familiar.

Estos niveles de riesgo indican que los funcionarios pertenecientes a este grupo no tienen tiempo suficiente para descansar después de su jornada laboral, la cantidad de tiempo fuera para compartir con amigos o familiares es limitada, existe relación conflictiva con familiares, la comunicación en su entorno personal es deficiente, se evidencia falta de apoyo social, problemas económicos, condiciones de vivienda no apropiadas para descanso personal, afectación en la vida personal y desplazamientos prolongados al lugar de trabajo (7).

Relacionado con la dimensiones características de la vivienda y su entorno, Londoño et al. (2010) citado por Romero et al. (2016), muestran un panorama donde los problemas de vivienda son un factor de riesgo para la depresión, dado que 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 (40).

También explican que, para 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 (40).

Gutiérrez y García (2005), citado por Romero et al. (2016) destacan las metrópolis actuales como principalmente caracterizadas por una movilidad creciente con mayor número de viajes por persona, incrementando las distancias recorridas en los viajes (40). Adicional a esto, Pasto no ha contado con un modelo planificado de desarrollo urbano (41).

En Pasto existe una constante congestión vehicular debido a falta de cultura vial, estacionamiento en lugares prohibidos, saturación e insuficiencia de la malla vial urbana, falta de política de incentivo al uso de transporte público y alternativo (peatonalización y bicicleta) e invasión del espacio público por parte de la economía informal. Estas condiciones hacen que los tiempos de los viajes hacia los lugares de trabajo u hogares tomen más tiempo, teniendo como consecuencia asociada altos niveles de estrés (41).

Con respecto a la situación económica del grupo familiar Gómez y Rodríguez (1997), citado por Romero et al. (2016) encontraron como un factor importante para la aparición de depresión, 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 (40).

En lo asociado a relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se evidencia claramente que el apoyo social percibido puede ser un desencadenante de estrés, en el modelo de auto imagen, trabajo y sociedad, menciona que estos factores pueden aportar negativamente como estresores a las condiciones de vida del trabajador o de forma positiva como apoyos, para este caso en particular serian un desencadenante (29).

La dimensión tiempo fuera del trabajo, se refiere al tiempo que el trabajador destina a actividades diferentes de las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos y actividades de ocio, esta dimensión se encuentra en riesgo medio para los profesionales y técnicos, lo cual puede generar respuestas moderadas de estrés si no se interviene oportunamente (7).

Según lo planteado por Trenberth (2005) citado por Carazo y Chavez (2015) el ocio y la salud se asocian directamente ya que el ocio es capaz de reducir el estrés que deben enfrentar las personas. Este fenómeno se presenta debido a que el buen uso del tiempo libre es capaz tanto de prevenir problemas de salud y comportamientos riesgosos antes de que ocurran, como de funcionar de estrategia

de afrontamiento cuando ya se han presentado, y de colaborar en un mejor manejo de las situaciones difíciles que ofrece la vida (42).

Según el autor, el ocio además de proporcionar actividades relacionadas con la salud facilita oportunidades de recuperación terapéutica, y estos elementos serían los responsables de su beneficio en el presente ámbito (42).

Si los colaboradores no tienen tiempo suficiente para compartir con su familia y fortalecer sus relaciones sociales y realizar actividades de ocio, se pueden presentar manifestaciones de estrés que afectan la salud y el rendimiento de los funcionarios.

Para los operarios y auxiliares, el nivel de riesgo es medio a nivel general, con una puntuación de riesgo alto para influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, riesgo medio para comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, evidenciando que se exponen a los mismos factores de riesgo los profesionales y técnicos, sin embargo, se presentan dos factores protectores los cuales son: tiempo fuera del trabajo y relaciones familiares.

Esto muestra una condición de trabajo que promueve la salud y el bienestar del funcionario, puesto que, como se había expuesto, el apoyo familiar, social y la posibilidad de disponer el tiempo para actividades familiares, sociales y de ocio, afectan positivamente la salud mental y física.

Mediante la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés, se obtuvo un nivel de estrés alto para los dos grupos evaluados, con un puntaje transformado mayor para los profesionales y técnicos, quienes obtuvieron en promedio 21,9, comparado con los operarios y auxiliares, los cuales puntuaron 20,9.

Este puntaje evidencia que los funcionarios probablemente pueden estar presentando a nivel fisiológico aumento del ritmo cardiaco y de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión muscular, pérdida de la lívido, aumento de los niveles de adrenalina y noradrenalina, incremento de azúcar en la sangre, disminución de la activación del sistema digestivo, aumento de los niveles de corticoides, inhibición del sistema inmunológico (30).

Entre otros síntomas se pueden presentar a nivel cognitivo-emocional preocupación excesiva, dificultar para concentrarse y mantener la atención, desorientación y/o confusión mental, pérdida de la memoria (olvidos y despistes),

disminución de las habilidades de solución de problemas, aumento de la labilidad emocional, incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira, irritabilidad), disminución de la autoestima, aumento de la susceptibilidad y/o vulnerabilidad interpersonal) (29).

Los síntomas a nivel conductual que se pueden presentar son: deterioro de las relaciones interpersonales, agitación motora (hiperactividad), explosiones emocionales, trastornos alimenticios (comer en exceso, falta de apetito), aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias, conflictos familiares, conductas de evitación, aislamiento y retirada social, absentismo laboral, disminución del rendimiento laboral, aumento de la conflictividad laboral (30).

Estos niveles de estrés pueden ser consecuencia de los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los dos grupos de colaboradores, de las 17 dimensiones evaluadas a nivel intralaboral, los profesionales y técnicos tienen un puntaje alto y muy alto en un 88% (15 dimensiones) y un puntaje medio de 12% (2 dimensiones), con un solo factor protector en la dimensión “relación con colaboradores”. Los auxiliares y operarios de las 14 dimensiones evaluadas se exponen al 50% de factores de riesgo con 2 dimensiones en nivel medio y 5 factores protectores.

A nivel extralaboral, los profesionales y técnicos se exponen a 2 factores de riesgo y 5 dimensiones en riesgo medio, los operarios y auxiliares presentan 1 factor de riesgo, 4 dimensiones en riesgo medio y 2 factores protectores.

Es importante destacar la urgencia de la elaboración y ejecución de un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial donde se tomen acciones claras para reducir la exposición a estos factores de riesgo y enseñar a los colaboradores alternativas para el manejo del estrés enfocadas a la resiliencia, desarrollo del buen estado físico, dieta adecuada, manejo del tiempo libre y apoyo de profesionales, también es importante las capacitaciones en manejo de conflictos y liderazgo positivo para los coordinadores (23).

Para el presente trabajo se adjunta una cartilla donde se dan una serie de recomendaciones que pueden ser de utilidad para la entidad en aras de mejorar la salud de los funcionarios de la Secretaría General.

VII. Conclusiones

- Los funcionarios participantes del estudio ocupan mayormente cargos operarios y auxiliares. Se distribuyen de manera equitativa en cuanto a género, el 37% se encuentran dentro de la adultez temprana (20 a 40 años)

y el 63% en la adultez intermedia, lo cual evidencia una población mayoritariamente dentro de las etapas del desarrollo donde se comienzan a sentir deterioros en la salud física.

- La mayoría son solteros o divorciados (67%) y más de la mitad viven en estratos 2 y 3 (78%), la mayoría viven en casa familiar o propia (74%) y casi la totalidad tienen personas a cargo (93%). Teniendo en cuenta estos datos se evidencia apoyo en los grupos primarios y estabilidad la cual se puede ver reflejada como factor protector.
- El 82% de los evaluados llevan trabajando en la Alcaldía por lo menos 6 años y más de la mitad tienen un vínculo laboral con entidad como provisional. Todos residen en pasto Nariño y tienen una jornada laboral de 8 horas, evidenciando que los funcionarios ya han sobrepasado el periodo de aprendizaje en su cargo y la entidad.
- Los funcionarios evaluados se encuentran en niveles altos en factores de riesgo psicosocial intralaboral, medio y bajo para el factor extralaboral y de estrés altos, lo que no está propiciando la salud ni bienestar de los colaboradores y que influye en el rendimiento en su trabajo. Ésta situación debe ser intervenida mediante acciones propias tendientes al mejoramiento de la salud física y mental de los colaboradores.
- Para los profesionales, técnicos, operarios y auxiliares, se evidencio puntajes altos en todos los dominios (demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales y recompensa) exceptuando el dominio demandas del trabajo, el cual tuvo un puntaje bajo para los operarios y auxiliares, mostrando la importancia un sistema de vigilancia epidemiológica y acciones claras a nivel organizacional para intervenir en los factores de riesgo presentados.
- Con respecto al factor extralaboral para los profesionales y técnicos se ubicó en un riesgo medio, mientras que para los operarios y auxiliares en riesgo bajo, mostrando que la mayor fuente de riesgo y desencadenante de manifestaciones de estrés está enfocada en el área intralaboral.
- Los niveles de estrés para profesionales, técnicos, operarios y auxiliares son altos, los cuales se evidencian en manifestaciones de estrés a nivel conductual, cognitivo emocional y comportamental los cuales pueden estar relacionados con la exposición a los factores de riesgo intralaboral expuestos.

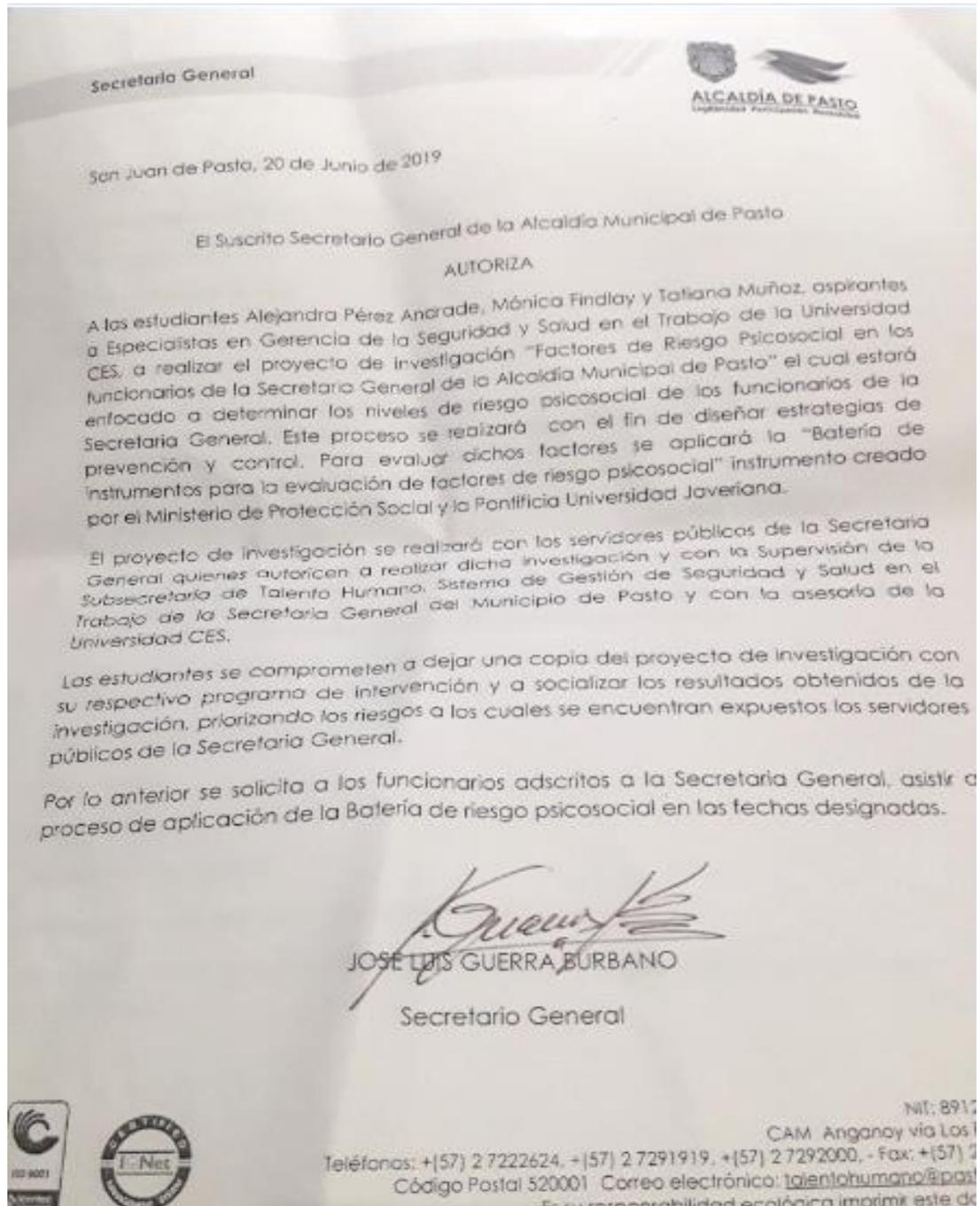
- Los profesionales y técnicos se encuentran expuestos a un número mayor de factores de riesgo que los operarios y auxiliares y también un nivel mayor de estrés.

VIII. Recomendaciones

- Desarrollar un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial con el fin de abordar los factores de riesgo encontrados, para el desarrollo de este sistema debe ser específico, conciso y claro, fechado y firmado por la persona de mayor jerarquía en la entidad, debe ser divulgado y accesible, debe ser revisado periódicamente y estar disponible para personas internas y externas (7).
- Brindar capacitaciones a los trabajadores enfocadas en la identificación de factores de riesgo psicosocial, manejo de estrés, manejo de conflictos, trabajo en equipo y para los líderes de proceso capacitaciones en liderazgo positivo.
- Sensibilizar a los líderes de proceso acerca de la importancia de cuidar la salud y bienestar de los funcionarios con el fin de mejorar la satisfacción, desempeño laboral y productividad en general.
- Crear programas de bienestar donde se involucre al colaborador con su familia, permitiendo así fortalecer la satisfacción laboral.

Anexos

Anexo 1. Carta de autorización de la entidad



Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICACIÓN "BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Yo _____
identificado(a) con cedula de ciudadanía número _____,
de _____ acepto participar en la aplicación de la "Batería de Instrumentos
para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Se me ha informado que haré parte del siguiente protocolo de evaluación
psicométrica:

1. Presentación de los investigadores
2. Aplicación de la carta de información y firma del consentimiento informado
3. Aplicación del cuestionario intra y extra laboral
4. Aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés
5. Aplicación de la ficha de datos generales. El propósito del procedimiento es dar cumplimiento al objetivo del estudio.

Comprendo que mi participación permitirá generar un diagnostico frente a factores de riesgo psicosocial y también me han comentado que se invalidara la prueba si dejo en blanco alguna pregunta, o que tenga marcaciones con doble respuesta. Para mitigar esto tengo presente, que si en el diligenciamiento de algún instrumento tengo alguna duda debo consultarlo a las psicólogas presentes en el momento de la aplicación.

SI: ____ NO: ____

Conozco que el estudio es conducido por Mabell Alejandra Pérez Andrade, identificada con cedula de ciudadanía No. 1004131570, Tatiana Muñoz Paz identificada con cedula de ciudadanía No 1085308211, Mónica Liliana Findlay Ordoñez identificada con cedula de ciudadanía No, 37080473 estudiantes de la Universidad CES de Medellín, quienes me manifestaron el compromiso de proporcionarme información actual durante el estudio aunque esta pueda afectar mi decisión de continuar con la participación en el mismo, además se me comento

que puedo hacer preguntas en cualquier momento y para ello puedo contactarme con los investigadores al teléfono 316 495 56 41.

Mediante el registro de mis datos personales en el diligenciamiento de los formularios, autorizo a las estudiantes de la especialización de gerencia de seguridad y salud en el trabajo y la psicóloga profesional con licencia para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar su proyecto de grado “Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de una entidad pública de pasto en el año 2019”.

Como estipula la ley 1581 del 2012, como titular de la información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción de la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos personales en los casos que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

Corroboro que estoy informado que la presente investigación tiene como objetivo: Determinar los niveles de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y que el informe será totalmente anónimo.

SI: ____ NO: ____

Teniendo en cuenta los parámetros anteriores autorizo a los investigadores del presente estudio utilizar y publicar la información y los resultados que se encuentren bajo la protección de mi identidad y la de los datos de la entidad pública.

El presente documento se firma en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de ____ del año _____

Firma del participante

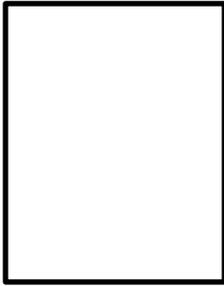
Firma

Nombres y apellidos: _____

Cédula: _____

Día/Mes/Año: ____/____/____

Colocar huella dactilar en caso de limitación para la firma



Huella dactilar

Firma de los testigos

Testigo 1

Firma

Nombres y apellidos: _____

Cédula: _____

Día/Mes/Año: ___/___/___

Relación del testigo con el participante del estudio: _____

Dirección del testigo: _____

Testigo 2

Firma

Nombres y apellidos: _____

Cédula: _____

Día/Mes/Año: ___/___/___

Relación del testigo con el participante del estudio: _____

Dirección del testigo: _____

Firma del profesional con licencia SST responsable del estudio

Firma

Nombres y apellidos: _____

Cédula: _____

Día/Mes/Año: ___/___/___

Anexo 3. Licencia Psicóloga Especialista

	RESOLUCIÓN		
	CÓDIGO: F-PDD05-02	VERSIÓN: 01	FECHA: 11-02-10

Página 1 de 2

(1746) - 110

Por la cual se concede Licencia de Salud Ocupacional como Persona Natural.

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO.
En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por la Resolución No 002318 del 15 de julio de 1996 emanada del Minsalud, hoy Minprotección Social

CONSIDERANDO:

Que **MARIA EUGENIA CABRERA LARA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 36.759.403 de Pasto, Psicóloga de Profesión y Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, solicitó el 29 de agosto de 2011 Licencia en Salud Ocupacional como Persona Natural y para el efecto diligenció el formato SO-1, acreditando la documentación requerida por las normas que regulan la materia.

Que **MARIA EUGENIA CABRERA LARA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 36.759.403 de Pasto, Psicóloga de Profesión y Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, solicitó el 29 de agosto de 2011 Licencia en Salud Ocupacional como Persona Natural y para el efecto diligenció el formato SO-1, acreditando la documentación requerida por las normas que regulan la materia.

Que el Instituto Departamental de Salud de Nariño revisó la documentación requerida, encontrándose en orden y ajustados a derecho y confirmó los servicios que el solicitante puede prestar.

Que el Comité Seccional de Salud Ocupacional previa revisión de documentos, emitió concepto favorable para expedir Licencia para prestar servicios en salud ocupacional en reunión del primero de septiembre de 2011 según consta en el acta del mismo día.

Que el Ministerio de Salud mediante Resolución No. 2318 de 1996 delegó en las Direcciones Seccionales de Salud, la función de expedir Licencias de Salud Ocupacional a personas naturales o jurídicas que oferten servicios en Salud Ocupacional.

Por lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Conceder Licencia en Salud Ocupacional a **MARIA EUGENIA CABRERA LARA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 36.759.403 de Pasto, Psicóloga de Profesión y Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, en los siguientes términos:

TERMINO DE LA LICENCIA: 10 Años.



Visite Nuestra Página web www.idsn.gov.co



Comprometidos con su bienestar

Calle 15 No. 28 - 41 Plazoleta de Bombona - Telefonos 7235514 - 7232260 - San Juan de Pasto

Anexo 4. Carta investigación con fines académicos

Secretaría General

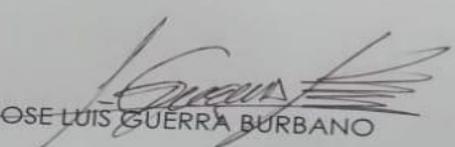
ALCALDÍA DE PASTO
Legitimidad Participación Menores

San Juan de Pasto, 1 de noviembre de 2019

El Suscrito Secretario General de la Alcaldía Municipal de Pasto

INFORMA

Que los resultados obtenidos del proyecto de investigación "Estudio descriptivo de los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Secretaría general de la alcaldía municipal de pasto en el año 2019" el cual tiene como objetivo "Determinar los indicadores de las variables estudiadas en el riesgo psicosocial conforme a la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la Secretaria General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019, con el fin de diseñar estrategias de prevención y control", serán usados solamente con fines académicos, por tal razón, la Alcaldía Municipal de Pasto, renuncia a usar estos datos con otro propósito.


JOSE LUIS GUERRA BURBANO
Secretario General



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 2 7222624, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: talentohumano@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

Bibliografía

- 1 Sanitas. Crisis de Ansiedad. [Online].; 2019 [cited 2019 junio 12. Available from: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia/crisis-ansiedad.html>.
- 2 Ministerio de Salud. Ley 1562 del 2012. [Online].; 2012 [cited 25 junio 2019. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>.
- 3 Dictionaries SOL. Spanish Oxford Living Dictionaries. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 3. Available from: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/adrenalina>.
- 4 Ministerio de Salud. Ley 1616 del 2013. [Online].; 2013 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>.
- 5 Álvarez RF. El síndrome de burnout, síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. [Online].; 2011 [cited 25 junio 2019. Available from: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_1608_11_es.pdf.
- 6 Ministerio de Protección Social. Resolución 2646 del 2008. [Online].; 2008 [cited 25 junio 2019. Available from: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>.
- 7 Ministerio de Protección Social , Pontificia Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, documento técnico completo. [Online].; 2010 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/bateria-de-instrumentos-para-la-evaluacion-del-riesgo-psicosocial>.
- 8 Definición de. Definición de constructo. [Online].; 2014 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://definicion.de/constructo/>.
- 9 Fondo de riesgos laborales. Guías. [Online].; 2015 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/publicaciones/guias/>.
- 1 Puig G, Rubio JL. Manual de resiliencia aplicada España: Gedisa; 2011.

- 1 Ministerio de Trabajo. Decreto 1477 del 2014. [Online].; 2014 [cited 2019 junio 25. Available from: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500.
- 1 Dominguez AM. Diagnóstico de Condiciones de Salud de la Alcaldía Municipal de Pasto en el 2019. Pasto: Alcaldía Municipal de Pasto, Nariño; 2019.
- 1 Saldarriaga AE, Lopez Sierra M, Domínguez Ramírez M. Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia. [Online].; 2015 [cited 2019 junio 25. Available from: http://bdigital.ces.edu.co:8080/jspui/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf.
- 1 Congreso de Colombia. Ley 1010 del 2006. [Online].; 2006 [cited 2019 junio 25. Available from: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html.
- 1 Congreso de la República. Ley 1090 del 2006. [Online].; 2006 [cited 2019 junio 25. Available from: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html.
- 1 Congreso de la República. Ley 1712 del 2014. [Online].; 2014 [cited 2019 junio 25. Available from: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html.
- 1 Ministerio de Trabajo. Decreto 1072 del 2015. [Online].; 2015 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actu+alizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>.
- 1 Ministerio de Salud. Resolución 4886 del 2018. [Online].; 2018 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4886-de-2018.pdf>.
- 1 Ministerio de Trabajo. Resolución 2404 del 2019. [Online].; 2019 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+>

[de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf.](#)

- 2Alcaldía Municipal de Pasto. Sitio web Alcaldía Municipal de Pasto. [Online].; 2019 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestras-dependencias/secretaria-general>.
- 2Alcaldía Municipal de Pasto. Intranet Alcaldía Municipal de Pasto, estructura administrativa. [Online].; 2017 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://www.pasto.gov.co/index.php/estructura-administrativa>.
- 2Alcaldía Municipal de Pasto. Intranet Pasto, visión institucional. [Online].; 2017 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.intranetpasto.gov.co/index.php/nuestra-entidad/vision-institucional>.
- 2Gallego Zuluaga YA, Gil Cardona S, Zepulveda Zapata M. Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. [Online].; 2018 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4229/1/REVISI%C3%93N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%C3%89S%20Y%20DISTR%C3%89S%20DEFINIDOS%20COMO%20REACCI%C3%93N%20HACIA%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LAS%20ESTRATEGIAS%20DE%2>.
- 2Camacho Ramírez A, Mayorga DR. Riesgos laborales psicosociales, perspectiva organizacional, jurídica y social. [Online].; 2016 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>.
- 2Vieco Gomez G, Caraballo Gracia D, Abello Llanos R. Factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad coronaria. [Online].; 2018 [cited 2019 junio 25. Available from: [Factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad coronaria](#).
- 2Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. [Online].; 2016 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>.
- 2Rodríguez Carvajal R, de Rivas Hermosilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. [Online].; 2016 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>.
- 2Felix Verduzco RO, García Hernández C, Mercado Ibarra SM. El estrés en el

- entorno laboral revisión genérica desde la teoría. [Online].; 2018 [cited 2019 junio 25. Available from: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>.
- 2 Lopez Mena L, Campos Alvarez J. Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. [Online].; 2002 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17282/18024>.
- 3 Otero Lopez JM. Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria. [Online].; 2016 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://books.google.com.co/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estr%C3%A9s+laboral+y+burnout+en+profesores+de+Ense%C3%B1anza+secundaria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiumcPTzdTkAhUEmeAKHWdrBc0Q6AEILDAA#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout%20>.
- 3 Gobierno de España. Síndrome de desgaste profesional. [Online].; 2019 [cited 2019 octubre 4. Available from: <https://www.insst.es/-/sindrome-del-trabajador-quemado-burnou-1>.
- 3 Ministerio del Trabajo. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. [Online].; 2014 [cited 2019 octubre 4. Available from: http://www.fasecolda.com/files/1714/4969/7289/Ministerio_del_Trabajo_2014_Protocolo_para_la_determinacion_del_origen_de_las_patologas_derivadas_del_estres_3_Ed.pdf.
- 3 Ministerio de Salud. Resolución 8430 de 1993. [Online].; 1993 [cited 2019 junio 25. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RES/OLUCION-8430-DE-1993.PDF>.
- 3 Congreso de la República. Ley estatutaria 1581 del 2012. [Online].; 2012 [cited 2019 octubre 4. Available from: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html.
- 3 Azofeifa Mora CA, Solano Mora L, Salas Cabrera J, Fonseca Smichtd H. Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público costarricense. [Online].; 2016 [cited 2020 enero 15. Available from: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/mhsalud/article/view/8589>.
- 3 Orgambidez Ramos A, Moura D, de Almeida H. Estrés de rol y empowerment

psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. [Online].; 2017 [cited 2020 enero 25. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v35n1/a09v35n1.pdf>.

3Castillo Ante L, Ordoñez Hernandez C, Calvo Soto A. Carga física, estrés y morbilidad sentida osteomuscularen trabajadores administrativos del sector público. [Online].; 2019 [cited 2020 25 enero. Available from: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4061/5713>.

3Obando V. Encuesta de satisfacción del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Alcaldía Municipal de Pasto 2019. Pasto: Alcaldía Municipal de Pasto, Nariño; 2019.

3Díaz Cabrera MD, Rodriguez Santos C. La carga mental y sus relaciones con el estrés conductual y la satisfacción laboral. [Online].; 2016 [cited 2020 enero 20. Available from: [La carga mental y sus relaciones con el estrés conductual y la satisfacción laboral](#).

4Romero Diaz CH, Beleño NR, Ucros Campo M, Echeverría Gonzales A, Lasprilla Fawcett S. Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. [Online].; 2016 [cited 2020 enero 25. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5571655>.

4Cepeda Bravo M. Página10 - La movilidad en Pasto, no es suficiente la planificación. [Online].; 2015 [cited 2020 enero 25. Available from: <http://pagina10.com/web/la-movilidad-en-pasto-no-es-suficiente-la-planificacion/>.

4Carazo Vargas P, Chavez Castro C. Recreación como estrategia para el afrontamiento del estrés en ambientes laborales. [Online].; 2015 [cited 2020 enero 25. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5391810>.