

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD RENAL NEFRODIAL S.A.S EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2016

JENNIFER RUBIO CASANOVA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
ESCUELA DE POSGRADOS CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
BOGOTA D.C.

2016

Contenido

1. Glosario	9
2. Resumen	12
3. Summary	12
4. Introducción	13
5. Descripción del problema.....	15
6. Formulación del problema.....	19
7. Justificación.....	19
8. Objetivos	20
8.1 Objetivo General:.....	20
8.2 Objetivos Específicos:	20
9. Marco referencial	21
10. Marco teórico	26
10.1. Factores psicosociales.....	27
10.1.1 Condiciones intralaborales.....	28
10.1.2 Condiciones extralaborales	31
10.2 Principales riesgos psicosociales.....	33
10.3 Estadísticas de morbilidad y mortalidad	36
10.4 Ausentismo laboral.....	37
10.5 Rotación de personal.....	38

10.6 Rendimiento laboral	38
10.7 Estrés laboral	39
10.7.1 Estresores	40
10.7.2 Consecuencias del estrés laboral	41
10.8 Violencia	43
10.9 Acoso laboral.....	46
10.10 Acoso sexual	48
10.11 Seguridad contractual.....	50
10.12 El burnout o Desgaste profesional	50
10.13 Moobing.....	52
10.14 Tabla de Enfermedades Laborales	53
10.15 Medidas de prevención para los riesgos psicosociales	54
11 Marco contextual.....	57
11.1 Reseña Histórica	57
11.2 Misión Institucional:	58
11.3 Visión Institucional:.....	58
11.4 Organización del trabajo.....	58
11.5 Sedes	59
12 Marco legal.....	62
13 Metodología	65

13.1 Tipo de investigación.....	65
13.2 Población y muestra:	66
13.3 Reserva de la información y consentimiento informado	80
13.4 Aplicación.....	81
13.5 Planeación del trabajo.....	81
13.6 Presentación.....	81
13.7 Aplicación de cuestionarios.....	82
14. Resultados	83
14.1 Interpretación de la Ficha de datos generales	83
14.1.1 Información socio-demográfica.....	83
14.1.2 Información Ocupacional.....	87
14.1.3 Interpretación sociodemográfica de los trabajadores de la Unidad Renal	92
15. Interpretación de Factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A Y B).....	94
15.1.1 Clasificación estrés del Personal con Forma A	95
15.1.2.1 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	99
15.1.2.2 Dominio control sobre el trabajo	102
15.1.2.3 Dominio de demandas del trabajo	106
15.1.2.4 Dominio recompensas	109
15.1.2.5 Análisis de los resultados del cuestionario intralaboral A de acuerdo a áreas de trabajo.....	111

15.1.2.5.1	Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area asistencial.....	112
15.1.2.5.2	Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area ambiente físico.....	113
15.1.2.5.3	Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area	113
15.2	Análisis de resultados cuestionario riesgo intralaboral forma B.	114
15.2.1	Análisis de resultados estrés forma B.....	114
15.2.1	Recolección de datos riesgo intralaboral forma B.....	115
15.2.1.1	Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma B	117
15.2.1.2	Dominio control sobre el trabajo Forma B	119
15.2.1.3	Dominio control sobre el trabajo Forma B.....	121
15.2.3	Análisis de resultados: cuestionario intralaboral B de acuerdo a áreas de trabajo ..	124
15.2.3	Análisis cuestionario intralaboral forma B: área asistencial.	126
16.	Cuestionario para factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	126
16.1	Presentación de resultados de Riesgo extralaboral	127
16.2	Análisis de resultados del cuestionario extralaboral: áreas de trabajo más afectadas	130
16.2.1	Análisis cuestionario extralaboral: área asistencial	130
17.	Discusión.....	132
18.	Conclusiones	136
19.	Estrategias de prevención.....	143
20.	Referencias	148
21.	Anexos.....	151

Lista de Tablas

TABLA 1 MARCO LEGAL	62
TABLA 2 DOMINIOS Y DIMENSIONES INTRALABORALES.....	69
TABLA 3 DEFINICIONES DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES INTRALABORALES E INDICADORES DE RIESGO.....	70
TABLA 4 DIMENSIONES EXTRALABORALES.....	77
TABLA 5 DEFINICIONES DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES	77
TABLA 6 VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS Y OCUPACIONALES QUE SE INDAGAN CON LA BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES. .	79
TABLA CALIFICACIÓN ESTRÉS PERSONAS CON CARGOS DE JEFATURA, PROFESIONALES Y TÉCNICO FORMA (A).....	95
TABLA 8DESCRIPCIÓN DE NIVEL DE SINTOMATOLOGÍA CON PORCENTAJES FORMA (A)	96
TABLA 9 RECOLECCIÓN DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA A	98
TABLA 10DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	99
TABLA 11DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO DE ENCUESTAS ANALIZADAS FORMA(A)	100
TABLA 12 DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	102
TABLA 13DOMINIO DE CONTROL CON DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO.....	104
TABLA 14 DOMINIOS DEMANDAS DEL TRABAJO.....	106
TABLA 15DIMENCIONES DEFINICIONES E INDICADORES DEL DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO.....	108
TABLA 16 DOMINIO RECOMPENSAS	109

TABLA 17 IMPACTO POR DOMINIO DE RECOMPENSAS	111
TABLA 18 NIVELES DE SINTOMATOLÓGICA DE ESTRÉS.....	111
TABLA 19 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CLASIFICACIÓN INTRALABORAL B.....	114
TABLA 20 RECOLECCIÓN DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B	115
TABLA 21 DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	117
TABLA 22 DIMENSIONES, DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO DEL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL TRABAJO.	118
TABLA 23 DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	119
TABLA 24 DIMENSIONES, DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO DEL DOMINIO DE CONTROL.....	121
TABLA 25 DOMINIOS DEMANDAS DEL TRABAJO.....	121
TABLA 26 DIMENSIONES, DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO DEL DOMINIO DMANDAS DE TRABAJO.IMPACTO MÁS ELEVADO EN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO	123
TABLA 27 NIVELES DE SINTOMATOLÓGICA DE ESTRÉS.....	125
TABLA 28 RIESGO EXTRALABORAL	127
TABLA 29 DIMENSIONES, DEFINICIONES E INDICADORES DE RIESGO DEL DOMINIO TIEMPO FUERA DEL TRABAJO.....	129
TABLA 30 TIEMPO FUERA DEL TRABAJO DEFINICIÓN E INDICADOR DE RIESGO.....	131
TABLA 31 CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA EN SU ENTORNO. DEFINICIÓN E INDICADOR DE RIESGO.....	132

Lista de Graficas

GRAFICA 1 GENERO	83
------------------------	----

GRAFICA 2 EDAD	84
GRAFICA 3 ESTADO CIVIL.	84
GRAFICA 4 GRADO DE ESCOLARIDAD	84
GRAFICA 5 RESIDENCIA	85
GRAFICA 6 ESTRATO.....	85
GRAFICA 7 TIPO DE VIVIENDA.....	86
GRAFICA 8 NÚMERO DE PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE.....	87
GRAFICA 9 LUGAR ACTUAL DE TRABAJO	87
GRAFICA 10 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	88
GRAFICA 11 NOMBRE DEL CARGO	88
GRAFICA 12 TIPO DE CARGO.	89
GRAFICA 13 ANTIGÜEDAD DEL CARGO.....	89
GRAFICA 14 DEPARTAMENTO O SECCIÓN DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA.....	89
GRAFICA 15 TIPO DE CONTRATO.....	90
GRAFICA 16 HORAS DE TRABAJO DIARIAS CONTRACTUALMENTE ESTABLECIDAS.....	91
GRAFICA 17 : MODALIDAD DE PAGO.....	91
GRAFICA 18 CALIFICACIÓN ESTRÉS: FORMA A.....	95
GRAFICA 19 CALIFICACIÓN SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS FORMA (A).....	96
GRAFICA 20 RIESGO INTRALABORAL FORMA A.....	99
GRAFICA 21 % RIESGO INTRALABORAL FORMA A.....	99
GRAFICA 22 LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO; ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
GRAFICA 23 DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	103
GRAFICA 24 DEL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO.....	107

GRAFICA 25 DEL DOMINIO DE RECOMPENSAS.....	109
GRAFICA 26 RIESGO INTRALABORAL(FORMA A) PERSONAL ASISTENCIAL	112
GRAFICA 27RIESGO INTRALABORAL FORMA A PERSONAL AMBIENTE FISICO.....	113
GRAFICA 28 RIESGO INTRALABORAL FORMA A PERSONAL DE CALIDAD.....	113
GRAFICA 29NIVELES DE ESTRÉS (INTRALABORAL FORMA B); ERROR! MARCADOR NO	
DEFINIDO.	
GRAFICA 30 GRAFICA 28 CLASIFICACIÓN SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS (FORMA B.....	115
GRAFICA 31RIESGO INTRALABORAL FORMA B.....	116
GRAFICA 32 RECOLECCION DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B.....	116
GRAFICA 33DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	117
GRAFICA 34 DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO	120
GRAFICA 35 DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO.....	123
GRAFICA 36 RIESGO INTRALABORAL FORMA B PERSONAL ASISTENCIAL	126
GRAFICA 37TOTAL PERSONAS EN RIESGO.....	128
GRAFICA 38 ÁREAS DE TRABAJO MÁS AFECTADAS.....	130
GRAFICA 39 DIMENSIONES EXTRALABORALES ASISTENCIAL	130

1. Glosario

Para efectos del presente trabajo es de vital importancia esclarecer algunos conceptos tales como: Trabajo, factores de riesgo psicosociales, condiciones de trabajo, bienestar, dominios, dimensiones, Control y autonomía sobre el trabajo y demandas del trabajo.

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

Factores de riesgo psicosocial: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución 2646, 2008, p.2). Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646, 2008, p.2).

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

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

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

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

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

Demandas del Trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20)

2. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial en el segundo semestre del año 2016, esto fundamentado en la investigación de corte cuantitativa, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo dando así la interpretación cualitativa. La muestra estuvo conformada por 34 trabajadores de la parte asistencial de la Unidad y la parte administrativa, sede Pasto e Ipiales. Para el cumplimiento de los objetivos en el estudio se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Universidad Javeriana de Colombia, posterior a la aplicación de la batería se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas en los niveles medios, altos y muy altos en cada uno de los factores, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y prevención de los riesgos psicosociales.

Palabras Clave: riesgo psicosocial, condiciones laborales, salud laboral, promoción en salud, prevención de enfermedades.

3. Summary

The present study aimed to evaluate the psychosocial risk factors in the workers of the Renal Nefrodial Unit in the second half of 2016, based on quantitative research, following a descriptive cross - sectional design, thus giving a qualitative interpretation. The sample consisted of 34 workers from the care unit of the Unit and the administrative part, headquarters Pasto and Ipiales. To fulfill the objectives in the study were used as

instruments the battery of evaluation of Psychosocial factors designed by the Ministry of Health and Social Protection and the Universidad Javeriana de Colombia, after the implementation of the battery was performed the contextualization of the results At the level of each risk factor, evidencing the findings through graphs in the medium, high and very high levels in each one of the factors, then the conclusions and strategies of intervention and prevention of psychosocial risks are presented.

Keywords: psychosocial risk, working conditions, occupational health, health promotion, disease prevention.

4. Introducción

De acuerdo a la Organización Internacional Del Trabajo el estado de salud debe ser tal que permita a las personas llevar una vida productiva desde el punto de vista económico y social. Este concepto se opone al principio de “hombre económico” que sólo busca satisfacción y bienestar material, las organizaciones deben entonces construir formas de trabajo que promuevan la salud integral de sus trabajadores teniendo en cuenta que los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, que pueden afectar no solo la salud física sino también la salud mental de los empleados y por ende, la calidad de vida de los mismos y sus familias.

Por lo cual es de gran importancia aplicar la batería de Riesgo Psicosocial elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección Social en la Unidad Renal Nefrodial e implementar estrategias de intervención acorde a los riesgos y necesidades organizacionales logrando aumentar la motivación laboral y productividad

empresarial.

Se debe tener presente que los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales constituyen un grave problema, ya que genera un impacto en la economía de la empresa, en la salud física, psicológica de los trabajadores y sus familias de ahí se reitera el estudio de esta variable llamada riesgo psicosocial en esta organización enmarcada en mejorar la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica.

Si bien los factores de riesgo psicosociales es uno de los problemas con mayor repercusión en el ámbito laboral, ya se que se refleja principalmente en el ausentismo y rotación de personal, la importancia radica en ir más allá del cumplimiento del requisito legal del que se menciona en la Resolución 2646 de 2008, ya que el interés tanto como para los Directivos de la empresa y la investigadora, es el bienestar, la salud física y mental, teniendo en cuenta que esto aportará una buena perspectiva, adecuado desempeño y productividad para la empresa en general.

Es así como esta investigación menciona que según autores como Gil-Monte, (2012) quien afirma que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas, en el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar previniendo así múltiples enfermedades como lo menciona un estudio de salud mental en Colombia donde se pudo encontrar que hasta el 40,1% de la población podría tener problemas mentales en algún momento de sus vidas debido al estrés laboral, “que un 16% los tendría en los últimos 12 meses de su vida y que un 7.4% tiene la posibilidad de presentarlos en el último mes.

Enfermedades como la depresión, episodios depresivos, trastorno de pánico,

trastorno de ansiedad generalizado, trastorno mixto ansioso depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación se podrían mitigar si están presentes en los trabajadores de esta empresa como beneficio del estudio.

Esta investigación se implanta bajo la metodología de investigación mixta, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo. Se consideró importante desde el fundamento investigativo del presente proyecto, analizar las percepciones de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales y analizar la caracterización de los aspectos de riesgo psicosocial individuales, intralaborales y extralaborales.

El proyecto de investigación está organizado de tal manera que los futuros investigadores y demás personas interesadas en el tema, estén guiados por una secuencia lógica; se realiza la contextualización de los resultados a nivel intralaboral, extralaboral e individual; se generan resultados, se analizan los mismos, se presentan las estrategias de intervención y promoción de los factores de riesgo psicosociales, se discute y por último se relacionan las conclusiones del estudio.

5. Descripción del problema

La preocupación por los riesgos laborales psicosociales ha tenido una aparición relativamente reciente. Mientras que accidentes y enfermedades comenzaron a ser señalados mucho tiempo atrás (Ramazzini, 1743), la conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo aparece en la década de 1980. La Organización Internacional del Trabajo fue la primera en poner la voz de alarma en su documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” (OIT, 1986).

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

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. En investigaciones estudiadas anteriormente en donde se determinan los riesgos psicosociales que influyen en el trabajo de los empleados se puede observar que la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados así como también es importante mencionar que en encuestas también del Ministerio del Trabajo, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales en su jornada laboral y entre un 20 por ciento y un 33 por ciento sintieron altos niveles de estrés.

Se resalta también que en la Segunda Encuesta, si bien es cierto siguen identificándose como prioritarios la presencia de los riesgos biomecánicos y psicosociales, se invirtieron el orden identificando entre los 7 primeros: (atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos), En la lista llama la atención el reporte por acoso laboral con 9.4% de todos los

niveles (del jefe inmediato (5%), del compañero de trabajo y del subalterno(4.4%). En la actualidad las organizaciones enmarcan sus acciones hacia el cuidado del recurso humano teniendo en cuenta su núcleo familiar, las relaciones interpersonales y las proyecciones de vida de las personas, desde esta perspectiva, la Unidad Renal Nefrodial como organización de salud está comprometida con la calidad en todos los procesos que desarrolla, no es ajena a lo que a bienestar se refiere, y ha sido un propósito institucional el lograr el bienestar para sus trabajadores para el año 2017.

El problema que se quiere mitigar en esta investigación está relacionado con los cambios organizacionales los cuales se vieron evidenciados en las encuestas de clima laboral realizada a mediados del año 2016 en donde había alteraciones significativas en el ámbito psico -socio-laboral y los efectos que estos han tenido en la dinámica de la organización. Es importante mencionar que en la Unidad Renal Nefrodial no se han efectuado estudios investigativos sobre la salud mental de los trabajadores por lo cual se hace necesario realizar un análisis del Riesgo psicosocial enfocados a la salud mental de estos mismos, determinando la magnitud de los riesgos presentes y las acciones de mejora que se deben implementar.

Por ende este compromiso, porque la organización requiere de este estudio para fortalecer los procesos internos y externos ya que en empresas de salud a nivel mundial se ve reflejada las incidencias de estos factores en el comportamiento de los trabajadores en su lugar de trabajo como se lo puede observar en el estudio Factores psicosociales de la organización del trabajo y su potencial influencia en la aparición del síndrome de burnout o síndrome de estar quemado en profesionales de la salud responsables de actividades administrativa en Bogotá (2014) en donde se manifiesta que el equipo de Salud de

Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina se evidencia que en los trabajadores de la salud predominan riesgos psicosociales Altos en tres de las cinco dimensiones estudiadas: Exigencias psicológicas; Apoyo social y calidad de liderazgo; y Doble presencia.

En la actualidad, datos recogidos por la Organización Internacional de Salud OIT (2010) donde se estiman que mueren dos millones de hombres y mujeres anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas por causa o con ocasión del trabajo. Adicionalmente, existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales completarían una suma de alrededor de doscientos sesenta y ocho millones de incidentes, los cuales provocan al menos, tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Sumado a las estadísticas anteriores, un 8% de la tasa global de trastornos depresivos, son relacionados en la actualidad con riesgos ocupacionales (OMS, 2010). El tomar las riendas de esta problemática actual, evidenciada por estas importantes cifras, las consecuencias sobre el bienestar socioeconómico de un país y a largo plazo, las pérdidas invaluable del talento humano, resultado de ambientes de trabajo nocivos y perjudiciales, son en sí mismas, un trascendental reto para las naciones, los ámbitos económicos, los trabajadores, los accionistas, los empleadores, los profesionales de la salud, entre otros (OMS, 2010).

Por lo anterior, se hace ineludible, la imperante necesidad de que la población trabajadora del mundo, cuente con un entorno de trabajo saludable, definido según la OMS (2010) como aquel lugar en donde se trabaja en equipo para la obtención de un mismo punto de vista en salud y bienestar para el trabajador y la comunidad.

6. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S en el segundo semestre del año 2016?

7. Justificación

Con esta investigación se pretende efectuar una lectura crítica de la realidad de las condiciones laborales psicosociales en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial identificando así a los riesgos presentes los cuales se ven observados a través de un estudio de bienestar laboral que se realizó en los trabajadores en el 2014, en donde se identificó que algunos factores psicosociales estaban afectando la estabilidad integral en la empresa, por esta razón esta investigación plantea la identificación de estos riesgos Psicosociales Laborales y las estrategias que van a favorecer los aspectos psicológicos en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial. Este proyecto aportaría a los requerimientos exigidos por el estado a las Instituciones prestadoras de servicio de salud, quien además es precursor en considerar la atención a los trabajadores como un factor que incide en la calidad institucional y la prestación de un buen servicio de salud, entendido como la garantía de la atención. Por otro lado.

La importancia del estudio de estos aspectos orienta a la presente investigación a aportar a las diferentes Unidades Renales el diseño de una propuesta que favorezca el bienestar de los trabajadores, aspecto que se espera contribuya a la calidad institucional y por supuesto responder a las exigencias de un contexto social que aguarda en sus políticas responder al bienestar de los trabajadores en las empresas de hoy. Asimismo, la Unidad Renal Nefrodial como institución prestadora de servicio está

acreditada bajo el lineamiento Iso 9000-9001 de alta calidad institucional por lo cual es necesario mantener este nombramiento con el aporte que le hace el bienestar laboral a la empresa.

Como ha mencionado la presente investigación presenta una metodología cuantitativa, siguiendo un diseño transversal de tipo descriptivo dando así la interpretación cualitativa, instancias que serán derivadas de los parámetros de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del ministerio de salud, cuya importancia del análisis radica de manera integral en extraer la información necesaria y lograr articular no solo las narrativas de los sujetos sino también delimitar las lógicas laborales que den un abordaje científico de las categorías inmersas en la investigación y el entendimiento de los Riesgos Psicosociales de igual manera sirva para minimizar e intervenir en situaciones que alteren la salud física y mental de los trabajadores y la dinámica organizacional. Esta investigación dejará un impacto muy importante a otras investigaciones para que estas se enfoquen directamente en los riesgos psicosociales los cuales están influyendo constantemente en la calidad de vida y en el éxito de las organizaciones.

8. Objetivos

8.1 Objetivo General:

Evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial en el segundo semestre del año 2016

8.2 Objetivos Específicos:

Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S.

- Determinar el grado de riesgo psicosocial Intralaboral, Extralaboral y las características intrínsecas de los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S.
- Establecer estrategias de prevención de los Riesgos Psicosociales detectados en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S.

9. Marco referencial

9.1 Antecedentes de la investigación

Los tiempos modernos traen consigo mayores exigencias laborales y sociales para las personas, influyendo en su comportamiento y manera de reaccionar frente a situaciones extremas y cotidianas; en salud laboral esto se incluye dentro de los riesgos psicosociales. En Colombia actualmente se ha legislado al respecto, de tal manera que dados los lineamientos los empleadores tomen las medidas necesarias para identificar, evaluar, prevenir y monitorear los riesgos psicosociales con el fin de evitar las patologías causadas por estrés laboral. El conocimiento y aplicación de la resolución 2646 de 2008 busca hacer del ambiente laboral un medio seguro y saludable psicológicamente para el trabajador, más cuando las enfermedades causadas por estrés laboral se encuentran mencionadas en la última tabla de enfermedades profesionales, según Decreto 2566 de 2009.

En un estudio de salud mental se puede encontrar que hasta el 40,1% de la población podría tener problemas mentales en algún momento de sus vidas debido al estrés laboral, “que un 16% los tendría en los últimos 12 meses de su vida y que un 7.4% tiene la posibilidad de presentarlos en el último mes”, A través de un Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de esta área de la Salud se pudo concluir que de los trabajadores evaluados el 69% evidencian riesgo medio con relación a los factores de riesgo

psicosocial, de los 40% evalúan como alto el factor de carga mental y el 7% evalúan como alto el factor contenido específico del trabajo y 24 trabajadores evidencian un nivel de estrés moderado. Las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre cómo las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar la salud de los trabajadores. Díaz, Echeverri, Ramírez y Gaviria (2010).

A continuación se presentan diversas investigaciones que aportan al desarrollo del objeto de estudio:

Investigación Científica y Tecnológica, titulada: riesgo psicosocial en el personal de enfermería, servicio de urgencias en el Hospital Universitario de Cartagena. Bustillo, Guzmán, Rojas, Meriño, Sánchez, Camacho, Puello, Montalvo, Prieto y Rojas(2014). En el presente estudio se buscó determinar los factores psicosociales a los cuales está expuesto el personal de enfermería del área de urgencias de un hospital universitario. Los objetivos de la investigación fueron: identificar el perfil Sociodemográfico y evaluar los factores de riesgo psicosocial, se indica que el estudio es descriptivo, realizado a 16 enfermeras y 64 auxiliares de enfermería que trabajan en diferentes jornadas, en el servicio de urgencias.

Se utilizaron dos instrumentos: Perfil Sociodemográfico y el Diagnóstico de los Factores Psicosociales que midió lo relacionado con el contenido de la tarea, las relaciones humanas, organización del tiempo y gestión del personal. Los participantes del estudio fueron mujeres en su mayoría, con edad promedio de 34 años y estratos socioeconómico 2 y 3; en cuanto a los riesgos psicosociales, se encontró mayor afectación en las dimensiones de gestión de personal (98% de los casos) y de contenido de la tarea (75%); con menor afectación destacaron las dimensiones de relaciones humanas (53.8%). Los resultados del

estudio reportan factores de riesgo en las dimensiones de gestión del personal y organización del tiempo de trabajo. En el servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Cartagena, el personal de enfermería enfrenta un gran número de situaciones durante el desempeño de sus funciones laborales las cuales resultan estresantes en su ambiente laboral tales como, un trabajo de alta responsabilidad, que incluye el contacto permanente con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, lo que ocasiona mucha tensión, tristeza y descontrol.

Otra investigación que aporta significativamente al presente trabajo se llama: Riesgo laboral del personal de salud del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala, Molineros Caal (2013). Su principal objetivo fue Determinar los riesgos laborales del personal de salud que labora en el Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala, durante los meses de mayo – julio 2013.

Estudio descriptivo de corte transversal, para determinar los riesgos laborales del personal de salud que labora en el hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala.

El instrumento fue un cuestionario auto aplicado y anónimo elaborado por la investigadora, contiene 5 preguntas sobre datos sociodemográficos, 6 preguntas sobre conocimiento del riesgo laboral y 37 preguntas dicotómicas que indaga los riesgos biológicos ergonómicos, físicos, químicos, y psicosociales. Diseño: estudio aleatorio y estratificado, la muestra fue de 219 personas; 95 trabajadores asistenciales (43.4%): psiquiatras, medicina general, personal de enfermería, psicólogos, trabajo social, laboratorio clínico y 124 trabajadores no asistenciales (56.6%): administrativos, vigilantes, cocinero/as, lavandería, intendencia. 106 eran de sexo femenino y 113 masculinos, en

ambos grupos de trabajadores la población predominante es adulta joven. El análisis estadístico se realizó con tablas de contingencia y gráficos. Los resultados muestran que la mayoría de personal de salud, no tiene conocimientos sobre riesgos laborales.

Los principales riesgos encontrados fueron psicosociales, seguido de los biológicos, físicos, ergonómicos, y de menor riesgo los químicos. Se determina que a mayor tiempo de servicio, es mayor el riesgo de accidentes laborales, los trabajadores con menos de 5 años de servicio presentaron el menor riesgo. De las categorías profesionales, el personal de enfermería, intendencia y mantenimiento fueron los más afectados, y menos frecuente: personal de trabajado social, psicólogos, y administrativos. Los turnos de mayor riesgo fueron: rotativos y fijos de mañana, de menor riesgo fueron los turnos de jornada mixta.

Es importante mencionar que otro estudio titulado: Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Aporta significativamente a esta investigación ya que se describen los riesgos Psicosociales como: bienestar, satisfacción, y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y su relación con el clima organizacional, el cual hace relación al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Por lo tanto los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional tienen una importancia significativa en la medida que permite conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afectando el ambiente laboral y como son percibidas por los trabajadores.

Continuando con la aportación significativa tenemos la siguiente: factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial, Sarmiento 2012, en

donde se menciona el objetivo general que fue identificar los principales factores de riesgo Psicosocial Intralaboral a los que se encuentra expuesto el personal terapéutico que labora en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel, permitiendo a la Organización tener una base para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas y sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

El presente trabajo parte de la importancia de reconocer los diferentes factores de riesgo psicosocial existentes en el área de rehabilitación y de sus principales consecuencias que se pueden generar en caso de no reconocerse a tiempo, por lo cual se entiende el valor que tiene la aplicación de un instrumento de evaluación desarrollado y validado a nivel Nacional por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana, y su contribución al desarrollo del Programa de Salud ocupacional de la organización.

Al realizar el análisis de la información recolectada, se pueden obtener las siguientes conclusiones: los resultados de las encuestas arrojan información confiable y verídica, que puede ser empleada en futuras investigaciones. La información obtenida permite realizar cambios a nivel organizacional que permitan disminuir y/o atenuar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los profesionales que laboran en la institución se encuentran expuestos en menor o mayor grado a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel Organizacional deben estar dirigidas a la promoción-prevención, como a la intervención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los porcentajes de riesgo muy alto y alto mayores a 60% se

relacionan con las dimensiones: características de liderazgo, capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía en el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas del medio y en la dimensión reconocimiento y compensación.

10. Marco teórico

Con el fin de interiorizar y aplicar el concepto de evaluación de riesgo laboral, factores de riesgos psicosociales y analizar su impacto en los trabajadores de la Unida Renal NEFRODIAL S.A.S, se retomaron varios autores e investigadores que en los últimos años han abordado dicha temática e implementan diferentes formas y métodos de identificarlos y evaluarlos. Más allá de encontrar la causa que genera el estrés laboral, concepto que se emplea como sinónimo cuando nombramos el riesgo psicosocial, siendo esta la enfermedad que según varios reportes oficiales de la administradora de riesgos laborales (ARL) y entidades de salud han tenido un mayor crecimiento en las consultas laborales. Por lo tanto, el marco teórico parte de revisar el concepto, como los modelos de aproximación a los factores psicosociales; la exploración conceptual, continua con la documentación de los factores psicosociales y diferentes planteamientos de acciones de mejora para estructurar el Área de Salud laboral en la unidad renal Nefrodial.

El estudio del riesgo psicosocial, factores de riesgos 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 tanto social como laboral, “El artículo 25 de los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: El trabajo es

un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado.

El estado Colombiano a través del Ministerio de salud y protección Social decreta la Resolución Numero 2646 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, la cual tiene por objeto, establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo.

Es importante mencionar lo siguiente: Según la Resolución 2646 de 2008, la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Conforme con la Resolución, cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, si en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación. Mencionando lo anterior damos paso entonces a caracterizar lo conceptual para dar enriquecimiento a la investigación.

10.1. Factores psicosociales

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la

organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud física, psíquica o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. Los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT / OMS 1984).

10.1.1 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. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control apoyo social del Karasek, Theorell y Jonhson (1990). Del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, 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 considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

Gestión organizacional:

Gestión organizacional se basa en aspectos propios de la administración del recurso humano: estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros, los cuales son muy importantes en la dirección del bienestar laboral en las empresas. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Características de la organización del trabajo:

Se da a conocer que las formas de comunicación, tecnología, modalidad de organización del trabajo y demandas cualitativas y cuantitativas de la labor tienen un impacto que influye netamente en la organización. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Características del grupo social de trabajo:

El clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo significa las características del grupo social de trabajo.

Condiciones de la tarea:

Si las demandas de carga mental; velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo; el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Carga física:

El esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas. Implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Condiciones del medioambiente de trabajo:

Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Interfase persona–tarea:

pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Jornada de trabajo:

Información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Plan de estímulos

Los incentivos son en esencia alicientes o instrumentos para impulsar acciones que posibiliten un cambio cualitativo al interior de las Instituciones; son instrumentos de

motivación para llevar a cabo una acción ya sea individual o colectiva. En los sistemas sociales se constituyen en herramientas efectivas para estimular los cambios en el comportamiento de los agentes económicos, por lo tanto del mejor o peor uso que se haga de ellas dependerá que los cambios sean más o menos rápidos. (Ministerio de la Protección Social Resolución 2646 del 2008 art 6)

Plan de capacitaciones

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. MPS (2008)

10.1.2 Condiciones extralaborales

Las repercusiones que ha traído este problema son bien conocidas por todos, pues viviendo en cualquier sociedad es imposible escapar de ellas. Peleas estrés, conflictos familiares, son el pan de casa día. Los problemas cotidianos se han duplicado abriendo dos frentes, el laboral y el familiar, este hecho está mermando nuestra capacidad de aceptación de tantas situaciones estresantes al mismo tiempo y poco a poco se ha convertido en un problema psicológico aún no identificado. A continuación, se explican las condiciones extra laborales más frecuentes en el entorno laboral. “anónimo”

Utilización del tiempo libre

Toda empresa debe contar con un programa recreativo donde se integre la recreación, turismo y cultura para poder reducir accidentes y enfermedades ocupacionales, así como mejorar sus condiciones de vida, pero así mismo los trabajadores deben buscar alternativas para relajar su tiempo al cuidado familiar y personal. MPS (2008)

Características de vivienda

El lugar de residencia de la población tiene que ver mucho en su afectación en el bienestar laboral de la empresa ya al tener condiciones normales de vivienda este trabajador no será inquietado por esta situación, pero al no tenerlas estas causarán estrés y ansiedad. MPS (2008)

Acceso a servicios de salud

Según el Ministerio de la Protección Social en su resolución 2646 del 2008, La Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas, las cuales influyen directamente en la estabilidad emocional de los trabajadores cuando estas no se garantizan.

Pertenencia a redes de apoyo social

Maguire (1980) se refirió a las “redes” como “fuerzas preventivas” que asisten a los individuos en caso de estrés, problemas físicos y emocionales. Gottlieb (1983) estableció

que tales interacciones tenían beneficios emocionales y efectos en la conducta de los individuos. Muy posteriormente se distinguió entre los apoyos sociales y las interacciones sociales a través de redes sociales asumiendo que las mismas pueden tener efectos negativos (depresivos, maltrato, violencia, negligencia) pero también positivos. Se reconoció que la extensión de los contactos como la estructura y composición de los mismos no era garantía de apoyos.

10.2 Principales riesgos psicosociales

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. Moreno Jiménez (2010) A continuación se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

Condiciones individuales:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación profesión u oficio, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica estrato socio-económico, el tipo de vivienda, características de personalidad y condiciones de salud evaluadas con los exámenes médico-ocupacionales.

Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras,

Evaluación de los efectos de los factores de riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias (EU-OSHA, 2007). La evaluación de los riesgos laborales es un elemento central en la prevención de los riesgos que supone varias fases para cualquiera de ellos. la gestión y planificación de la actividad preventiva comienza por la evaluación de los riesgos laborales, y es descrita como el elemento previo para la toma de decisiones preventivas por parte de la organización. La metodología propuesta por el INSHT. Gómez Cano (1996). Propone en un primer momento comenzar por la identificación del riesgo y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención. La identificación del riesgo supone la discriminación de los posibles factores de riesgo y estrés, así como de los riesgos laborales que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores. Tal como se ha expuesto anteriormente, el número de factores psicosociales de riesgo y estrés es difícil de delimitar y supone un campo abierto, aunque se hayan precisado algunos de los elementos más importantes como es estrés entre otros.

Condiciones de salud

La salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, debe tender a: el fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación; la prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud, la protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud, la colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales, la adaptación de la actividad laboral a los seres humanos. En otras palabras, la salud y la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, "toda la persona". Para que la práctica en materia de salud y seguridad laborales consiga estos objetivos, son necesarias la colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de salud y seguridad, y se deben tener en cuenta distintas cuestiones relativas a la medicina laboral, la higiene industrial, la toxicología, la formación, la seguridad técnica, la ergonomía, la psicología, etc. OIT (2010).

Indicadores de accidentalidad

Haciendo una exploración clara para identificar los indicadores de accidentalidad se puede observar que en la Dirección de Riesgos Laborales, con los principales indicadores del Sistema General de Riesgos Laborales, correspondiente a los años 2011, 2012 y a junio de 2013, se observa que para en el mes de mayo de 2013 presentó un número alto de presuntas enfermedades, para todas las clases de riesgos, riesgo I reportó 1.442 presuntas

enfermedades, riesgo II presentó 824 enfermedades, riesgo III reportó 1.689 enfermedades, riesgo IV 610 y para el riesgo V reportó 822 enfermedades. Se presentan el número de pensiones de invalidez pagadas por accidente de trabajo a junio de 2013, de las cuales el 30% y 24% se presentaron para las clases de riesgo III Bajo y riesgo V Máximo; para el número de pensiones de invalidez pagadas por enfermedad laboral se observa que el 33% y 29% corresponden a las clases de riesgos III y II, respectivamente. En cuanto al número de incapacidades permanentes parciales la clase de riesgo III presenta el mayor número de pensiones, por accidente de trabajo el 34% y por enfermedad laboral presenta el 39% del total de esas IPP. Se presenta la accidentalidad a junio de 2013, por cada clase de riesgo, el mayor número de accidentes y enfermedades suceden en la clase de riesgo III Bajo, el número de presuntos accidentes calificados como laborales corresponde al 35% del total de esos accidentes y el número de enfermedades calificadas corresponde al 36% del total de esas enfermedades. El mayor número de muertes se presentan en la clase de riesgo V Máximo del 32% y la clase de riesgo III Bajo del 27% sobre el total del número de muertes calificadas.

10.3 Estadísticas de morbilidad y mortalidad

Según la OIT y la OMS (2005), los factores de riesgo presentes en el trabajo causan 250 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades profesionales cada año, cuya probabilidad de ocurrencia es de 10 a 20 veces mayor en países en desarrollo. La OMS establece que en América Latina sólo se reportan entre el 1% y el 4% de todas las enfermedades ocupacionales, y el costo humano y económico se ha estimado en el 10% del PIB de estos países. De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de

exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

10.4 Ausentismo laboral

“El fenómeno del ausentismo laboral es inherente a todas las organizaciones, independientemente del sector económico al que pertenezcan. Su manejo es evidentemente importante dentro de los programas de gestión organizativa y su reducción resulta ser un indicador de éxito en los programas de salud ocupacional por su parte, el ausentismo laboral genera consecuencias negativas directas e indirectas en las organizaciones en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano. La medición del ausentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva, puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de un sinnúmero de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos, en el individuo que se ausenta.” Sanchez (2015). De esta manera se explica que la aparición del ausentismo laboral puede generarse por factores externos, internos y de la organización, los cuales al estar presentes

negativamente en el trabajador pueden producir altas demandas generales las cuales afectan directamente a la empresa.

10.5 Rotación de personal

Según la revista Recursos Humanos (2009). Existen dos tipos de rotación del personal: voluntaria e involuntaria. Cada una de ellas tiene diferentes causas. La rotación de personal voluntaria es cuando los empleados renuncian. Esto puede deberse a la búsqueda de otra posición en otra empresa, el conflicto con un supervisor o jefe, o una razón personal como dejar de trabajar y quedarse en casa con la familia. La rotación de personal involuntaria es cuando un empleado es despedido en general debido a una reducción de staff por un cambio o reestructuración o debido a una medida disciplinaria o por bajo desempeño. El impacto que la rotación del personal depende de varios factores como son: dificultades para ocupar la vacante, la cantidad de entrenamiento necesario para los nuevos empleados, costos específicos del reclutamiento.

10.6 Rendimiento laboral

Cuando hablamos de rendimiento laboral nos referimos a la relación existente entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. Vroom (1964). Por lo cual se puede observar que el problema en las empresas es la falta de rendimiento laboral el cual perjudica la productividad y las finanzas de las organizaciones. Al estudiar el impacto de la salud en el rendimiento laboral, las investigaciones apuntan a diversas patologías, tanto físicas como psicológicas, el impacto y carga de éste es similar en magnitud a otros desórdenes. Espina, Fuenzalida y Urrutia (2005) Relación entre rendimiento laboral, revista scielo.

10.7 Estrés laboral

En 1936 Selye utiliza el término inglés stress (que significa esfuerzo, tensión) siendo este un conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (como mantener vivo a una persona), o negativas si la reacción demasiado intensa o prolongada en tiempo, resulta nociva para la salud. El estudio de este fenómeno ha tomado gran importancia, dadas sus implicaciones en la salud de los colaboradores y en la productividad, es por ello que muchos autores han formulado diversos modelos para lograr una aproximación objetiva a este fenómeno tan generalizado en nuestros días. Un concepto teórico que soporta la presente investigación se encuentra en el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones de Payne y Fletcher (1983).

Mansilla (2009), determina que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre tres factores laborales: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales; los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y las restricciones laborales limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas. De igual forma Karasek (1979), menciona que “el estrés laboral y los efectos físicos y de salud mental resultan no sólo de un aspecto único del ambiente laboral, sino de efectos conjuntos de las demandas de una situación laboral y del deseo del trabajador de tener la libertad de tomar decisiones, la tensión laboral ocurre cuando las demandas son elevadas y el margen de decisión es reducido”; así la tensión

psicológica aumenta cuando lo hacen las exigencias de la tarea y disminuye el control que los trabajadores ejercen sobre él; y los niveles de competencia aumentan cuando al alto nivel de exigencia le acompaña un alto nivel de control sobre la tarea.

Cabe resaltar que para la presente investigación se observara el estrés únicamente para términos de correlación entre los dominios y dimensiones pertinentes.

Es importante mencionar que la adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas. Cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y Lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). Caruano (2001).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

10.7.1 Estresores

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar

una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos: Estresores del ambiente físico: Iluminación e Ruido Temperatura Ambientes contaminados, Estresores relativos al contenido de la tarea: Carga mental Control sobre la tarea, Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol Jornada de trabajo e Relaciones interpersonales Promoción y desarrollo de la carrera profesional. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos. Ministerio de Trabajo, España (2009).

10.7.2 Consecuencias del estrés laboral

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanecen la mayor parte del tiempo en él y en él se relaciona y desarrollan.

En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas Blackmore (2007). Pero, es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización.

Consecuencias físicas: Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos

gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Figura 1. Consecuencias físicas

Consecuencias psíquicas

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño,

trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001).

Consecuencias para la organización: Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidetabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b).

10.8 Violencia

La violencia en el trabajo en sus diferentes formas, es probablemente el Factor y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Segundo riesgo

psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006). Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos. Se define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 1996).

El autor Krug (2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997). Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (Wynne et al. 1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En la delimitación conceptual de la violencia en el

trabajo ha sido de gran importancia teórica y práctica el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia.

En este sentido suele aceptarse la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales: Violencia de tipo I) Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo.

El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes. Violencia de tipo II Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo. Violencia de tipo III Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos. Se ha comenzado a indagar este tipo de comportamientos para analizar sus antecedentes y comprobar la importancia de sus consecuencias (Donovan, Drasgow, Munson, Fox, Spector y Tepper,(2000).

Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Anderson y Pearson, (1999), propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia

psicológica laboral. Lo autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás. Como tal sería una forma de “Conducta antisocial laboral” Giacolone y Greenberg, (1997). Los autores insisten en diferenciarla de la agresión psicológica ante la falta de una clara y consciente intencionalidad de dañar.

10.9 Acoso laboral

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos. El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 Hoel, Rayner y Cooper, (1999) y un serio problema laboral Salin (2003). El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que

consideran el acoso psicológico como un delito penal Jaén, (2006). El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla, y la decisión del TSJV del País vasco del 7 de Noviembre de 2006 define el acoso laboral como “toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Einarsen y Skogstad (1996) consideran que supone una serie de actos “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas. Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes Zapf y Einarsen, (2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado. La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral.

Una de sus formas es la que Einarsen (1999) ha denominado “acoso depredador” referida a una situación en la que predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros. En esta

situación la víctima se siente alienada de los acontecimientos y sin capacidad de reacción. La experiencia de falta de recursos o de expropiación de los mismos es crítica. Un esfuerzo reciente por tratar de aportar una definición operativa de acoso laboral lo hace como exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral Fidalgo Vega et al. (2010).

10.10 Acoso sexual

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos. El tema comenzó a formularse en la década de los años setenta con el resurgimiento de los movimientos feministas y su reclamación de los derechos civiles, especialmente en los Estados Unidos de América. Fue en USA, basándose en el concepto de discriminación sexual, dónde comenzó el planteamiento legal del acoso sexual Sheffey y Tindale, (1992).

Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente. El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha

contra las diferentes formas de violencia contra la mujer, asumida por diferentes instancias internacionales. Así, la declaración 48/104 de la Asamblea General de la ONU establecía diferentes medidas destinadas a luchar contra la violencia a las mujeres. Según la Jurisprudencia Estadounidense (la primera en establecer una definición de acoso sexual), se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante. Unión Sindical de Madrid-Región de CCOO, (2003)

El Código de Conducta de la Comisión Europea define el acoso sexual en el trabajo de la siguiente forma: “el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados”. De forma más precisa, la Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, establece que el acoso sexual es “la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable.

10.11 Seguridad contractual

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes. Witte, Goudswaard y Andries, (2002).

Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.

10.12 El burnout o Desgaste profesional

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un

proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido.

Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. Mientras que en el resto de riesgos psicosociales, las aproximaciones conceptuales son en parte oficiosas, provenientes de los organismos que han tratado con ellas, en el caso del desgaste profesional, las definiciones provienen de autores reconocidos en el tema. La definición sin duda alguna más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986, p.1) “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.” La definición se centra en las variables que son evaluadas mediante el Maslach Burnout Inventory (1981) de forma operativa.

Otros autores que aportan una definición de burnout son Edelwich y Brodsky (1992), que lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo. En 1981, Maslach y Jackson conceptualizan que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. Se puede entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera: el cansancio o agotamiento emocional: constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, molestas e irritables. La despersonalización: es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el síndrome de burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. El abandono de la realización personal: es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto-reclusión.

Facultad de psicología Universidad Nacional de Mar del Plata (2010)

El síndrome de burnout es un síndrome de fatiga emocional que agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos y externos, pero en definitiva es el entorno laboral el factor decisivo en la etiología de la sintomatología y su curso. La característica principal es que el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas

10.13 Moobing

El acoso laboral, conocido asimismo como acoso moral, y muy frecuentemente a través del término inglés *mobbing* ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la

acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros, subalternos (vertical ascendente) o superiores (vertical descendente o el tradicional bossing), de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, a lo largo de meses e incluso años. Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación es el abandono del trabajo por parte de la víctima o víctimas. Forodeseguridad (2011)

El acoso laboral o mobbing es confundido con el síndrome del quemado, o burn-out. Sin embargo, no representan el mismo fenómeno. Burn-out significa 'estar quemado', o desgastado por circunstancias puntuales o características inherentes a la profesión o el trabajo, el cual genera en el trabajador una intensa demanda en el aspecto emocional, exigencia muy común entre maestros o enfermeras, por citar un ejemplo. Leymann (1980)

10.14 Tabla de Enfermedades Laborales

Esta tabla fue expedida por el Gobierno Nacional, que tiene, entre otras novedades, la creación de la categoría de Enfermedades Directas, que no requieren de examen previo para que las Administradoras de Riesgos Laborales, asuman el pago de las prestaciones del afectado.

Según el decreto 1477 de 2014 por el cual se adopta la nueva tabla de enfermedades laborales en donde establece además cinco factores de riesgo ocupacional para la prevención de las enfermedades entre los que están: los químicos, físicos, biológicos,

psicosociales y agentes ergonómicos. Los factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales psicosociales que puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, así como actividad laboral en la que existan agentes causales y demuestre la relación con el perjuicio a la salud las 25 enfermedades en el eje de agentes psicosociales son las siguientes:

Trastornos psicóticos agudos y transitorios (F 23), depresión (F32), episodios depresivos (F32.8), trastorno de pánico (F41.1), trastorno de ansiedad generalizado (F41.1), trastorno mixto ansioso depresivo (F41.2), reacciones a estrés grave (F43), trastornos de adaptación (F43), trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto con alteraciones del comportamiento o mixto, con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2), hipertensión arterial secundaria (F15.9), angina de pecho (F20), infarto agudo de miocardio (F21), enfermedades cerebrovasculares (F60), encefalopatía hipertensiva(F67.4), ataque izquemico cerebral transitorio sin especificar (F45.9), ulcera gástrica (K25), ulcera duodenal (K26), ulcera péptica de sitio no especificado (K25) ulcera gastroyeyunal (K28).

10.15 Medidas de prevención para los riesgos psicosociales

Actualmente la tendencia en promoción de la seguridad en el trabajo incluye no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Existe una conciencia creciente en todo el mundo acerca de la importancia de estos riesgos, en la medida que se ha observado que la salud de los trabajadores y trabajadoras no solo se puede afectar por

riesgos materiales sino también por los aspectos sociales del trabajo. En compañías grandes es normal encontrarse con un mayor número de riesgos, pero siempre hay formas de actuación que pueden mejorar la situación Matabanchoy (2012).

La investigación está fundamentada en la resolución 2646 del 2008 para la Intervención de los factores psicosociales en la organización ya que en su capítulo III artículo 13 se menciona los criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría a las empresas, los cuales son los siguientes:

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.
2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.
3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - 3.1 Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.
 - 3.2 Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.

4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.
5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.
6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.
7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.
8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.
9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis

11 Marco contextual

El trabajo de investigación se realizará en la Institución UNIDAD RENAL NEFRODIAL S.A.S, empresa dedicada a prestación de servicios especializados en Nefrología.

11.1 Reseña Histórica

La Unidad Renal es una institución de naturaleza privada, con ánimo de lucro, con domicilio principal en la ciudad de Pasto, en la calle 14 No. 34-24 Clínica Proinsalud cuarto piso, especializada en la prestación de servicios de Nefrología que a lo largo de sus 10 años de funcionamiento se ha caracterizado por la calidad del servicio, buscando siempre la mejora continua. NEFRODIAL S.A.S fue constituida legalmente mediante escritura pública No. 1477 del 20 de mayo del 2014 en la Notaría tercera de Pasto y registrada en la cámara de comercio el 9 de junio del 2004 bajo el número 1759 del libro IX.

La Unidad Renal NEFRODIAL S.A.S nace de una alianza de médicos Nariñeses que han unido sus esfuerzos para llevar a cabo este proyecto de salud y ofrecer un mejor servicio de Nefrología dentro de una competencia leal y sobretodo con calidad y calidez en la atención del paciente renal de Nariño. Por otra parte, cabe resaltar que se construyó la Unidad renal NEFRODIAL S.A.S en la ciudad de Ipiales ya que nuestro propósito es acercarnos al lugar de residencia del paciente para evitarle los viajes costosos a otras ciudades

11.2 Misión Institucional:

Somos una Institución prestadora de servicios de salud especializados en nefrología, aplicamos tratamientos con tecnología de punta, garantizando una atención segura en el marco de la política de la seguridad del paciente, mejorando la calidad de vida de nuestros Usuarios.

Contamos con un equipo de trabajo técnico, humano y científicamente calificado dispuesto a brindar un servicio eficaz, acorde a las necesidades y expectativas de nuestros Usuarios y su familia.

11.3 Visión Institucional:

La Unidad Renal Nefrodial presta sus servicios de manera integral, con personal calificado, idóneo y competente que garantizan la eficacia de los procesos, la tecnología, el ambiente seguro y humano hacen que nuestros usuarios se sientan satisfechos, contribuyendo a brindar una mejor calidad de vida al paciente renal, cumpliendo con los requisitos del sistema obligatoria de garantía de calidad.

11.4 Organización del trabajo

En la Unidad Renal Nefrodial, se contrata de tres formas por prestación de servicios, contrato a término fijo y contrato a término indefinido, actualmente están laborando 35 personas, las cuales laboran de lunes a viernes de 7:00am a 12 pm y de 2:00pm a 5:00pm y sábados de 8:00am a 12:00pm, estos trabajadores se encuentran en edades aproximadamente de 19 a 55 años. A continuación, se presenta el organigrama:

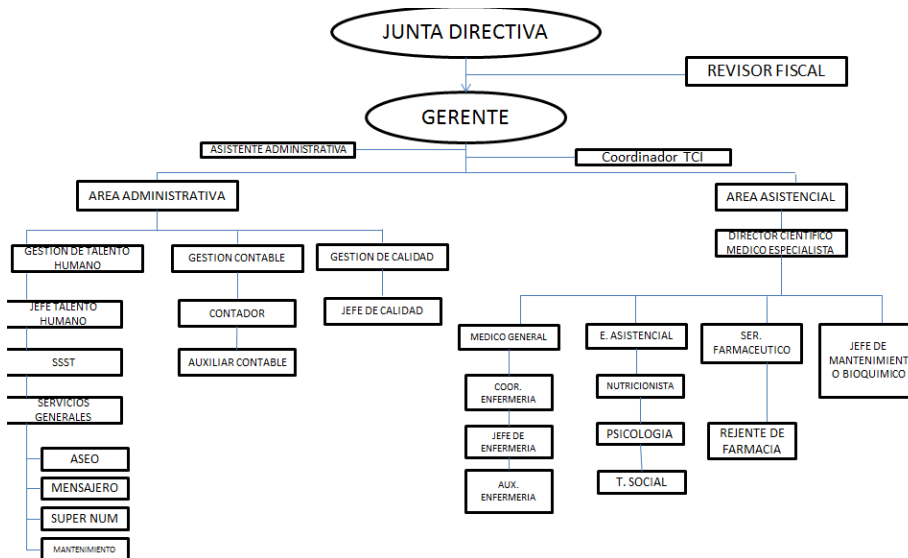


Figura 1 Organigrama

11.5 Sedes

Las sedes de La Unidad renal Nefrodial, están ubicadas en la ciudad de Pasto -Nariño, Colombia en la dirección: Carrera32B #14. Clinica Proinsalud, e Ipiales carrera 1 No 4^a-142 este avenida panamericana, Hospital Civil.

11.6 Principales procesos realizados en la Unidad Renal

El modelo de Atención para los servicios de Nefrología se basa en reconocer al paciente y su familia como el centro y la motivación de toda acción de la organización en pro de su bienestar. La Unidad Renal cuenta con un modelo de atención enfocado en la prevención de la enfermedad renal crónica bajo un conjunto de intervenciones requeridas para prevenir la aparición de la misma, mediante el tratamiento adecuado de las principales patologías que la originan y a través del diagnóstico oportuno que permita la detención de la enfermedad a tiempo y brindar a los pacientes un tratamiento integral el cual permita frenar la progresión de la enfermedad renal crónica hacia la fase de la sustitución renal, brindando así a sus usuarios recursos necesarios para satisfacer sus necesidades médicas,

emocionales, sociales y económicas, de tal modo que puedan mantener una vida digna, activa integrada y con garantía de sus derechos.

La Unidad Renal Nefrodial busca brindar a sus pacientes un tratamiento integral, creando un vínculo entre el usuario y la Unidad que permita realizar seguimiento interdisciplinario y continuo con el objetivo de que nuestros usuarios y sus familias, refuercen el compromiso adquirido con su tratamiento. Todo lo anterior enmarcado con un enfoque de humanización de la atención que implica una visión integral del paciente y respeto por su dignidad, por lo cual la unidad renal nefrodial presta los servicios para los tres procesos fundamentales en los pacientes los cuales consisten en hemodiálisis, diálisis peritoneal y predialisis.

Programa de hemodialisis

La hemodiálisis es una terapia de reemplazo de la función renal. Al programa de Hemodiálisis ingresan los pacientes con enfermedad renal crónica estadio V, con depuración de creatinina menor a 5ml /dl.

Los pacientes que ingresan al programa de hemodiálisis reciben un tratamiento en la unidad Renal tres veces por semana.

Programa de dialisis peritoneal

La diálisis peritoneal es una terapia de reemplazo de la función renal. Al programa de diálisis peritoneal ingresan pacientes con insuficiencia renal crónica estadio V, con depuración de creatinina menor a 5 ml/dl. La diálisis peritoneal es una terapia que se realiza

en casa con todas las normas de asepsia, el paciente asiste a controles a la unidad renal mensualmente.

Programa de predialisis

El programa de detención temprana y manejo oportuno del paciente lleva a una disminución de costos, por cuanto en los estados agudos donde está en peligro la vida del paciente es necesario realizar un tratamiento de urgencia que implica desde la instalación de un catéter de doble lumen especial para hemodiálisis y la hospitalización del paciente en algunas ocasiones en la Unidad de Cuidado Intensivo, todo lo contrario sucede si se realiza un diagnóstico temprano, se inicia un tratamiento y controles respectivos, apoyado en un programa de educación para el paciente y su familia, preparándolo para terapia de por vida, ya sea diálisis o trasplante renal, haciéndole conocer sus beneficios, consiguiendo una mayor adherencia al tratamiento, y lo más importante aumentado la sobrevida de los pacientes en diálisis.

La atención en los programas incluye:

Valoración mensual por el especialista Médico Nefrólogo

Valoración por Nutrición

Valoración por Psicología

Valoración por Trabajo Social

Administración de medicamentos POS, de acuerdo protocolo y necesidad del paciente

12 Marco legal

Tabla 1 Marco Legal

Norma	Fecha	Contenido	Artículos	Expedida por
Constitución política de Colombia 1991	1991	Constitución, norma de normas	<p>Art. 25 contempla el derecho de toda persona al trabajo en condiciones dignas y justas</p> <p>Art. 26 libre escogencia de profesión u oficio y ejercicio de esta supervisado por los respectivos entes territoriales.</p>	Asamblea Nacional constituyente
Decisión 584	2004	Instrumento andino de salud y seguridad en el trabajo	Art. 1 definiciones de trabajador, salud, riesgo laboral, lugar de trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo y enfermedad profesional	Consejo Andino de Ministros de relaciones exteriores

Resolución 2646	2008	<p>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.</p>	<p>Art.2 del decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo;</p>	Ministerio de salud y protección social
Ley 1562	2012	<p>Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.</p>	<p>reporte de información de actividades y resultados de promoción y prevención</p>	Ministerio del trabajo

Decreto 1477	2014	Tabla enfermedades profesionales	de Anexo técnico- parte b enfermedades clasificadas por grupos o categorías” grupo iv trastornos mentales y del comportamiento, grupo v enfermedades del sistema nervioso	Ministerio del trabajo
Decreto 1072	2015	Estructura del sector trabajo.	Artículo 1.1.1.1. el ministerio de trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección a los desempleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones.	Ministerio de trabajo
Plan nacional condiciones de seguridad y salud en el trabajo	2013- 2021	El plan nacional de seguridad y salud en el trabajo se desarrolla para dar cumplimiento con los compromisos asumidos y dar continuidad a los ejes de la política pública para la protección de la salud en el mundo del trabajo.	1. Fomento de la transversalidad de la seguridad y salud en el trabajo en el conjunto de políticas públicas. 2. Fortalecimiento institucional de la seguridad y salud en el trabajo 3. Fortalecimiento de la promoción de la seguridad, de la salud	Ministerio de trabajo

			de los trabajadores y la prevención de los riesgos laborales.	
			4. Optimización y garantía del reconocimiento de las prestaciones al trabajador en el sistema general de riesgos laborales.	
Ntc 5748	2009	Carga mental	Toda la norma	Icontec
Ntc 45	2010	Guía para la identificación de los peligros y la valorización de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.	Toda la norma	Icontec
Circular unificada	2004	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.		Ministerio de la protección social dirección general de riesgos profesionales

13 Metodología

13.1 Tipo de investigación

Esta investigación se abordará desde dos enfoques: cuantitativo y cualitativo. (Blanch, 2012), denominándose enfoque mixto que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder un problema de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Además, responde a dos momentos: el primero de orden cuantitativo, en el cual se pretende caracterizar lo concerniente a los factores de riesgo psicosocial intralaborales y

extralaborales e individuales y un segundo momento, de orden cualitativo, cuyo objetivo es interpretar los sentidos que manifiestan los trabajadores, acerca de los factores de riesgo psicosocial.

13.2 Población y muestra:

Se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial al total de los trabajadores (34) de la Unidad Renal Nefrodial, para una población estudio con edades entre los 20-55 años, 19 personas del nivel asistencial y 15 personas del nivel administrativo.

13.3 Instrumento

La recolección de la información se realizará por medio de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, Forma A y B, en las connotaciones Intralaborales, Extralaborales, individuales y estres. Esta batería creada por el Ministerio de salud y Protección Social, en Julio de 2010 y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, nace de la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores

de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. Cabrera (2010)

Es importante mencionar que las connotaciones Intralaborales A y B, Extralaborales, individuales y estrés manejan unos dominios y unas dimensiones en donde se explicara lo siguiente: “Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo” Villalobos, (2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la

recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla (Tabla 1).

Tabla 2 Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	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
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fondo de riesgos laborales (2008)

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan en la Tabla 2.

Tabla 3 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo. Ministerio de la protección social (2010)

DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
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 cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados
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. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del	• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta

	<p>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. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>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. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

	puede constituir en fuente de riesgo cuando:	
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 tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:	Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
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. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia del rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de

	desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	calidad del servicio o producto.
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
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. Es fuente de riesgo cuando:	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
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. Se	• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

	convierte en una fuente de riesgo cuando	
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. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
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. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo
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. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. <ul style="list-style-type: none"> • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la

(subordinados)	participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales
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. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
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). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente

<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>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. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</p>
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>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. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

Fondo de riesgos laborales (2008)

Condiciones extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la Tabla 3.

Tabla 4 Dimensiones extralaborales.

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

Fondo de riesgos laborales (2008)

Las definiciones de cada una de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales se presentan en la Tabla 4. Ministerio de la protección social (2010)

Tabla 5 Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. • La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente

Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	La relación con familiares es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	• La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. • La relación con amigos o allegados es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. • Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. • Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. • La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento	Son las condiciones en que se realiza	El transporte para acudir al trabajo

vivienda- trabajo- vivienda	el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	es difícil o incómodo. • La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.
--	---	---

Fondo de riesgos laborales (2008)

Condiciones individuales:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación profesión u oficio, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica estrato socio-económico, el tipo de vivienda y el número de dependientes

Tabla 5. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de datos generales

Ministerio de la protección social (2010).

Tabla 6 Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Ministerio de la protección social (2010)

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-	Sexo

DEMOGRÁFICA	Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Fondo de riesgos laborales (2008)

13.3 Reserva de la información y consentimiento informado

El artículo 11 de la resolución 2646 de 2008, fue clave a la hora de aplicar la batería en la Unidad Renal Neferodial ya que se explica la reserva de la información y de la evaluación esto argumenta que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional, por lo anterior se fundamenta en el consentimiento informado.(Anexo 1)

13.4 Aplicación

Para la realización del diagnóstico de riesgo psicosocial en Nefodial S.A.S, se procede a aplicar la batería de riesgo psicosocial elaborada por la Universidad Pontificia Javeriana y aprobada por el Ministerio de La Protección Social.

El presente capítulo muestra en forma detallada y específica los momentos que conforman el proceso de aplicación y análisis de la batería de Riesgo Psicosocial en el personal con el fin de dar respuestas a los objetivos específicos anteriormente expuestos.

13.5 Planeación del trabajo.

Con el apoyo del área de Gestión Humana y el área de Salud Ocupacional de Nefrodial. Se establece un cronograma para la aplicación del instrumento. La jornada de aplicación se lleva a cabo el día 23 y 24 de enero del 2017. Por consiguiente, se aplica la encuesta a 34 colaboradores organizados en 2 grupos de 19 y 15 personas.

13.6 Presentación.

La investigadora con el apoyo del Jefe de Salud Ocupacional de Nefrodial S.A.S procede a realizar introducción a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en donde se abordan los siguientes temas:

Obligatoriedad, para la organización en Colombia, de intervenir el riesgo psicosocial de acuerdo a la Resolución 2646 de 2008, haciendo uso del protocolo elaborado por la Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social.

Se describe los diferentes factores que pueden afectar la salud del trabajador y su rendimiento laboral.

Se procede a explicar que de acuerdo a la ley 1090 de 2006, los profesionales encargados de aplicar y analizar los instrumentos que componen la batería de riesgo psicosocial, están en la obligación de guardar confidencialidad sobre la información obtenida durante el proceso. La empresa recibe un informe general que le permite tomar decisiones sobre la intervención del riesgo.

13.7 Aplicación de cuestionarios.

Luego de realizar introducción que permita la comprensión del proceso que se realiza y de la aceptación de los trabajadores para participar del mismo, a través de la firma del consentimiento informado se procede a entregar la batería de riesgo psicosocial que consta de los siguientes instrumentos:

Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). Anexo (2)

Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010). Anexo (3)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). Anexo (4)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). Anexo (5)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Anexo (6)

Los instrumentos fueron aplicados en el mismo orden en que se presenta en el cuadro, El paso inicial del estudio es la aplicación, de los 4 instrumentos que componen la batería. Luego, se ingresan los datos en plantillas excel con las correspondidas tablas de Baremos para la calificación de los cuestionarios, seguidamente se sistematizan los hallazgos con el fin de generar recomendaciones que permitan realizar mejoras continuas, administrando el riesgo psicosocial en el personal administrativo de la organización.

14. Resultados

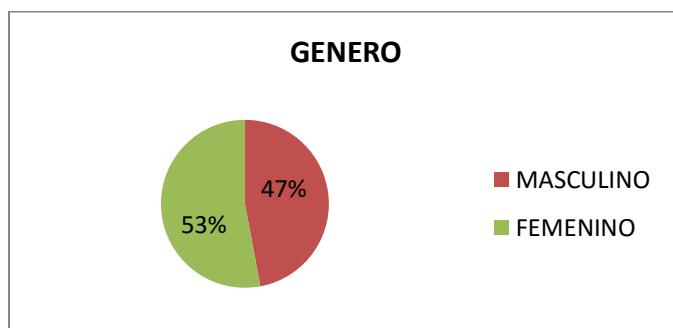
Esta investigación se realizó con un total de 34 trabajadores tanto asistenciales como administrativos de la Unidad Renal Nefrodial. Estas personas hicieron parte de una evaluación que será interpretada a continuación:

14.1 Interpretación de la Ficha de datos generales

14.1.1 Información socio-demográfica

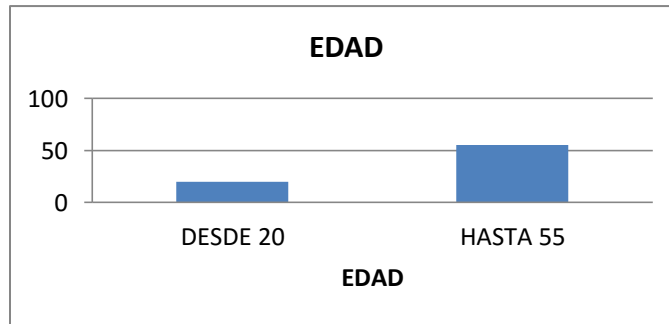
Género. En la muestra la distribución por géneros se interpreta que la mayoría de trabajadores la Unidad Renal son mujeres para un 53%, y el restante son hombres para un total de 47%.

Grafica 1 Género



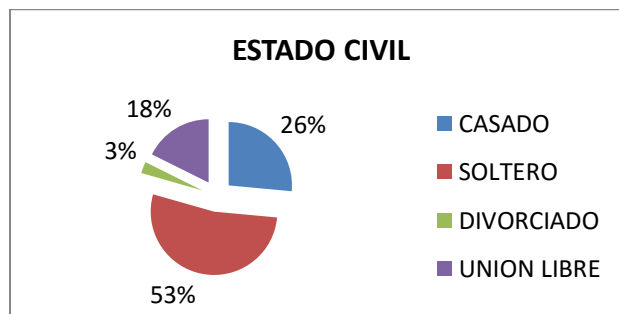
Edad. En la muestra la distribución por edad nos determina según los resultados que las edades varían desde 20 años a 55 años.

Grafica 2 Edad



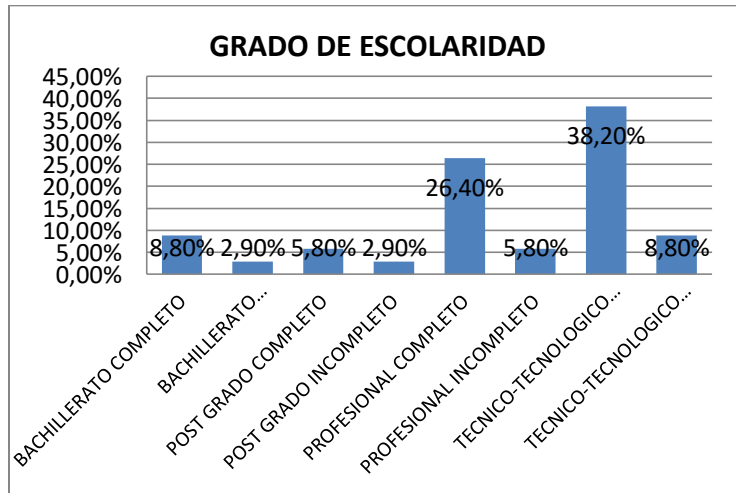
Estado civil. El 44% de la población evaluada tienen pareja estable (casados el 26% y en unión libre el 18%). De otra parte, el 56% de los trabajadores no tienen pareja estable: trabajadores solteros o divorciados.

Grafica 3 Estado civil



Grado de escolaridad. En relación con el nivel de estudio o escolaridad se observa en la Grafica 4 que el nivel Técnico o Tecnólogo completo es el de mayor frecuencia (13 casos, 38.2%). En orden de representatividad siguieron los de nivel profesional completo (9 casos, 26.40%).

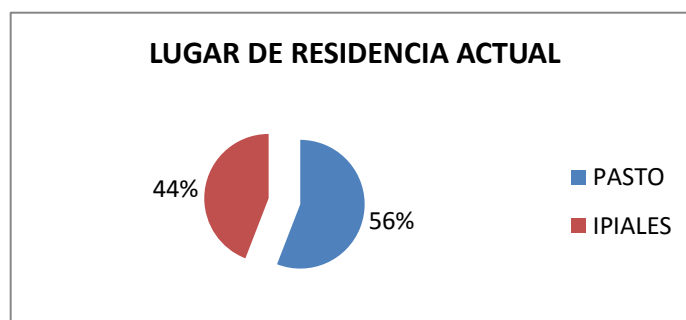
Grafica 4 Grado de escolaridad



Residencia

La grafica expone los lugares de residencia de los trabajadores en la Unidad Renal Nefrodial. Se halló que el 56% tienen su domicilio en Pasto y 44% en Ipiiales, siendo la mayor representación en domicilios de los trabajadores en Pasto.

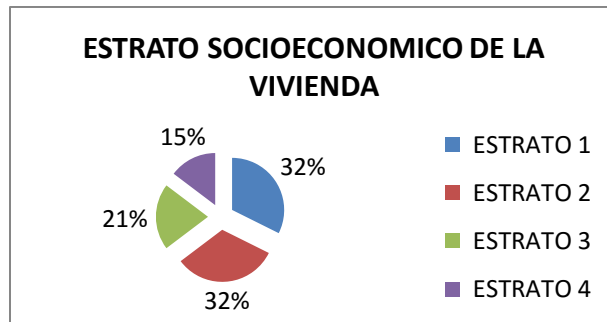
Grafica 5 Residencia



Estrato

La clasificación por estrato indico que según los trabajadores el 64% de ellos tienen su vivienda en un sector estrato uno y dos. El 21% dicen vivir en estrato tres y el 15% vive en estrato 4.

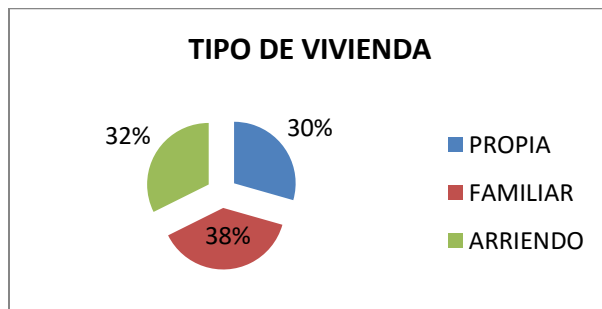
Grafica 6 Estrato



Tipo de Vivienda

Se dieron tres opciones para clasificar el tipo de vivienda. El más representativo de la muestra fue el de vivienda familiar con el 38% (13 casos), Propia 30% y en arriendo el 32%.

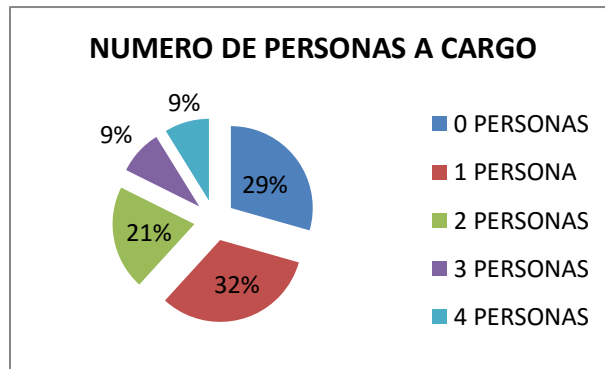
Grafica 7 Tipo de Vivienda



Número de Personas que dependen económicamente

De los 34 trabajadores evaluados 11 (32%) tienen 1 personas que dependen económicamente de ellos. El 29% de la muestra no tienen personas que dependen de ellos económicamente. Mientras que el 21% tienen 2 personas y el 18% tienen 3 y 4 personas a cargo.

Grafica 8 Número de Personas que dependen económicamente

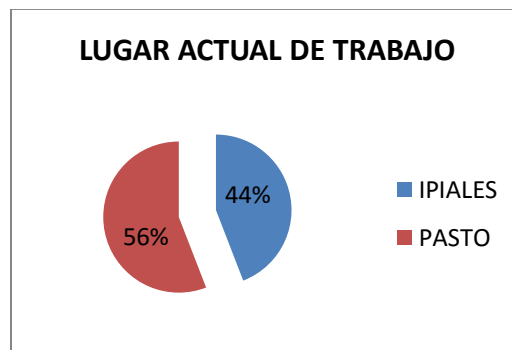


14.1.2 Información Ocupacional.

Lugar actual de trabajo

El lugar actual de trabajo prevalece Pasto con un 56%. El resto de los trabajadores de Nefrodial trabajan en la sede Ipiiales.

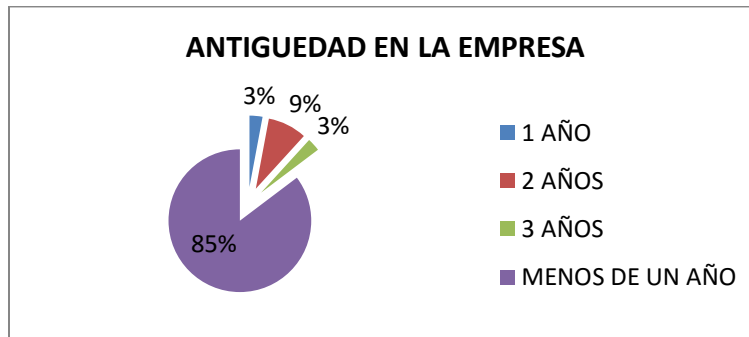
Grafica 9 Lugar actual de trabajo



Antigüedad en la empresa

El promedio más alto de los trabajadores de Nefrodial de antigüedad en la empresa es de menos de un año con un 85%, Aproximadamente el 9% de los trabajadores tienen 2 años en la empresa, el 6% tienen entre 1 y 3 años en la organización.

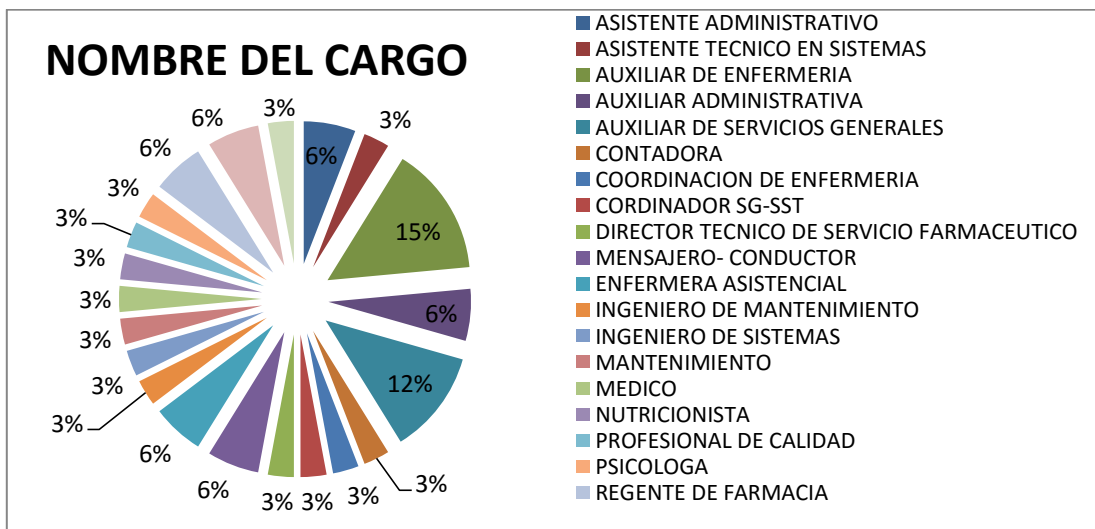
Grafica 10 Antigüedad en la empresa



Nombre del cargo

Es importante mencionar que el cargo más frecuente instaurado en la Unidad Renal es de Auxiliar de enfermería con un 15% del total de los trabajadores.

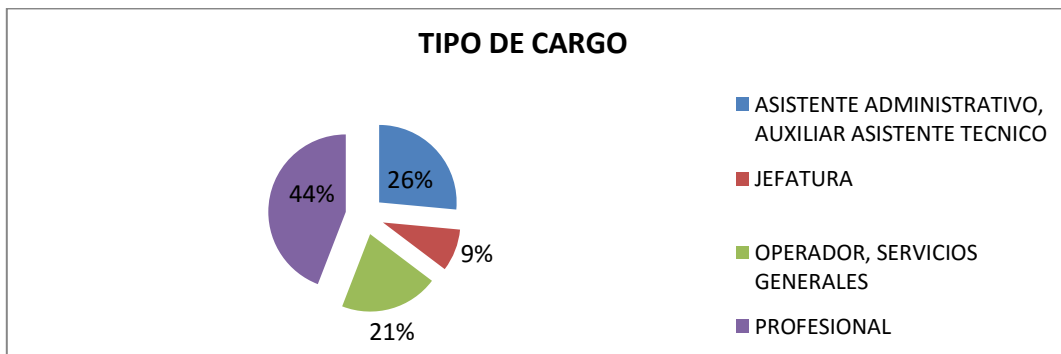
Grafica 11 Nombre del cargo



Tipo de Cargo.

Se halló que el 44% de la muestra tiene cargo de tipo Profesional, EL 26% es asistente administrativo o auxiliar técnico, el 21% es operador o de servicios generales y el 9% tiene un tipo de cargo de Jefatura.

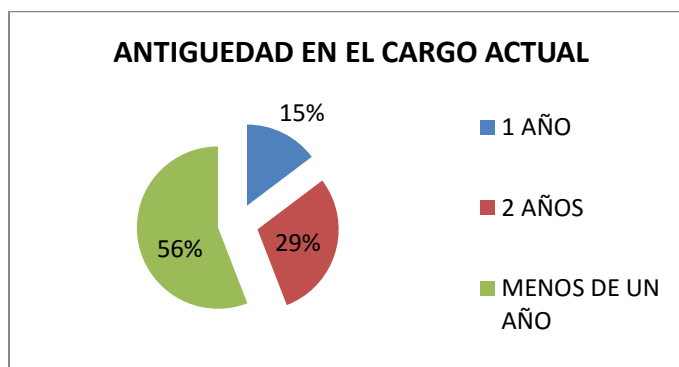
Grafica 12 Tipo de Cargo.



Antigüedad del cargo

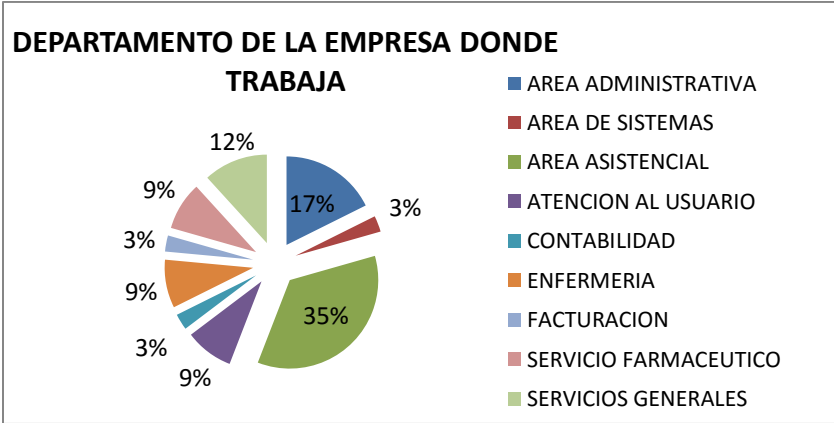
El promedio de antigüedad en el cargo es de aproximadamente menos de un año con un 56% de la población encuestada. El 29% de la muestra tienen 2 años en el Cargo. Y el 15% un año.

Grafica 13 Antigüedad del cargo



Grafica 14 Departamento o sección de la empresa donde trabaja

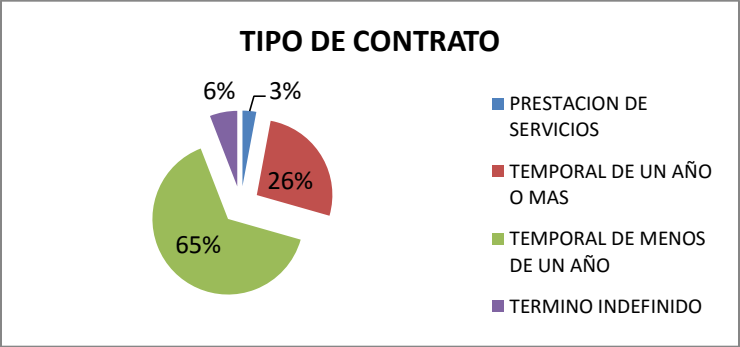
De acuerdo a lo expuesto en el grafico 14, el área asistencial tiene una representación del 35% de la muestra. La segunda área representada es la administrativa con un 17%.



Tipo de contrato

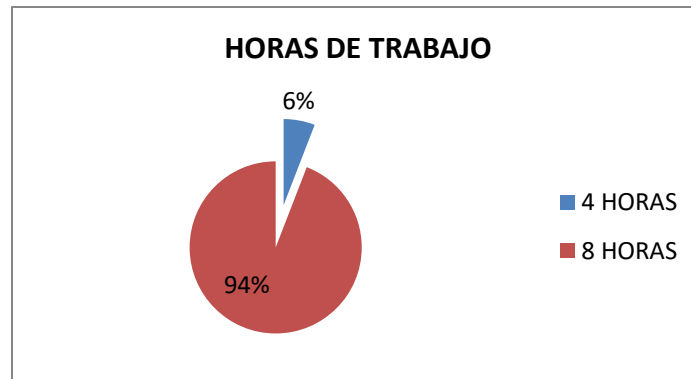
En la muestra evaluada se encontró que, de acuerdo al reporte de los trabajadores, el 65% de ellos tienen tipo de contrato temporal menos de un año, el 26% temporal de un año o más el 6% de término indefinido y el 3% de prestación de servicios.

Grafica 15 Tipo de contrato



Grafica 16 Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas

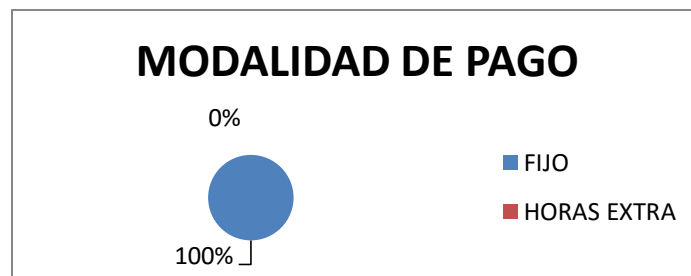
En relación con el número de horas de trabajo al día se encontró que el 94% de los trabajadores de la muestra reportaron que trabajaban 8 horas al día También se encontraron trabajadores que reportaron jornadas de 4 horas (6%).



Grafica 17 : Modalidad de pago

Se encontró que los trabajadores reportaron el 100% que en la empresa se maneja una modalidad de pago fija.

Grafica 18 : Modalidad de pago



14.1.3 Interpretación sociodemográfica de los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S.

En las gráficas de la 1 a la 17 se puede observar los aspectos socio demográficos, relevantes para el análisis y evaluación de las características de los colaboradores en la empresa objeto de estudio; en primer lugar se observa que del 100% de las personas que participaron en el estudio al 100 % de ellas se les la Batería de Evaluación de riesgos psicosociales, En la gráfica 1 se identifican el género de las personas que participaron en el estudio, encontrando que la mayoría de trabajadores la Unidad Renal son mujeres para un 53%, y el restante son hombres para un total de 47%, En la muestra la distribución por edad nos determina según los resultados que las edades varían desde 20 años a 55 años, en la interpretación de resultados se describe que el 44% de la población evaluada tienen pareja estable (casados el 26% y en unión libre el 18%). De otra parte, el 56% de los trabajadores no tienen pareja estable: trabajadores solteros o divorciados. En relación con el nivel de estudio o escolaridad se observa en la Grafica 4 que el nivel Técnico o Tecnólogo completo es el de mayor frecuencia (13 casos, 38.2%). En orden de representatividad siguieron los de nivel profesional completo (9 casos, 26.40%).

También se interpreta en las gráficas que los lugares de residencia de los trabajadores en la Unidad Renal Nefrodial el 56% tienen su domicilio en Pasto y 44% en Ipiales, siendo la mayor representación en domicilios de los trabajadores en Pasto, La clasificación por estrato indico que según los trabajadores el 64% de ellos tienen su vivienda en un sector estrato uno y dos. El 21% dicen vivir en estrato tres y el 15% vive en estrato 4. Es importante mencionar que se dieron tres opciones para clasificar el tipo de vivienda. El más representativo de la muestra fue el de vivienda familiar con el 38% (13 casos), Propia 30% y en arriendo el 32%, de igual manera se explica que de los 34

trabajadores evaluados 11 (32%) tienen 1 personas que dependen económicamente de ellos. El 29% de la muestra no tienen personas que dependen de ellos económicamente. Mientras que el 21% tienen 2 personas y el 18% tienen 3 y 4 personas a cargo.

El lugar actual de trabajo prevalece Pasto con un 56%. El resto de los trabajadores de Nefrodial trabajan en la sede Ipiales. Como se puede explicar en el grafico 10 El promedio más alto de los trabajadores de Nefrodial de antigüedad en la empresa es de menos de un año con un 85%,. Aproximadamente el 9% de los trabajadores tienen 2 años en la empresa, el 6% tienen entre 1 y 3 años en la organización.

Se halló que el 44% de la muestra tiene cargo de tipo Profesional, EL 26% es asistente administrativo o auxiliar técnico, el 21% es operador o de servicios generales y el 9% tiene un tipo de cargo de Jefatura. En el consolidado de la información expuesta por los trabajadores de la unidad renal Nefrodial se explica que el promedio de antigüedad en el cargo es de aproximadamente menos de un año con un 56% de la población encuestada. El 29% de la muestra tienen 2 años en el Cargo. Y el 15% un año.

De acuerdo a lo expuesto en el grafico 14, el área asistencial tiene una representación del 35% de la muestra. La segunda área representada es la administrativa con un 17%. En la muestra evaluada se encontró que, de acuerdo al reporte de los trabajadores, el 65% de ellos tienen tipo de contrato temporal menos de un año, el 26% temporal de un año o más el 6% de término indefinido y el 3% de prestación de servicios. En relación con el número de horas de trabajo al día se encontró que el 94% de los trabajadores de la muestra reportaron que trabajaban 8 horas al día También se encontraron trabajadores que reportaron jornadas de 4 horas (6%), así como también se explica que se

encontró que los trabajadores reportaron el 100% que en la empresa se maneja una modalidad de pago fija.

15. Interpretación de Factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A Y B)

Descripción de la prueba: Con la aplicación de este cuestionario se busca identificar los factores y el nivel de riesgo psicosocial intralaboral. Existen “unas condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Teniendo en cuenta que en las organizaciones no todo el mundo tiene personal a cargo, se diseñaron dos tipos de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial intralaboral: forma A: trabajadores con cargos de jefatura, profesionales y técnico, y *Forma B*: auxiliares y cargos operativos.

De las 34 personas encuestadas, pertenecientes al área administrativa y asistencial de la empresa Nefrodial S.A.S, 12 son correspondientes para aplicación del cuestionario intralaboral forma A. A las 22 personas restantes, se les aplicó el cuestionario intralaboral forma B.

Para la aplicación de los cuestionarios de Riesgo Intralaboral forma A y forma B se seleccionó la modalidad de heterolectura y auto diligenciamiento en la cual el trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban. Una vez la persona termina de contestar el cuestionario, la examinadora (investigadora) procederá a revisar el correcto diligenciamiento de las respuestas dando así los siguientes resultados:

15.1.1 Clasificación estrés del Personal con Forma A

Se aplicaron 12 encuestas de riesgo Intralaboral forma A (trabajadores con cargos de jefatura, profesionales y técnico). Sin embargo, solo se procedió a analizar las encuestas de aquellas personas que tuvieran riesgo de estrés muy alto, alto o medio.

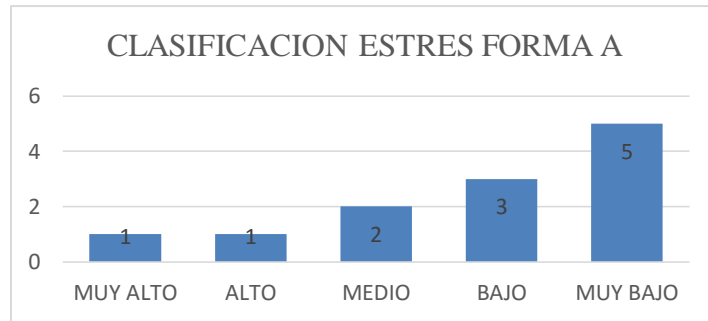
Tabla 7 Calificación estrés personas con cargos de jefatura, profesionales y técnico Forma (A)

CALIFICACION ESTRÉS PERSONAS CON CARGOS DE JEFATURA, PROFESIONALES Y TÉCNICO	No DE PERSONAS	%
MUY ALTO	1	8.3%
ALTO	1	8.3%
MEDIO	2	16.6%
BAJO	3	8.3%
MUY BAJO	5	41.8%
TOTAL	12	100%

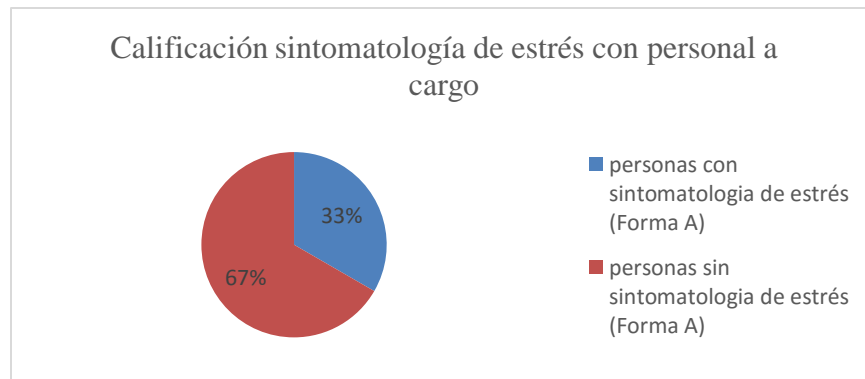
La tabla 6 nos indica que hay cuatro personas con cargos de jefatura y profesionales con sintomatología de estrés

Grafica 19 Calificación estrés: Forma A

Como podemos ver en la gráfica la mayoría de personal con cargos de jefatura, profesionales y técnicos no tienen patología de estrés (67%) sin embargo el (33%) si la tiene.



Grafica 20 Calificación sintomatología de estrés Forma (A)



De los 12 trabajadores con cargos de jefatura, profesionales y técnico, el 33% o sea 4 personas presentan sintomatología de estrés, ya sea medio, alto o muy alto. Por ende se deben analizar los demás cuestionarios realizados por ellos durante el proceso de aplicación de la batería. El 67% restante presenta sintomatología mínima o de estrés, por lo cual no se hace necesario continuar con el análisis e intervención del riesgo intralaboral (Forma A). Para facilitar la comprensión de datos y calificaciones se presenta a continuación el siguiente cuadro:

Tabla 8 Descripción de nivel de sintomatología con porcentajes forma (A)

NIVEL DE SINTOMATOLOGIA	NO DE TRABAJADORES	% DE TRABAJADORES	DESCRIPCION
MUY BAJO	5	41.8%	Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar

			actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
BAJO	3	25%	Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
MEDIO	2	16.6%	Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
ALTO	1	8.3%	Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
MUY ALTO	1	8.3%	la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

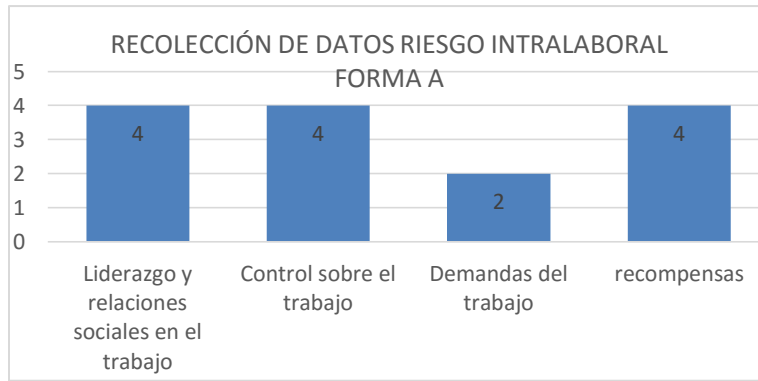
Se debe tener en cuenta que las personas son consideradas con sintomatología de estrés cuando su calificación se encuentra desde medio hasta muy alto. Por ende solo se analizan los cuestionarios de riesgo intralaboral y riesgo extralaboral de los trabajadores cuya calificación del cuestionario de estrés haya sido media, alta o muy alta.

15.1.2 Recolección de datos riesgo intralaboral forma A

Tabla 9 Recolección de datos riesgo intralaboral forma A

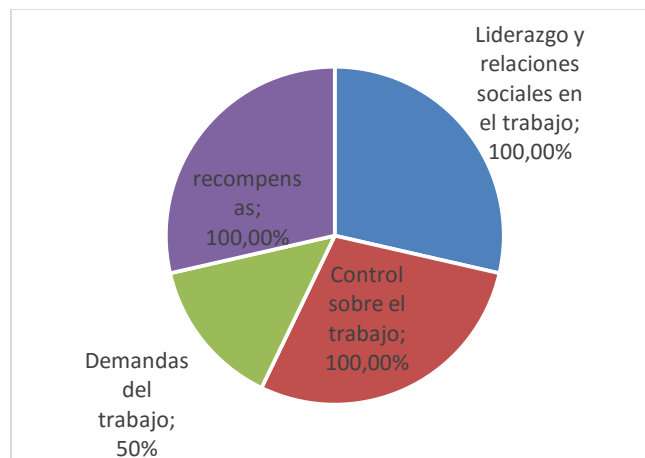
DOMINIOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL, PERSONAS EN RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0	0	3	1	0	4	4
Control sobre el trabajo	0	0	0	2	2	4	4
Demandas del trabajo	0	2	1	0	1	4	2
recompensas	0	0	0	3	1	4	4

Se interpreta según la gráfica que hay 4 personas afectadas en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en Control sobre el trabajo y en recompensas.



Grafica 21Riesgo Intralaboral forma A General

Los dominios que generan un mayor impacto en cuanto al riesgo Intralaboral forma A son Liderazgo y Relaciones Sociales, control sobre el trabajo y recompensas, con un 100%.



15.1.2.1 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

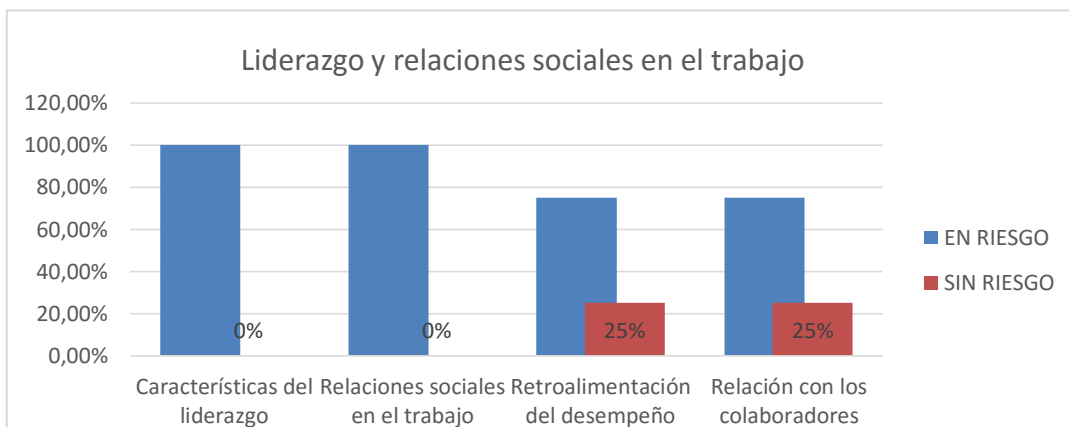
Tabla 10Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL, PERSONAS EN RIESGO	% EN RIESGO	TOTAL, PERSONAS SIN RIESGO	% SIN RIESGO

									BAJO	
Características del liderazgo	0	0	0	0	4	4	4	100%	0	0%
Relaciones sociales en el trabajo	0	0	1	3	0	4	4	100%	0	0%
Retroalimentación del desempeño	0	1	2	1	0	4	3	75%	1	25%
Relación con los colaboradores	0	1	0	1	2	4	3	75%	1	25%

Grafica 22 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Del dominio de liderazgo y relaciones sociales se puede inferir que 4 personas de las 12 están en riesgo de estrés definido como el (66.6%). Las dimensiones que generan un impacto más elevado para el dominio de liderazgo y relaciones sociales son características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un porcentaje del 100% y 100% respectivamente del total de las encuestas analizadas.



DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
		Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y	Las personas sienten que no existe buena comunicación

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO 4 PERSONAS AFECTADAS DE LAS 4 EN RIESGO	CARACTERISTICAS DE LIDERAZGO (100%)	asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores	entre los superiores y ellos o no clara ni oportuna.
	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO (100%)	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: <ul style="list-style-type: none"> • 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, 	Las personas perciben que existen pocas o nulas posibilidades de contacto social. Se percibe un trato agresivo, irrespetuoso o de desconfianza por parte de compañeros que generan un ambiente deficiente de relaciones. Hay una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o este apoyo es ineficaz. Existen deficiencias en el trabajo en equipo. El grado de

		cuyo fin es la integración).	integración del equipo es escaso o ineficiente.
--	--	------------------------------	---

Guzman (2013)

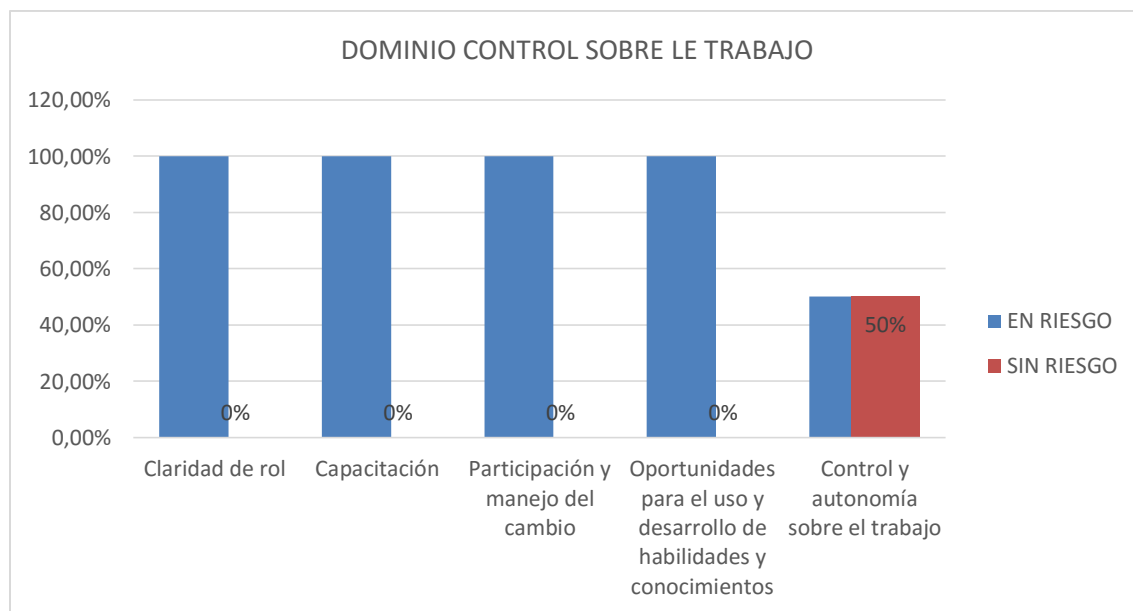
15.1.2.2 Dominio control sobre el trabajo

Tabla 12 Dominio control sobre el trabajo

DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO										
DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL PERSONAS EN RIESGO	% PERSONAS EN RIESGO	TOTAL PERSONAS SIN RIESGO	% PERSONAS SIN RIESGO
Claridad de rol	0	0	0	1	3	4	4	100%	0	0%
Capacitación	0	0	0	2	2	4	4	100%	0	0%
Participación y manejo del cambio	0	0	1	1	2	4	4	100%	0	0%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	0	1	1	2	4	4	100%	0	0%

Control y autonomía sobre el trabajo	0	2	1	1	0	4	2	50%	2	50%
---	---	---	---	---	---	---	---	-----	---	-----

Grafica 23 Dominio control sobre el trabajo



Del dominio de Control sobre el trabajo se puede inferir que 4 personas de las 12 en riesgo de estrés (100%) presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre su posibilidad de tomar decisiones, de tener autonomía e iniciativa.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al aplicativo de la batería de riesgo psicosocial el control sobre el trabajo se refiere a “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. La dimensión que genera un impacto más elevado para el dominio de Control sobre el trabajo es claridad de rol, capacitación, participación y oportunidades, cada uno con 4 personas en riesgo lo que equivale a un porcentaje del 100% del total de las encuestas analizadas para cada eje.

Tabla 13 *Dominio de control con definiciones e indicadores de riesgo.*

DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO 4 PERSONAS AFECTADAS DE 4 EN RIESGO (100%)	CLARIDAD EN EL ROL (100%)	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	Las personas no tienen definidos o claros los roles destacados en la empresa para cada trabajador.

	<p style="text-align: center;">CAPACITACIÓN (100%)</p>	<p>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.</p>	<p>Las personas perciben que los accesos a las actividades de capacitación son inexistentes o limitadas, o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>
	<p style="text-align: center;">PARTICIPACION Y MANEJO DE CAMBIO</p>	<p>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</p>	<p>Las personas no se adaptan a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto.</p>
	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES PARA EL USO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS</p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos</p>	<p>Las personas no aplican o aprenden sus habilidades y conocimientos.</p>

15.1.2.3 Dominio de demandas del trabajo

Tabla 14 Dominios demandas del trabajo

DOMINIOS DEMANDAS DEL TRABAJO										
DIMENSI ONES	SI N RI ES G O	BA JO	ME DIO	AL T O	M UY AL TO	T O T A L	TOTA L PERS ONAS EN RIES GO	% DE PERSO NAS EN RIESG O	TOTA L DE PERSO NAS SIN RIESG O	% PERS ONAS SIN RIESG O
Demanda s ambienta les y de esfuerzo físico	0	1	1	1	1	4	3	75%	1	25%
Demand as emocion ales	0	2	0	0	2	4	2	50%	2	50%
Demand as cuantita tivas	0	0	3	1	0	4	4	100%	0	0%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralabor al	0	2	1	1	0	4	2	50%	2	50%
Exigencias de responsabi lidad del cargo	1	2	1	0	0	4	1	25%	3	75%
Demanda s de carga mental	2	2	0	0	0	4	0	0	4	100%
Consiste ncia del rol	0	0	1	1	2	4	4	100%	0	0%

Demanda s de la jornada de trabajo	1	0	0	2	1	4	3	75%	1	25%
---	---	---	---	---	---	---	---	-----	---	-----

Grafica 24 *Del dominio de demandas del trabajo*

Se puede inferir que 4 personas de las 12 en riesgo de estrés, el (100%) presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre las exigencias que su trabajo les impone.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al aplicativo de la batería de riesgo psicosocial la demanda del trabajo se refiere a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. La dimensión que genera un impacto más elevado para el dominio de demandas del trabajo es demandas cuantitativas con 4 personas en riesgo, así como también la consistencia del rol lo que equivale a un porcentaje del 100% del total de las encuestas analizadas.

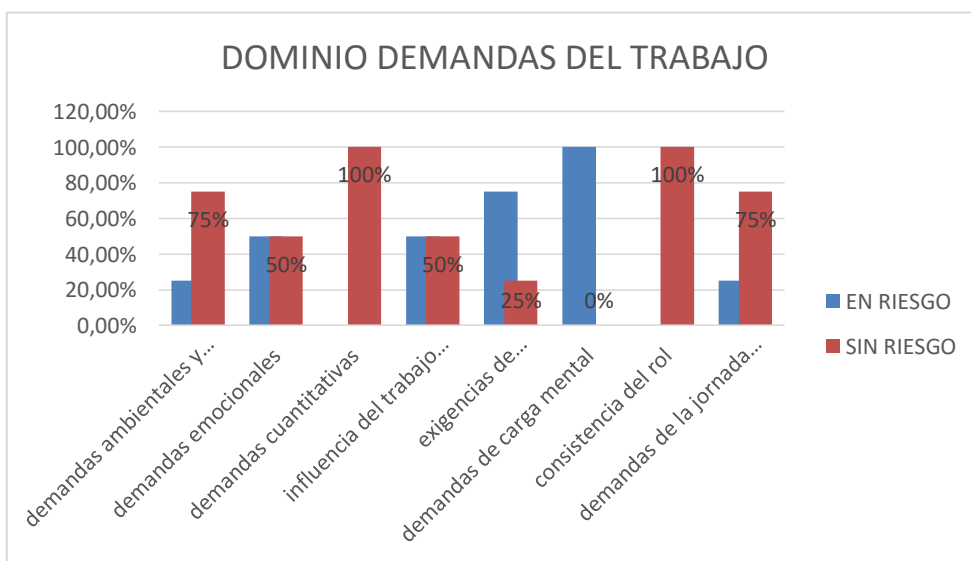


Tabla 15 Dimensiones definiciones e indicadores del dominio demandas del trabajo

DOMINIO	DIMEN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE
<p>DEMANDAS DEL TRABAJO</p> <p>3 PERSONAS AFECTADAS DE 4 EN RIESGO (75%)</p>	<p>DEMANDAS CUANTITATIVAS (100%)</p>	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar,</p>	<p>Las personas consideran que disponen de un tiempo insuficiente el trabajo y atender el volumen de tareas asignadas.</p> <p>Se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la Jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>
	<p>CONSISTENCIA DEL ROL (100%)</p>	<p>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.</p>	<p>Las personas que consideran que no tienen muy definido el role en la empresa</p>

15.1.2.4 Dominio recompensas

Tabla 16 Dominio recompensas

DOMINIO RECOMPENSAS										
DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL PERSONAS EN RIESGO	% PERSONAS EN RIESGO	TOTAL PERSONAS SIN RIESGO	% PERSONAS SIN RIESGO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	0	0	0	4	4	4	100%	0	0%
Reconocimiento y compensación	0	0	0	1	3	4	4	100%	0	0%

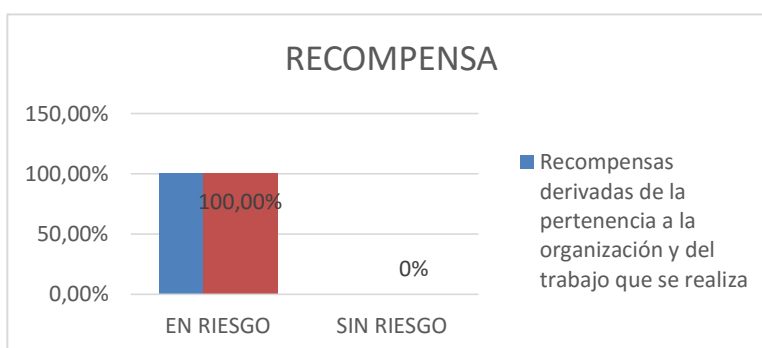
Dominio de recompensas

Se puede inferir que 4 personas de las 4 en riesgo de estrés (100%) presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre retribución que reciben a cambio de sus contribuciones laborales, Se debe tener en cuenta que de acuerdo al aplicativo de la batería de riesgo psicosocial la Recompensa se refiere a “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de su contribución laboral.”Dicha

retribución puede ser vista desde lo financiero o desde el ámbito psicológico (trato, reconocimiento, promoción y seguridad en el trabajo).

Las dimensión que genera un impacto más elevado para el dominio de Recompensas es Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza Y Reconocimiento y compensación, SE presentan 4 personas en riesgo lo que equivale a un porcentaje del 100% del total de las encuestas analizadas.

Grafica 25 Del dominio de recompensas



DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
RECOMPENSAS 4 PERSONAS AFECTADAS DE 4 EN RIESGO (100%)	RECOMPENSA S DERIVADAS DE LA PERTENENCI A A LA ORGANIZACI ÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA (41.6%)	Se refiere 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 efectuarse su trabajo.	Las personas no sienten orgullo por estar vinculadas a la organización. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACION	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo.	Los trabajadores no se sienten reconocidos por sus funciones ni compensados satisfactoriamente.
--	-------------------------------	--	---

Tabla 17 Impacto por dominio de recompensas

15.1.2.5 Análisis de los resultados del cuestionario intralaboral A de acuerdo a áreas de trabajo

Tabla 18 Niveles de sintomatológica de estrés

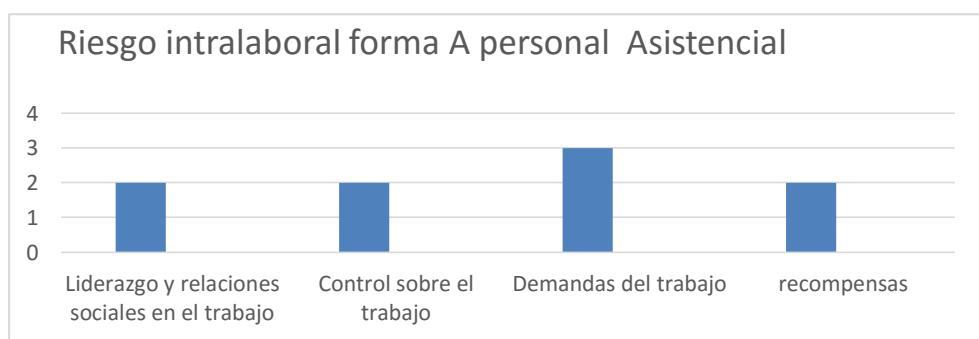
AREAS DE TRABAJO	NIVELES DE SINTOMATOLOGIA DE ESTRÉS									
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA	% PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA	TOTAL PERSONAS SIN SINTOMATOLOGÍA	% PERSONAS SIN SINTOMATOLOGÍA	
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	00%
AREA DE SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
AREA ASISTENCIAL	2	1	2	0	0	5	2	50%	2	50%
ATENCION AL USUARIO	1	0	0	0	0	1	0	0%	1	100%
CONTABILIDAD	0	1	0	0	0	1	0	0%	1	100%

GESTION AMBIENTE FISICO	0	0	1	0	0	1	1	100%	0	0%
GESTION DE CALIDAD	0	0	0	1	0	1	1	100%	0	0%
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	1	0	0%	1	100%
FACTURACION	1	0	0	0	0	1	0	0%	1	100%
SERVICIO FARMACEUTICO	0	1	0	0	0	1	0	0%	1	100%
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Total general	5	3	3	1	0	12	4		7	

Los trabajadores con cargos de jefatura, profesionales y técnico, que presentan mayor sintomatología de estrés, pertenecen a la area Asistencial, gestion del ambiente fisico y gestion de calidad de la Unidad Renal Nefrodial, se encuentra con sintomatología de estrés. Se debe tener en cuenta que es el area con mayor número de personal encuestado. Se procede a analizar los resultados de los cuestionarios de estrés Intralaboral. Se procede a analizar los resultados de los cuestionarios de estrés intralaboral de las areas Asistencial, gestion del ambiente fisico y gestion de calidad pues tienen un % elevado de sintomatología de estrés (100% y 50%).

15.1.2.5.1 Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area asistencial.

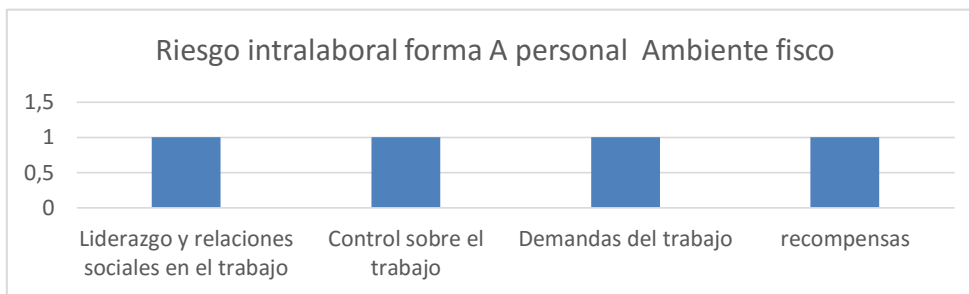
Grafica 26 Riesgo intralaboral (forma A) personal asistencial



En la grafica podemos observar que 2 de las 2 personas con sintomatologia de estres del area asistencial estan afectadas a nivel de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo demandas del trabajo y recompensas.

15.1.2.5.2 Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area ambiente fisico

Grafica 27 Riesgo intralaboral forma A personal ambiente fisico



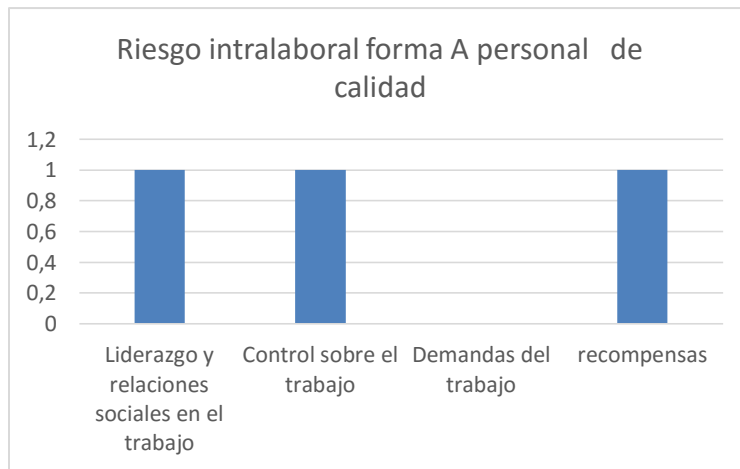
En la grafica podemos observar que 1 de las 1 personas con sintomatologia de estres del area de ambiente fisico esta afectada a nivel de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

15.1.2.5.3 Análisis cuestionario intralaboral forma A: Area Calidad

Riesgo intralaboral forma A personal de calidad

En la grafica podemos observar que 1 de las 1 personas con sintomatologia de estrés del area de calidad esta afectada a nivel de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y recompensas.

Grafica 28 Riesgo intralaboral forma A personal de calidad



15.2 Análisis de resultados cuestionario riesgo intralaboral forma B.

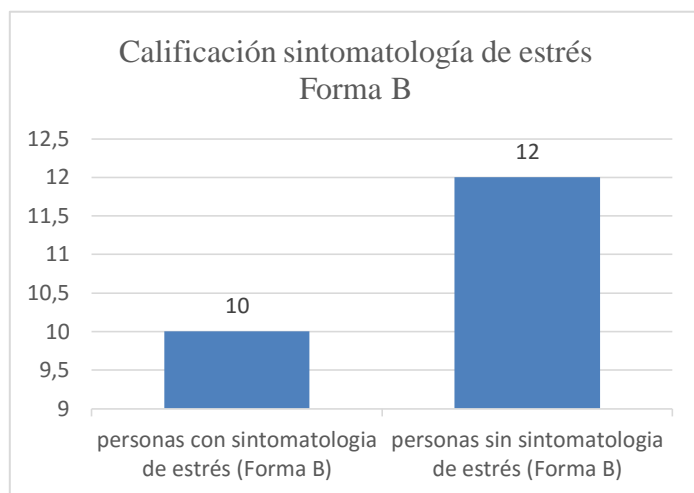
Se aplicaron 22 encuestas de riesgo Intralaboral B (auxiliares y cargos operativos). Sin embargo solo se procedió a analizar las encuestas de aquellas personas que tuvieran riesgo de estrés muy alto, alto o medio.

15.2.1 Análisis de resultados estrés forma B

Tabla 19 Análisis de los resultados Estrés forma B

CALIFICACIÓN INTRALABORAL B	No DE PERSONAS	%
MUY ALTO	3	13.6
ALTO	6	27.2
MEDIO	1	4.5
BAJO	5	22.7
MUY BAJO	7	31.8
TOTAL	22	100

Clasificación sintomatología de Estrés (FORMA B)



Grafica 29 Clasificación sintomatología de Estrés (FORMA B)

De las 22 personas del Nefrodial S.A.S, que son auxiliares y cargos operativos, el 45% presenta sintomatología de estrés, ya sea media, alta o muy alta. Por ende, se deben analizar los demás cuestionarios realizados por ellos durante el proceso de aplicación. El 55% presenta sintomatología mínima, por lo cual no se hace necesario continuar con el análisis e intervención del riesgo intralaboral forma B.

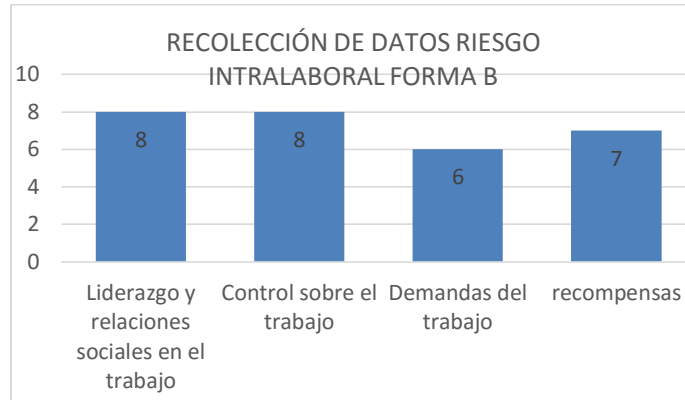
15.2.1 Recolección de datos riesgo intralaboral forma B

Tabla 20 Recolección de datos riesgo intralaboral forma B

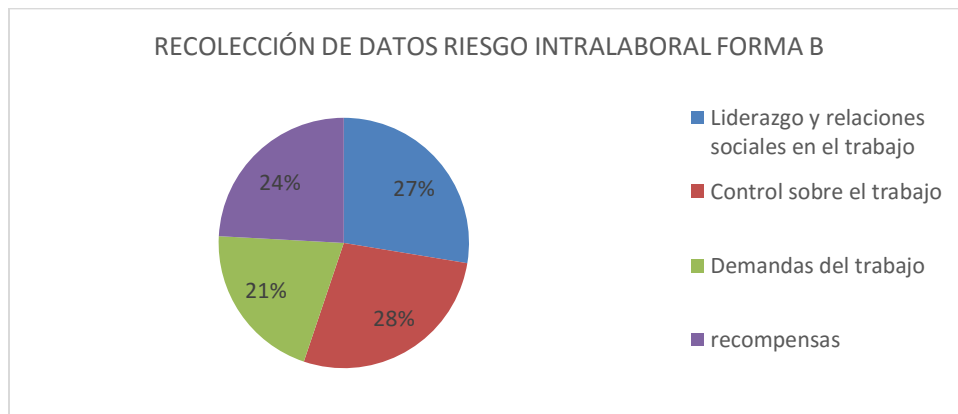
RECOLECCIÓN DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B							
DOMINIOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL, PERSONAS EN RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	2	0	4	2	2	10	8
Control sobre	2	0	2	4	2	10	8

el trabajo							
Demandas del trabajo	2	2	0	3	3	10	6
recompensas	2	1	2	1	4	10	7

Riesgo Intralaboral forma B



Grafica 30 Riesgo Intralaboral forma B



Recoleccion de datos riesgo intralaboral Forma B

28% personas en riesgo de cuerdo a dominios (Tipo B). Los dominios que generan un mayor impacto en cuanto al riesgo Intralaboral forma B son Liderazgo y control sobre el trabajo.

15.2.1.1 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma B

Tabla 21 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO										
DIMENSIONES	SIN RIESGO	B A J O	M E D I O	A L T O	M U Y A L T O	T O T A L	TOTAL, PERSONAS EN RIESGO	% EN RIESGO	TOTAL PERSONAS SIN RIESGO	% SIN RIESGO
Características del liderazgo	1	2	1	5	1	10	7	70%	3	30%
Relaciones sociales en el trabajo	1	4	1	3	1	10	5	50%	5	50%
Retroalimentación del desempeño	1	2	1	4	2	10	7	70%	3	30%

Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Forma B

Del dominio de liderazgo y relaciones sociales se puede inferir que de las 10 personas de las 22 que están en riesgo de estrés. (45%) de ellos, se puede observar que las dimensiones que generan un impacto más elevado para el dominio de liderazgo y relaciones sociales son características de liderazgo y retroalimentación con un porcentaje del 70% y 70% respectivamente del total de las encuestas analizadas.

Grafica 3 Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

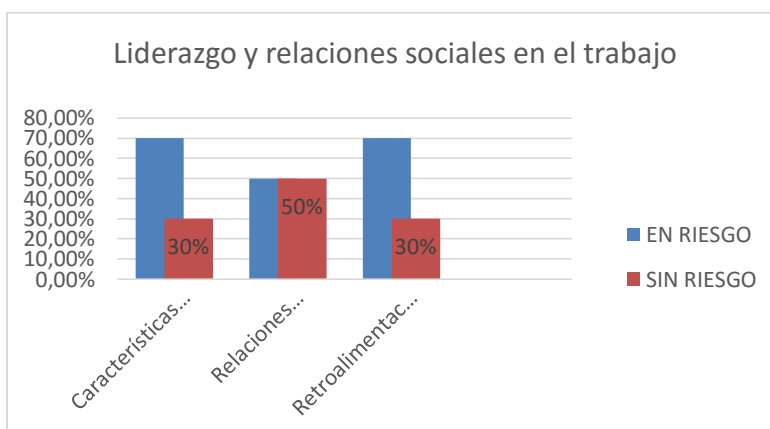


Tabla 22 Dimensiones, definiciones e indicadores de riesgo del dominio liderazgo y relaciones sociales del trabajo.

DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO 10 PERSONAS AFECTADAS DE LAS 22 EN RIESGO	CARACTERISTICAS DE LIDERAZGO (70%)	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	Las personas sienten que no existe buena comunicación entre los superiores y ellos o no clara ni oportuna.
	RETROALIMENTACION (70%)	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	Las personas sienten que no existe retroalimentación o esta no es clara ni oportuna. Si se da retroalimentación esta es vista como inútil para el

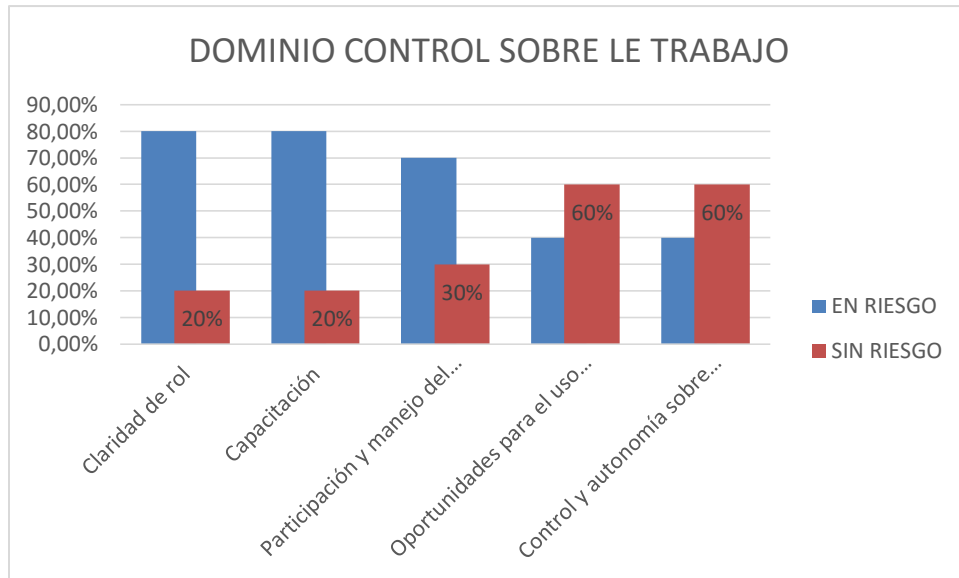
		desempeño.	desarrollo o mejoramiento del trabajo.
--	--	------------	--

15.2.1.2 Dominio control sobre el trabajo Forma B

Tabla 23 Dominio control sobre el trabajo

DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO										
DIMENSIONES	SIN RIESGO	B A J O	MEDI O	A L T O	MU Y A L T O	T O T A L	TOTAL PERSONAS EN RIESGO	% PERSONAS EN RIESGO	TOTAL PERSONAS SIN RIESGO	% PERSONAS SIN RIESGO
Claridad de rol	1	1	2	3	3	10	8	80%	2	20%
Capacitación	1	1	2	4	2	10	8	80%	2	20%
Participación y manejo del cambio	1	2	1	3	3	10	7	70%	3	30%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidad	4	2	1	2	1	10	4	40%	6	60%
Control y autonomía sobre el trabajo	5	1	2	0	2	10	4	40%	6	60%

Grafica 32 Dominio control sobre el trabajo



Dominio control sobre el trabajo

Del dominio de Control sobre el trabajo se puede inferir que 10 personas de las 22 en riesgo de estrés (45%) presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre su posibilidad de tomar decisiones, de tener autonomía e iniciativa.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al aplicativo de la batería de riesgo psicosocial el control sobre el trabajo se refiere a “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.

La dimensión que genera un impacto más elevado para el dominio de Control sobre el trabajo es claridad de rol y capacitación lo que equivale a un porcentaje del 80% y 80% del total de las encuestas analizadas para cada eje.

Tabla 24 Dimensiones, definiciones e indicadores de riesgo del Dominio de control

DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO 8 PERSONAS AFECTADAS DE 10 EN RIESGO (100%)	CLARIDAD EN EL ROL (80%)	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.	Las personas no tienen definidos o claros los roles destacados en la empresa para cada trabajador.
	CAPACITACIÓN (80%)	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.	Las personas perciben que los accesos a las actividades de capacitación son inexistentes o limitadas, o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

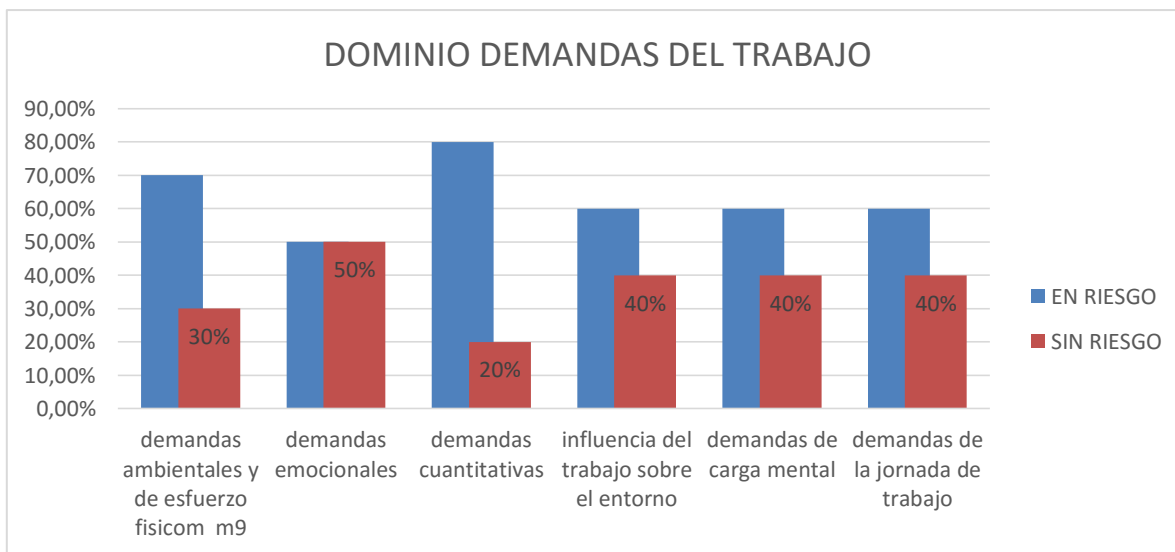
15.2.1.3 Dominio demandas del trabajo Forma B

Tabla 25 Dominios demandas del trabajo

DOMINIOS DEMANDAS DEL TRABAJO

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% PERSONAS SIN RIESGO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1	2	3	3	1	10	7	70%	3	30%
Demandas emocionales	5	0	0	3	2	10	5	50%	5	50%
Demandas cuantitativas	1	2	1	2	4	10	8	80%	2	20%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	1	3	2	3	1	10	6	60%	4	40%
Demandas de carga mental	2	2	4	1	1	10	6	60	4	40%
Demandas de la jornada de trabajo	2	2	0	3	3	10	6	60%	4	40%

Dominio demandas del trabajo



Grafica 33 Dominio demandas del trabajo

Del dominio de demandas del trabajo se puede inferir que de 10 personas de las 22 en riesgo de estrés, el (60%) presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre las exigencias que su trabajo les impone.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al aplicativo de la batería de riesgo psicosocial la demanda del trabajo se refiere a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. La dimensión que genera un impacto más elevado para el dominio de demandas del trabajo es demandas cuantitativas con 8 de 10 personas en riesgo, así como también las demandas ambientales y el esfuerzo físico con un 70% de insidencia.

Tabla 26 Dimensiones, definiciones e indicadores de riesgo del dominio demandas de trabajo.

DOMINIO	DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO

<p>DEMANDAS DEL TRABAJO</p> <p>6 PERSONAS AFECTADAS DE 10 EN RIESGO (60%)</p>	<p>DEMANDAS CUANTITATIVAS (80%)</p>	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo</p>	<p>El tiempo del que se dispone para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas con los resultados esperados.</p>
	<p>DEMANDAS AMBIENTALES Y EL ESFUERZO FISICO</p>	<p>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 tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones ambientales no son las pertinentes para los trabajadores a la hora de desempeñar sus funciones.

15.2.3 Análisis de resultados: cuestionario intralaboral B de acuerdo a áreas de trabajo

Tabla 27 Niveles de sintomatológica de estrés

AREAS DE TRABAJO	NIVELES DE SINTOMATOLOGIA DE ESTRÉS									
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL GENERAL	TOTAL PERSONAS CON SINTOMATOLOGIA	% PERSONAS CON SINTOMATOLOGIA	TOTAL PERSONAS SIN SINTOMATOLOGIA	% PERSONAS SIN SINTOMATOLOGIA
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	2	0	2	2	100%	0	0%
AREA DE SISTEMAS	0	0	1	1	0	2	2	100%	0	0%
AREA ASISTENCIAL	0	0	1	0	2	3	3	100%	0	0%
ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
GESTION AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
GESTION DE CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
CORRDINADOR SGSST	0	0	0	1	0	1	1	100%	0	0%
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
SERVICIO FARMACEUTICO	0	0	0	1	0	1	1	100%	0	0%
SERVICIOS GENERAL	0	0	0	1	0	1	1	100%	0	0%
Total general	0	0	2	6	2	10	10		0	

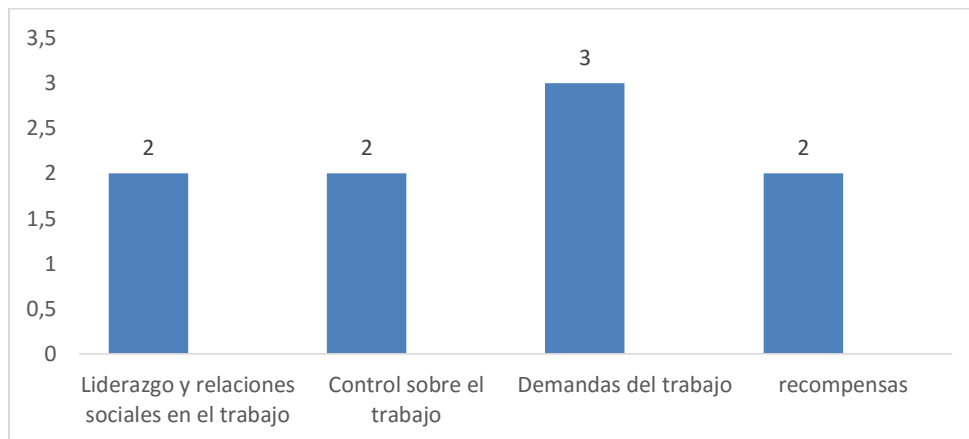
Los trabajadores con auxiliares y operarios, que presentan mayor sintomatología de estrés, pertenecen a la area Asistencial, de la unidad Renal Nefrodial. Se debe tener en cuenta que es el area con mayor número de personal encuestado. Se procede a analizar los resultados de los cuestionarios de estrés Intralaboral, pues tienen un % elevado de sintomatología de estrés (100%).

15.2.3 Analisis cuestionario intralaboral forma B: área asistencial.

Riesgo intralaboral forma B personal asistencial

En la grafica podemos observar que 3 de las 3 personas con sintomatología de estres del area asistencial estan afectadas a nivel de demandas del trabajo y 2 de tres personas estan afectadas sobre liderasgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y recompensas.

Grafica 34 Riesgo intralaboral forma B personal asistencial



16. Cuestionario para factores de riesgo psicosocial extralaboral

Con la aplicación de este cuestionario se evaluará condiciones externas al medio laboral que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador.

También, se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Para la aplicación de los cuestionarios de Riesgo extralaboral se seleccionó la modalidad de heterolectura y autodiligenciamiento en la cual “El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.”

Una vez la persona termina de contestar el cuestionario, la examinadora (investigadora) proceden a revisar el correcto diligenciamiento de las respuestas.

16.1 Presentación de resultados de Riesgo extralaboral

Se aplicaron 34 encuestas de riesgo extralaboral. Solo se procedió a analizar las encuestas de aquellas personas que tuvieran sintomatología de estrés muy alta, alta o media. Como se pudo observar previamente, el 41% de la población encuestada se encuentra en riesgo de sufrir estrés. Por ende esta será la población objeto de análisis del cuestionario Intralaboral y Extralaboral.

Tabla 28 Riesgo extralaboral

RIESGO EXTRALABORAL										
DIMENSIONES	SIN RIESGO	B A J O	M E D I O	A L T O	M U Y A L T O	T O T A L	TOTAL PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% DE PERSONAS SIN RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	2	3	4	4	1	14	9	64 %	5	36%
Relaciones familiares	7	3	1	3	0	14	4	28 %	10	72%

Comunicación y relaciones interpersonales	2	2	3	5	2	14	10	83 %	4	17%
Situación económica del grupo familiar	3	3	1	5	2	14	8	57 %	7	43%
Características de la vivienda y de su entorno	1	2	1	5	5	14	11	78 %	3	22%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	1	3	5	2	14	10	83 %	4	17%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	2	3	4	2	3	14	9	64 %	5	36%

Total personas en riesgo

Las dimensiones que generan un mayor impacto en el área extralaboral en los trabajadores que tienen sintomatología de estrés en la Unidad Renal Nefrodial S.A.S son: Características de la vivienda y de su entorno con un 83% Comunicación y relaciones interpersonales con un 78%, y Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 78% de insidencia.

Grafica 35 Total personas en riesgo

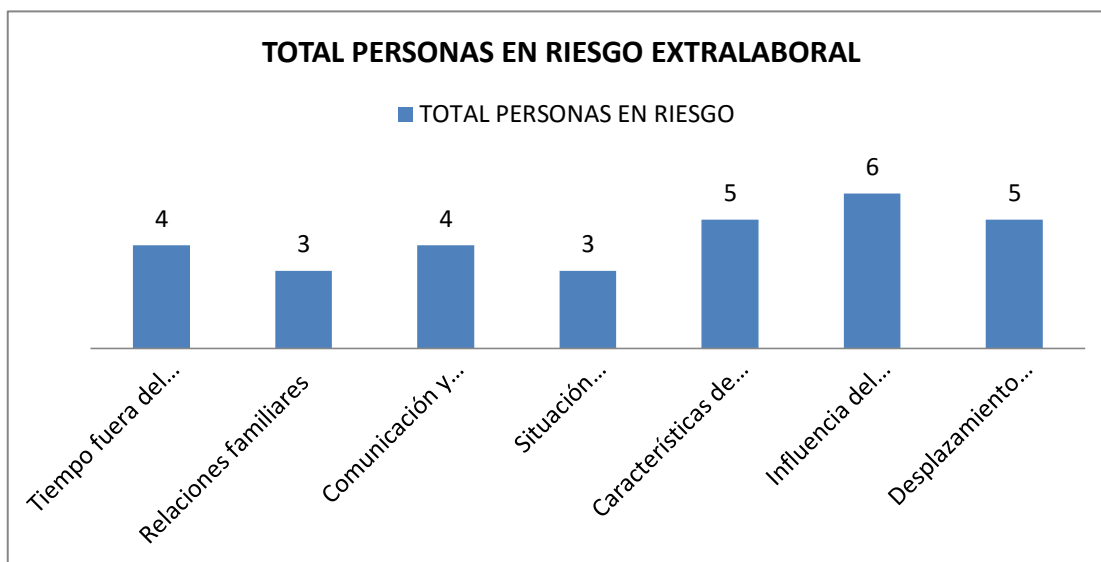


Tabla 29 Dimensiones, definiciones e indicadores de riesgo del dominio Tiempo fuera del trabajo

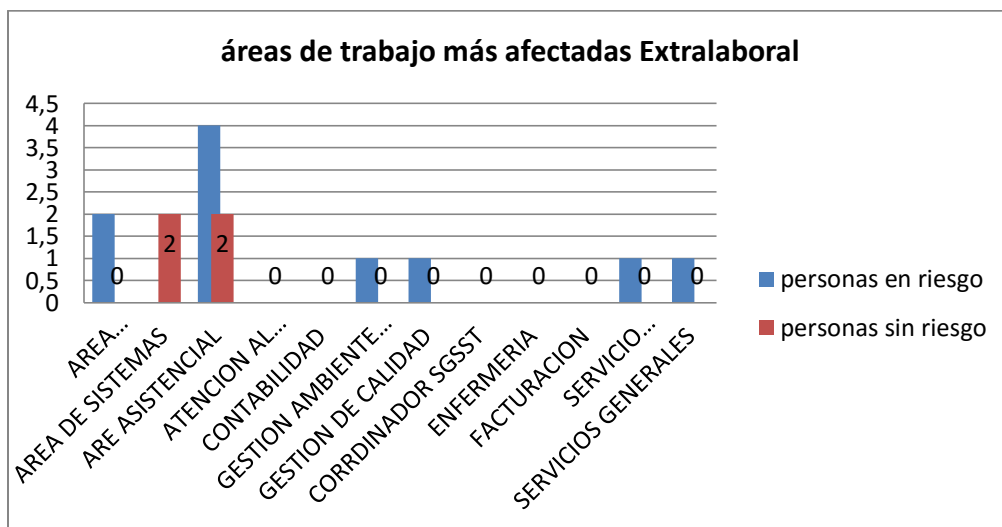
DIMENSIONES MAS AFECTADAS	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO 11 PERSONAS (83%) AFECTADAS DE LAS 14 EN RIESGO	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. • Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES 10 PERSONAS (78,%) AFECTADAS DE LAS 14 EN RIESGO	Son cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es Conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es Inexistente o pobre.

<p>INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO</p> <p>10 PERSONAS (78,%) AFECTADAS DE LAS 14 EN RIESGO</p>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p>	<p>Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</p>
---	--	---

16.2 Análisis de resultados del cuestionario extralaboral: áreas de trabajo más afectadas

Grafica 36 áreas de trabajo más afectadas

En la presente gráfica se observa que las áreas con mayor número de personas afectadas en el Riesgo Psicosocial Extralaboral son las siguientes: Área asistencial con un 28%; Área administrativa con 14%.



16.2.1 Análisis cuestionario extralaboral: área asistencial

Grafica 37 Dimensiones extralaborales asistencial

El análisis de los resultados en esta Área Asistencial demuestra que las dimensiones más significativas son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 100% y características de la vivienda en su entorno con 83%. A continuación se relacionan las definiciones de cada dimensión e indicador de riesgo correspondiente.

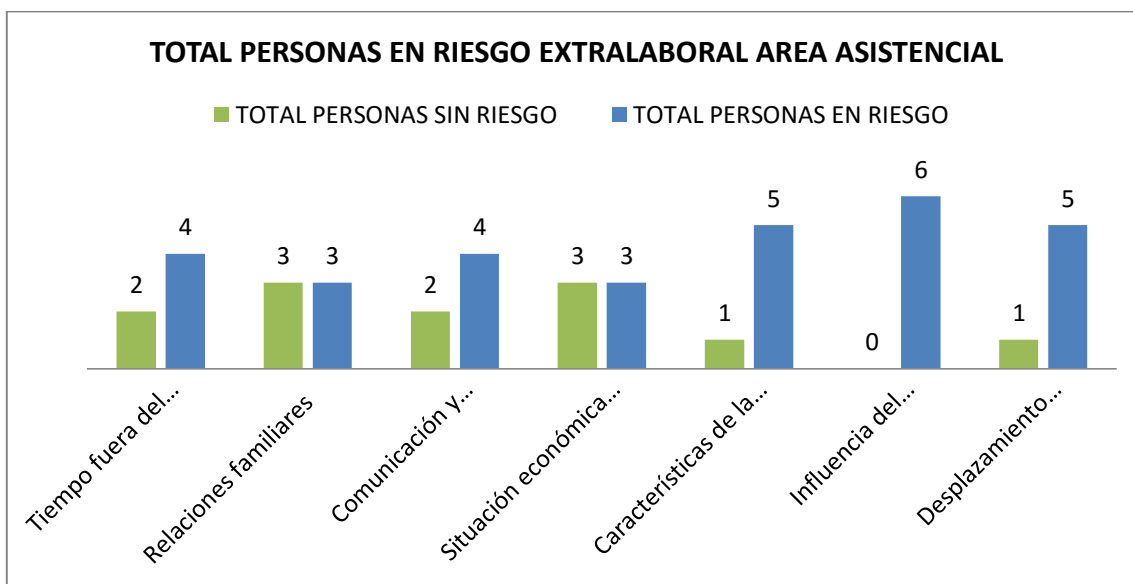


Tabla 30 Tiempo fuera del trabajo Definición e indicador de riesgo.

DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo

Tabla 31 Características de la vivienda en su entorno. Definición e indicador de riesgo.

DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
<p>CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA EN SU ENTORNO</p>	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones Familiar.</p>	<p>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. <p>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</p>

17. Discusión

Un diagnóstico de riesgo psicosocial en trabajadores del área de salud realizado en el 2010, se puede encontrar que hasta el 40,1% de la población podría tener problemas mentales en algún momento de sus vidas debido al estrés laboral, “que un 16% los tendría en los últimos 12 meses de su vida y que un 7.4% tiene la posibilidad de presentarlos en el último mes , A través de este estudio de Riesgo Psicosocial en Trabajadores del área de la Salud se pudo concluir que de los trabajadores evaluados el 69% evidencian riesgo medio con relación a los factores de riesgo psicosocial, de los 40% evalúan como alto el factor de carga mental y el 7% evalúan como alto el factor contenido específico del trabajo y 24

trabajadores evidencian un nivel de estrés moderado, En comparación con el presente estudio con una muestra de 34 quienes el 41.1% del personal presenta sintomatología de estrés clasificada así: el 17% de la población encuestada presenta una calificación de muy Alto, el 28% presenta calificación alta y el 25% presenta calificación media. Se puede inferir que el estrés es presente en los trabajadores del área de salud por las diferentes actividades de complejidad que manejan en las instalaciones en beneficio a las personas de la comunidad, por lo cual es muy oportuno implantar las estrategias de prevención para que no se vea afectadas sus actividades en la organización y evitar incidencias en las funciones desempeñadas con los pacientes.

Es importante mencionar que en comparación con la presente investigación con el personal de enfermería, servicio de urgencias en el Hospital Universitario de Cartagena en el (2014) en donde se encontró mayor afectación en las dimensiones de gestión de personal (98% de los casos) y de contenido de la tarea (75%); se compara con esta investigación que las personas con mayor afectación dentro del Riesgo Intralaboral forma A son Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Control sobre el Trabajo y recompensas. Dentro de los dominios de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, las dimensiones más afectadas son características de liderazgo (100%) y Relaciones Sociales en el Trabajo (100%). Por lo cual se interpreta que las personas en el área de salud no tienen gestión clara y oportuna 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, afectaciones significativas dentro del personal de salud.

En cuanto a las relaciones de trabajo de las áreas de salud se concuerda que las

personas perciben que existen pocas o nulas posibilidades de contacto social. Perciben un trato agresivo, irrespetuoso o de desconfianza por parte de compañeros lo que genera un ambiente no adecuado de relaciones. Existen deficiencias en el trabajo en equipo y existe poco grado de integración del equipo, Es importante comparar con este estudio de la importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. El cual aporta significativamente a esta investigación ya que se describen los riesgos Psicosociales como: bienestar, satisfacción, y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y su relación con el clima organizacional, aquí se menciona que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. Para la mayor parte de los investigados, en comparación en el presente estudio se analiza que Las dimensiones más afectadas en cuanto a Riesgo Psicosocial Extralaboral son “Comunicación y relaciones interpersonales” (83%) “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” con (83%) y “Características de la vivienda y de su entorno” (78%), por lo cual se interpreta que La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es un poco Conflictiva, por lo tanto se establece que La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Esta investigación al igual que la de Guzman y Jackson (2013) Dentro del dominio de demandas del trabajo la dimensión Demandas Cuantitativas genera un impacto significativo ya que el 75% del personal con personas a cargo se encuentra en riesgo. Estas

personas consideran que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. Estas condiciones que se presentan, demuestra la necesidad de realizar procesos de evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

De aquí sale la importancia del estudio oportuno para todas las instancias de salud, en donde un factor protector para esta organización y las anteriormente expuestas será que ya se cuenta con un diagnóstico oportuno y asertivo donde se implanten estrategias de control y prevención en beneficio a la empresa y a los clientes de estas. Es importante en las empresas manejar el buen clima laboral, con un eficaz estilo de liderazgo donde los trabajadores aporten a cambios constructivos en su trabajo, los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S en el segundo semestre del año 2016 son Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Control sobre el Trabajo, al igual que las anteriores investigaciones descritas. Aquí la diferencia radica principalmente en que las personas trabajadoras en esta empresa están afectadas en cuanto a las recompensas ya que son escasas siendo esto un factor específico en el buen rendimiento y bienestar general de cada persona.

Es de vital importancia que las personas tengan claridad en el rol que se está desempeñando para un control de actividades que ayuden a planificación y organización

en la empresa, en todas las organizaciones debe estar claro que las capacitaciones deben ser fundamentales para aclarar aspectos y conocimientos para lograr un excelente rendimiento.

La debilidad en esta investigación es que el área con más incidencia de contactos con pacientes con riesgos psicosociales altos es el área asistencial, el área donde se tiene que poner un 100% de interés para la modificación de hábitos y conductas para lograr la mejora continua y el éxito de la empresa.

18. Conclusiones

Se aplicaron 34 cuestionarios al personal que labora en la Unidad Renal Nefrodial S.A.S, el 41.1% del personal presenta sintomatología de estrés (Media, Alta y Muy Alta). Y el 58.9 no presenta alguna sintomatología de este factor.

En general, las áreas de trabajo con mayor sintomatología de estrés son área asistencial (20%).

Se interpretaron los cuestionarios de Riesgo Intralaboral (forma A y B) y Extralaboral sólo a la población que presentó sintomatología de estrés (calificación Media, Alta y Muy Alta).

Se aplicaron 12 cuestionarios de Riesgo Intralaboral forma A (personas con cargos de jefatura, profesionales y técnico) y 22 cuestionarios forma B (auxiliares y cargos operativos):

- El 33% de las personas con cargos de jefatura, profesionales y técnicos, presenta sintomatología de estrés. El 8.3% obtuvo una calificación de “muy alto”, el 8.3%

obtuvo calificación de “Alto” y el 16.6% presentó calificación de sintomatología media de estrés.

- Los dominios más afectados dentro del Riesgo Intralaboral forma A son Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Control sobre el Trabajo y recompensas.
- Dentro de los dominios de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, las dimensiones más afectadas son características de liderazgo (100%) y Relaciones Sociales en el Trabajo (100%). Las personas con cargos de jefatura, profesionales y técnico sienten que no existe gestión clara y oportuna 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. Encuanto a las relaciones de trabajo las personas perciben que existen pocas o nulas posibilidades de contacto social. Perciben un trato agresivo, irrespetuoso o de desconfianza por parte de compañeros lo que genera un ambiente no adecuado de relaciones. Existen deficiencias en el trabajo en equipo y existe poco grado de integración del equipo.
- Dentro del Dominio de Control sobre el Trabajo las dimensiones que generan un mayor impacto son claridad en el rol con un (100%), Capacitación (100%) y Oportunidades para el uso y Desarrollo de Actividades (100%). Los trabajadores persiben que no hay 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. Las personas que aplicaron riesgo intralaboral forma perciben que los accesos a las actividades de capacitación son inexistentes o limitadas, o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. En cuanto a la dimensión de Oportunidades para el uso y Desarrollo de Actividades, las personas con cargos de jefatura, profesionales y técnico perciben que el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales las personas no se encuentran calificadas.

- Dentro del dominio de demandas del trabajo la dimensión Demandas Cuantitativas genera un impacto significativo ya que el 100% del personal con cargos de jefatura, profesionales y técnico se encuentra en riesgo. Estas personas consideran que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. En cuanto a la consistencia del rol las personas trabajadoras de Nefrodial perciben que no tienen buena compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tienen.
- Es importante mencionar que en cuanto al dominio recompensas las personas trabajadoras de Nefrodial se encuentran en riesgo ya que las personas no sienten estar a gusto con la organización, perciben inestabilidad laboral.
- En cuanto al personal que tiene cargos de jefatura, profesionales y técnico, las

áreas con mayor sintomatología de estrés: Area Asistencial, (50%), Gestion del ambiente físico (100%) y gestión de calidad (100%).

- Se analizaron los dominios y las dimensiones del factor de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) de las áreas Asistencial, Gestion del ambiente físico y gestión de calidad, ya que presentaron el mayor Numero de trabajadores y porcentajes en cuanto a sintomatología de estrés:
- En el área asistencial el dominio que genera mayor impacto es “Demandas del trabajo”. Las personas sienten que el trabajo les impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o que les asignan tareas para las cuales no están calificados.
- En el área de ambiente físico los dominios que generan mayor impacto son “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” (100%), control sobre el trabajo (100%), Demandas del Trabajo (100%) y recompensas (100%)”.
- En el área calidad los dominios que generan mayor impacto son “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” (100%), control sobre el trabajo (100%) y recompensas (100%)”.
- En cuanto al dominio de “Liderazgo y relaciones Sociales en el Trabajo”, podemos inferir que las personas perciben que existe poca posibilidad de contacto social, que se presenta un trato agresivo, irrespetuoso o de desconfianza por parte de los compañeros y que el trabajo en equipo es deficiente o ineficaz. En el dominio de “Demandas del Trabajo”, Las personas se sienten fatigadas y afectadas debido a condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas o biológicas (virus, bacterias, hongos o

animales), de diseño de puesto de trabajo (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Se aplicaron 22 encuestas de Riesgo Intralaboral forma B (auxiliares y cargos operativos). Sólo se analizó el 45% de las encuestas correspondientes al personal, que presentó una sintomatología de estrés media, alta o muy alta:

- Los dominios del cuestionario de Riesgo Intralaboral forma B que generaron un mayor impacto fueron “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” (80%) y control sobre el Trabajo” (80%).
- En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo la dimensión más afectada fue “características de liderazgo y control sobre el trabajo”. Las personas auxiliares y cargos operativos consideran que hay regular 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
- En cuanto al control sobre el trabajo podemos decir que las personas auxiliares y cargos operativos consideran que no hay buen 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.

Del dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el cuestionario de Riesgo Intralaboral forma B la dimensión más afectada es retroalimentación del desempeño (70%) y características de liderazgo (70%). las personas perciben que la gestión de su

jefe representa dificultades en la planificación, y consecución de resultados. Los jefes tienen dificultades para comunicarse y relacionarse de manera respetuosa con sus subordinados y que los trabajadores no reciben correcta información sobre la forma como realiza su trabajo cuando esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Al igual que en el cuestionario de Riesgo Intralaboral forma A, las personas auxiliares y cargos operativos consideran que los accesos a las actividades de capacitación son inexistentes, limitadas o que no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. Además, sienten que se la claridad del rol no es tan asertiva.

De acuerdo al análisis de los resultados, particularmente lo que respecta a los colaboradores auxiliares y cargos operativos, las áreas que demuestran tener mayor sintomatología de Estrés son: Area asistencial, siendo esta area la que mas personas tiene con sintomatologia de estrestodas con un valor de 100% cada.

Sin embargo; para ejecutar un análisis más detallado del area asistencial, es importante hacer hincapié, que el area asistencial, es la más significativa de acuerdo al mayor número de personas que se encuentran afectadas con síntomas de estrés, por tanto; es esta las dependencias que se centra el análisis, teniendo en cuenta que el 100% del personal a las que fue aplicado el cuestionario se hallan en riesgo.

A continuación, se relacionan los Dominios y Dimensiones de mayor impacto en el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B, correspondientes al area asitencial.

- Los resultados indican que en el Área asistencial el dominio de mayor impacto es “demandas de trabajo” con un 100%, lo cual corresponde a 3 personas de 3 de esta área de las que se le aplico la encuesta.

Se aplicaron 34 encuestas de riesgo extralaboral. Solo se procedió a analizar las encuestas de aquellas personas que tuvieran sintomatología de estrés muy alta, alta o media siendo el 45% de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial Extralaboral que presentaron sintomatología de estrés “Media”, “Alta” o “Muy Alta”:

- Las dimensiones más afectadas en cuanto a Riesgo Psicosocial Extralaboral son “Comunicación y relaciones interpersonales” (83%) “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” con (83%) y “Características de la vivienda y de su entorno” (78%), por lo cual se interpreta que La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es un poco Conflictiva, por lo tanto, se establece que La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

19. Estrategias de prevención de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial S.A.S.

Los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad ocupacional de los trabajadores. Esto también aplica para los problemas de estrés relacionados con el trabajo. Por ende, el riesgo psicosocial debe ser tenido en cuenta dentro del panorama de riesgos de la organización. Se deben implementar y evaluar constantemente controles administrativos que evidencien la reducción del riesgo.

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones: Las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de enfermedad, las de alivio del estrés, las de mejora del autocontrol, la eficacia personal y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

Basados en los resultados expuestos es muy importante adelantar acciones que lleven a tomar medidas correctivas y que también estén enmarcados en políticas de orden preventivo en trabajadores de Nefrodial.

Las medidas de intervención deben ser acciones concretas orientadas a comportamientos, de ahí que las actuaciones sobre factores psicosociales deban tener una incidencia significativa sobre objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución e impacto en indicadores como la accidentabilidad y el ausentismo.

La intervención en el riesgo psicosocial de la organización debe dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de

decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Un aspecto importante a tener en cuenta para la prevención del estrés laboral es el aumento del apoyo social en Nefrodial S.A.S basándose en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de las competencias en trabajo en equipo.
- Formación de líderes que evidencien: el control sobre la realización de tareas y/o capacidad para cumplirlas, y las relaciones o capacidad para conectar emocionalmente con el trabajador a cargo. Se debe tener en cuenta que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Cuando se interviene la organización del trabajo para minimizar el riesgo psicosocial se deben tener en cuenta las siguientes variables:

- Definición de Competencias laborales que definitivamente sean determinantes para el desempeño exitoso del trabajador en el cargo. La definición o clarificación de competencias para cada persona y puesto es necesaria a fin de gestionar las expectativas de la empresa y del trabajador con respecto a su trabajo, lo que facilita la toma de decisiones de forma clara y/o rápida, el desempeño eficaz de las tareas y la satisfacción de la Empresa y del empleado. Boul (2012).
- Generación de Sistemas de participación de los trabajadores y Gestión de la Comunicación organizacional con el fin de promover la iniciativa de los trabajadores tanto en temas relacionados con el rol que desempeñan como en

otros aspectos laborales. Esto permite una mayor adecuación entre las demandas de trabajo y las expectativas de los empleados.

- En aras de optimizar y perfeccionar el talento humano de la organización, se recomienda proyectar diferentes líneas de educación, en diferentes ejes temáticos que este directamente relacionado con el desempeño de sus funciones. Con esto, se busca que los colaboradores asuman una actitud positiva hacia la empresa y sentido de pertenencia por la labor desempeñada, sumado a que reconozca que el iniciar y culminar este proceso contribuye a enriquecer su hoja de vida y proyectarse a futuro.
- Implementar Programas de Educación y Capacitación en asesoramiento con la Administradora de Riesgos Laborales: consiste en programas educativos, con el fin de optimizar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de la empresa tanto en los aspectos de la empresa como todo lo relacionada con su vida personal. Dichas capacitaciones estarán diseñadas de acuerdo a las necesidades de la compañía y aspectos que se ven reflejadas en los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial. Ministerio de Educacion Nacional(2009)
- Entrenamiento en Trabajo en Equipo con el fin de desarrollar y socializar las estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza el grupo, de manera coordinada, para desarrollar un programa común y responder ante el producto final como un todo y no cada miembro de forma independiente, aunque se haya hecho cargo de un aspecto específico. Es, por tanto, que el trabajo en equipo es más que la suma de aportaciones individuales. El trabajo debe ofrecer oportunidades para el contacto social, la cooperación y la conexión entre las

tareas individuales. Ministerio de Educacion Nacional(2009)

Teniendo en cuenta que las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo se consideran un elemento primordial de la salud individual y de la Organización, se debe diseñar programas en donde se evidencien los siguientes ejes temáticos:

- Habilidades sociales, entendiendo que estas pueden ser aprendidas y facilitan la relación con los demás, e implican la solicitud de los propios derechos respetando los ajenos. El Carecer de estas capacidades dificulta la comunicación interpersonal y la resolución ágil de conflictos.
- Comunicación asertiva, permite evitar conductas ya sea agresivas o pasivas que pueden afectar el clima laboral y la consecución de objetivos organizacionales.
- Resolución de Conflictos, pues es necesario para la organización que su equipo de trabajo aprenda a resolver los conflictos de forma negociada y consensuada, evitando la aparición de comportamientos generadores de malestar o desmotivación que afecten las relaciones interpersonales y el clima organizacional y procurando fortalecer competencias de acompañamiento y retroalimentación efectivos.

Dentro de los programas de capacitación se deben integrar ejes temáticos que faciliten el control de los riesgos psicosociales extralaborales, como lo son programas de trabajo-familia y uso adecuado y efectivo del tiempo libre.

Dentro del programa de promoción y prevención, se deben realizar capacitaciones orientadas a la modificación de comportamientos no saludables como lo son fumar,

la falta de ejercicio físico y la mala alimentación. Estas conductas no saludables pueden desprenderse de trabajos estresantes o al menos mantenerse debido a ellos.

- Los programas de P y P no son efectivos si no se evalúan las condiciones laborales que puedan ser la causa de las enfermedades o patologías presentadas por los trabajadores, que estén asociadas al estrés. Ministerio de Educación Nacional(2009)

Las personas cuyo resultado del cuestionario de estrés haya sido “muy alto” deben recibir intervención breve individual, ya sea a través de la EPS o con el apoyo del psicólogo de la organización. En dichas intervenciones se deben tratar las vulnerabilidades individuales y no las características sistemáticas del trabajo.

Las personas que presentan una sintomatología de estrés baja o muy baja deben participar dentro de un programa de intervención primaria con el fin de evitar la aparición de la sintomatología.

La organización del trabajo y los contenidos del mismo requieren diseñarse de tal manera que el empleado no esté expuesto a cargas físicas ni mentales que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Se debe considerar el desarrollo de programas de capacitación y de promoción de la salud y prevención de la enfermedad bajo la metodología de acción participativa, donde se tomen en cuenta las necesidades y aportes evidenciados por los trabajadores. Pueden conformarse comités de trabajadores de diferentes áreas que desarrollen e implementen planes de acción para reducir los estresores laborales.

- Se debe revisar, desde el área de gestión Humana, las acciones encaminadas al reconocimiento, a la retroalimentación positiva y a la evaluación y retroalimentación del

desempeño. Ministerio de Educacion Nacional(2009)

Con el apoyo de la ARL, es importante realizar programas de vigilancia epidemiológica en los dominios más afectados, arrojados en la batería de riesgo psicosocial.

Se deben revisar los factores de riesgo físicos y locativos del área asistencial pues, las condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan las personas están generando sintomatología de estrés.

De igual manera y a luz de la resolución 2646-2008, se debe mantener el compromiso de monitorear periódicamente la presencia de riesgo psicosocial en la empresa. Hacer una evaluación por lo menos cada dos años siempre y cuando se hubiesen adelantado actividades de intervención y prevención señaladas en este documento antes del siguiente monitoreo. Se establecen las propuestas a partir del diagnóstico de riesgo psicosocial con el fin de minimizar el impacto de los factores de riesgo y maximizar la influencia de los factores protectores de los trabajadores de Nefrodial S.A.S.

20. Referencias

Acevedo, Julieta Sánchez, María Alejandra Farías, Alicia Ruth Fernández (2013), Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Provincia de Córdoba, Argentina. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300006&script=sci_arttext.

Benavides D. Gimeno J. Benach (2002) Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005

Díaz, Echeverri, Ramírez y Gaviria (2010). Diagnostico de riesgo psicosocial del area de la salud. Medellin, disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/894/1/DIagnostico_riesgo.pdf.

Gil Monte, (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide disponible en: http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Recensiones/2005_indice.pdf

Guzmán, Rojas, Sánchez, Sánchez, Montalvo, Rojas (2013), Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena, Bolivar Cartagena, disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1396>.

Gómez Cano (1996). Evaluación de riesgos laborales, Gobierno de España, disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=514db06c4a5a6110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=cfc0c465c5f13110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas (2010) Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231316500007.pdf>

Karasek, Theorell y Jonhson (1990) Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social, Ministerio de Trabajo, España, Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Ministerio de la protección social. Resolución número 2646 de (2008). Establece los regímenes que identifican los factores de riesgo psicosocial. Colombia;

²¹*Anexos*

Anexo 1

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD RENAL NEFRODIAL S.A.S EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016

La presente investigación dirigida por la estudiante de la Universidad Fundación del Área Andina realizando la Especialización de Gerencia en Seguridad y Salud en el trabajo, JENNIFER DANIELA RUBIO CASANOVA con Cédula N°: 1.085.285.116 de Pasto, como requisito para obtener el título de Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el trabajo, tienen como objetivo realizar la presente investigación, la cual pretende evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Unidad Renal Nefrodial en el segundo semestre del año 2016.

La investigación consiste en aplicar una encuesta en la cual se indagará sobre datos personales, los factores de riesgo psicosocial Intralaborales, extra laborales y el estrés; la información obtenida solo se tendrá en cuenta para el desarrollo de la investigación, con fines académicos y no traerá ningún tipo de peligro para el trabajador y la empresa.

BENEFICIOS

Este estudio contribuirá a:

- ✓ Actualizar estudios realizados en NEFRODIAL S.A.S para mejorar la calidad de vida del trabajador.
- ✓ Dar bases para futuras investigaciones en salud Laboral tendientes a profundizar en el conocimiento de la identificación temprana de algún riesgo psicosocial.
- ✓ Elaboración de estrategias de prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa.

TIEMPO REQUERIDO: El diligenciamiento de la encuesta tomará aproximadamente 30 minutos de la jornada laboral.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE: Si usted está de acuerdo con este estudio, deberá tener en cuenta:

- ✓ Su participación es voluntaria.
- ✓ Usted tiene derecho a discontinuar su participación en cualquier momento sin que se genere castigo o pérdida de los beneficios a los que usted tendría lugar.
- ✓ Usted tiene derecho a no responder alguna pregunta de la encuesta.

CONFIDENCIALIDAD

Se ampara bajo la Resolución N° 008430 de 1993 *Artículo 5:* En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar; los datos del participante serán confidenciales y serán revisados únicamente por el personal investigador. Posteriormente los resultados del estudio se publicarán con fines académicos donde no se incluirán datos personales ni de la institución.

El trabajador(a) ha sido informado de la naturaleza y propósitos de los procedimientos de esta investigación, a él o a ella se le ha dado tiempo para hacer las preguntas, y estas preguntas han sido respondidas de la mejor manera posible por el investigador. Una copia de este consentimiento se le entrega al participante:

Firma del investigador

YO _____ C.C. _____

He sido informado de este proyecto y sus beneficios. Expreso que estoy de acuerdo en participar como sujeto de investigación en este estudio. Yo sé que soy libre de retirar el consentimiento o retirarme del estudio en cualquier momento, y que si hago esto no seré penalizado de ninguna manera ni perderé los beneficios a los que tendría derecho en caso de que continuará.

Firma trabajador(a)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Unidad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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

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

_____ horas de trabajo al día

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

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

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

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



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes .				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza .				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" .				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón .				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				