

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE OFICINA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA-
CARTAGENA - DURANTE EL AÑO 2014**

Gonzalez Arias, Ingrid Liceth

Microbióloga, Universidad Popular Del Cesar

Especialización en Gerencia en Salud Ocupacional, Fundación Universitaria del
Área Andina

Cra. 67 No. 31-13 Barrio La Castellana

Cartagena, Bolivar

Tel. 57 (5) 6939888 Ext. 58281

e-mail: ilgonzalez_16@hotmail.com

RESUMEN

Objetivos Analizar los factores de riesgo psicosocial para estrés laboral en trabajadores de oficina en empresa de entidad financiera - Cartagena - durante el año 2014.

Metodología. El estudio realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal, de este modo analizamos los factores de riesgo psicosociales de estrés laboral en lo empleados de oficina en empresa financiera durante el año 2014, se llevó a cabo recolección de información a partir de la aplicación del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial (método CoPsoQ-istas21) a 30 empleados

Resultado. Los hallazgos más relevantes de este estudio son la relación que tiene el ritmo de trabajo de los empleados con la fatiga que puede ocasionar el exceso de carga mental durante la realización de sus tareas diarias (100% deben hacer su trabajo muy rápido), el estricto cumplimiento del horario que tienen los empleados(100% tienen horario exigente), adicional de la monotonía

de funciones contratadas sumado a la atención continua de un público (86,7% nunca puede decidir cuándo hace un descanso); de acuerdo a lo anterior el estudio plantea recomendaciones de tipo organizacional, talento humano y atención pertinente psicológica de parte del área encargada.

Conclusión. En la entidad bancaria no se explora profundamente la identificación de factores de riesgo psicosocial, siendo este un punto susceptible de cambio por parte empleador por todos los efectos que desencadenan como: El cansancio mental, físico y social derivado de un rendimiento exigido muy superior al normal.

Palabras claves: Empleados; Estrés laboral; Riesgo; Salud Mental

ABSTRAC

Objectives To analyze the psychosocial risk factors for work stress in office workers in company financial institution - Cartagena - during 2014.

Methodology. The study is descriptive, cross-sectional, thus we analyzed the psychosocial risk factors of work stress in office workers in financial company during 2014, was conducted collection of information from the application of Questionnaire of Psychosocial Risk Factors (COPSOQ-ISTAS21 method) to 30 employees

Result. The most important findings of this study are the relationship of the pace of work of employees with fatigue that can cause excessive mental load while performing their daily tasks (100% must do their job very fast), strict time performance with employees (100% are demanding schedule), the monotony of additional functions contracted plus the continuous attention of an audience (86.7% can never decide when to make a break); according to the above recommendations of the study it raises organizational type, relevant human talent and psychological attention from the area responsible.

Conclusion. In the bank is not deeply explored identifying psychosocial risk factors, this being a likely turning point for employer partly all effects that trigger such as mental, physical and social fatigue derived from a demanded performance far superior to normal .

Keywords: employees; Work stress; Risk; Mental health

INTRODUCCIÓN

El estrés puede afectar a los seres humanos en todo momento durante el paso de su vida, hay quienes piensan que es una emoción y que podría surgir a partir de cualquier situación vivida; desde esta perspectiva, los factores riesgo psicosociales del estrés son componentes de probables daño a la salud, perjudiciales y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Estos factores riesgo para estrés pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona en el momento de manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios imprevisibles, mala comunicación organizacional, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. (Winnubst, & C. L. Cooper, 1996; Taris, T. & Kompier, 2005 citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 7)

Las causas por las que se origina el estrés en nuestra actual sociedad empieza a cobrar gran interés, cada día nos vemos obligados a más presiones, que tarde o temprano nos incapacitan para dar respuestas. Los resultados de esta entidad evidencia el control de riesgo tomando como muestra representativa a la regional de Cali evidencian que por estrés laboral, se encuentra el 73% de un total de 474 colaboradores valorados, con síntomas relacionados con estrés laboral, lo que orienta a la necesidad de implementar un programa de pausas activas como parte de las actividades del sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de enfermedades osteomusculares relacionadas con este riesgo. Se espera que este proyecto sea un complemento teórico y práctico el cual fundamente las decisiones de la organización al empleado, y los resultados permitan adoptar medidas preventivas para poder eliminar o

minimizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en el personal de oficina. (Anónimo, 2004).

Por lo anteriormente expuesto, es fundamental la identificación de factores de riesgo psicosocial en la población objeto de este estudio en el sector financiero para así implementar estrategias y programas de vigilancia epidemiológica acordes a la normatividad vigente y siendo estos parte integral de los sistemas de gestión en pro del bienestar de los trabajadores de las oficinas de este sector económico.

METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de una empresa del sector financiero.

En cuanto al procedimiento, previa utilización de los instrumentos en los empleados se envió solicitud, con un adjunto del cuestionario al Gerente y Gestión humana, para autorización de aplicación de la misma en trabajadores de la entidad en todas las sucursales de la ciudad de Cartagena, en el cual se especifico características y el fin de la investigación, garantizando absoluta confidencialidad de los datos recolectados, sin embargo de parte de ellos la respuesta fue, realizar dichas encuestas con la condición de que el nombre de la empresa no se revelara. Luego se aplicó una carta de consentimiento informado, el cuestionario CoPsoQ-istas21

CoPsoQ-istas21 investiga y evalúa de los riesgos psicosociales, basándose en la Teoría General de Estrés, retoma elementos que integran los modelos conceptuales más relevantes, como el "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell(1990) y Johnson, y del modelo de desequilibrio "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (1996 y 2008), el modelo Vitámico (Warr) y el Socio-técnico (Cherns, De Sitter), y además de otras aportaciones relevantes de Exigencias psicológicas emocionales y doble presencia (Citado por, CoPsoQ.istas21, 2014).

RESULTADOS

1.1.1. Características socio-demográficas y relativas

En cuanto a las características socio – Demográficas se encontró que 70% son mujeres, el promedio de edad es de 45 años (ver tabla 9). La mayor parte de empleados encuestados está en el departamento comercial (66.7%), seguido del departamento de operativo con un (33.3%).

En la figura 12 observamos que 26.6% de los empleados tienen entre 5 años y hasta 10 años laborando en la entidad, considerando con esto la estabilidad del equipo de trabajo, acompañado a este porcentaje 100% a el interrogante relacionado con el tipo de contrato que tienen actualmente es indefinido, término que expresa estabilidad laboral y 73.3% de empleados encuestados en su mayoría contestó que el trabajo que realiza si corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente, 100% labora más de 45 horas y 100% de los empleados encuestados manifiestas que habitualmente trabaja tres o más sábados.

Tabla 1. *Características sociodemográficas de los trabajadores de oficina de una entidad financiera en Cartagena Colombia en el año 2014*

Características	Categorías	Porcentajes
Sexo	Mujer	70,0
	Hombre	30,0
Edad	Menos de 31 años	33,3%
	Entre 31 y 45 años	36,7%
	Más de 45 años	30,0%
Departamento	Operativo	33,3%
	Comercial	66,7%
	Administrativo sin atención a cliente	0 0,0%
	Generalmente no	86,7%

Movilidad funcional	Sí, generalmente de nivel superior	6,7%
	Sí, generalmente de nivel inferior	0,0%
	Sí, generalmente del mismo nivel	3,3%
	Sí, tanto de los dos niveles	0,0%
	No lo sé	3,3%
Participación directa	Siempre + Muchas veces	73,3%
	Algunas veces	20,0%
	Sólo alguna vez + Nunca	6,7%
Relación laboral	Soy indefinido	100,0%
	Soy fijo discontinuo	0 0,0%
	Soy temporal con contrato formativo	0 0,0%
	Soy temporal	0 0,0%
	Soy funcionario	0 0,0%
	Soy interino	0 0,0%
	Soy un/a trade	0 0,0%
	Soy becario/a	0 0,0%
	Trabajo sin contrato	0 0,0%
Antigüedad	Menos de 30 días	10,0%
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	3,3%
	Más de 6 meses y hasta 2 años	16,7%
	Más de 2 años y hasta 5 años	23,3%
	Más de 5 años y hasta 10 años	26,7%
	Más de 10 años	20,0%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta CoPsoQ-istas21 2014

1. Comité editorial. Revista "PANORAMA" Centro de Educación a Distancia

En la entidad bancaria 30% son asesores de ventas, seguido de cajeros con un 23,3%, seguido de un 16,7% de gerentes de oficinas, con un 13,3 % son asesores integrales, con un 10 % de empleados en cargo de Director de servicios y con un 6,7% que son de cargo supernumerarios, es significativo conocer que todas estas personas manejan la parte comercial y planes de gestión comercial con una exigencia equivalente a gran presión de parte de sus superiores, lo que desencadena con facilidad niveles superiores de los factores de riesgos medibles en esta investigación .(ver figura 2).

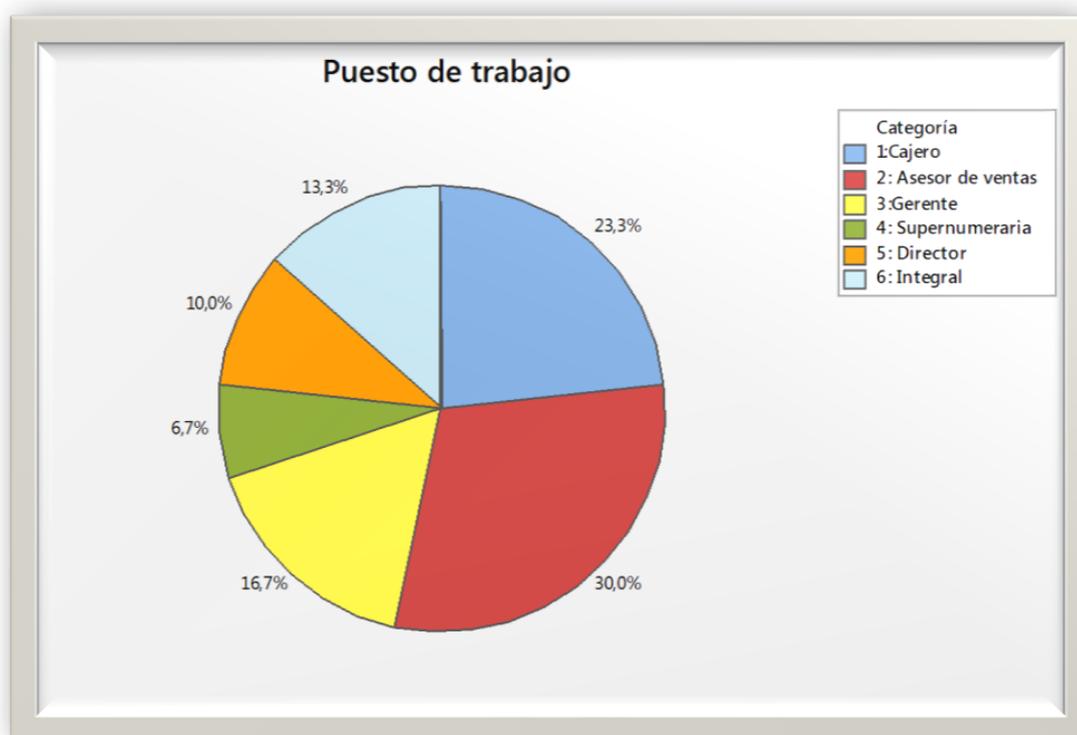


Figura 2. Categoría por puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta CoPsoQ-istas21 2014

En la Tabla 2 se indica que para la variable sección con respecto al factor de riesgo psicosocial exigencias psicológicas, 73.3% consideran que solo algunas veces o nunca manifiestan que algunas veces o nunca se les imposibilita terminar su trabajo, generando con esto que sus tareas se acumulen, quiere decir esto que es elevada la cantidad de trabajo o funciones que desempeñan.

Se evidencia que el 88.9% consideran que siempre o muchas veces tienen que hacer su trabajo muy rápido, trayendo esto consigo un deterioro de la salud del empleado, además del que el personal debe tratar a todo el mundo por igual aunque no desee hacerlo en ese momento con una apariencia neutral, un elevado número del 69.2%. De los empleados 97.5% solo alguna vez o nunca tienen influencia sobre su decisión limitando su autonomía. El 100% están preocupados frente a su futuro en relación a su estabilidad en su empleo, el 75% están preocupados por el futuro en relación a los cambios de condiciones laborales, esto se agrupa con el tipo de contratación estable que los “respalda” y puede ayudar a no tener alta rotación en el cargo. Encontramos que el 99.2% con gran nivel de oportunidades para adquirir conocimientos y habilidades, el 100% hacen actividades o funciones importantes, con sentido y están comprometidos con su profesión y responsabilidades al producto o servicio final exigido por su empleador, de un 87.8% siempre o muchas veces reciben apoyo de su equipo de trabajo y fomentan la cooperatividad, el 100% son escuchados y son apoyados por parte de los superiores para realizar bien el trabajo, el 85.8% son reconocidos por su gestión, reconocimiento y buen desempeño por parte de su jefe inmediato.

En cuanto al análisis de los resultados de la correlación de la satisfacción laboral, en los resultados de los 5 ítems de los factores de riesgo psicosocial (Estrés, salud general, salud mental, burnout y satisfacción con el trabajo); analizamos que se han sentido estresados, el rol que desempeñan en la organización es de gran responsabilidad y que todo lo que ellos hagan en ella es de trascendencia lo cual atrae con facilidad su tensión. Es importante señalar que el 86.7% de los encuestados manifiesta sentirse en excelente y muy buena, es decir que los empleados gozan hasta el momento de un estado alentador sobre su estado físico, sin embargo se debe guiar preventivamente aunque no sea tarea simple es posible. Así mismo, la salud mental del empleado es un foco de futura orientación a la prevención o distensión ya que se han sentido mal en gran proporción. Un promedio del 40% tiene síntomas claros de estrés, teniendo en cuenta que su horario laboral es estricto, su vida depende inicialmente del trabajo, sus problemas familiares son esquivos ante la necesidad del cumplimiento particular de la empresa, tal vez la infraestructura

1. Comité editorial. Revista “PANORAMA” Centro de Educación a Distancia

no cumpla con las condiciones dadas de salud y seguridad ante el estado físico del puesto de trabajo del empleado, la entidad debe desarrollar acciones formativas para promoción de la salud lo antes posible. A pesar de todas estas problemáticas los encuestados en su mayoría 96,7% de personas están satisfechas con la labor que desempeñan y trabajo que tienen en la entidad bancaria.

Tabla 2. *Resultado de Exposiciones*

.GRUPO DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	Siempre +	Algunas	Algunas	No
		Muchas veces	veces	veces Sólo alguna vez + Nunca	contesta
	%	%	%	%	%
Exigencias cuantitativas	Distribución de tareas	3,3	13,3	83,3	0,0
	Imposible terminar tareas	0,0	0,0	100,0	0,0
	Retraso en la entrega de tareas	0,0	0,0	100,0	0,0
	Tiempo suficiente para hacer tareas	13,3	66,7	20,0	0,0
	Trabajar muy rápido	100,0	0,0	0,0	0,0
	Ritmo de trabajo alto	66,7	0,0	0,0	0,0
Ritmo de trabajo	Ritmo de trabajo es alto durante la jornada	100,0	33,3	0,0	0,0
Exigencias emocionales	Existen situaciones desgastadoras	26,7	33,3	40,0	0,0
	Problemas personales de otros	100,0	0,0	100,0	0,0
	Te afecta emocionalmente	100,0	0,0	0,0	0,0
	En general es desgarrador	3,3	20,0	76,7	0,0
	Tratas con todo el mundo	100,0	0,0	0,0	0,0
Exigencias de esconder emociones	Te exigen ser amable	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te exigen que calles tu opinión	13,3	50,0	36,7	0,0
	Te exige que escondas tus emociones	63,3	36,7	0,0	0,0
	Piensas en las tareas domésticas cuando estas en el trabajo	56,7	30,0	13,3	0,0
	Hay momento en que estas en el trabajo y en tu casa	3,3	46,7	50,0	0,0
	El trabajo te consume mucha energía lo cual te perjudica en lo	56,7	26,7	16,7	0,0

	familiar				
Doble presencia	El trabajo ocupan tanto tiempo que perjudica a tus tareas familiares	60,0	33,3	6,7	0,0
	influencia sobre el ritmo al que trabajas	0,0	10,0	90,0	0,0
	influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
Influencia	influencia sobre cómo realizas tu trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
	influencia sobre qué haces en el trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
Posibilidades de desarrollo	Iniciativa	96,7	3,3	0,0	0,0
	Aprendes cosas nuevas	100,0	0,0	0,0	0,0
	Mejoras tus conocimientos	100,0	0,0	0,0	0,0
	Aplicas tus habilidades	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tareas con sentido	100,0	0,0	0,0	0,0
Sentido del trabajo	Tareas importantes	100,0	0,0	0,0	0,0
	compromiso	100,0	0,0	0,0	0,0
	Objetivos claros	100,0	0,0	0,0	0,0
Claridad de rol	Tareas son de tu responsabilidad	100,0	0,0	0,0	0,0
	Qué se espera de ti	100,0	0,0	0,0	0,0
	Margen de autonomía	100,0	0,0	0,0	0,0
	Haces cosas aceptadas	16,7	73,3	10,0	0,0
	Existen cosas contradictorias	3,3	6,7	90,0	0,0
	Se pueden hacer de otra manera	13,3	10,0	76,7	0,0
	Haces cosas innecesarias	3,3	0,0	96,7	0,0
Conflicto de rol	Recibes ayuda de tus compañeros	90,0	10,0	90,0	0,0
	compañeros están dispuestos a escuchar	96,7	0,0	3,3	0,0
Apoyo social de compañeros	Tus compañeros hablan contigo	76,7	23,3	0,0	0,0
	Tienes un buen ambiente con tus compañeros	60,0	40,0	0,0	0,0
Sentimiento de grupo	formas parte de un grupo	96,7	3,3	0,0	0,0
	ayudas a tus compañeros	100,0	0,0	0,0	0,0

	Tu jefe escucha tus problemas	100,0	0,0	0,0	0,0
Apoyo social de superiores	Recibes apoyo de tu jefe	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tu jefe inmediato habla contigo	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tu jefe asegura oportunidades	46,7	40,0	13,3	0,0
Calidad de liderazgo	Tu jefe planifica	96,7	3,3	0,0	0,0
	Tu jefe distribuye	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tu jefe resuelve conflictos	100,0	0,0	0,0	0,0
Previsibilidad	Te informan con antelación	0,0	30,0	70,0	0,0
	Se te da información	46,7	50,0	3,3	0,0
	Tu trabajo es valorado	80,0	20,0	90,0	0,0
Reconocimiento	La dirección te respeta	100,0	0,0	0,0	0,0
	Recibes un trato justo	83,3	16,7	0,0	0,0
	Te preocupa si te despiden	100,0	0,0	0,0	0,0
Inseguridad sobre el empleo	Es difícil encontrar trabajo	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te preocupa si te trasladan	0,0	10,0	90,0	0,0
	Te preocupa si te cambian el horario	100,0	0,0	0,0	0,0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Te preocupa si te cambian las tareas	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te preocupa si te varían el sueldo	100,0	0,0	0,0	0,0
	La dirección confía en los trabajadores	100,0	0,0	0,0	0,0
Confianza vertical	Confías de la información de dirección	96,7	3,3	0,0	0,0
	Expresar tu opinión	43,3	56,7	0,0	0,0
Justicia	Los conflictos se solucionan justamente	86,7	13,3	0,0	0,0
	Te reconocen el trabajo bien hecho	100,0	0,0	0,0	0,0
	Considera serias la propuesta de los trabajadores	53,3	46,7	0,0	0,0
	Se distribuyen las tareas justamente	40,0	50,0	10,0	0,0

Fuente: Elaboración propia con información de CoPsoQ-istas21.

Para el análisis de los datos de este estudio se utilizó técnicas estadísticas propias de la estadística descriptiva y métodos gráficos, empleando el programa estadístico SPSS.

DISCUSIÓN

En el análisis de los factores de riesgos psicosocial en la población de trabajadores de una entidad financiera se encontró que hay una disminución en las exigencias laborales y desequilibrio de su salud, sin llevar esto a una respuesta de salud general gradualmente deteriorada. Este hallazgo es similar al encontrado en un estudio de evaluación de estrés laboral realizado en los oficiales de la policía militar realizado por los investigadores Melo, Junior, & Franciele (2014), los cuales encontraron gran deterioro en cuanto a los parámetros físicos, mentales y de la salud del mismo personal evaluado, evidenciando que no se guarda relación significativa en los resultados de estrés ocupacional, la cantidad de la población evaluada de sujetos (1.069) fue superior a los empleados evaluados en la entidad financiera. En este sentido encontramos en otro estudio por Cruz Robazzi et al., 2010, en São Paulo (SP) la tendencia a disminuir la vitalidad por estrés laboral y la función social en enfermeros, el cual puede aumentar de acuerdo a la edad y el número de horas de trabajo por día. Se identifica que dentro de los factores de riesgo de estrés existe enorme sobrecarga del trabajo proporcionado por desempeñar, en la entidad financiera se muestran los altos índices de fatiga y cansancio, por el acelerado ritmo para completar las tareas asignadas diariamente (88.9%).

Se ha tratado de investigar de muchas maneras los factores de riesgos psicosociales, hasta donde se esta es la primera empresa del sector financiero en la cual se evalúa el método Iistas 21, encontramos cantidad de organizaciones de diferentes sectores entre estas la investigación de trabajadores del área administrativa del sector químico, realizada por Mariela (2009), quien utilizo el mismo método para la determinación riesgos psicosociales con éxito en sus resultados, se destaca profundamente que para los encuestados existe una gran exposición (70%) psicosocial desfavorable

para la salud. Con gran diferencia se encontró que los trabajadores de todas las áreas deben trabajar con mucha rapidez, pues en algunos de los casos de la culminación de sus tareas depende el resto de la de la organización, sumando a este la responsabilidad y compromiso de los resultados de cada empleado, de nuestro estudio se puede observar un porcentaje marcado (100%). En este sentido el estrés es un resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por el otro (La organización del trabajo y el estrés, 2011, p. 13). En la mayoría, la carga horaria trabajada semanalmente correspondió a entre 30 y 60 horas (86,6%). Se encuentran muchos estudios como estos alrededor del mundo como es el caso en Chile donde Rojas, 2011, utilizó el mismo cuestionario y evidenció que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Del et al., 2008, se mide la exposición de las dimensiones del cuestionario istas21 a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05) (7.612 trabajadores), y se evidenció la tasa de respuesta fue del 60% por exploración de la dimensión de previsibilidad.

Por último, hemos podido observar que existen algunas diferencias importantes en las puntuaciones medianas por sexo, puesto y entre las ocupaciones presentes en las empresas estudiadas, estos resultados, a la espera de ser verificados por otros estudios con una tasa de respuesta más elevada, sugieren que para algunas ocupaciones (p. ej., los directivos), la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial parece independiente del tipo de empresa, mientras que para otras (p. ej., los administrativos), el tipo de empresa parece influir de manera significativa en la intensidad de los factores psicosociales. Aunque se han realizado algunos estudios que han valorado la intensidad de los factores de riesgo psicosocial en diferentes ocupaciones, como el de Johnson y Stewart (1993) que comparan 261 ocupaciones, hasta donde conocemos, no se habían comparado la intensidad de los factores de riesgo psicosocial para una misma ocupación entre diferentes empresas. Posiblemente, en el supuesto que en un futuro podamos definir valores de referencia para estos factores de riesgo, además de tener en cuenta el sexo y la edad, habría que considerar la posibilidad de disponer de ellos por categoría de ocupación. De igual modo en la población medida por Gira, 2005 en 503 individuos, se midieron factores de riesgo y estrés en adultos, donde todos presentaron factores de riesgo, siendo los más frecuentes las dificultades laborales y el sedentarismo. El mayor porcentaje corresponde al sexo femenino, en cuanto a la población estresada en nuestra cultura la mujer desempeña un rol muy importante debido a que la sociedad le exige que sea buena profesional, madre y ama de casa siempre dispuesta a satisfacer las necesidades de los demás sin requerir atención a las suyas propias.

En cuanto a los resultados observados podemos concluir que con la ayuda del análisis de estos ítems de las dimensiones para los factores asociados a estrés, nos lleva a las consecuencias y estas probablemente generen conflictos entre jefe y empleado, el empleado refleje fatiga, ausentismo y negligencia en las labores diarias desempeñadas, o mala actitud por el trabajo; la inseguridad no solo se expresa en el tipo de contrato, esto puede en cualquier momento generar alto índice de rotación de los empleados, el ritmo agitado del desempeño de actividades puede disminuir la productividad, entre otros. Con la realización de la investigación tuvimos limitantes en cuanto a la comprensión de la empresa en el momento de interpretar el evento estresor por parte de los empleados y presentación de su nombre en el propio estudio, sumaría importancia una presentación de este estudio a la organización para crear conciencia y de este modo proyectar la búsqueda de mejoras a las condiciones de los empleados, incluir manejo de personal profesional para estos casos.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal la identificación de los riesgos psicosociales de la entidad financiera, encontrando para ello un aumento en la problemática o deficiencia de aspectos generales influyentes en la salud mental o física del empleado, estos a la vez desencadenan estrés y por consiguiente desmejorar su calidad de vida Para este estudio se tomó un método muy completo, sin embargo es apenas un comienzo en el cual se podría ampliar toda investigación, se lograría complementar con otros métodos o herramientas que le reconozcan a la institución el control y aminoramiento de los riesgos de alta complejidad que se encontraron en este estudio, sería importante una determinación a futuro de los factores Intra laborales, extra laborales e inclusiones psicológicas del individuo.

REFERENCIAS

Alcaldía de Bogotá. (1950). *Código Sustantivo de Trabajo 1950, Artículos 200 y 201.* Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Alcaldía de Bogotá. (1984). *Decreto 614 de 1984.* Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

Alcaldía de Bogotá. (1987). *Decreto 778 de 1987*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27364>

Alcaldía de Bogotá. (1989). *Resolución 1016 de 1989*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>

Alcaldía de Bogotá. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607#0>

Alcaldía de Bogotá. (1994). *Decreto 1832 de 1994*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802>

Alcaldía de Bogotá. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>

Alcaldía de Bogotá. (1993). *Ley 100 de 1993 en sus artículo 208*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Alcaldía de Bogotá. (2008). *La Resolución 2646 de 2008*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Alcaldía de Bogotá. (2009). *El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>

Colombia), (Ministerio Del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional, 1–56.

Córdoba, E. (2009). Factores Psicosociales y su Influencia en el Bienestar Laboral. *VI Jornadas Universitarias Y III Congreso Latinoamericano de Psicología Del Trabajo de La Universidad de Buenos Aires*, 1–22.

Cruz Robazzi, M. L. D. C., Chaves Mauro, M. Y., Barcellos Dalri, R. D. C. D. M., Almeida da Silva, L., de Oliveira Secco, I. A., & Jorge Pedrão, L. (2010).

Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud.
Revista Cubana de Enfermería, 26(1), 52–64.

Del, D., Copsoq, C., Lluís, S. M., Serrano, C. L., Corominas, A. F., Galtés, A., & Navarro, A. (2008). EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LA POBLACIÓN Psychosocial Risk Exposure among Wage Earning Population in Spain (2004-05): 667–675.

Demand-control, P. J. F. (2010). Control Y Desbalance Esfuerzo-Recompensa), Salud Mental Y Tensión Arterial : Un Estudio, 393–408.

Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP. (2013). Guía para citar textos y referencias bibliográficas según Normas de la American Psychological Association (APA), 1–31. Disponible en: http://www.inacap.cl/tportal-php5/portales/tp57e6c9860l351/uploadImg/File/guia_para_citar_textos_y_referencias_bibliograficas_INACAP_v3.pdf

El Congreso de Colombia. (2002). Ley 776 de 2002, 2002(45), 1–9. Disponible en: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley_776_de_2002_Sistema_General_de_Riesgos_Profesionales.pdf

El Ministro de Trabajo y Seguridad Social. (2002) *Legislación sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales*, de la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002. Disponible en: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley%20776%20de%202002%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>

Factores de Riesgo Ocupacional/ Salud Ocupacional/ Universidad del Valle/ Cali, Colombia. (n.d.). Disponible en: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

García Rubiano, M. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario Relation between psycho-social risk factors and the resistance to change organizational in p. *Diversitas*, 3(2), 301–315.

Gira, A. R. (2005). Factores de Riesgo y Estrés en Adultos. *Revista De La Facultad De Medicina*, 6, 1–4. Disponible en: http://www.fm.unt.edu.ar/Servicios/publicaciones/revistafacultad/vol_6_suplemento_n_1_2005/revistapag28-31.pdf

Gross , M. (2009). Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado>

Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1).

La, P. O. R., Se, C., El, M., Riesgos, S. D. E., Dictan, S. E., Disposiciones, O., ... Laborales, R. (2014). Ley 1562 -Jul 11-2012. *Extraido El 10 de Diciembre 2014*, 1–22. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

Mansilla, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo : Teoría y Práctica.

Martínez, S., & Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud*, 31(4), 338–44. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662005000400012&script=sci_arttext

Mariela, R. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127–141.

Maslow, A. (1950). Capítulo 2 teorías motivacionales 2.1.

Medición de factores de riesgos psicosociales en Mercasur 1. (2010), 1–123.

Ministerio del trabajo. (2014). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Decreto 1443 de 2014*. Disponible en: [file:///C:/Users/Ingrid/Downloads/decreto_1443_sgsss%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ingrid/Downloads/decreto_1443_sgsss%20(2).pdf)

1. Comité editorial. Revista “PANORAMA” Centro de Educación a Distancia

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. Disponible en: http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual_Copsoq_2.pdf

Melo, A., Junior, S., & Franciele, S. (2014). The occupational stress affects the health conditions of military police officers El estrés laboral afecta las condiciones de salud de los oficiales, *43*(3), 293–306.

Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 188.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, *57*, 7. Disponible en: <http://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

(Insht), N. D. S. E. H. D. T. (2007). Vi Encuesta Nacional De Condiciones De Trabajo (Enect 2007). *Instituto Nacional de Seguridad E Higiene Del Trabajo (INSHT)*. Disponible en: <http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe VI ENCT 2007.pdf>

[Johnson JV, Stewart WF. Measuring work organization exposure over the life course with a job-exposure matrix. *Scand J Work Environ Health* 1993;19:21-8.](#)

La organización del trabajo y el estrés. (2011). *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores Trabajadores Nº 3*, 1 – 37. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Rebolledo, A. C. (2012). Propuesta de un programa de promoción de la salud con actividad física en funcionarios públicos 1, *XV*, 104–109.

Rojas, P. G. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa subcontratista del área.

Salazar Gómez, C. a. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 85–90. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677158>

.Sanidad, E. De, Sinaloa, A. De, Cesasin, a C., Angulo, J. C., Adalberto, M. C. J., Ramos, C., & Técnico, C. (2011). Informe Final

Silla, J. M. P. (2009). *Estres laboral y riesgos psicosociales*. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ZaxWeJSYZE8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=related:p8P55MAEbALzIM:scholar.google.com/&ots=Jf8s8Dcbg7&sig=acZ8LpAsf-ZoNnUx7ajuhDIS3os#v=onepage&q&f=false>

The Mendeley Support Team. (2011). Getting Started with Mendeley. *Mendeley Desktop*. London: Mendeley Ltd. Disponible en: <http://www.mendeley.com>

Trías, S. Z. (2012). Guía a la redacción en el estilo, 1–14.

.Trujillo, claudia maricela; carolina garcia londoño. (2007). *No Title*. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/786/1/15872G216ie.pdf>

Villalobos F, G. H. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Cienc Trab*, 6(14), 197–201.