

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL
Y NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE CEDENAR S.A. E.S.P.
DEL MUNICIPIO DE TÚQUERRES**

JANETH DEL CARMEN JARAMILLO CORAL

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD CESUN
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL
Y NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE CEDENAR S.A. E.S.P.
DEL MUNICIPIO DE TÚQUERRES**

JANETH DEL CARMEN JARAMILLO CORAL

**Trabajo de grado para optar el título de
Especialista en Salud Ocupacional**

**ASESORA:
Esp. CLAUDIA MERCEDES CALVACHE CABRERA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD CESUN
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son
responsabilidad exclusiva de los autores”**

**Artículo 1° del Acuerdo n° 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable
Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, 22 de abril de 2013

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres. Para ello, se utilizaron los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, formas A y B, y el cuestionario de estrés, tercera versión, obteniendo como resultado la presencia de factores psicosociales intralaborales con niveles de riesgo muy altos en dominios como liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo y recompensas; asimismo, se obtuvo niveles de estrés muy altos. Por consiguiente, se propone a la empresa implementar acciones de intervención y control específicas de los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés identificados como prioritarios, para mejorar las condiciones de salud física y mental de los trabajadores.

PALABRAS CLAVE

Riesgo, Factor de riesgo, Factor de riesgo psicosocial, estrés.

ABSTRACT

This research aims to identify intralaboral psychosocial risk factors and stress levels, among workers in CEDENAR A.S. P.S.E., headquarter of city of Túquerres. For this purpose were used the instruments of Ministry of Social Protection psychosocial risk battery, A and B forms, and the third version stress questionnaire, resulting in the presence of intralaboral psychosocial factors with very high levels of risk, in domains as leadership and social relationships at work, work demands and rewards; also it was obtained very high stress levels. Consequently, it is proposed to the enterprise to implement specific actions of intervention and control of the psychosocial risk factors and stress levels identified as priority, in order to improve the physical and mental health of workers.

KEYWORDS

Risk, risk factor, psychosocial risk factor, stress.

CONTENIDO

	pág.
0. INTRODUCCIÓN	13
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. MARCO REFERENCIAL	18
4.1 MARCO TEÓRICO	21
4.1.1 El análisis psicosocial de puesto de trabajo	22
4.1.2 Condiciones intralaborales	22
4.1.3 Dominios y dimensiones intralaborales	23
4.1.4 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo	24
4.2 MARCO CONTEXTUAL	27
4.2.1 Misión	28
4.2.2 Visión	28
5. DISEÑO METODOLÓGICO	29
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
5.1.1 Diseño descriptivo	29
5.2 UNIVERSO O POBLACIÓN	29
5.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	29
5.3.1 Ficha de datos generales	29

5.3.2 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Formas A y B	29
5.3.3 Cuestionario para la evaluación de estrés Tercera versión	31
5.3.4 Población investigada	32
5.3.5 Procedimiento	32
5.4 MÉTODO DE ANÁLISIS	33
6. RESULTADOS Y ANÁLISIS	34
6.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y OCUPACIONAL	34
6.2 EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A NIVEL DE DOMINIOS EN EL GRUPO DE PROFESIONALES Y TÉCNICOS FORMA A	38
6.2.1 Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dimensiones en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	40
6.3 EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A NIVEL DE DOMINIOS EN EL GRUPO DE AUXILIARES Y OPERARIOS FORMA B	46
6.3.1 Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dimensiones en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	48
6.4 EVALUACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS GRUPOS DE TRABAJO FORMAS A Y B	55
6.5 MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	58
6.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
7. CONCLUSIONES	63
8. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	70

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Dominios y dimensiones Forma A	30
Cuadro 2. Dominios y dimensiones Forma B	31
Cuadro 3. Categorías de síntomas y cantidad de ítems	31
Cuadro 4. Trabajadores de CEDENAR del municipio de Túquerres	32

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Cargo	34
Gráfico 2. Género	34
Gráfico 3. Edad	35
Gráfico 4. Nivel de escolaridad	35
Gráfico 5. Estado civil	36
Gráfico 6. Antigüedad en la empresa	36
Gráfico 7. Tipo de vivienda	37
Gráfico 8. Estrato de servicios públicos	37
Gráfico 9. Número de personas a cargo categórico	38
Gráfico 10. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	39
Gráfico 11. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	40
Gráfico 12. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “control sobre el trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	42
Gráfico 13. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	43
Gráfico 14. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en el grupo de profesionales y técnicos Forma A	45
Gráfico 15. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	47

Gráfico 16. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	48
Gráfico 17. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “control sobre el trabajo” en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	50
Gráfico 18. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “demandas del trabajo” en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	52
Gráfico 19. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “recompensas” en el grupo de auxiliares y operarios Forma B	54
Gráfico 20. Niveles de estrés - trabajadores profesionales, técnicos auxiliares y operarios	55
Gráfico 21. Niveles de estrés en profesionales y técnicos	56
Gráfico 22. Niveles de estrés en auxiliares y operarios	57

TABLA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Consentimiento informado	70
Anexo B. Ficha técnica del cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral	71
Anexo C. Ficha técnica del cuestionario para la evaluación de estrés Tercera versión	72

GLOSARIO

Se consideran algunas definiciones referidas en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Modulo VI, 2010, del Ministerio de la Protección Social, y en la Resolución 002646 de 2008, Capítulo I, Artículo 3:

CONDICIONES DE TRABAJO: todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios o conocimientos.

DIMENSIÓN: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen a un solo factor.

DOMINIO: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales.

ESTRÉS: respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento por adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

FACTOR DE RIESGO: posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

INTENSIDAD: es uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial. Se refiere a la carga o peso del factor de riesgo presentado por el potencial del daño que genera la exposición, el cual se estima mediante la identificación y análisis que realiza el experto de los efectos más probables, en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral o familiar del trabajador.

PARTICIPANTES EN EL GRUPO FOCAL: personas que comporten características similares u homogéneas en relación con el trabajo (área, sección, dependencia, etc.)

RIESGO: probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

VALORACIÓN DEL FACTOR DE RIESGO: estimación de la carga o peso que tiene el factor psicosocial para causar riesgos en la salud y afectaciones negativas en la vida social, familiar y laboral del trabajador, la cual está determinada por la frecuencia de presentación y la intensidad de la exposición.

INTRODUCCIÓN

El trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre, también cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas, para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa.

Los factores psicosociales influyen en todos los seres humanos, y cuando alguno de estos es alterado, pueden llegar a desestabilizarlos. Se es consciente de la necesidad que siente el trabajador de relacionarse con su entorno familiar y laboral, integrando barreras protectoras que utiliza para enfrentarse a los cambios que suceden a su alrededor y poder llevar una calidad de vida óptima.

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud física, psíquica o social del trabajador, como al desarrollo de su trabajo. Una vez que el área de salud ocupacional comenzó a abordar la relación salud mental y trabajo, se fue haciendo entre los empresarios y trabajadores de obligado cumplimiento; más aún con lo estipulado en la Resolución 1016 de Marzo de 1989, Artículo 11, de los antiguos Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, donde se considera tanto la intervención del subprograma de higiene en la identificación de los agentes de riesgo en el trabajador, como los psicosociales.¹ Por su parte, el Decreto 1832 de 1994 que adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1°, que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del

¹ República de Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud. Resolución 1016 del año 1989, marzo 3, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. En: Compendio de normas legales sobre salud ocupacional. Colombia: ARSEG; 2011.

miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.²

El estrés es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo; de hecho, se lo ha caracterizado como la pandemia del siglo XXI.³ El estrés debe ser comprendido como una reacción entre el individuo y su entorno, evaluada por el individuo como amenazante, o de peligro para su bienestar, lo cual permite dar una valoración positiva o negativa a los eventos, frente a los que interactúa y reacciona de manera psicofisiológica. La evaluación de un entorno como estresante puede ser también fuente de amenazas para el bienestar físico, disminución de la autoestima y falta de compromiso con las metas y objetivos, tanto a nivel personal como a nivel profesional, entre otros. Pero las consecuencias del estrés ocupacional van más allá del punto individual, pues también repercuten a nivel organizacional en el ausentismo, la baja productividad y el abandono del puesto de trabajo.

Según José Antonio Ayuso Marente⁴, el término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés han definido a éste como respuesta general inespecífica, como acontecimiento estimular o como transacción cognitiva persona-ambiente. El estrés, sus causas, su afrontamiento y consecuencias están determinados por la propia personalidad y circunstancias ambientales, la estructura cognitiva individual y la capacidad de resistencia.

De acuerdo a los postulados anteriores sobre los factores de riesgo psicosocial y el estrés, estos se constituyen como factores que deben ser evaluados, analizados e intervenidos cuidadosamente, dado el impacto que tienen en todas las esferas de la vida de una persona. Es así como la presente investigación contempla estos factores como sus objetivos de estudio, en donde se identificarán los factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés presentes en el ámbito laboral. Para ello, se caracterizará la población sociodemográfica y ocupacional, se determinarán los factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés presentes en los trabajadores y se propondrán medidas preventivas y correctivas que vayan en pro del mejoramiento de la salud física y mental de los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres.

² República de Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto 1832 del año 1994, agosto 3, Por el cual adopta la tabla de enfermedades profesionales. Santafé de Bogotá D.C.: Diario Oficial No. 41.473; 1994.

³ Peiró Silla J M. Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. [Sitio en internet]. España: Instituto valenciano de estudios económicos; 2009. Disponible en: http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

⁴ Ayuso Marente J A. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. [Sitio en internet]. España: Revista Iberoamericana de Educación; 2012. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La seccional de CEDENAR S.A. E.S.P. de Túquerres en la actualidad cuenta con una planta de personal integrada por 46 trabajadores: 41 hombres y 5 mujeres, en edades comprendidas entre los 22 y los 55 años de edad. En su mayoría cumplen funciones de tipo operativo, como mantenimiento del sistema de distribución de redes de energía eléctrica, por lo cual, su área de trabajo es en campo abierto como vías de tránsito y peatonales.

Desde el área de salud ocupacional se viene recibiendo desde algún tiempo inconformidades asociadas a carga laboral, horarios extensos, carga física e inestabilidad laboral; elementos caracterizados como factores de riesgo psicosocial intralaboral, los cuales podrían estar asociados con los niveles de ausentismo laboral por incapacidades médicas, coligados a episodios de estrés.

Por lo anterior, se hace necesaria la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés, que permitirá proponer medidas preventivas y correctivas, en busca de mejores condiciones de trabajo, y por ende de salud, comprendiendo que los factores de riesgo psicosocial actualmente son fuente de observación, análisis e intervención por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.

Todo lo expuesto anteriormente conlleva a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Seccional Túquerres?

2. JUSTIFICACIÓN

Desde que el hombre ha buscado los medios de producción para su subsistencia, ha estado expuesto a diferentes factores de riesgo; sin embargo, con el tiempo y el desarrollo de las tecnologías nuevas condiciones de trabajo se presentan, las cuales exigen mayor competitividad, mayores exigencias de productividad, de esfuerzo físico, mental, presiones emocionales, responsabilidades, etc. Aspectos que pueden afectar o beneficiar al hombre, otorgándole salud o enfermedad; convirtiéndose en factores de riesgo psicosocial.

El factor de riesgo psicosocial puede repercutir negativamente tanto a nivel organizacional como a nivel personal, reflejándose en la baja productividad y ocasionando accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, entre otros, que afectan la salud física, psíquica y social y ocasionan estrés y múltiples circunstancias que afectan a casi todas las esferas de interacción del trabajador.

En el caso particular de los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del Municipio de Túquerres, la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial intralaboral altera la productividad, debido al ausentismo por enfermedades que pueden estar relacionadas con el estrés laboral.

Por ende, la identificación de los factores de riesgo psicosocial en CEDENAR S.A. E.S.P. Seccional Túquerres permitirá mejorar las condiciones del ambiente de trabajo de sus empleados, optimizando el beneficio que la empresa recibe de ellos, ayudará a establecer de igual modo factores protectores de salud física, mental y emocional de los trabajadores, y a instaurar planes de acción en pro del bienestar integral del trabajador y la organización, y contribuirá en el cumplimiento efectivo de los requisitos legales del Ministerio de Salud y Protección Social.

Esta propuesta investigativa se gestó a partir de la observación de la dinámica laboral y de las inconformidades manifestadas por los trabajadores de la seccional de forma verbal a la Coordinación del área de Salud Ocupacional, asociadas a carga laboral, horarios extensos, carga física e inestabilidad laboral; elementos caracterizados como factores de riesgo psicosocial intralaborales, y el interés por investigar dichas solicitudes, a fin de estructurar un plan de acción, puesto que en la seccional Túquerres no se han realizado estudios similares.

El presente estudio, de igual manera, se desarrollará como trabajo de grado para optar el título de Especialista en salud Ocupacional, servirá de apoyo bibliográfico a estudiantes de la especialización y otras carreras afines, aportará al fortalecimiento del área de Salud Ocupacional de CEDENAR S.A. E.S.P. y brindará la posibilidad a los trabajadores de la seccional Túquerres a mejorar en su vida laboral.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los niveles de estrés en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar demográficamente y ocupacionalmente la población estudiada.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, presentes en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres.
- Identificar los niveles de estrés de los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres.
- Proponer a la Empresa medidas preventivas y correctivas que vayan en pro del mejoramiento de la salud física y mental de los trabajadores en su ambiente laboral.

4. MARCO REFERENCIAL

Con el fin de interiorizar el concepto de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral e identificarlos en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P., seccional Túquerres, se retomaron varios autores e investigadores que en los últimos años han abordado dicha temática, implementando diferentes formas y métodos de identificación y evaluación. Más allá de encontrar la causa que genera el estrés laboral, concepto que se emplea como sinónimo cuando se nombra el riesgo psicosocial, siendo ésta la enfermedad que según varios reportes oficiales de las ARL y entidades de salud, han tenido un mayor crecimiento en las consultas ocupacionales. Por lo tanto, el marco de referencia parte de revisar el concepto, la exploración conceptual, que continúa con la documentación de los factores psicosociales, la identificación y la propuesta de medidas preventivas y correctivas.

El estudio de los factores de riesgos psicosocial es importante para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general. A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano en los ámbitos tanto sociales como laborales. El artículo 25 de la Constitución Política de Colombia contempla al trabajo como un derecho fundamental y una obligación social, que goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado.⁵ Asimismo, el Código Sustantivo del Trabajo plantea de modo general, que incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores (Artículo 56), y en su Artículo 57, se obliga al empleador a “procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales, de forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”.⁶ De igual manera, en el Artículo 58, numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención e información de los trabajadores, cuando se encuentren en situaciones de riesgo, que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

El estado colombiano a través del Ministerio de Protección Social, decreta la Resolución 002646 de 2008, abordando el tema de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, estableciendo acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de dichos riesgos, teniendo por objeto el “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores

⁵ Constitución Política de Colombia. Sexta edición. Bogotá: Editorial Leyer; 1996.

⁶ República de Colombia. Código Sustantivo del Trabajo. [Sitio en internet]. Senado de la República de Colombia; 2012. Disponible en:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html

a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo”.⁷

En el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, se señala como objeto de la salud ocupacional el proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros, derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo. En los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales. En el Decreto 1832 de 1994 y en el Decreto 2566 de 2009 se adoptan las tablas de enfermedades profesionales y se señalan patologías causadas por estrés en el trabajo.

Las organizaciones dentro de su estructura y planes estratégicos cuentan con el área de Talento Humano, siendo esta en la mayoría de las entidades Colombianas la encargada de la salud ocupacional y del bienestar de todo el personal que labora directa e indirectamente en las empresas.

La salud ocupacional se centra en muchas ocasiones en reducir los accidentes de trabajo y ausentismo, dejando de lado la prevención de factores de riesgos como los es el psicosocial, ergonómico, físico, locativo, etc., los cuales, si no son abordados, afectan la salud e integridad de los trabajadores y el equilibrio de la empresa, impactando la dinámica laboral, reflejándose en renuncias de trabajadores competentes, rotación, incapacidades por enfermedad profesional, bajo rendimiento, suicidio e insatisfacción.

Este tema se soporta con decretos, resoluciones y tratados como inicialmente se mencionó, sobre todo con la Resolución 002646 de 2008, puesto que a través de esta, se percibe que en nuestro país se están preocupando por los seres humanos que laboran; velando por todos los trabajadores, no sólo por los que están expuestos a riesgos de alto nivel, como lo es el mecánico, eléctrico, biológico o químico, sino también por aquellos que pueden generárseles complicaciones en la salud física y mental. No obstante, en las empresas se desconoce esta resolución y de hecho, pasan por alto las medidas y recomendaciones que plantea.

⁷ República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 002646 del año 2008, julio 17, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [Sitio en internet]. Alcaldía Mayor de Bogotá; 2008. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Los factores psicosociales como lo es la sobrecarga de trabajo, la calidad de liderazgo, la condiciones de los puestos de trabajo, la asignación de tareas, la compensación salarial, jornada del trabajo, características de la organización, tiempo de descanso, compromiso, relación con compañeros y superiores, pueden ser individuales, extralaborales e intralaborales, soportados en la misma resolución 002646, donde se mencionan la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. De igual manera, Gloria H. Villalobos define que los factores psicosociales son:

Condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico.⁸

Además, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) denomina factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

La concepción de riesgo psicosocial no va a variar mucho de un lugar a otro y siempre se tendrá en cuenta elementos tanto del contexto propio donde se desarrolla el trabajo, como del entorno social que rodea a cada individuo, y por supuesto de sus rasgos de personalidad y experiencias vitales, que luego se convierten en situaciones moderadoras del estrés, es decir, que configuran la realidad, las experiencias estresoras y los modos de afrontarlas.

⁸ Villalobos Fajardo G H. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo [Presentación PPT en internet]. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana; 2011. Disponible en: http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1209241370078_1572062937_7975/

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés representa el precursor o antecesor del efecto que se pretende evitar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de la salud mental y músculo-esqueléticos. También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas) y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo.

Otro factor relacionado con los factores de riesgo psicosocial es el estrés, cuyo término proviene de la física y la arquitectura, y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto que puede deformarlo o romperlo. En psicología, el estrés suele hacer referencia a situaciones que implican demandas fuertes para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

A lo largo del tiempo el estrés ha sido abordado desde las diferentes áreas de interacción de las personas. Sven Hernberg⁹ analiza el estrés desde el ámbito laboral y lo conceptualiza como un proceso en el que las fuentes individuales y ambientales del estrés (sobrecarga laboral, trabajo por turnos, etc.) se asocian con una variedad de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales. Estas respuestas a corto y largo plazo están potencialmente moderadas por un número de factores clave como el apoyo social, la personalidad, las características biofísicas, y la predisposición genética.

Por lo anterior, el estrés laboral se constituye como una fuente importante de análisis e intervención en el contexto laboral, ya que permite la identificación de las demandas físicas y emocionales del trabajador y la posibilidad de estructurar planes asertivos de intervención, en busca de mejorar la calidad de vida laboral.

4.1 MARCO TEÓRICO

A continuación se consideran algunas definiciones referidas en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial 2010, del Ministerio de la Protección Social.

⁹ Hernberg S. Introducción a la epidemiología ocupacional. Madrid: Ediciones Díaz Santos S. A.; 1995.

4.1.1 El análisis psicosocial de puesto de trabajo. Este valora a profundidad el dominio “demandas sobre el trabajo”, compuesto por las siguientes dimensiones: “demandas cuantitativas”, “demandas de carga mental”, “demandas emocionales”, “exigencias de responsabilidad del cargo”, “demandas ambientales y de esfuerzo físico”, “demandas de la jornada de trabajo” y “consistencia del rol”.

4.1.1.1 Dimensión. Agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un solo factor. El modelo sobre el que se basa el instrumento de recolección de información usado en la presente investigación. Reconoce diecinueve dimensiones o factores psicosociales intralaborales, reunidos en cuatro dominios.

4.1.1.2 Dominio. Conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. Se evaluarán cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: “demandas, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa”.

4.1.1.3 Frecuencia de presentación. Uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial, que se refiere a la cantidad de veces que se presenta la condición riesgosa.

4.1.1.4 Intensidad. Es uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial. Alude a la carga o peso del factor de riesgo representado por el potencial de daño que genera la exposición, el cual se estima mediante la identificación y análisis que realiza el experto de los efectos más probables, en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral o familiar del trabajador.

4.1.1.5 Puesto de trabajo. Conjunto de actividades, funciones y responsabilidades que caracterizan la realización de un trabajo particular en una empresa; de igual forma, contempla el espacio físico donde se lleva a cabo y su jornada habitual. Un puesto puede ser ocupado por uno o más trabajadores.

4.1.1.6 Valoración del factor de riesgo. Estimación de la carga o peso que tiene el factor psicosocial para causar riesgos en la salud y afectaciones negativas en la vida social, familiar y laboral del trabajador, la cual está determinada por la frecuencia de presentación y la intensidad de la exposición.

4.1.2 Condiciones intralaborales. Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización, que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Según los modelos de demanda–control–apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo– recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005), se identifican 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. Los dominios son: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

4.1.2.1 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.

4.1.2.2 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 de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

4.1.2.3 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.

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

4.1.2.4 Recompensa. 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.

4.1.3 Dominio y dimensiones intralaborales.

4.1.3.1 Demandas del trabajo. Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

4.1.3.2 Control. Autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.

4.1.3.3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados).

4.1.3.4 Recompensa. Reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

4.1.4 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

4.1.4.1 Demandas cuantitativas. Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo.

4.1.4.2 Demandas de carga mental. Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

4.1.4.3 Demandas emocionales. Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y, b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

4.1.4.4 Exigencias de responsabilidad del cargo. Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

4.1.4.5 Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de los tipos: físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

4.1.4.6 Demandas de la jornada de trabajo. Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

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

4.1.4.8 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

4.1.4.9 Control y autonomía sobre el trabajo. Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

4.1.4.10 Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

4.1.4.11 Participación y manejo del cambio. Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

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

4.1.4.13 Capacitación. Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

4.1.4.14 Características del liderazgo. Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

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

4.1.4.16 Retroalimentación del desempeño. Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

4.1.4.17 Relaciones sociales en el trabajo. Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con: otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

4.1.4.18 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

4.1.4.19 Reconocimiento y compensación. Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en

el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

4.1.4.20 Riesgo. La palabra riesgo significa la probabilidad de que un objeto, material, sustancia, equipos o fenómeno, pueda potencialmente desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad del trabajador. Cuando la probabilidad de aparición de riesgo depende de su eliminación o control, porque es predecible, se estaría hablando de un factor de riesgo.

4.1.4.21 Factor de riesgo psicosocial. Son los derivados de las condiciones no materiales de trabajo. También conocidos como de la forma y organización de trabajo. Son los aspectos relacionados con el proceso administrativo. La gestión del personal, las políticas organizacionales, contenido de trabajo y la realización de la tarea las cuales crean condiciones favorables o propicios para la ocurrencia de accidentes y daños de salud.

4.1.4.22 Repetitividad. Actividad con un ciclo cortó, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo.

4.1.4.23 Monotonía. Esta caracterizada por la acumulación de operaciones repetitivas, la reducción de la iniciativa personal (la organización del trabajo no requiere prácticamente de ninguna decisión por parte del operador) y la limitación de los contactos humanos (el tipo de trabajo deja pocas posibilidades para el intercambio personal). Las actividades monótonas solicitan las facultades de la persona de forma unilateral, de lo que resulta una fatiga más rápida e incluso la aparición de depresiones físicas y psíquicas.

4.1.4.24 Altos ritmos de trabajo. Es la exigencia de una velocidad y rapidez excesiva en la ejecución de las tareas, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo, sin perjudicar la producción.

4.2 MARCO CONTEXTUAL

La razón social de la empresa en la que se realizará la investigación es CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO (CEDENAR) S.A. E.S.P. Su sede principal se encuentra ubicada en la calle 20 No. 36-12 en la ciudad de Pasto. La empresa cuenta con tres sedes en la ciudad de Pasto y 7 sedes distribuidas en todo el departamento de Nariño, así: Ipiales, Túquerres, Sandoná, La Cruz, San Pablo, La Unión y Tumaco, siendo Túquerres la sede en la cual se desarrollará la investigación.

CEDENAR S.A. E.S.P. es una Empresa de Servicios Públicos. Su actividad económica es generar, distribuir y comercializar energía eléctrica. Su misión y visión son:

4.2.1 Misión. Generar, distribuir, y comercializar la energía eléctrica para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y fomentar el desarrollo económico y social de la región.

4.2.2 Visión. CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A.E.S.P. será una empresa competitiva, enfocada al cliente y generadora de valor para sus accionistas.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de tipo cuantitativo ya que permite examinar los datos de forma científica, o más específicamente, en forma numérica, con la ayuda de herramientas del campo estadístico.

5.1.1 Diseño descriptivo. Este diseño nos ayuda a realizar una investigación descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

5.2 UNIVERSO O POBLACIÓN

El total de los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Túquerres es de 46 personas. Se desarrollará el estudio con el total de la población.

5.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

5.3.1 Ficha de datos generales. Contiene información general e información ocupacional del trabajador como nombre completo, sexo, año de nacimiento, estado civil, año de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia actual, estrato, tipo de vivienda, personas que dependen económicamente del trabajador, lugar donde trabaja actualmente, años que trabaja en la empresa, nombre del cargo en la empresa, tiempo en el cargo, área o sección en la que trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo al día, y tipo de salario.

5.3.2 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B. Instrumento diseñado por el Ministerio de la Protección Social para evaluar condiciones propias del trabajo de su organización y del entorno en que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios, y a su vez estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaborales.

Para la Forma A se orienta a personas que ocupan cargos de Jefatura que se caracterizan por tener personas a cargo y responsables de gestión, y

profesionales o técnicos en los cuales existe dominio de una técnica o destreza particular en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía; en sus funciones esta la toma de decisiones basándose en su dominio profesional o técnico sin embargo no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas, las preguntas y resultados de una determinada sección o supervisión de otras personas.

Cuadro 1. Dominios y dimensiones Forma A

DOMINIOS	DIMENSIONES
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño • Relación con los colaboradores
Control sobre el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad del rol • Capacitación • Participación y manejo del cambio • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades de conocimientos • Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas emocionales • Demandas cuantitativas • Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral • Exigencias de responsabilidad del cargo • Demandas de carga mental • Consistencia del rol • Demandas de la jornada de trabajo
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza • Reconocimiento y compensación
Fuente Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Ministerio de la Protección Social. Julio de 2010	

Para la Forma B se orienta a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios. Aquí se requiere conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo que su actividad laboral está guiada de acuerdo a las instrucciones dadas por un nivel superior. Los cargos de Operarios implican la no existencia de un conocimiento especial; por ello, el trabajador sigue instrucciones precisas de su superior.

Cuadro 2. Dominios y dimensiones Forma B

DOMINIOS	DIMENSIONES
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño
Control sobre el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad del rol • Capacitación • Participación y manejo del cambio • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades de conocimientos • Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas emocionales • Demandas cuantitativas • Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral • Demandas de carga mental • Demandas de la jornada de trabajo
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza • Reconocimiento y compensación
Fuente Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Ministerio de la Protección Social. Julio de 2010	

Teniendo en cuenta el cuestionario en sus dos formas, y una vez analizados los cargos existentes en CEDENAR S.A. E.S.P. Seccional Túquerres, se aplicaron 7 cuestionarios en forma A y 39 cuestionarios en forma B.

5.3.3 Cuestionario para la evaluación de estrés Tercera Versión. Es un instrumento diseñado por el Ministerio de la Protección Social para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales. El número de ítems según categoría de síntomas se clasifica así:

Cuadro 3. Categoría de síntomas de estrés y cantidad de ítems

CATEGORÍA	CANTIDAD DE ÍTEMS
Síntomas Fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas Intelectuales y Laborales	10
Síntomas Psicoemocionales	9
Total	31
Fuente Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión. Ministerio de la Protección Social. 2010	

5.3.4 Población investigada.

Cuadro 4. Trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres

PERSONAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL
Directivo	1		1
Profesional	1	2	3
Auxiliares	3	2	5
Técnico	3		3
Operarios	33	1	34
Total	41	5	46

Fuente: Censo 2012, realizado por el área de Recurso Humano de CEDENAR S.A. E.S.P.

5.3.5 Procedimiento. La presente investigación se realiza con la población total, en este caso, los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Seccional Túquerres. Se trabajará mediante un enfoque cuantitativo que nos permitirá inferir mas allá de los datos, usando la recolección de estos para probar las hipótesis que resulten del análisis de la información recolectada mediante los instrumentos a usar, en este caso, los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés de la batería del Ministerio de la Protección Social; el estudio será de tipo descriptivo, lo que permitirá especificar propiedades importantes de la población estudiada, además de medir y evaluar aspectos dimensionales de la situación a investigar, seleccionando, midiendo y describiendo cada factor a investigar, en este caso los factores psicosociales intralaborales y el estrés laboral en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. La población estudiada son hombres y mujeres entre los 22 años y 55 años de edad, siendo 42 hombres y 4 mujeres, los cuales en su mayoría desempeñan cargos de tipo operativo. Teniendo en cuenta que la planta de personal está conformada por un cargo directivo, tres cargos profesionales, tres cargos técnicos, 34 operarios y 5 auxiliares.

Para la recolección de información se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formatos A, a 7 trabajadores (Jefatura, profesional, y técnico) y formato B, a 39 trabajadores (Operarios y auxiliares) y el cuestionario para evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a todo el personal, el día 16 de noviembre de 2012, en la ciudad de Túquerres, en las instalaciones de CEDENAR S.A. E.S.P., previa lectura de las condiciones de confidencialidad, uso de la información y firma del consentimiento informado. La aplicación de los cuestionarios inició con una presentación del proyecto de investigación, sus objetivos y alcances; una explicación de los conceptos a trabajar (riesgo psicosocial, riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral) y de los instrumentos a aplicar con la norma que los soporta. Se continuó aplicando la ficha de datos generales; se entregó a los trabajadores el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formatos A y B según el nivel del cargo y el cuestionario para la evaluación del estrés. Durante el proceso de aplicación se respondieron las preguntas realizadas por algunos trabajadores sobre la forma de respuesta, y al finalizar la aplicación, se recolectaron los cuestionarios, se agradeció por el tiempo, el aporte y la colaboración; clarificando que una vez analizada la información se darán a conocer los resultados de la investigación y el plan de acción, y se reforzaron las condiciones de confidencialidad y uso de la información.

5.4 MÉTODO DE ANÁLISIS

Para el análisis de la información recolectada a través de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, de la cual se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B, el cuestionario para la evolución de niveles de estrés y ficha de datos generales con variables sociodemográficas y ocupacionales. Esta información fue analizada mediante el aplicativo adjunto a la Batería de Riesgo Psicosocial y el programa SPSS versión 2.0. Este programa permitió establecer tablas de frecuencia, logrando identificar los niveles de riesgo intralaboral de cada dominio con sus dimensiones; se pudo obtener los niveles de estrés, identificando sus categorías; asimismo se pudo identificar a la población sociodemográfica y ocupacional en los 46 trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres.

6. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y OCUPACIONAL

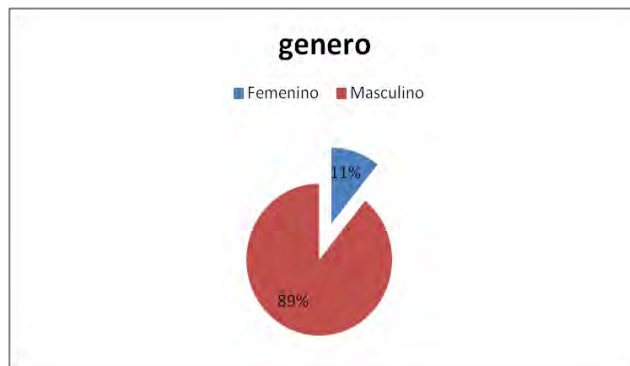
De acuerdo a las tablas de frecuencia de los 46 trabajadores, el 15%, es decir 7 trabajadores, tienen cargos de profesionales y técnicos a quienes se les aplico la forma A, y el 84.8%, es decir 39 trabajadores, tienen cargos de auxiliares y operarios, a quienes se aplico la forma B.

Gráfico 1. Cargo



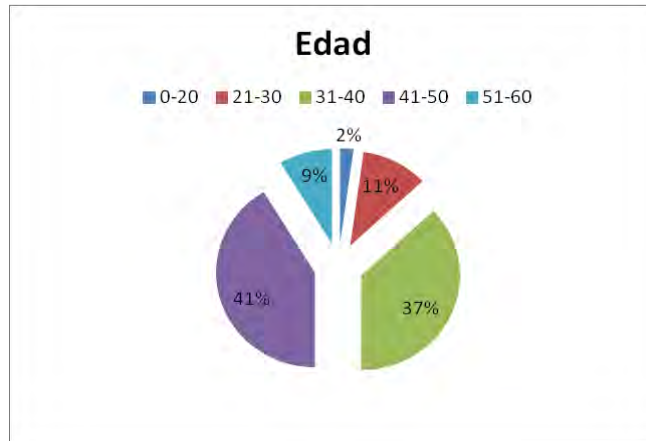
Entre los cargos, encontramos que un 15% corresponde a profesionales y técnicos y un 85% a auxiliares y operarios.

Gráfico 2. Género



Encontramos que el 89% de los trabajadores que laboran en la empresa son hombres, y sólo el 11% son mujeres.

Gráfico 3. Edad



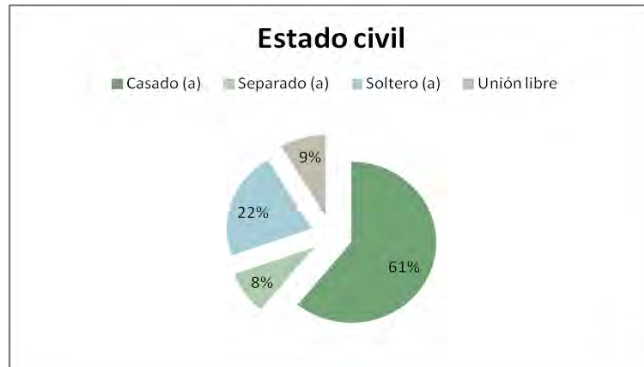
Se evidencia que el 41% de los trabajadores se encuentran entre los rangos de 41 a 50 años, mientras que el 2% se encuentra entre los 0 y 20 años.

Gráfico 4. Nivel de escolaridad



En el nivel de escolaridad, encontramos que el 37% de los trabajadores realizaron el bachillerato completo; el 24% hicieron un técnico o tecnológico completo; el 18% terminaron la carrera profesional; un 4% realizaron su posgrado completo, y un 4% no terminaron su bachillerato.

Gráfico 5. Estado civil



Con respecto al estado civil, podemos decir que más del 60% de los trabajadores están casados, frente a un 9% de trabajadores en unión libre; que hay un 22% de solteros y que un 8% de los trabajadores son separados.

Gráfico 6. Antigüedad en la empresa (años)



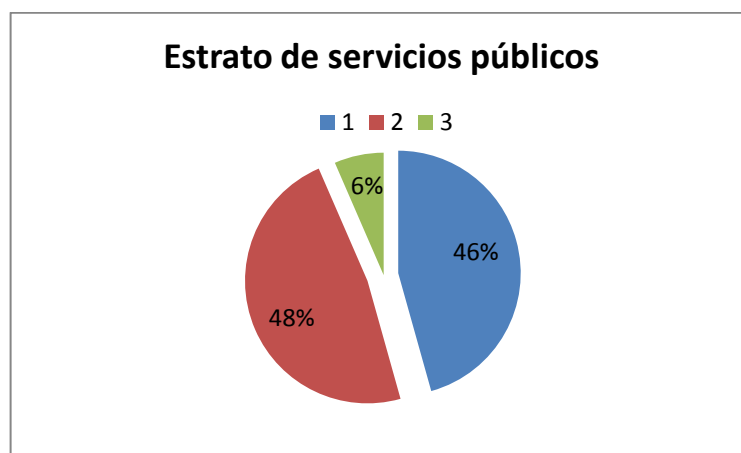
Con respecto a la antigüedad en la empresa, se puede inferir que casi la mitad de los trabajadores llevan más de 10 años laborando en la empresa; el 48% de los trabajadores llevan laborando más de 10 años; y que sólo el 13% de los trabajadores llevan menos de un año laborando.

Gráfico 7. Tipo de vivienda



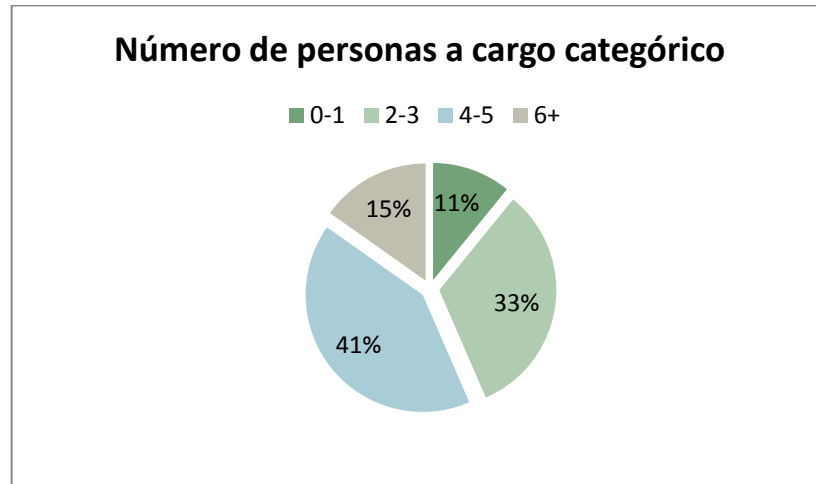
En lo que respecta al tipo de vivienda, tenemos que más de la mitad de los trabajadores, un 59%, poseen vivienda propia; que el 30% de los trabajadores viven en vivienda familiar y el 11% restante de los trabajadores viven en calidad de arrendatarios.

Gráfico 8. Estrato de servicios públicos



En lo que refiere al estrato de los servicios públicos, encontramos que solamente un 6% de los trabajadores se encuentran en estrato 3, mientras que la gran mayoría un 48% y un 46%, se hallan en estrato 2 y en estrato 1, respectivamente.

Gráfico 9. Número de personas a cargo categórico

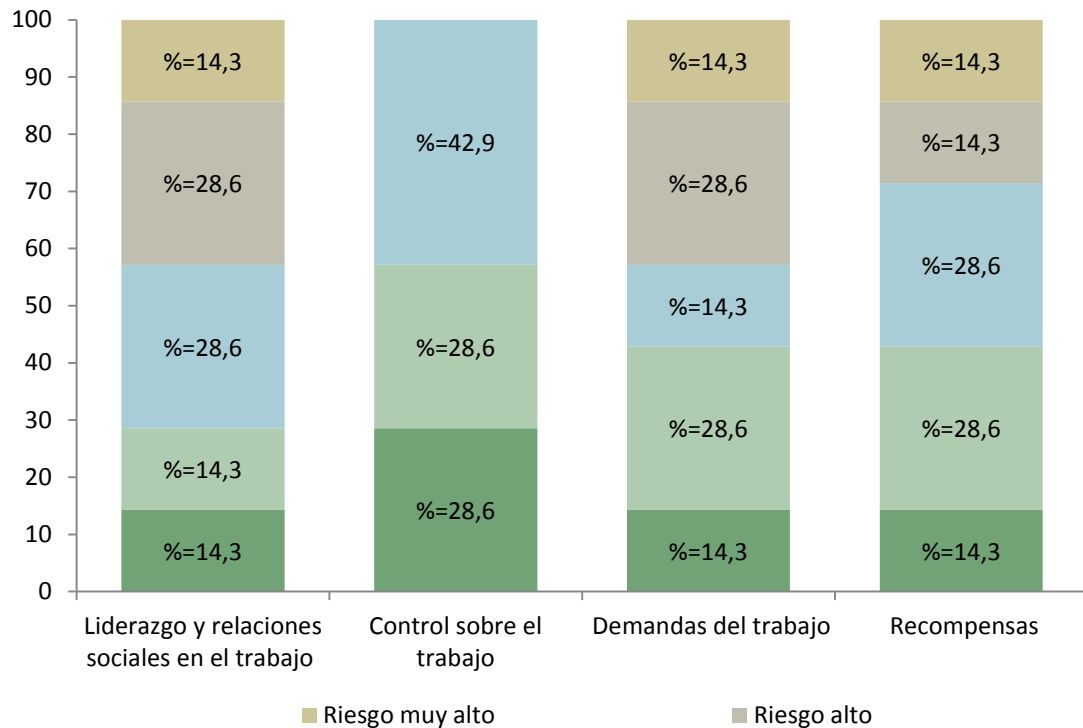


Con respecto al número de personas a cargo (categórico) por parte de los trabajadores, un 41% tiene a cargo entre 4 y 5 personas y un 33% entre 2 y 3 personas.

6.2 EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A NIVEL DE DOMINIOS EN EL GRUPO DE PROFESIONALES Y TÉCNICOS FORMA A

Con la siguiente tabla se presentan los resultados de los niveles de factores de riesgo psicosociales intralaborales de los cargos profesionales y técnicos, forma A, relacionados con los dominios liderazgo y relaciones con el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

Gráfico 10. Riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en el grupo de profesionales y técnicos forma A



Teniendo en cuenta el dominio de liderazgo y relaciones en el trabajo, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% en nivel de riesgo alto y el 28.6% en nivel de riesgo medio. No hay comunicación ni interacción con los colaboradores, asimismo falta participación y apoyo social.

Control sobre el trabajo. En este dominio encontramos que el 42.9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo medio. No se pueden tomar pausas en la jornada laboral; no se tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas con su labor y controlar sus actividades; no se tienen en cuenta las capacidades y aptitudes para el desarrollo de habilidades.

En el dominio demandas del trabajo se encuentra que el 14.3% de los trabajadores están en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% está nivel de riesgo alto, y el 14.3% se encuentra en nivel de riesgo medio. El tiempo no es suficiente para realizar la labor, por la cantidad de trabajo se debe trabajar sin hacer pausas, en la jornada laboral, sobre carga laboral.

En cuanto al dominio nivel de recompensas, tenemos el 14.3% de los trabajadores en riesgo muy alto. El 14.3% de los trabajadores en nivel de riesgo

alto y el 28.6% de los trabajadores en riesgo medio. No existe autorrealización con el trabajo que desempeña, no tiene estabilidad laboral, no hay motivación para el trabajador.

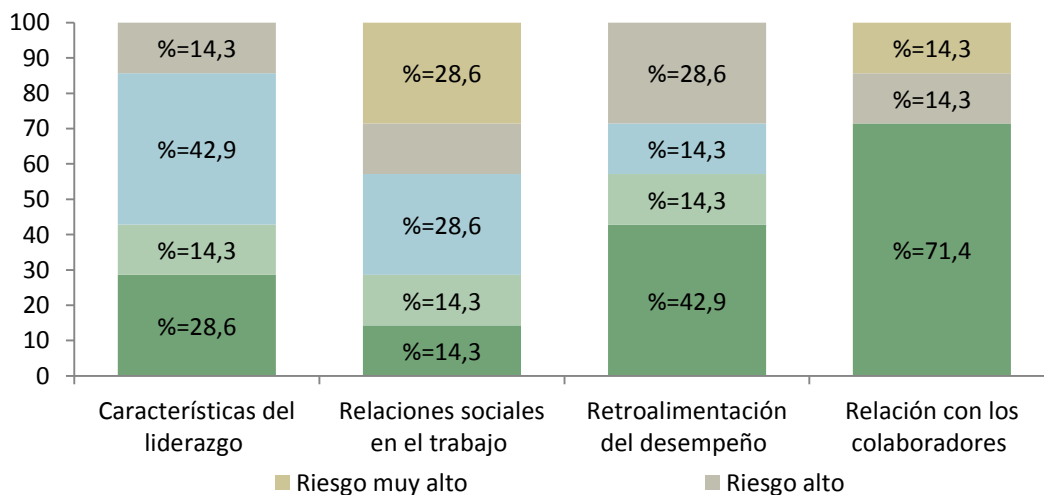
De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio; por tanto, es posible una respuesta de estrés moderada. Las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

6.2.1 Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dimensiones en el grupo de profesionales y técnicos forma A. Con las siguientes tablas se presentan los resultados de los niveles de factores de riesgo psicosociales intralaborales de los cargos profesionales y técnicos, forma A, relacionados con cada una de las dimensiones de cada uno de los dominios.

Gráfico 11. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos forma A



En la dimensión de características del liderazgo, el 42.9 % de los trabajadores profesionales a quienes se les aplicó la forma A tienen riesgo medio y el 14.3% se encuentran en riesgo alto, esto significa que existe dificultad con la planeación y asignación del trabajo, con el logro de resultados, la comunicación e interacción con los compañeros y el apoyo social con sus colaboradores.

En cuanto a la dimensión de las relaciones sociales en el trabajo, el 28.6% de los trabajadores se encuentran en riesgo medio, el 14.3% está en riesgo alto y el 28.6% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto, lo cual significa que hay falta de interacción con los grupos de trabajo, dificultad para el trabajo en equipo y falta de apoyo social entre compañeros.

Retroalimentación del desempeño: en esta dimensión encontramos que el 14.3% de los trabajadores están en riesgo medio y el 28.6% de los trabajadores en riesgo alto, lo cual representa que perciben inestabilidad laboral, falta de autorrealización en su trabajo, y sentido de pertenencia.

Teniendo en cuenta la dimensión relación con los colaboradores, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto y el 14.3% de los trabajadores se encuentran en riesgo muy alto, es decir que no hay comunicación e interacción con los colaboradores y falta apoyo social con los mismos.

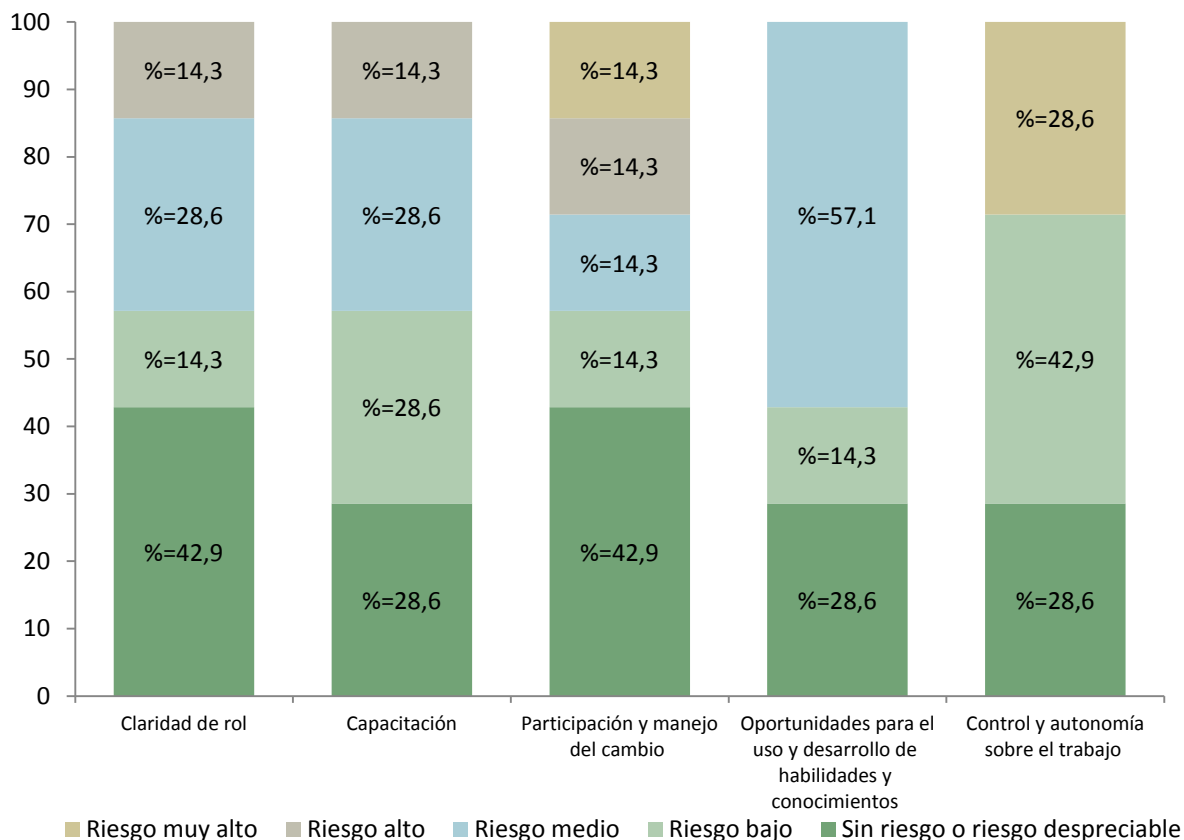
Teniendo en cuenta que en el dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo hay dimensiones que se encuentran en nivel de riesgo medio, alto y muy alto, es necesario tomar acciones correctivas y preventivas de acuerdo al nivel de riesgo así:

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Gráfico 12. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Control sobre el trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos forma A



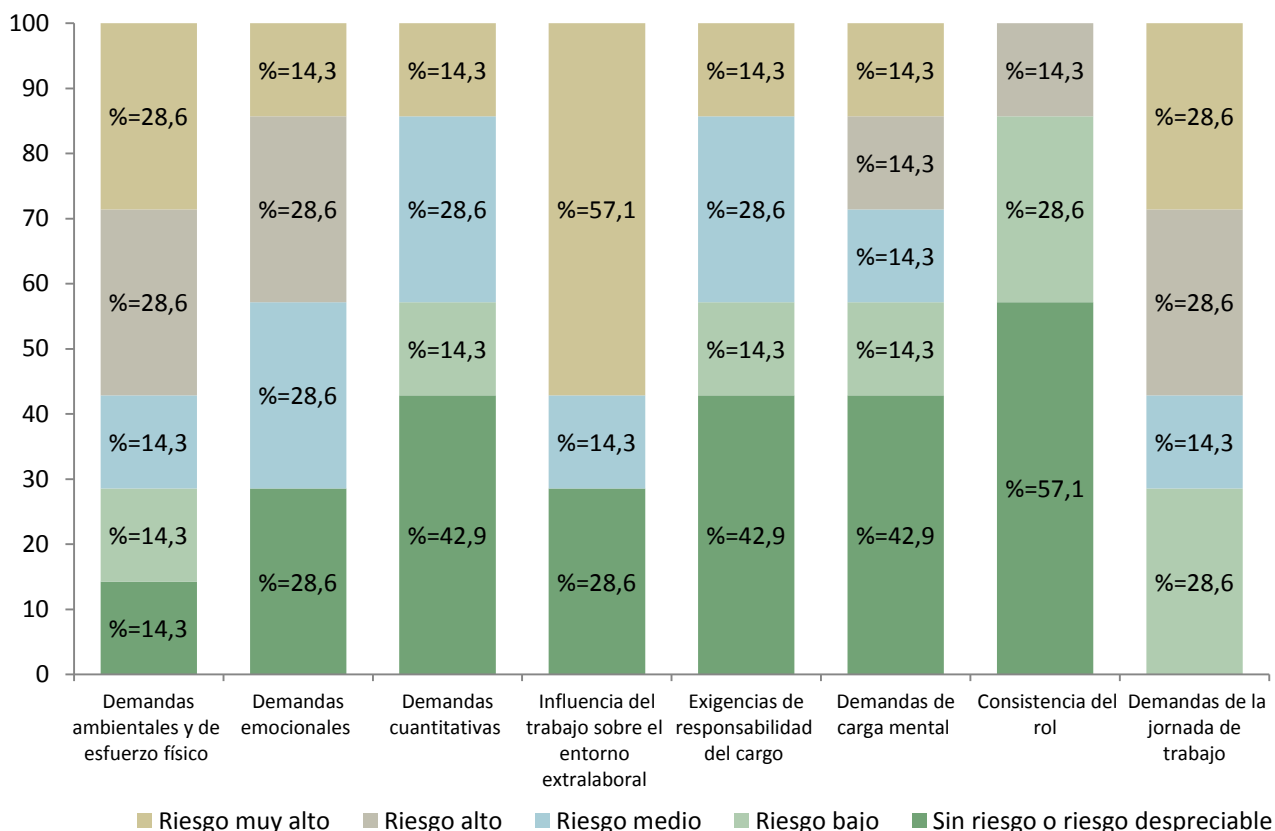
En el gráfico vemos que en la dimensión de claridad del rol, los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto el 28%, y en nivel de riesgo medio el 28.6% de los trabajadores. En la dimensión de capacitación, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, y el 28.6% de los trabajadores en riesgo medio. En cuanto a la dimensión de participación y manejo del cambio el 14.3% de los trabajadores se encuentra en riesgo muy alto, el 14.3% de los trabajadores en riesgo alto y el 14.3% en riesgo medio.

Teniendo en cuenta la dimensión de oportunidades para uso de habilidades y conocimientos, el 57.1% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo medio. Con respecto a la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo, encontramos que el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo muy alto. Se observa que en el dominio del Control sobre el trabajo de acuerdo a los niveles de riesgo, existe la presencia de demandas conflictivas o contrapuestas, falta de claridad sobre el trabajo, las capacitaciones no responden

a las necesidades para definir el desempeño efectivo del trabajo, carece de autonomía en el trabajo, los aportes del trabajador no son tenidos en cuenta.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto, es posible una respuesta de estrés moderada. Las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto, las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Gráfico 13. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Demandas del trabajo” en el grupo de profesionales y técnicos forma A



En la dimensión de demandas ambientales y esfuerzo físico, encontramos que el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo alto, y el 14.3% en nivel de riesgo medio. Lo anterior nos dice que existe un esfuerzo físico que genera molestia, fatiga o preocupación y afecta negativamente el desempeño del trabajador.

En la dimensión de demandas emocionales, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 28.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. De acuerdo a estos resultados, observamos que el trabajador se expone a situaciones emocionales, las cuales amenazan su integridad, puesto que el trabajador oculta sus verdaderas emociones durante el ejercicio de su labor y de igual manera se exponen a sentimientos emocionales negativos de usuarios o público.

En la dimensión de demandas cuantitativas encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo medio. Los resultados arrojados nos indican que el tiempo para ejecutar el trabajo no es suficiente para atender el volumen de su tarea, trabaja a un ritmo acelerado, o tiempos adicionales de jornadas, sin pausas en el trabajo.

En la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, encontramos que el 57.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo medio. Es decir las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y laboral del trabajador.

En la dimensión de exigencias de responsabilidad en el cargo, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, y el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo medio. Lo anterior infiere que hay responsabilidad de los resultados de su área de trabajo, manejo de dinero e información confidencial, lo que exige del trabajador, un esfuerzo para mantener el control.

En la dimensión demandas de carga mental, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Estos promedios nos indican que su labor exige un gran esfuerzo en atención, concentración y memoria, sobre información detallada, la información es compleja para realizar el trabajo o debe realizarse bajo presión del tiempo.

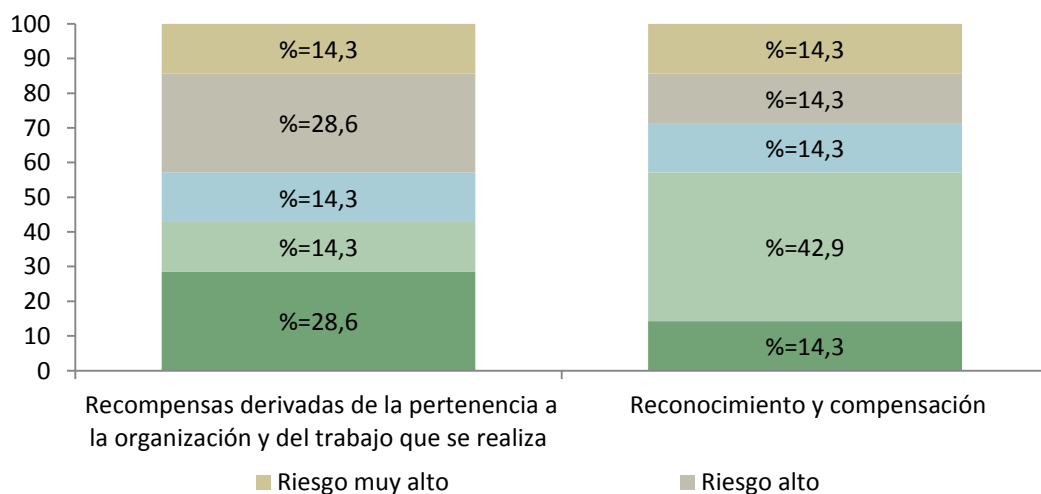
En la dimensión de consistencias del rol, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo alto. Es decir exigencias contradictorias e

incompatibles en el ejercicio de su cargo, que pueden ir contra los principios éticos.

En la dimensión de demandas de la jornada de trabajo, encontramos que el 28.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los porcentajes arrojan, jornadas de trabajo prolongadas, sin pausas durante la labor.

Teniendo en cuenta que en el dominio de demandas del trabajo hay dimensiones que se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario realizar acciones correctivas y preventivas de acuerdo al nivel de riesgo, así: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Gráfico 14. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Recompensas” en el grupo de profesionales y técnicos forma A



En la dimensión de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 28.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo anterior nos dice que, no hay sentido de pertenencia, se percibe inestabilidad laboral, puesto que los trabajadores no se encuentran identificados con la tarea que realizan.

En la dimensión de reconocimiento y compensación, encontramos que el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 14.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 14.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los resultados arrojados, indican que el reconocimiento no corresponde a los esfuerzos y logros del trabajador.

Teniendo en cuenta que en el dominio recompensa hallamos dimensiones, que se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención de acuerdo al nivel de riesgo, así:

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

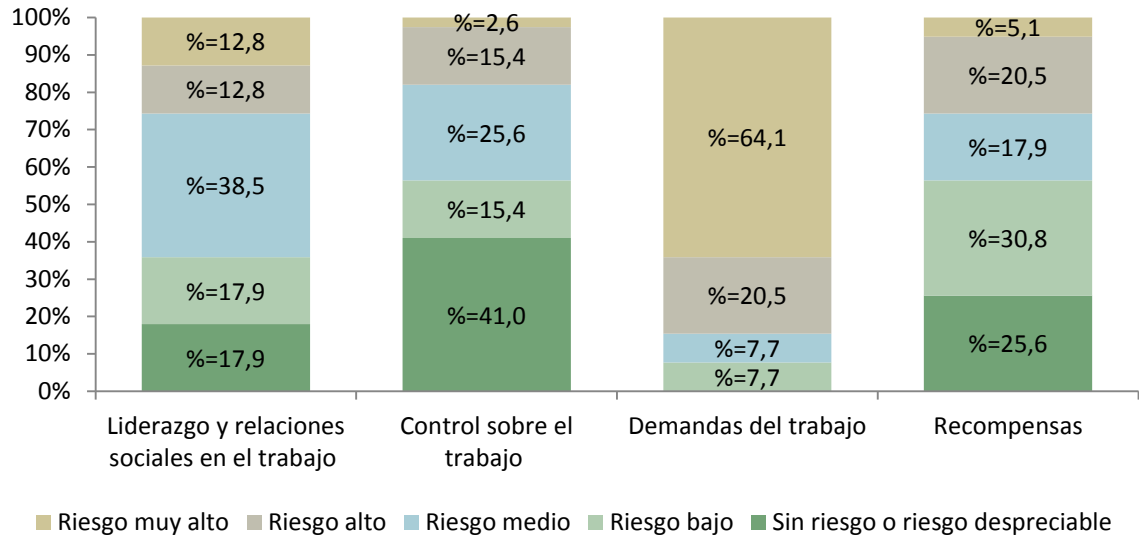
Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

6.3 EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A NIVEL DE DOMINIOS EN EL GRUPO DE AUXILIARES Y OPERARIOS FORMA B

Con la siguiente tabla se presenta los resultados de los niveles de factores de riesgo psicosociales intralaborales de los cargos auxiliares y operarios, forma B, relacionados con los dominios de liderazgo y relaciones con el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

Gráfico 15. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dominios en auxiliares y operarios forma B



En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, encontramos que el 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 12.81% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 38.5% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los resultados arrojados, indican que el apoyo social es deficiente o escaso por parte de su jefe, dificultad para comunicarse con su jefe inmediato, deficiencia para desarrollar trabajo en equipo, no hay integración del grupo de trabajo.

En el dominio de control sobre el trabajo, encontramos que el 2.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 15.4% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 25.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los resultados indican que no hay autonomía sobre el ritmo de trabajo, ni tampoco decisión en los tiempos de trabajo.

En el dominio de demandas del trabajo, encontramos que el 64.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 20.5% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 7.7% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Estos porcentajes infieren que el tiempo para ejecutar la labor es insuficiente, las jornadas de trabajo son prolongadas sin pausas establecidas.

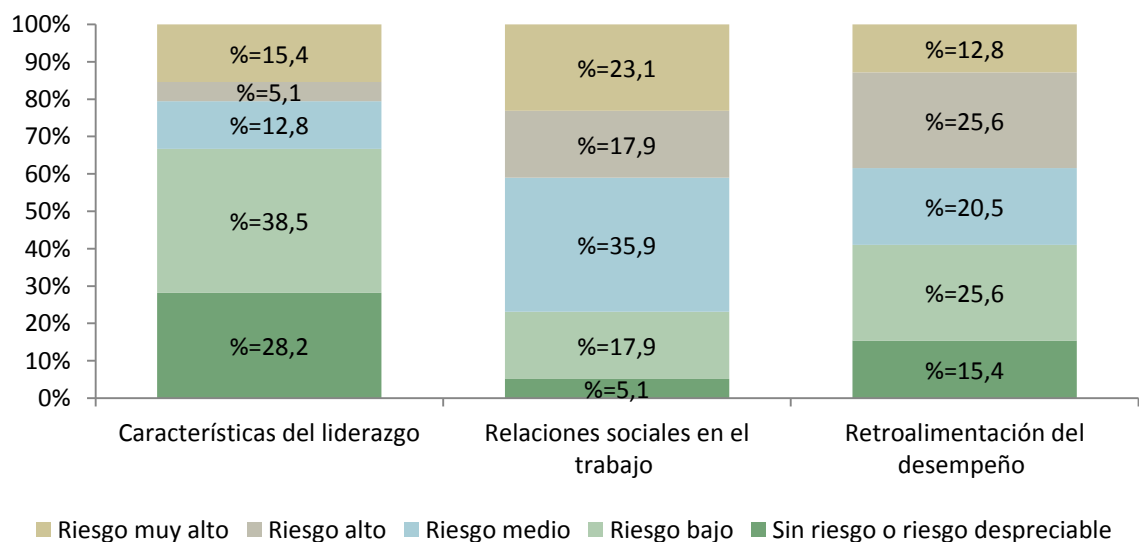
En el dominio de recompensas, encontramos que el 5.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 20.5% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Ello quiere decir que no hay motivación en el trabajador, se percibe

inestabilidad laboral, el trabajador se encuentra poco identificado con la labor que realiza.

Teniendo en cuenta que estos dominios se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención de acuerdo al nivel de riesgo, así: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

6.3.1 Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a nivel de dimensiones en el grupo de auxiliares y operarios forma B. En la siguiente tabla se presentan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones de cada uno de los dominios en el grupo de trabajadores auxiliares y operarios forma B.

Gráfico 16. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” de trabajadores auxiliares y operarios forma B



En la dimensión de características del liderazgo, encontramos que le 15.14% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 5.1% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los resultados arrojados, indican que no hay apoyo social del jefe con los trabajadores, hay dificultad para comunicarse y relacionarse con los trabajadores.

En la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, encontramos que le 23.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 17.9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 35.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. De lo anterior se concluye que existe deficiencia para el desarrollo del trabajo en equipo, tampoco hay integración con los compañeros, ni apoyo social por parte de los compañeros.

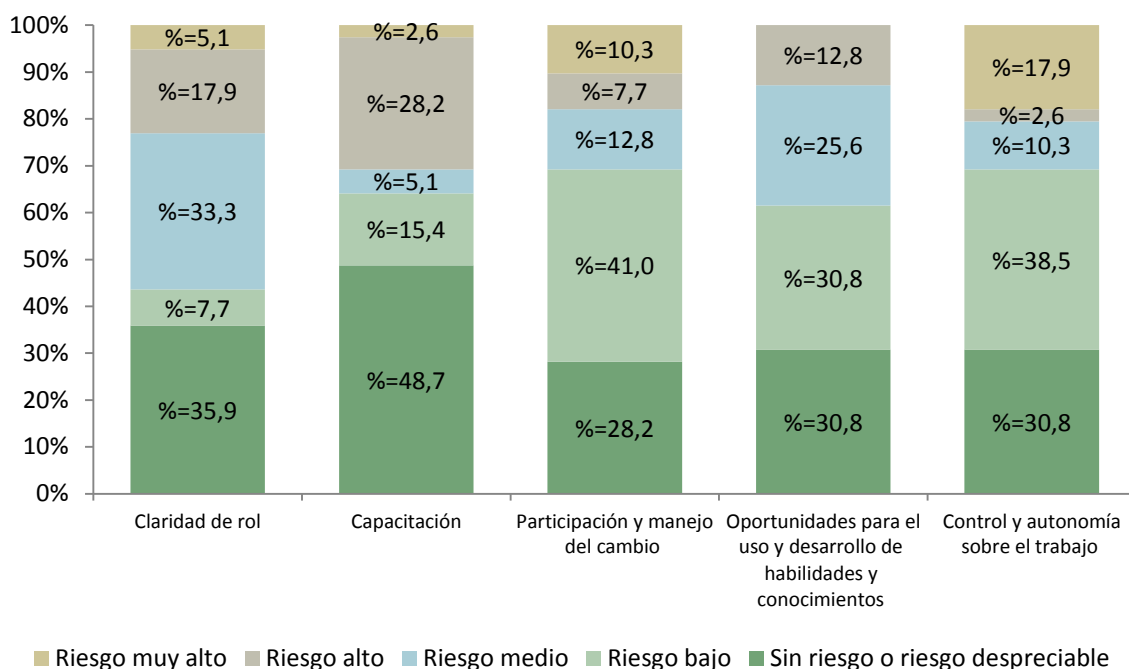
En la dimensión de retroalimentación del desempeño, encontramos que le 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 25.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 20.5% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo que quiere decir que las habilidades y destrezas del trabajador no son reconocidas por su jefe inmediato, impidiéndole así identificar sus fortalezas y debilidades para mantener o mejorar su desempeño.

Teniendo en cuenta que las dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención de acuerdo al riesgo así: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En la siguiente tabla se presentan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio "Control sobre el trabajo" en el grupo de trabajadores con cargo de auxiliares y operarios

Gráfico 17. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral del dominio “Control sobre el trabajo” en los trabajadores auxiliares y operarios forma B



En la dimensión de calidad del rol, encontramos que el 5.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 17.9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 33.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo que quiere decir que no se a conocer al trabajador la información clara y suficiente acerca de las funciones, al igual q la autonomía en el ejercicio de sus funciones.

En la dimensión de capacitación, encontramos que el 2.16de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 28.2% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 5.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los resultados arrojados indican que las capacitaciones son limitadas o inexistentes, las capacitaciones no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

En la dimensión de participación y manejo del cambio, encontramos que el 10.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 7.7% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los porcentajes evidencian que el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo, en los cambios se ignora los aporte y opiniones del trabajador.

En la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, encontramos que el 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, y el 25.6% de los trabajadores se encuentran en nivel medio. Lo anterior permite determinar que la labor impide al trabajador adquirir habilidades y conocimientos, se asignará tareas para las cuales el trabajo no se encuentra calificado.

En la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo, encontramos que el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 2.6% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 10.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Según los resultados arrojados, la autonomía sobre el ritmo y organización del trabajo es restringido, al igual que la toma de decisiones en la organización de los tiempos laborales.

Teniendo en cuenta que todas las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención de acuerdo al riesgo así:

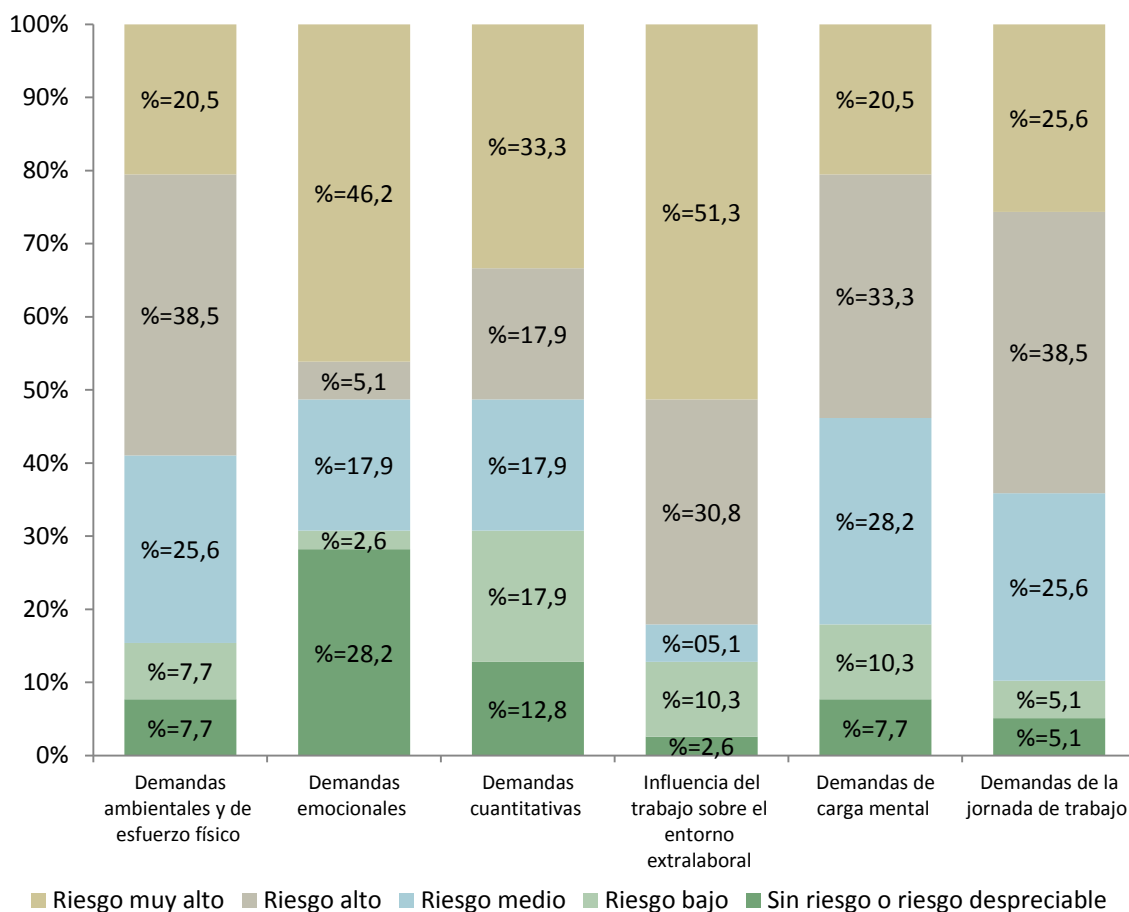
De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En la siguiente tabla se presentan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio "Demandas del trabajo" en el grupo de auxiliares y operarios.

Gráfico 18. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral en dominio “demandas del trabajo” forma B



En la dimensión de demandas ambientales y de esfuerzo físico, encontramos que el 20.5% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 38.5% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 25.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Según los resultados, se puede decir que implica un esfuerzo físico que genera molestia o fatiga para el desempeño de la labor del trabajador, como el ruido, la iluminación, la temperatura o ventilación.

En la dimensión de demandas emocionales, encontramos que el 46.2% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 51.1% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo anterior indica que, se expone a trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, estados emocionales negativos al contacto en la atención de usuarios.

En la dimensión de demandas cuantitativas, encontramos que el 33.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 17.9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Ello indica que, el tiempo que se dispone para realizar su trabajo no es suficiente, trabaja bajo presión de tiempo, y no tiene pausas durante su jornada laboral.

En la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, encontramos que el 51.3% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 30.8% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 0.5% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Estos porcentajes proyectados nos indican que las altas demandas de esfuerzo en el trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

En la dimensión de demanda de carga mental, encontramos que el 20.5% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 33.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 28.2% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo anterior demuestra que, su trabajo exige, atención, concentración y memoria sobre las actividades a desarrollar y la tarea debe desarrollarse bajo presión de tiempo.

En la dimensión de demanda de la jornada de trabajo, encontramos que el 25.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 38.5% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 25.6% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los porcentajes evidencian que se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas, sin pausas establecidas durante su jornada de trabajo, se trabaja durante los días previstos para el descanso descansar

Teniendo en cuenta que en todas estas dimensiones del dominio demandas del trabajo evaluadas se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención de acuerdo al nivel de riesgo así:

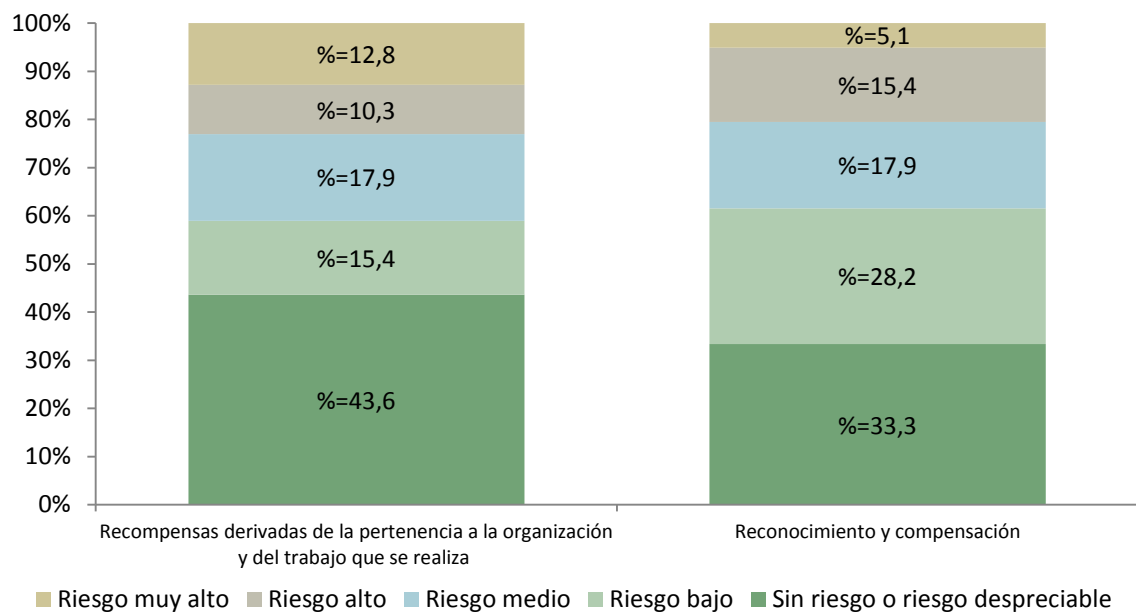
De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En la siguiente tabla se presentan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral de cada una de las dimensiones del dominio “Recompensas” en el grupo de auxiliares y operarios forma B.

Gráfico 19. Niveles de riesgo psicosocial intralaboral en dominio “recompensas” forma B



En la dimensión de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, encontramos que el 12.8% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 10.3% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Lo anterior demuestra que, no existe sentido de pertenencia en los trabajadores, se percibe inestabilidad laboral, los trabajadores no están identificados con las tareas que realizan.

En la dimensión de reconocimiento y compensación, encontramos que el 5.1% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo muy alto, el 15.4% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto y el 17.9% de los trabajadores se hallan en nivel de riesgo medio. Los porcentajes evidencian que, la remuneración no corresponde con los esfuerzos y logros del trabajador, la Organización no

considera el desempeño del trabajador para brindarles oportunidades de desarrollo.

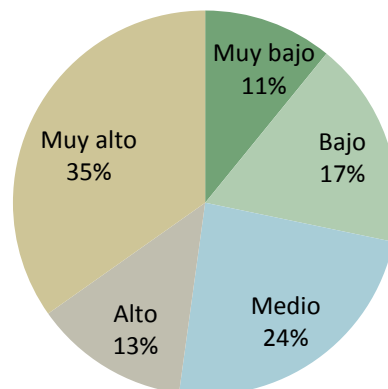
Teniendo en cuenta que todas estas dimensiones evaluadas en el dominio de recompensa se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, es necesario la intervención, de acuerdo al nivel de riesgo así: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hay trabajadores con nivel de riesgo medio, por tanto es posible una respuesta de estrés moderada, las condiciones y dimensiones que se encuentran en estos dominios requieren observación y acciones de intervención, para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Teniendo en cuenta que algunos trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto, es posible una respuesta de estrés alto, por lo tanto las condiciones y las dimensiones que se encuentran en esta categoría, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los trabajadores que se encuentran en riesgo muy alto, se amplía la posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo tanto las condiciones que se encuentran en esta categoría requieren atención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

6.4 EVALUACIÓN DE NIVELES DE ESTRÉS GRUPOS DE TRABAJO FORMA A Y B

Gráfico 20. Niveles de estrés - trabajadores profesionales, técnicos, auxiliares y operarios

Niveles de estrés forma A y B



Los resultados de acuerdo a la evaluación de estrés realizada a los 46 trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres, son: el 35% de los trabajadores se encuentra en niveles de estrés muy alto, el 13% de los trabajadores, se halla en un nivel de estrés alto, y el 24% de los trabajadores se encuentra en nivel de estrés medio.

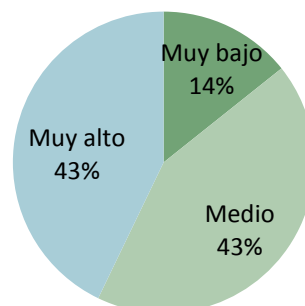
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los niveles de estrés en el grupo de los 46 trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Túquerres, encontramos que se encuentran en nivel de riesgo muy alto, alto y medio, esto significa que en el nivel de estrés muy alto, existe la presencia y frecuencia de síntomas que indican una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. De igual forma es importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

En el nivel de estrés muy alto, la cantidad de síntomas y su frecuencia indica una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es importante identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener relación con los efectos identificados.

En el nivel de estrés medio, la frecuencia y presencia de síntomas es baja, por lo tanto, es escasa la afección del estado general de salud, es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Gráfico 21. Niveles de estrés profesionales y técnicos

Niveles de estrés profesionales y técnicos



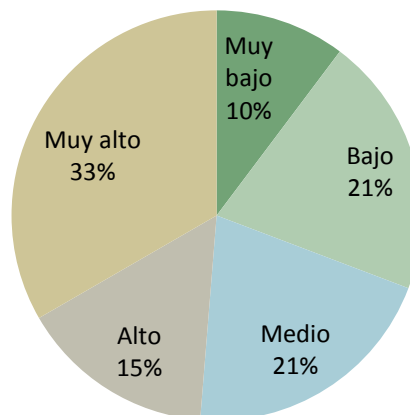
En la evaluación realizada de estrés al grupo de trabajo de profesionales y técnicos, se observa que el 43% se encuentra en un riesgo de estrés muy alto, y el 43% de los trabajadores se hallan en un nivel de estrés medio.

Teniendo en cuenta que los trabajadores se hallan en nivel de estrés muy alto, se hace necesaria una intervención inmediata a aquellos síntomas más críticos y frecuentes que están generando estrés severo; así mismo identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

En el nivel de estrés medio, la frecuencia y presencia de síntomas es baja, por lo tanto, escasa afección del estado general de salud, es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Gráfico 22. Niveles de estrés auxiliares y operarios

Niveles de estrés auxiliares y operarios



De acuerdo a los resultados obtenidos en los niveles de estrés en el grupo de trabajadores auxiliares y operarios observamos que se encuentran en niveles de estrés muy alto, alto y medio, lo que significa que en el nivel muy alto de estrés, existe la presencia y frecuencia de síntomas que indican una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo es importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

En el nivel de estrés muy alto, la cantidad de síntomas y su frecuencia indica una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren

intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es importante identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener relación con los efectos identificados.

6.5 MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Las medidas preventivas y correctivas propuestas a la empresa, en pro del mejoramiento de la salud física y mental de los trabajadores en su ambiente laboral son:

- Como consecuencia de los resultados de la investigación llevada a cabo se plantea una serie de acciones encaminadas a reducir la presencia de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y minimizar los efectos negativos en la salud del personal por la exposición a dichos factores, como los niveles altos de estrés en los trabajadores.
- En primera instancia es necesario realizar, una fase previa de información a los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Túquerres sobre los resultados obtenidos en la identificación de factores de riesgo psicosociales intralaboral y niveles de estrés.
- En aquellos factores donde su nivel de riesgo psicosocial intralaboral puntúa en riesgo muy alto, requieren intervención inmediata bajo el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, que permita implementar acciones encaminadas a minimizar el riesgo intralaboral presente en el ámbito laboral.
- Para los resultados obtenidos de los niveles de estrés en los cuales tienen un riesgo muy alto, se recomienda una intervención inmediata bajo un sistema de vigilancia epidemiológica que posibilite, minimizar los efectos perjudiciales para la salud del trabajador, remisión al trabajador a su EPS para recibir apoyo psicológico.
- Realizar talleres, capacitaciones, charlas formativas, donde los funcionarios logren identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el ámbito laboral que pueden afectar su salud física y emocional y hacer un control de los mismos.
- Establecer mecanismos de seguimiento de las acciones planificadas; implicar a los agentes más adecuados, grupos de apoyo para que el seguimiento resulte eficaz.

- Realizar análisis de puestos de trabajo con el apoyo de la ARL para identificar las demandas ambientales y de esfuerzo físico como ventilación, ruido, temperatura, e iluminación, factores que pueden incidir en el bienestar del trabajador.
- Evaluar además del riesgo psicosocial intralaboral, el riesgo psicosocial extralaboral y factores individuales, que permita realizar un análisis más completo, de acuerdo a lo establecido en la resolución 2646 de 2008.
- Continuar con la evaluación de los factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés en las demás Zonas y Seccionales de la Empresa con el apoyo de la ARL.
- La capacitación y formación de los trabajadores deben ser permanentes, elaborando estrategias para que la asistencia sea representativa y eficaz, llevando índices de cumplimiento y efectividad.
- Diseñar un plan de incentivos y recompensas equitativas de acuerdo a las ares de trabajo y sus necesidades. Establecer una cultura de promoción y prevención de riesgo psicosocial.

6.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para lograr los objetivos planteados en esta investigación se implementaron los instrumentos de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma A y B; niveles de estrés y ficha de datos generales de la Batería de riesgo psicosocial, suministrada por el Ministerio de la Protección Social.

Mediante la aplicación de la ficha de datos generales de la batería de riesgo psicosocial, se recogieron datos sociodemográficos y ocupacionales, lo que permitió determinar los cargos de profesionales, técnicos, auxiliares y operarios, desde donde se seleccionaron los instrumentos a aplicar en su forma A y B.

De acuerdo a los resultados las variables más representativas son:

En la variable edad se encontró que la gran mayoría representada en el 89% de los trabajadores que laboran en la empresa son hombres, y solo el 11% son mujeres.

En la variable antigüedad en el cargo de acuerdo a los datos estadísticos, la mayoría de los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Túquerres llevan más de

10 años vinculados con la empresa, lo que indica que existe una estabilidad laboral.

En la variable nivel del cargo, se encontró que el 15% de los trabajadores, tienen cargos de profesionales y técnicos, frente al 39% de trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.

En la variable de escolaridad se encontró que el 17% de los trabajadores son profesionales, teniendo en cuenta estas dos últimas variables, se deduce que existen profesionales ocupando cargos de auxiliares y operarios.

Con respecto a la variable edad, y de acuerdo a la estadística, se encontró que mayoría de los trabajadores oscilan entre la edad de 41 a 50 años de edad.

Estas condiciones individuales y ocupacionales pueden influir en los factores psicosociales intralaborales.

Para determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral se aplicó el cuestionario forma A y forma B de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y según los resultados arrojados se encontró que, el grupo de trabajadores investigados, tienen actividades, donde los factores de riesgo psicosocial intralaboral tienen niveles de riesgo muy altos, los cuales pueden afectar de manera significativa la salud y bien estar de los trabajadores. Estos factores de riesgo psicosociales intralaborales hacen referencia a las condiciones presentes en el ámbito laboral como, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo y recompensas y control sobre el trabajo desde la década de los 90, se vienen realizando investigaciones sobre el análisis de riesgo psicosocial intralaboral, de los que se concluyen que están relacionados con los resultados de seguridad y salud de los trabajadores, entre algunas de las investigaciones realizadas al respecto tenemos:

Joaquín de Elena y Peña y Luis Gonzales Fernández¹⁰ argumentan que las buenas relaciones entre los compañeros y de estos con sus superiores y subordinados, son indicadores del bienestar psicosocial en el medio laboral, son el nivel de cohesión grupal y el apoyo social dentro del equipo de trabajo. Los psicólogos ocupacionales y los expertos en dirección de recursos humanos recomiendan una buena gestión del personal y unos adecuados estilos de liderazgo, los cuales contribuyen normalmente en el bienestar psicológico de los trabajadores.

¹⁰ De Elena y Peña J, González Fernández L. Desigualdad social y relaciones de trabajo. Madrid: Ediciones Universidad de Salamanca; 2004.

De acuerdo con José María Cortés Díaz¹¹, cuando el trabajador se ve sometido a fuertes exigencias psíquicas, a lo largo de su jornada laboral, se dice que este adquiere sobre carga mental, suponiendo que el trabajador tiene que estar atento a una serie de señales que el cerebro deberá interpretar y este deberá ser capaz de actuar sobre los mandos correspondientes para conseguir la operación deseada.

Las largas jornadas de trabajo, aunadas a la excesiva carga física, involucran en el trabajador un esfuerzo máximo de adaptación, generando en él agotamiento físico, mental, cambios de humor; asociados al estrés. Por tanto, la realización de las actividades encomendadas a desarrollar no serán las esperadas.

Con respecto a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, el mismo autor Cortés Díaz¹² argumenta que es fundamental que el trabajador realice sus funciones dentro de un entorno agradable y placentero, puesto que si las condiciones ambientales son negativas, es decir espacios abiertos, iluminación baja, ruido, temperaturas inadecuadas entre otros, esto intervendrá en el desempeño del trabajador, ya que puede hacer a este menos resistente frente a la demanda de su trabajo y más vulnerable a las situaciones de estrés.

Según Jerry L. McAdams¹³, el dinero es una de las mejores alternativas para premiar al trabajador, la más habitual. Sin embargo, se ha demostrado el hecho de que si se motiva al trabajador con recompensas no monetarias, como promociones, oportunidades de desarrollo y otros beneficios, se conseguirá mejores resultados en la labor de su desempeño, siendo este un aspecto positivo no sólo para el trabajador, sino también para la empresa, puesto que se verá reflejado en los resultados.

De acuerdo con Hugo Alberto Figueroa y Cesar Augusto Ramírez¹⁴, los incentivos pueden servir para motivar a los trabajadores, pero solo funcionan cuando este incentivo satisface las necesidades del trabajador. Se motiva al trabajador cuando el incentivo que se le ofrece satisface una necesidad y surge otra de mayor jerarquía. De esta forma el incentivo es de gran ayuda para motivar al personal, pero únicamente cuando es utilizado eficientemente.

Las teorías anteriores, nos ratifican que los factores de riesgo psicosocial intralaborales determinados como nivel de riesgo muy alto, esta intrínsecamente

¹¹ Cortés Díaz, J M. Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo. Madrid: Editorial Tébar; 2007.

¹² *Ibid.*, p. 577, 590, 593.

¹³ McAdams J L. Premiar el desempeño: una guía para mejorar los resultados a través de las personas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.; 1998.

¹⁴ Figueroa Alcántara H A, Ramírez Velásquez C A. Administración de sistemas de información. México: Universidad Autónoma de México; 2004.

relacionado con la salud del trabajador, razón por la cual se observa, niveles muy altos de estrés, en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del Municipio de Túquerres.

Para la identificación de los niveles de estrés se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

Los niveles muy altos de estrés pueden estar asociados a los factores de riesgo psicosocial intralaboral en los cuales los resultados puntuaron muy altos, al respecto, encontramos algunas teorías.

Javier Llana Álvarez¹⁵ argumenta que el modelo de Robert Karasek, explicativo del modelo laboral, considera que el estrés va en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre ellos.

El estrés no es de por sí una enfermedad. Las demandas, situaciones o circunstancias del trabajo son consideradas como estresores que alteran el equilibrio del trabajador, provocando una respuesta que se denomina estrés. Estos estresores activan las estrategias de afrontamiento del problema y se generan soluciones. En cambio, cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología.

No siempre los profesionales con mayor presión de trabajo son los que resultan más afectados por el estrés como patología, según estudio de Robert Karasek, citado por Cesar Borobia Fernández¹⁶, se consideran determinantes otros factores, como el control sobre la toma de decisiones en el puesto de trabajo, la demanda de trabajo entendida como carga de trabajo y el tiempo para su realización, los cuales son altamente estresantes.

¹⁵ Llana Álvarez J. Ergonomía y psicología aplicada: manual para la información del especialista. Valladolid: Editorial Lex Nova; 2007.

¹⁶ Borobia Fernández C. Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral. Madrid: Editorial La ley; 2007.

7. CONCLUSIONES

Los resultados de la caracterización sociodemográfica y ocupacional del grupo de trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. Túquerres, arrojaron valores o porcentajes significativos, con respecto algunas variables como, la variable género en donde su porcentaje presenta una desigualdad estadística considerable, el 11% de los trabajadores son mujeres frente al 89% que son hombres, en lo que corresponde a la edad la mayoría se encuentran entre 41 a 50 años de edad.

En cuanto al nivel del cargo, se encontró que el 15% de los trabajadores tienen cargos de profesionales y técnicos, frente al 39% de trabajadores con cargos de auxiliares y operarios; en el nivel de escolaridad se encontró que el 17% de los trabajadores son profesionales, teniendo en cuenta estas dos variables, se puede deducir que existen profesionales ocupando cargos de auxiliares y operarios.

En la variable de antigüedad en el cargo, la mayoría de los trabajadores se encuentra vinculada a la empresa por más de 10 años, lo que indica que existe estabilidad laboral.

De acuerdo con los resultados, en la determinación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, en aquellos dominios en los cuales puntuaron un nivel de riesgo muy alto, como en liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo, es necesario realizar planes de acción, evaluación y monitoreo encaminados a la promoción de la salud, y prevención de las enfermedades generadas por la exposición a factores de riesgo, teniendo en cuenta las características de la organización, características del grupo social de trabajo y condiciones ambientales de trabajo.

Se evidencia un nivel de riesgo muy alto en el dominio de recompensas. Los trabajadores no se encuentran identificados con el trabajo que realizan, sienten que el reconocimiento que hace la empresa de confianza, remuneración y oportunidades de desarrollo, no corresponde a sus esfuerzos y logros.

Por lo antes mencionado, es necesario que la empresa diseñe un programa de incentivos, de manera equitativa de acuerdo a las necesidades del trabajador estímulos que mejoren la motivación y satisfacción del trabajador y por ende su desempeño en la organización.

En relación con los niveles de estrés identificados en los trabajadores de CEDENAR S.A. E.S.P. del municipio de Túquerres, puntuaron en un nivel de estrés muy alto. Niveles que pueden estar asociados a los factores psicosociales intralaborales en los cuales, de acuerdo con los resultados, puntuaron muy altos como: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, ya que se considera que el estrés va en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control que se ejerza sobre ellas.

Por lo tanto, se debe Implementar una serie de acciones encaminadas a reducir la presencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y minimizar los efectos negativos en la salud del personal por la exposición a dichos factores, como los niveles altos de estrés en los trabajadores.

La identificación de las factores de riesgo psicosocial intralaboral debe ser un proceso continuo en la Empresa CEDENAR S.A. E.S.P., bajo un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial que permita identificar, evaluar, controlar y hacer un seguimiento de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

8. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

Implementar en el sistema de gestión y seguridad en el trabajo un programa de vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales en el trabajo, con la asesoría y apoyo de la aseguradora de riesgos profesionales, utilizando criterios de Salud Ocupacional.

Priorizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, de acuerdo a los niveles de riesgo evaluados e implementar acciones de intervención y control específicas de cada riesgo.

Realizar capacitaciones, actividades educativas o formativas, que facilite al trabajador, la identificación y el control del riesgo al que está expuesto y que pueden afectar su salud y bien estar.

Las acciones que se realicen para minimizar y controlar el riesgo psicosocial, debes estar integradas en el sistema gestión de seguridad en el trabajo, que permita hacer un control y seguimiento de las mismas.

La intervención de los factores de riesgo psicosocial involucra a todos y cada uno de los trabajadores, incluida la gerencia o de la dirección de la empresa.

De acuerdo a la evaluación del desempeño crear un plan de acción que posibiliten un fortalecimiento del rol, mediante la realización de capacitaciones que faciliten la interiorización y adquisición de conocimientos técnicos, cognitivos y emocionales para la realización de la labor.

La capacitación y formación de los trabajadores deben ser permanentes, elaborando estrategias para que la asistencia sea representativa y eficaz.

El empleador debe asignar los recursos necesarios, tanto físicos, técnicos, financieros para la ejecución de las actividades programadas.

Para fortalecer futuras investigaciones sería beneficioso evaluar tanto los factores de riesgo psicosociales intralaboral y extralaboral, y los factores psicosociales individuales que pueden estar asociados con los niveles de estrés.

Toda organización, ya sea pública o privada debe cumplir con lo establecido en la Resolución 002646 de 2008, para la identificación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, con profesionales competentes e idóneos.

Es importante que las empresas establezcan condiciones de trabajo favorables, que faciliten un ambiente laboral saludable, para evitar efectos negativos en la salud de los trabajadores.

Para que la información sea confiable es necesario, aplicar los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social, a grupos focales, no muy numerosos, para realizar un mejor control en la respuestas diligenciadas.

BIBLIOGRAFÍA

ARSEG S.A.S. (Compilador). Compendio de normas legales sobre salud ocupacional. Colombia: ARSEG, 2011. 1119 p.

AYUSO MARENTE, José Antonio [online]. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y *Burnout*. España: Revista Iberoamericana de Educación [Citado, 2012]. 15 p. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>

BOROBIA FERNÁNDEZ, César. Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral. Madrid: Editorial La ley, 2007. 1262 p.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO [online]. Colombia: Senado de la República de Colombia [Citado, 13 de abril de 2013]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Sexta edición. Bogotá: Editorial Leyer, 1996. 284 p.

CORTÉS DÍAZ, José María. Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo. Madrid: Editorial Tébar, 2007. 776 p.

DE ELENA Y PEÑA, Joaquín. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, Luis. Desigualdad social y relaciones de trabajo. Madrid: Ediciones Universidad de Salamanca, 2004. 283 p.

FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo Alberto, RAMÍREZ VELÁZQUEZ, César Augusto. Administración de sistemas de información. México: Universidad Autónoma de México, 2004. 177 p.

HERNBERG, Sven. Introducción a la epidemiología ocupacional. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S.A., 1995. 329 p.

LLANEZA ÁLVAREZ, Javier. Ergonomía y psicología aplicada: manual para la información del especialista. Valladolid: Editorial Lex Nova, 2007. 521 p.

McADAMS, Jerry L. Premiar el desempeño: una guía para mejorar los resultados a través de las personas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A., 1998. 339 p.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Modulo VI. Bogotá, D.C., 2010. 66 p.

PEIRÓ SILLA, José María [online]. Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. España: Instituto valenciano de estudios económicos [Citado septiembre de 2009]. 51 p. Disponible en:

http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y MINISTERIO DE SALUD. Decreto 614 (1984). Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. Diario Oficial No. 36561. Bogotá D.E., 14 de marzo de 1984. 17 p.

_____. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1832 (1994). Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Diario Oficial No. 41.473. Santafé de Bogotá D.C., 3 de agosto de 1994. 4 p.

_____. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2566 (2009). Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Bogotá D.C., 7 de julio de 2009. 4 p.

_____. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y MINISTERIO DE SALUD. Resolución 1016 (1989). Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C., 3 de marzo de 1989. 6 p.

_____. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 002646 (2008). [Online]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá, D.C., 17 de julio de 2008. 9 p. Disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>Bogotá D.C., 17 de julio de 2008. 9 p.

VILLALOBOS FAJARDO, Gloria Helena. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [Presentación PPT online]. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, 2011. 36 diapositivas. Disponible en:
http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1209241370078_1572062937_7975/

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO ----- voluntariamente acepto actuar como participante en un estudio para la identificación, de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés realizado por la EMPRESA CEDENAR S.A. E.S.P. He recibido una explicación clara y completa, sobre los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se evalúa, como los tipos de prueba y demás procedimientos que se aplicarán, también he sido informado que puedo retirarme, en cualquier momento de la investigación, sin que esto ocasiona perjuicio alguno.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, sin mi consentimiento.

Nombre del Participante

Firma

Fecha

Nombre del Investigador

Firma

Fecha

Anexo B. Ficha técnica del cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	
1. FICHA TÉCNICA	
Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A). • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas:	Dos formas: • Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Número de ítems:	• Forma A: 123 ítems • Forma B: 97 ítems
Duración de la aplicación:	• Forma A: 28 minutos (duración promedio). • Forma B: 33 minutos (duración promedio).
Materiales:	• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2). • Ficha de datos generales (Anexo 3).

Anexo C. Ficha técnica del cuestionario para la evaluación de estrés Tercera versión

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN		VÁLIDAMENTE
1. FICHA TÉCNICA		
Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.	
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010	
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.	
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva	
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación	
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.	
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.	
Baremaación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.	
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.	
Número de ítems:	31	
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)	
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2). • Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3). 	