



UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA | SHIKI EKIRAJIA  
PULEE WAJIIRA

# Sintomatología de estrés y su efecto en los trabajadores de instituciones del orden superior

**Delvis Muñoz Rojas**  
**Alma Luisa Fonseca Mendoza**  
**Leonildes Astrid Gómez Martínez**

# **Sintomatología de estrés y su efecto en los trabajadores de instituciones del orden superior**

# Sintomatología de estrés y su efecto en los trabajadores de instituciones del orden superior

Delvis Muñoz Rojas

Alma Luisa Fonseca Mendoza

Leonildes Astrid Gómez Martínez



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA  
DE LA GUAJIRA | PULEE WAJJIRA

**Sintomatología de estrés y su efecto en  
los trabajadores de instituciones del orden superior**

© Delvis Muñoz Rojas  
Alma Luisa Fonseca Mendoza  
Leonildes Astrid Gómez Martínez

Primera edición, 2020

ISBN: 978-958-5178-50-2

Autoridades institucionales Universidad de La Guajira

**Carlos Arturo Robles Julio**

Rector

**Hilda Choles Toro Almazo**

Vicerrectora Académica

**Víctor Pinedo Guerra**

Vicerrector de Investigación y Extensión

**Sulmira Patricia Medina**

Dirección de Investigación

Producción editorial y edición

Universidad de La Guajira

Diseño Portada: Luz Mery Avendaño

Impresión: Editorial Gente Nueva

PBX: 320 2840 - 320 2971

Bogotá, D.C.

Depósito legal

Reservados todos los derechos de esta edición

Impreso en Colombia / Printed in Colombia

## Contenido

Introducción.....	9
Estrés .....	11
Estrés laboral .....	13
Sintomatología del estrés .....	15
Sintomatología a nivel fisiológico.....	15
Sintomatología intelectual y ocupacional .....	16
Sintomatología comportamiento social .....	16
Sintomatología psicológicos y emocionales .....	16
Causas y consecuencias del estrés .....	16
Causas del estrés .....	16
Consecuencias del estrés .....	17
Tipos de estrés .....	18
Estrés Positivo .....	18
Características del estrés positivo .....	18
Estrés negativo .....	19
Estrés agudo .....	19
Estrés crónico .....	20
Estrés en los ambientes laborales.....	20
Normas fundamentales en Colombia para los factores de riesgo psicosocial.....	22
Evaluación del estrés a través de la batería de los factores de riesgos psicosociales.....	24
Método.....	29
Variables del estrés laboral.....	30
Instrumento .....	31
Modalidades de aplicación del instrumento .....	36
Proceso de evaluación de calificación del estrés.....	37
Población .....	41

Descripción Sociodemográfica.....	42
Validez y confiabilidad del cuestionario .....	47
Análisis e interpretación de los resultados .....	47
Análisis e interpretación de los datos sociodemográficos.....	48
Análisis e interpretación de la información arrojada por el cuestionario de estrés .....	57
Propuesta sobre el programa de vigilancia epidemiológica para una universidad pública.....	61
Programa de vigilancia económica de riesgo psicosocial.....	63
Objetivo general .....	63
Objetivos específicos .....	63
Alcance .....	64
Normatividad .....	64
Justificación.....	64
Marco conceptual.....	67
Condiciones internas del trabajo.....	67
Tarea .....	68
Organización del trabajo .....	69
Relaciones sociales en el trabajo.....	72
Condiciones externas del trabajo .....	72
Estrés.....	75
Generalidades del programa .....	76
La población objetivo del plan.....	76
Responsabilidades .....	77
Recursos .....	80
Implementación del programa vigilancia epidemiológica de factores psicosociales .....	81
Actividades a desarrollar .....	81
Discusión y Conclusión .....	98
Discusión .....	98
Conclusión.....	100
Terminología .....	101
Bibliografía .....	105

## Indice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Conceptos con autores antiguos .....	11
<b>Tabla 2.</b>	Ficha de consentimiento informado.....	25
<b>Tabla 3.</b>	Cantidad de ítems por manifestación .....	31
<b>Tabla 4.</b>	Análisis de las manifestaciones por cada ítem .....	31
<b>Tabla 5.</b>	Ficha del cuestionario.....	33
<b>Tabla 6.</b>	Cuestionario de estrés .....	34
<b>Tabla 7.</b>	Calificación de la escala por cada respuesta .....	38
<b>Tabla 8.</b>	El nivel de ocupación que utilizan los trabajadores para explicar los resultados del estrés .....	39
<b>Tabla 9.</b>	Escala o baremos de evaluación de estrés.....	39
<b>Tabla 10.</b>	Nivel de estrés y su interpretación.....	40
<b>Tabla 11.</b>	Distribución de los trabajadores en el área administrativa.....	41
<b>Tabla 12.</b>	Evaluación de factores de riesgo profesional: variables sociodemográficas y ocupacionales .....	43
<b>Tabla 13.</b>	Ficha de datos sociodemográfica .....	44
<b>Tabla 14.</b>	Sexo de los trabajadores .....	48
<b>Tabla 15.</b>	Años de nacimientos de la población de estudio.....	48
<b>Tabla 16.</b>	Distribución del estado civil de los empleados.....	49
<b>Tabla 17.</b>	Nivel educativo.....	49
<b>Tabla 18.</b>	Ocupación o profesión.....	50
<b>Tabla 19.</b>	Lugar de residencia .....	51
<b>Tabla 20.</b>	Clase de estrato de la población en estudio .....	51
<b>Tabla 21.</b>	Tipo de vivienda .....	51
<b>Tabla 22.</b>	Número de personas dependientes económicamente .....	52
<b>Tabla 23.</b>	Lugar de trabajo .....	52
<b>Tabla 24.</b>	Tiempo de trabajo en la universidad .....	53

<b>Tabla 25.</b>	Cargo que ocupa.....	53
<b>Tabla 26.</b>	Tipo de cargo al que desempeñan.....	54
<b>Tabla 27.</b>	Años del empleado en el cargo actual.....	54
<b>Tabla 28.</b>	Nombre del área del trabajador .....	55
<b>Tabla 29.</b>	Tipo de contrato. ....	56
<b>Tabla 30.</b>	Horas diarias .....	56
<b>Tabla 31.</b>	Tipo de salario.....	56
<b>Tabla 32.</b>	Síntomas Fisiológicos .....	57
<b>Tabla 33.</b>	Síntomas de comportamiento social. ....	58
<b>Tabla 34.</b>	Síntomas intelectuales y laborales. ....	59
<b>Tabla 35.</b>	Síntomas psicoemocionales .....	60
<b>Tabla 36.</b>	Variables de la tarea .....	68
<b>Tabla 37.</b>	Variables de organización del trabajo .....	69
<b>Tabla 38.</b>	Variables de condiciones externas.....	73
<b>Tabla 39.</b>	Variables de estrés .....	75
<b>Tabla 40.</b>	Herramientas para evaluar cualitativamente factores de riesgos psicosociales .....	86
<b>Tabla 41.</b>	Otras herramientas para evaluar los riesgos .....	87
<b>Tabla 42.</b>	Alternativas para controlar riesgos administrativos .....	88
<b>Tabla 43.</b>	Actividades formativas.....	89
<b>Tabla 44.</b>	Acciones para la promoción de la salud.....	90
<b>Tabla 45.</b>	Acciones para la promoción de los factores de riesgos psicosociales .....	91
<b>Tabla 46.</b>	Intervención de casos prioritarios.....	93
<b>Tabla 47.</b>	Indicadores del PVE.....	94

## RESUMEN

El estrés gremial a través de los tiempos no ha sido tomado como relevante en las universidades, los formadores en la educación han comenzado a analizar la realidad de la salud y de los factores de riesgos psicosocial, por tanto, no tienen presente la problemática que están presentando los trabajadores en su ambiente ocupacional, presentando respuestas fisiológicas, comportamentales y psicoemocionales. Sin embargo, falta escudriñar más las variables o categorías del estrés resultante del quehacer de las actividades a desarrollar, mostrándose indiferentes para averiguar y valorar los síntomas de reacciones de estrés que están inmersas en los padecimientos de los empleados de esta institución públicas en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira. Método. Se empleó el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transeccional-transversal, tipo de investigación descriptivo-analítico, con una muestra de la población económicamente activa de 12 trabajadores, todos pertenecientes al área administrativa de la universidad en estudio. Resultados. Los trabajadores presentaron un nivel de estrés muy alto y alto en cuanto al estrés; las variables o categorías, síntomas fisiológicos, en el comportamiento y psicoemocionales; por consiguiente, se deben hacer intervenciones para mitigar o eliminar el factor de riesgo psicosocial, que pueden ser nocivas para los empleados.

## Introducción

**M**uchas universidades se han convertido en sitios no deseados para algunos trabajadores, por tal razón, piensan en ausentarse y no estar sometidos a presiones que los afectan física y psicológicamente, otros manifiestan que su trabajo los lleva a padecer síntomas de estrés sintiéndose con problemas físicos, por las responsabilidades que tienen y las relaciones interpersonales que a veces no son las adecuadas. Lo que permite señalar que los empleados acuden a su trabajo por la necesidad que tienen a nivel personal, profesional, familiar o social, de modo que la actitud para reali-

zar su trabajo puede afectar directa e indirectamente su vida y por ende su salud.

Es enjundioso señalar que el someter al cuerpo a grandes tensiones por cumplir con sus compromisos de manera prolongada, sedentaria, los resultados son funestos, más cuando se relaciona con la antigüedad, tipo de personalidad, por lo que se debe tener en cuenta las condiciones laborales, su atmósfera organizacional que conlleve a tener un buen bienestar individual y colectivo, siendo elementos primordiales para tener armonía y mejor convivencia en su ambiente laboral.

Es interesante, así mismo, conocer las etapas de estrés que puede padecer una persona en un estado recurrente de tensión, llegando a presentar crisis que pueden repercutir a nivel físico y psicológico, por tanto, es necesario que se tenga en cuenta que todas las personas no presentan los mismos síntomas, así mismo, los efectos pueden ser diferente, como también las enfermedades que se llegasen a desarrollar, situación que debe ser abordado por los empresarios que son los responsables, junto con su personal encargado de los planes y programas psicosociales existentes, que con lleven a la promoción, previsión e intervención de estos riesgos, con el fin de controlarlos o disminuirlos.

En Colombia se ha legislado en lo relativo a los factores de riesgos psicosociales, ambiente organizacional, salud mental, mobbing laboral, sin embargo, el Ministerio de Salud y Trabajo, las Administradoras de Riesgos Laborales, deben comprometerse y empoderarse para que los líderes y directivos de empresas cumplan con las obligaciones y responsabilidades que tienen las normas establecidos sobre estos riesgos y se disminuyan las enfermedades y accidentes laborales, por lo que se deben tomar medidas para disminuir los síntomas de estrés que están afectando la salubridad de los empleados en universidades públicas.

En consecuencia, los niveles de estrés a los que pueden estar expuestos los trabajadores debe ser estudiados y monitoreados por los expertos, por los entes de control y empresarios, con el fin de evitar patologías graves en un futuro a raíz de las funciones desempeñadas, por eso, es esencial, cuidar la salud de sus trabajadores, desarrollando programas de vigilancia epidemiológica psicosocial que lleven a crear políticas y directrices que contribuyan al bienestar de sus empleados.

De manera que, en las instituciones universitarias y organizaciones en Colombia, se debe realizar un diagnóstico para conocer los posibles riesgos

y tomar control de ellos en la fuente que lo genere para que no den pie a implicaciones y deterioros producidos de estrés y situaciones preexistentes que conlleven a desarrollar enfermedades que puedan deteriorar la salud. Otro aspecto importante, es conocer teóricamente qué es el estrés laboral y cuáles son sus síntomas y efectos en la salud, por este motivo se tomó como ejemplo una universidad, con el fin de analizar los niveles de estrés a los que están sometidos los trabajadores de esta institución y cómo se deben intervenir.

## Estrés

El primer capítulo introduce el análisis de las aportaciones de diferentes autores en la historia del estrés, enfatizando los aspectos relacionados que afectan directa o indirectamente a los individuos a partir de reacciones o síntomas físicos. Así mismo, se utilizan nuevas categorías o variables para ampliar la definición de estrés relacionado con los componentes laborales, que no solo mencionará síntomas físicos, sino también emocionales o mentales, que actualmente están produciendo una mayor carga de estrés, relacionado con los factores de riesgo psicosocial que soportan los trabajadores en el desempeño de sus funciones. Las razones para la integración de estas nuevas categorías amplían los hallazgos, discusiones y conclusiones en la investigación. Los contenidos a desarrollar en este capítulo son los siguientes: Estrés y Estrés laboral.

Hoy en día las empresas han puesto un poco la mirada hacia situaciones de riesgo psicosocial y los gobiernos, actualmente, están normalizando estos factores, por lo que es necesario analizar los conceptos señalados en la tabla 1.

**Tabla 1.** Conceptos con autores antiguos

Definición	Autores
Definir el estrés como un estado de tensión o tirantez hace que el cuerpo del individuo se vea afectado por el medio ambiente y puede permanecer fuerte incluso cuando se encuentra en su contexto, volviéndolo a su estado normal.	Hinkle, 1974
En el siglo XIX surgió otra sensación de estrés que causó grandes repercusiones porque habló sobre la autorregulación, es decir, las personas o todos los seres vivos mantienen un estado nivelado en su entorno, aunque pueden verse afectados por cambios a nivel externo.	Bernard, 1927

Profundizó la presión y el esfuerzo, la equivalencia entre el esfuerzo y la atención, y analizó estas condiciones que pueden conducir a las personas que padecen enfermedades cardiovasculares, lo que afecta la salud de los individuos.	Osler, 1910
Señaló que el estrés proviene de la comprensión de las personas de lo que saben o no saben hacer. Según su interacción y evaluación en el entorno laboral, esto puede tener consecuencias físicas o psicológicas.	Lazarus y Folkman, 1984
Analizando el estrés como un mecanismo de estado estable en el cuerpo, un mecanismo de lucha o escape, el cuerpo humano responde a situaciones peligrosas, y la glándula suprarrenal y el sistema nervioso simpático responden a una serie de estímulos que también están presentes, lo que también puede causar problemas emocionales.	Cannon, 1928
Él atribuyó el estrés a los cambios biológicos y fisiológicos que siguieron, por lo que las personas deben mantener el equilibrio interno y hacerlo de manera natural para que las personas sepan cómo lidiar con la situación para no meterse en problemas. Estrés que puede ser perjudicial para la salud física y mental.	Cannon, 1935
Señaló que el estrés es cuando las personas se mantienen alerta y lejos de personas y animales.	Cannon, 1932
Según las suposiciones de Bernard y Cannon, fue el primero en estudiar el síndrome de adaptación general y la enfermedad de adaptación.	Selye, 1936
Con respecto al síndrome de adaptación general, Selly señaló que son una reacción en cadena, y el cuerpo humano no indica estas tensiones después de una exposición prolongada.	Selye, 1946
Revisar la definición de estrés para incluir el término “estrés” que vincula las indicaciones generales con la respuesta.	Selye, 1950
Dijo que el estrés es una reacción fisiológica, pero que no tiene nada que ver con las emociones.	Selye 1946; 1950; 1955; 1956

Como puede verse, los estresores definidos por el autor son: tirantez u opresión, autorregulación, mecanismos de equilibrio interno, cambios biológicos y fisiológicos, alerta y escape, síndromes de adaptación general y enfermedades adaptativas, estresores, manejo de respuesta y factores estresantes, esta situación debe ser manejada por el individuo para que no desencadene patologías dañinas que pongan en peligro la salud.

## Estrés laboral



**Fuente:** Estrés laboral <https://www.nascia.com/wp-content/uploads/2012/01/Estres-laboral.jpg>

También, debe señalarse que tanto las instituciones internacionales como las nacionales están investigando sobre el estrés, por lo que hoy existen definiciones con otras variables o categorías que fortalecen las definiciones, por lo que la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que:

*“El estrés es la respuesta física y emocional a las lesiones causadas por el desequilibrio entre las necesidades percibidas y los recursos percibidos y la capacidad del individuo para responder a estas necesidades. El estrés está relacionado con el trabajo, esta aseveración la determina la Organización Internacional del Trabajo, el diseño del trabajo y la relación laboral. Cuando las expectativas y habilidades de sus trabajadores son inconsistentes” (OIT, 2016, p. 62).*

Lo anterior señala que los trabajadores deben considerar sus conocimientos y capacidades para interactuar con los requisitos adecuados para sus tareas sin exceder sus responsabilidades, y comprender las reglas y métodos para organizar acciones en las que puedan usar sus habilidades para llevar a cabo actividades. Sin tener que preocuparse por realizar el trabajo asignado, ya que esto puede ser perjudicial para los trabajadores y las organizaciones.

Por tal razón, un gran número de estudios ha demostrado que la experiencia de estrés a largo plazo puede causar enfermedades, agotamiento y reducir la participación y el rendimiento del trabajo de forma temporal o prolongada. De manera similar, las investigaciones sobre el estrés y la salud ocupacional también revelan que los riesgos para la salud ocupacional no solo provienen de factores físicos, sino de factores organizativos y psicológicos (Cladellas-Pros, Castelló-Tarrida, y Parrado-Romero, 2018).

De manera similar, según Obando, Calero, Carpio, y Fernández (2017), El estrés es un estado en el que el cuerpo se verá amenazado por el desequilibrio debido a varios factores que amenazan la salud del sujeto, y es causado por una variedad de factores biológicos y psicológicos. Por lo tanto, el estrés laboral, puede causar una variedad de problemas de salud y rendimiento en el trabajo, como atención, ritmo de trabajo, repetitividad, ausentismo y otros problemas.

De hecho, el lugar de trabajo se ha convertido en uno de los principales factores que conducen a las enfermedades físicas y mentales, esta situación está aumentando, por lo que actualmente apunta a enfatizar los riesgos que enfrentan los trabajadores y más con la innovación laboral a través del teletrabajo. Por lo tanto, MacHe, Servaty y Harth (2020), señala que el compartir información y conocimientos puede ser más exigente y tendrá un impacto negativo en la carga de trabajo percibida, por lo que la autonomía de trabajo autopercebida y el tiempo de trabajo y la flexibilidad de ubicación (se espera que aumente), pero pueden incluso hacer una separación psicológica de su trabajo con otras actividades externas.

Además, se debe realizar una investigación sobre el clima y la cultura organizacional. Este es un factor común y básico para estudiar los factores de riesgo psicosocial. Por lo tanto, es importante comenzar con un diagnóstico. Esto conducirá a tomar acciones dependiendo del nivel de estrés que presenten los trabajadores, así mismo, se pueden presentar otros aspectos como el ausentismo, los pacientes enfermos, los conflictos, etc. Todas estas realidades requieren de la intervención de expertos para controlar y evitar afectar negativamente sus vidas.

Es importante analizar lo que actualmente esta pasando a nivel mundial y es la pandemia o sindemia COVID19. Según la Organización Panamericana de la Salud – OPS (sf) el coronavirus (CoV) es un gran grupo de virus que pueden causar diversas enfermedades, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Situación que ha llevado a ofrecer los ser-

vicios de las empresas a través del teletrabajo, por ello el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MinTic (sf): manifiesta que el teletrabajo ha ganado ventajas, no solo como una estrategia complementaria, sino también como una forma de influir en el trabajo y mejorar el bienestar de las personas, sin embargo, esta nueva forma de trabajo puede deteriorar la salud del trabajador por la interacción que se da entre estas condiciones y su impacto en la salud .

## **Sintomatología del estrés**

En el segundo capítulo, explicaremos en detalle los síntomas, causas, consecuencias y tipos de estrés que puede enfrentar una persona ante una eventualidad, que afectan su salud física y mental y traen riesgos a las habilidades y al desempeño laboral. Los temas previstos para esta sesión son los siguientes: Sintomatología del estrés: Sintomatología a nivel fisiológico, Sintomatología intelectual y ocupacional, Sintomatología comportamiento social y Sintomatología psicológicos y emocionales. Causas y consecuencias del estrés: Causas del estrés, consecuencias del estrés. Tipos de estrés: Estrés positivo, características del estrés positivo. Estrés negativo: Características del estrés negativo: Estrés agudo y Estrés crónico, siendo la base para las conclusiones de la investigación.

Con respecto a los síntomas, se mencionan cada uno de ellos con sus respectivos síntomas:

### ***Sintomatología a nivel fisiológico***

Según Uribe (2015), es un fenómeno que ocurre de forma natural o automática, porque responde a situaciones o estímulos peligrosos, dependiendo de la respuesta de la persona a la situación presentada. El estímulo puede ser positivo o negativo.

Por lo tanto, el estrés se puede producir tanto interna como externamente, ya sea positiva o negativamente, dependiendo de la capacidad de respuesta de la persona y la forma en que se enfrenta. Debe tenerse en cuenta que los síntomas fisiológicos pueden afectar el cuerpo humano, es decir, que dependiendo del tiempo de exposición puede producir daño en el sistema circulatorio, en riñones, en el sistema nervioso, sistema respiratorio, digestivos, trayendo consecuencias con problemas cardiovasculares, presión arterial alta, asma, infecciones renales, digestivas, hormonales y crisis nerviosas (Aguilar, 2013).

### ***Sintomatología intelectual y ocupacional***

Se relaciona con los problemas de atención y memoria que sufren las personas durante el proceso de estrés, que pueden derivar en dificultades cognitivas, olvidos y problemas de memoria en las actividades laborales, en frustración. Es decir, su mente no responde (Villalobos, 2014).

### ***Sintomatología comportamiento social***

Permite que las personas participen en actividades sociales estresantes, demostrando así que no participan en ningún tipo de actividades, se vuelven antisociales y cierran la mente. Estos dos aspectos suelen presentarse de forma aislada en el trabajo y no tienen nada que ver con ellos. Todo en esa persona es igual, su autoestima es muy baja (Villalobos, 2014).

### ***Sintomatología psicológicos y emocionales***

Las personas con este síntoma se sentirán solas, mostrarán dolor, desesperación y terquedad, lo que llevará a consumir más bebidas alcohólicas, cigarrillos y café, poniendo en peligro la salud de los trabajadores. (Villalobos, 2014).

## **Causas y consecuencias del estrés**

Hay mucha información sobre las causas del estrés, y las personas deben examinarla de alguna manera para que puedan enfrentar su estado emocional a través de las diferentes actividades que realizan, además, hay individuos que al realizar un trabajo puede estar poco dispuesto(as), nervioso(as), preocupado(as), y desinteresado(as), para hacerlos, también, es importante tener presente que la aceleración se considera como una “bomba emocional” porque puede cambiar el comportamiento a nivel físico, emocional y conductual en cualquier momento. No se debe desconocer el tipo de personalidad, la cual, es esencial para enfrentar la vida, el trabajo y las acciones que una persona debe tomar para lograr sus objetivos. Por lo tanto, es importante conectar las emociones con los tipos de personalidad.

### ***Causas del estrés***

Los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo son los factores que causan estrés. La Organización Internacional del Trabajo – OIT (1984), las percepciones, experiencias y factores de riesgo psicosocial están relacionadas con el entorno, aunado a estos se encuentran el contenido del tra-

bajo, las condiciones y capacidades de la organización, las necesidades, la cultura del trabajador y las “consideraciones personales fuera del trabajo”, esto puede afectar la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral Grados.

Según la OIT (2016), muestra que el término ha sufrido cambios desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Los términos “factor de riesgo psicosocial” (peligros psicosociales) y “riesgos psicosociales” a veces se usan indistintamente en la literatura científica. El autor cree que todo debería centrarse en el daño físico y mental, y los nuevos métodos para hacerlo conllevan a nuevos riesgos.

### ***Consecuencias del estrés***

Las consecuencias del estrés pueden ser físicas y mentales, y las consecuencias físicas pueden depender de la condición física de la persona que le pueden causar problemas cardiovasculares, cerebrales, pulmonares, hepáticos, digestivos, renales, hormonales, nerviosos, de la piel, del colon, produciendo consecuencias para la vida de la persona que sufre o padece esa enfermedad.

Las consecuencias psicológicas, tienen que ver con ansiedad profunda, preocupación, dificultad para tomar decisiones, depresión, cambios de humor, tristeza, insomnio, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, falta de control, falta de concentración y atención, episodios recurrentes de olvido, trastornos mentales, torpeza, consumo de sustancias psicoactivas, ansiedad (de comer poco o más).

Todas estas situaciones de estrés que ocurren entre las personas están estrechamente relacionadas con el entorno laboral, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación decisiva, el trabajo en equipo y la capacitación en la empresa, por lo que todo esto, si no está bien equipado, tendrá un impacto negativo en los trabajadores y la empresa misma causará problemas complejos, reduciendo así la producción interna y externa y el mal servicio al cliente.

Cabe señalar que los factores de riesgo psicosocial existen tanto dentro como fuera de la organización, y tienen mucho que ver con los elementos básicos de las personas. Si no saben cómo lidiar con posibles situaciones, pueden causar estrés en el lugar de trabajo, y también en su

entorno familiar, de esta manera, se puede definir como las condiciones que existen en la empresa, que pueden causar inconvenientes en la salud y la seguridad de los empleados debido a la exposición por largo tiempo a la función que desempeña, así como al diseño y el contenido de las tareas que realizan (Marcilla, 2010).

## **Tipos de estrés**

Hoy en día, con los cambios provocados por la globalización y las nuevas tecnologías, las personas están constantemente bajo presión. Hoy el mundo se está desarrollando a pasos agigantados. Los requisitos psicológicos de las personas son cada vez más altos, y la tecnología está más atrapada en ellos, por lo que los teléfonos y televisores están como parte de nuestras vidas, sueños y futuro, cualquiera puede hacer negocios a través de las redes sociales hoy en día, incluso a través del desperdicio, y las personas están constantemente bombardeando, ya sea a través de noticias o de empresas. Todo esto es beneficioso, pero también está causando estrés. Por lo que se comienzan a analizar los tipos de estrés que las personas están padeciendo:

Todos deben aprender a distinguir los tipos de estrés que existen, incluyendo: estrés positivo, estrés negativo, estrés agudo y estrés crónica, entre los cuales se encuentran:

### ***Estrés Positivo***

Es el que hace que las personas realicen actividades motivadas en el lugar de trabajo y enfrenten desafíos a pesar de la presión, pero esta presión no dura mucho porque después del compromiso el trabajo se ha completado y al final del semestre, la situación, se reduce o elimina la tensión, y la persona vuelve a un estado normal, que se llama estrés positivo, haciendo que las personas estén satisfechas con el trabajo o la función que realizan. Esta tensión te mantiene saludable y satisfecho con los planes y las tareas que realizas, le permite tener buenas relaciones interpersonales, lidiar con problemas, y su salud es buena, la gente no se enfermará.

### ***Características del estrés positivo***

- Personas motivadas
- Personas más productivas.
- Adaptación del organismo.

- Las personas no están enfermas.
- Mantienen buenas relaciones interpersonales.
- Es a corto plazo
- Mejora el rendimiento
- Se percibe como algo que se puede enfrentar
- La gente es feliz.

### ***Estrés negativo***

El estrés o la angustia negativa es cuando las personas se sienten incapaces de enfrentar la situación o el desafío que enfrentan, lo que pondrá en peligro su estabilidad emocional, y esta presión enfermará a las personas, no tienen buenas relaciones interpersonales, dificultan todo; y sufren de ansiedad y depresión.

- Características del estrés negativo
- Personas pesimistas
- Las personas no reciben un buen trato.
- Las personas se sienten fracasadas
- Sobrecarga de trabajo
- Mala relación interpersonal
- La persona está enferma.
- Exponer quejas de clientes enojados
- Ser víctima de acoso en el lugar de trabajo.
- Discusión entre colegas.

### ***Estrés agudo***

Está relacionado con las demandas y presiones recientes como también futuras, cuando este tipo de estrés se exagera, las personas se agotan y entran en el proceso de agotamiento resultando agotador.

Causas del estrés agudo: familia, pérdida emocional, fecha límite para completar actividades personales, trabajo, depresión, ansiedad, pérdida de interés.

Síntomas: dolor, dolores musculares, problemas digestivos, gente gruñona o gritona, personas que siempre están ansiosas y nerviosas, han propuesto muchos planes, los armas, pero no los satisface.

Se deriva del estrés o la demanda de la misma persona por la exigencia a las tareas poniendo en riesgo sus propias vidas, además, se establecen objetivos cercanos exigiéndose más de lo que no puede proporcionar, debido al agotamiento, la persona no puede concentrarse en el trabajo recomendado por la mañana, y al final del día se sentiría exhausto y causaría agotamiento físico, mental y emocional. El objetivo de alcanzar la meta hará que las personas se sientan abrumadas e incapaces de ejercer su trabajo. Por lo tanto, no puede lograr objetivos a corto plazo porque puede resultar estresante y producir síntomas físicos como dolores de cabeza, dolores de cabeza por tensión, indigestión, acompañados de depresión, irritabilidad y nerviosismo.

### ***Estrés crónico***

Cuando no se puede ver la solución al problema, la tensión demanda mucho estrés que no se puede controlar. Esta presión es de mucho cuidado porque hace que las personas realicen acciones incontrolables y puede sufrir una crisis nerviosa, que puede ser fatal en cualquier momento.

Síntomas: Hay serias dificultades físicas, psicológicas y de comportamiento. También hay problemas para realizar las actividades diarias. Hay dolores en el pecho y problemas respiratorios graves.

Esta presión hace que las personas sufran enfermedades: trastorno bipolar, ansiedad, esquizofrenia, fácil acceso a las drogas, actitudes hostiles hacia la drogodependencia, descuido de la apariencia física y descuido de la dieta.

Este es un estado de estrés que gradualmente en donde la persona siempre está cansada. Al no querer vivir, la degradación y destrucción física y mental se encuentran en este estado de estrés crónico. Aquellos que están bajo tanta presión y limitados a esta tensión, tienen problemas en su experiencia laboral y en la familia causando serios problemas en los ámbitos donde se desenvuelven, pero nunca encuentran una solución, pierde interés en todo. Este estrés conduce a la violencia, el suicidio, presentan dificultad para realizar el tratamiento y las formas de cómo aliviarlo.

### **Estrés en los ambientes laborales**

En el tercer capítulo de este libro realizaremos un análisis más profundo del impacto del estrés en el entorno laboral, situación que hará que las personas tomen conciencia de trabajar por sí mismas, comprendan su

personalidad y determinen el tipo de estrés que está padeciendo y controlar los problemas que se presentan en el trabajo y fuera de él, por lo que los resultados y conclusiones de este estudio sobre el estrés y desempeño de sus deberes son muy efectivos para sus vidas.

Es importante anotar que el manejo del estrés es fundamental en los ambientes laborales, las actividades laborales que desarrollan deben ser satisfactorias, como sus funciones que desempeñan no debe ser una carga emocional, se deben tener una excelente comunicación y relación con todas las personas que laboran en la empresa.

Por ello, es necesario que las personas se conozcan, ¿deben saber quién es usted? Para conocer a los demás debe empezar por usted mismo, ante un problema o eventualidad que se presenta puede controlar las emociones y no dejar que se vuelva difícil de manejar, porque se sienten lastimados(as) dañan el ambiente laboral.

El estrés está relacionado con la personalidad, si no se tiene conocimiento de sus rasgos de personalidad, no podrá controlar las emociones y esto lleva a dar respuestas de forma negativa o positiva a los retos que las personas se proponen afrontar. Muchas personas tienen habilidades y capacidades para realizar diferentes tareas, pero otros no tienen esa habilidad y en vez de apoyarlos son atropellados, de ahí la importancia de las relaciones interpersonales y humanas.

Ante los cambios antes mencionados, puede producirse una crisis de estrés, cuando el cuerpo no pudo soportar la situación en la que se encuentra y por mucho que la persona quiera retornar a su vida normal el cuerpo no le permite regresar, hay confusión mental, entra en procesos de pérdida de memoria de manera transitoria, el cuerpo tiembla, padeces de insomnio, el cuerpo no descansa, el sueño es superficial, hay debilitamiento, ha perdido las ganas de seguir adelante, no tiene fuerzas, sienten frío, tiembla y llora constantemente, se siente solo, quiere el apoyo de su familia y de sus seres queridos, los antidepresivos no quieren funcionar, enfrenta una crisis de estrés, pierde el apetito y la persona sufre de depresión, la mente no está ahí, solo quieres volver a la realidad, pero se está agotado, debe descansar su cerebro, para que pueda responder gradualmente y estabilizar la mente y cuerpo, en una crisis de estrés, puede deshacerse del estrés en unos momentos en otros no. También es importante recordar que mientras no tenga un buen manejo del estrés, puede recaer.

En las definiciones anteriores de estrés agudo, crónico, positivo y negativo, indican cómo estos tipos de estrés muestran exposición del cuerpo cuando no se sabe cómo afrontar las actividades diarias, no solo cuando tiene un impacto en el trabajo, sino también en las personas y familiares, una persona realiza muchas funciones, pero los ataques de ansiedad conducirán a que la vida tenga sentido para algunas personas, y otras son muy vulnerables que la llevan a la aparición de enfermedades físicas y mentales. Los estilos de trabajo de muchas personas les llevarán a gozar de buena salud o a convertirse en esclavos de enfermedades en el futuro. Esta situación debe evitarse en el lugar de trabajo. Se deben mantener buenas relaciones interpersonales y emocionales, para darse cuenta de que la vida cambiará y la forma de hacer las cosas también cambiarán.

## **Normas fundamentales en Colombia para los factores de riesgo psicosocial**

En el Capítulo cuatro, se discutirán las leyes y regulaciones relacionadas con la investigación. Estos estándares brindan un fuerte apoyo para desarrollar la propuesta de un sistema de vigilancia epidemiológica para universidades públicas, que se analiza en el último capítulo de este libro. Además, apuntalan y se acatan las directrices citadas por el gobierno nacional para la implementación del mencionado plan. Además, la normativa respaldará la precisión de los resultados y describirá en detalle cómo se formula el programa de vigilancia epidemiológica, lo que facilita enormemente la construcción de documentos relevantes, resultando de gran importancia para los planes y acciones a seguir en el control de los factores de riesgos psicosociales.

La Resolución 2404 (2019), por la cual se adopta la batería de instrumento para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, La guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

La norma específica los requisitos técnicos y son obligatorios para identificar y monitorear continuamente los factores de riesgo psicosocial, y también fortalece la Resolución 2646 de 2008. La resolución 2404 de 2019 también analiza los riesgos psicosociales específicos y generales de las nuevas herramientas para medir factores y la frecuencia de uso de baterías de riesgo psicosocial.

Ley 1616 del 2013 “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones”.

Esta norma es importante porque explica todo lo que Colombia debe hacer con respecto a la salud mental, pero también se aplica a la salud de los trabajadores y a toda la salud mental en general.

La Resolución 2646 (2008): 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.

Esta norma comienza a intervenir los factores de riesgos psicosociales en Colombia en cuanto a factores intralaborales, extralaborales e individuales. También, en esta norma, se debe tener en cuenta los procedimientos en el programa de vigilancia epidemiológica mencionados en el artículo 17 de la misma norma señalando:

Artículo 17. Los requisitos mínimos que deben incluirse en el programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son los siguientes:

1. Método: Tiene en cuenta la definición de objetivos, alcance y procedimientos para la vigilancia epidemiológica.
2. Objetivo: Monitorear e intervenir permanentemente en los factores de riesgo psicosocial para mejorar la salud y las condiciones laborales relacionadas. Además, se deben establecer objetivos específicos que indiquen los logros esperados dentro de un período de tiempo determinado y los criterios para evaluar los resultados.

Procedimiento de vigilancia epidemiológica:

- Evaluar los factores psicosociales y su impacto utilizando medios que han sido verificados para este fin en el país.
- Establecer los criterios para identificar grupos de atención prioritarios a través de la conexión entre los factores de riesgo psicosocial y su impacto.
- Desarrollar intervenciones, incluidos indicadores para evaluar sus resultados.

- Monitorear los resultados logrados a través de intervenciones y planificar nuevas acciones o mecanismos para satisfacer las necesidades prioritarias de varios grupos.

Resolución 652 y 1356 del 2012, Estas normas comentan sobre los comités de convivencia y su papel al intervenir a los factores de riesgo psicosocial.

Ley 1010 del 2006. En el marco de las relaciones laborales, tome medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso y otros hostigamientos en el lugar de trabajo.

Esta norma menciona todo lo que se debe hacer con respecto al acoso laboral.

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Este Decreto compila todas las normas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, para evitar confusiones, ya que todas las leyes, decretos y resoluciones se formulan por separado. Del mismo modo, el decreto estipula que los empleadores deben realizar auditorías anuales de seguridad y salud ocupacional (SST) acompañadas por el Comité Conjunto de Seguridad y Salud Ocupacional (COPASST) o supervisores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST).

El Ministerio de Salud y Protección Social (2020), El objetivo de la presente guía es formular lineamientos de bioseguridad para prevenir la exposición ocupacional a la COVID-19 y está dirigida a trabajadores de la salud.

## **Evaluación del estrés a través de la batería de los factores de riesgos psicosociales**

El capítulo quinto de este libro plantea la metodología para el desarrollo del estudio, donde se utilizó el enfoque cuantitativo, el método de esta investigación fue el no experimental, transversal- transeccional y el tipo de investigación descriptivo-analítico, para la recolección de los datos se empleó los instrumentos de acuerdo a lo establecido en la resolución 2646 de 2008 y en la batería de evaluación de los factores de riesgos psicosociales, Además, se distribuyó la sintomatología por variables y la firma del consentimiento informado para la evaluación del estrés. Temas a desarrollar en este capítulo: Evaluación de la batería de los factores de riesgos psico-

sociales, método, variables de estrés laboral, instrumentos, modalidades de aplicación del instrumento, proceso de evaluación de calificación del estrés, población, validez y confiabilidad del cuestionario.

El trabajo de evaluación de los factores de riesgo psicosocial de las baterías debe completarse utilizando un instrumento desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana en el 2010 y Ministerio de la Protección Social, esta batería fue publicada con el propósito de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra - extralaboral, estrés y otras temáticas, para la población trabajadora, el alcance es conocer los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores y determinar si existen factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

Es importante recalcar que los instrumentos que la conforman debe ser ejecutado por un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología según la resolución 2646 de 2008 y la resolución 2404 de 2019, para poder llevar a cabo el desarrollo de los cuestionarios, previamente se entrega el consentimiento informado, Ver tabla 2. El formulario de consentimiento informado debe ser llenado voluntariamente, cuando el trabajador declare que no tiene la intención de realizarlo, deberá dejar constancia de por qué no participa en el desarrollo de la actividad.

En cualquier caso, el objetivo de la empresa es hacer que todos los trabajadores participen en el cuestionario. Para ello, deben realizar una reunión con anticipación y explicar por qué se utilizan estas herramientas, es decir, deben hacer una reunión con el responsable de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de concientizar a los trabajadores de diferentes áreas y sensibilizarlos para que puedan prepararse en su trabajo con los mínimos riesgos psicosociales.

**Tabla 2.** Ficha de consentimiento informado

---

(En cumplimiento de la ley 1090 de 2006 y la resolución 2646 de 2008)

(Nombre) \_\_\_\_\_

En forma voluntaria acepto participar en la evaluación que realiza la entidad \_\_\_\_\_ para las diferentes investigaciones que ejecuta durante el periodo en que estoy vinculado (a) a la misma, a todos los funcionarios de planta y servidores públicos con el fin de identificar los factores de **RIESGOS PSICOSOCIALES**, riesgos prioritarios y definir medidas de intervención.

Esta evaluación es parte de las actividades del plan de salud ocupacional de la entidad y está destinada a cumplir con las disposiciones de la Resolución 2646 de 2008.

Comprender el trabajo de evaluación incluye principalmente la aplicación de cuestionarios, entrevistas, observaciones de trabajo y revisión de datos estadísticos.

La información recopilada a través de diferentes herramientas ayudará a la empresa a tomar mejores decisiones con respecto a estos factores de riesgo para la intervención y el control. Esta evaluación va ser realizada por la Psicóloga \_\_\_\_\_

Mi participación es absolutamente voluntaria.

La información recopilada está clasificada y protegida por la información confidencial prescrita por la Ley N° 1090 de 2006. Esta información será administrada por la persona responsable del programa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y solo se utilizará para fines específicos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Solo la persona responsable de la evaluación sabrá que estoy participando en el estudio. Los registros resultantes se llenarán con la identificación y el área de trabajo, y los resultados de la evaluación se proporcionarán como información general para todos los funcionarios de la empresa y no particulares.

El psicólogo responsable del procedimiento de evaluación podrá responder cualquier otra pregunta.

Entiendo las condiciones y los objetivos de la evaluación. Estoy satisfecho con la información proporcionada por el psicólogo responsable del proceso de evaluación. Este último realizó la evaluación en un lenguaje conciso y claro y me dio la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción, a la psicóloga \_\_\_\_\_

En tales condiciones consiento Participar en las actividades de Evaluación que realizan periódicamente en la institución \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Firma del Trabajador: \_\_\_\_\_ CC. \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

---

**Fuente:** Elaboración propia e información tomada de: Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

Por las razones anteriores, para evaluar la presión, es necesario determinar la secuencia del desarrollo de la actividad en las áreas prioritarias, y

luego extenderla a todas las demás áreas de la empresa para comunicarse con todos los empleados y conocer sus condiciones sociales y psicológicas. Se debe realizar en el siguiente orden:

- Presentación.
- Carta de información y firma del consentimiento informado.
- Aplicación del cuestionario.
- Aplicación de la ficha de datos generales.
- Presentación del examinador: el experto que aplicó el cuestionario se presentará indicando su nombre y profesión. Luego, utilizará un cuestionario para evaluar la existencia de síntomas de estrés. Esta actividad se explicará con más detalle a través de cartas de información y consentimiento informado.
- Carta de información y formulario de consentimiento informado firmado: una vez completada la presentación, del examinador le dará a cada trabajador una copia de la carta de información y luego lo leerá en voz alta y lentamente. Una vez completado, debe resolver cualquier pregunta que pueda surgir y requerir la firma de aquellos que aceptan participar voluntariamente. La carta incluye el texto completo del consentimiento informado que se debe firmar. Si el trabajador indica que no desea responder el cuestionario o no quiere firmar la carta, el examinador le pedirá que firme un certificado que certifique que se negó a aceptar la evaluación. En cualquier caso, debe respetarse la libertad de decisión de los trabajadores de participar en el proceso de evaluación de síntomas de estrés.

Si a la aplicación individual involucra a un trabajador analfabeta, el examinador debe completar los datos del formulario de consentimiento informado y solicitar las firmas; si no es posible, debe obtener una almohadilla de huellas digitales.

Al final de esta etapa, el examinador debe recopilar todas las cartas de información completadas y firmadas antes de continuar con la siguiente actividad.

Aplicación del cuestionario: en la etapa previa de cierre, el examinador le dará al trabajador un cuestionario.

La aplicación es indispensable porque puede evaluar el cuestionario de estrés, digitar la matriz de peligro de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del “estrés” en el software y, además, el programa se ejecuta en Windows 2007, en este caso es muy difícil instalar la herramienta del mismo modo, porque la mayoría de las computadoras actualmente tienen instalado Windows 2010, 2013, etc.

Cabe resaltar en este estudio la reserva de la información y consentimiento informado, los resultados individuales que se generen de este cuestionario son de carácter confidencial y por tanto deben manejarse con total reserva. El trabajador podrá conocer los resultados de la evaluación de estrés, mediante informe preparado por el psicólogo que lo evaluó. Esta información individual solo podrá ser conocida por otra instancia de la empresa o por las instituciones de seguridad social a las que el trabajador esté afiliado, con previo consentimiento y autorización escrita del trabajador, y solo por intermedio del médico especialista en salud ocupacional o medicina del trabajo. La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa por el psicólogo evaluador, quien debe garantizar la confidencialidad de información individual aportada por los trabajadores.

La información que se recopile durante el proceso de aplicación de este instrumento y los archivos magnéticos que se conciban con los datos, deberán ser manejados con absoluta reserva y confidencialidad. Por lo tanto, resulta imprescindible tomar en consideración que los resultados o reportes individuales de la evaluación de estrés, se incluirán en la historia clínica ocupacional de cada trabajador y por tanto son aplicables a estos documentos las mismas disposiciones legales que se establezcan para el manejo, archivo y reserva de las historias clínicas ocupacionales. Para garantizar este aspecto, los médicos especialistas en Medicina del Trabajo o Salud Ocupacional que formen parte de los servicios médicos de la empresa, tendrán la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional y son responsables de proteger su confidencialidad, información modificada por la resolución 1918, artículo 17, señala que la custodia de las evaluaciones médicas ocupacionales y de la historia clínica ocupacional estará a cargo del prestador de servicios de Salud Ocupacional que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los requisitos y procedimientos de archivo conforme a las normas legales vigentes para la historia clínica (Resolución 2346, 2007; Resolución 1918, 2009).

Los objetivos para desarrollar esta investigación se enfocaron en los siguientes:

- Evaluar los síntomas de estrés de acuerdo a las opciones presentadas en los diferentes síntomas fisiológicos de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales, en los empleados de una universidad pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira.
- Identificar los niveles de estrés que están presentando los empleados del área administrativa de una universidad pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira.
- Proponer el diseño de un programa de vigilancia epidemiológica para controlar el estrés en los empleados de una universidad pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira.

## Método

El enfoque de la investigación es cuantitativo, a este respecto, Tamayo y Tamayo (2010), refieren que la investigación no experimental, se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hace es tomar en consideración fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Así mismo, la investigación se identifica con el tipo de diseño transversal o transaccional, por tratarse de un estudio que recolecta información en un solo período. Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman, es transaccional cuando se “*recolectan datos en un único momento, su objeto es describir variables y determinar su incidencia e interrelación en un momento dado*”. (p. 279).

Como se dijo anteriormente, el diseño de la presente investigación es no experimental, transversal. Es no experimental, por cuanto la variable del trabajo estrés, no fue materia de comprobación ni antes ni después en el momento de la indagación, dejando que los datos observados, por lo que no se maniobra información por parte de los investigadores.

El tipo de investigación del presente trabajo se basará en un estudio descriptivo-analítico, ya que se van a describir y analizar los factores. La

investigación se realizará teniendo en cuenta diversos criterios, considerando el método en que se ejecutará, esta investigación es de tipo descriptivo, tal como lo plantea Tamayo y Tamayo (2010), “*comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos*”. En el caso particular de la investigación, se estudiarán los mecanismos para analizar el estrés.

## **Variables del estrés laboral**

Para analizar los resultados arrojados por el estrés es fundamental que se haga en orden como lo indica el cuestionario tercera versión del estrés, señalado por el (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Las variables del estrés son las siguientes: Síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales.

Síntomas fisiológicos: esta variable está asociada a una serie de señales a nivel fisiológico que el mismo cuerpo produce al estar en estado de tensión, causando problemas psicosomáticos, donde la persona comienza a sentir cambios llevándolo a deteriorar y afectar la salud de los trabajadores, presentado problemas a nivel gastrointestinal, cardiovascular, renal, respiratorio, nervioso, encontrándose especificados en el cuestionario de estrés.

Síntomas de comportamiento social, esta variable se mide evaluando las dificultades a nivel social que se presentan en las relaciones familiares; como también los inconvenientes para interactuar en actividades; conflictos en las relaciones que tienen con otros compañeros, sensación de aislamiento y desinterés.

Síntomas intelectuales y laborales, en esta variable se evalúan, teniendo en cuenta lo que sienten las personas en el desarrollo de las actividades a nivel intelectual, cognitivo, presentando problemas de concentración y olvido, bajo rendimiento y desmotivación en su trabajo y otros aspectos que forman parte de estos síntomas y que están reflejado en el cuestionario de estrés.

Síntomas psicoemocionales, esta variable mide la parte mental y emocional de los trabajadores, por lo que se debe tener presente sentimientos negativos o positivos que afectan directa e indirectamente a los trabajadores, adoptando comportamientos que pueden resultar perjudiciales para la vida de los funcionarios.

## Instrumento

Esta investigación utilizó el cuestionario de estrés-tercera versión el cual fue construido por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo; el cual, mide las dimensiones manifestadas en la tabla 3, que continuación se detallan.

**Tabla 3.** Cantidad de ítems por manifestación

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de Comportamiento Social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas Psicoemocionales	9
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010).

Batería de evaluación de riesgos psicosocial

Por tal razón, la Tabla 3, señala cada uno de los ítems que pertenecen a cada manifestación relacionada en el cuestionario y que a través de la tabulación van a indicar por cada categoría el nivel de estrés, conociendo qué categorías están influenciando más en la salud de los trabajadores, para ello, es necesario que los resultados para su interpretación se utilicen herramientas que son fundamentales para su análisis, utilizando el aplicativo creado por la misma universidad que elaboró el instrumento para el estrés, también se puede usar la hoja de cálculo Excel o el programa SPSS analizando la información con los baremos de la batería, con el fin de elaborar los informes y darlo a conocer según esta establecido en la norma.

**Tabla 4.** Análisis de las manifestaciones por cada ítem

Seguidamente, se hace una explicación de los diferentes ítems que corresponde a los síntomas, con el fin de que se tenga claridad de cómo evaluarlos y son fundamentales para dar resultados más objetivos:

Distribución de la sintomatología en el cuestionarios	
Síntomas fisiológicos	
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).
Síntomas de comportamiento social	
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
Síntomas intelectuales y laborales	
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
Síntomas psicoemocionales	
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.

**Fuente:** Elaboración propia

Es esencial que se tenga en cuenta que el instrumento cuenta con 31 ítems y que sus respuestas están conformes a lo estipulado en la escala de Likert, además, tiene un tiempo de siete (7) minutos para responderlo, es importante que en su diligenciamiento se escoja una única respuesta, las instrucciones antes de comenzar su diligenciamiento deben leerlas con detenimiento para su respectiva ejecución.

Seguidamente, se mostrará la ficha técnica del cuestionario en la Tabla 5, donde se puntualiza la manera como fue elaborado el instrumento, además, señala la metodología aplicada y con la severidad como fue realizado, permitiendo de esta forma que al haber aplicado los resultados sean confiables y similares cuando se pueda aplicar nuevamente; igualmente, en la Tabla 6, se adjunta el cuestionario, cabe resaltar, que los datos de estos cuestionarios no pueden ser alterados como lo indica la norma. Estos formatos se encuentran en la página web del Ministerio en el link <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/estudios.html>, por lo que se puede descargar para ser empleado.

**Tabla 5.** Ficha del cuestionario

<b>Nombre:</b>	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión
<b>Fecha de publicación:</b>	Primera versión 1996
	Segunda versión 2005
	Tercera versión 2010
<b>Autores:</b>	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Autoaplicación o heteroaplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
	Baremos en cantiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesio-

<b>Baremación:</b>	nales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.</li> <li>• Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.</li> </ul>
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Número de ítems:</b>	31 ítems
<b>Duración de la aplicación:</b>	7 minutos (duración promedio)
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1).</li> <li>• Ficha de datos generales (Anexo 2).</li> <li>• Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).</li> </ul>

**Fuente:** Ministerio de protección laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

Toda la información anterior, es primordial para conocer bien el cuestionario que se va a aplicar porque, como muestra la ficha, este cuestionario ya fue aplicado con una muestra representativa y datos confiables dando rigurosidad de la información, de tal manera que en la tabla 6, se muestra

**Tabla 6.** Cuestionario de estrés



Fecha de aplicación  
Número de identidad del respondiente (ID)

DD	MM	ANO

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.				

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

el cuestionario con todos sus ítems; además es primordial que se tenga en cuenta la información que tienen las tablas 3 y 4, para un mejor entendimiento de las categorías que corresponden a cada dimensión, por lo que es la forma que van a direccionar la información arrojada.

Por tal razón la información tiene que ser contrastada con los baremos respectivos que se encuentran en la batería y son primordiales para el análisis de los datos.

### **Modalidades de aplicación del instrumento**

El cuestionario tiene dos aspectos para aplicarse: Heteroaplicación y autoaplicación.

- **Heteroaplicación:**

En este momento, la persona responsable de guiar el uso del cuestionario es responsable de leer las instrucciones en el instrumento y mostrarles cómo completar las instrucciones, y los empleados responden.

Otro aspecto importante, es que cuando la persona que instruye el cuestionario lee todos los puntos con opciones de respuesta, en este caso, el trabajador expresa la respuesta que le interesa y el entrevistador es la persona que escribe la respuesta dada por el empleado, esta situación se da para persona con baja educación, primaria y bachillerato incompletos y personas con dificultades de alfabetización.

- **Autoaplicación:**

En este caso, el experto que dirigió el cuestionario le pide al entrevistado que lea el cuestionario mentalmente, mientras que el entrevistador lo lee en voz alta. Finalmente, el experto le dijo al personal que continuara leyendo y prosiguiera, la persona encuestada, a responderlo: Esto se llena de manera individual. Por eso es autoaplicación.

En este proceso, es importante analizar el nivel educativo del personal para que, en función de su situación, el cuestionario se pueda aplicar teniendo en cuenta los aspectos y pautas explicados anteriormente.

Del mismo modo, es esencial que los psicólogos que estén preparados para usar la batería, además, deben establecer una buena relación con ellos, y se pueda llevar a cabo esta actividad de manera positiva.

## Proceso de evaluación de calificación del estrés

En el proceso de evaluación, la evaluación del cuestionario de estrés es muy importante, así que se consideran los siguientes pasos:



**Fig 1.** Pasos para evaluar el estrés: Ministerio de Protección Laboral (2010).  
Batería de evaluación de riesgo psicosocial.

Cada paso se describe a continuación, lo cual es muy importante para los resultados de la investigación para este proceso.

**Paso 1.** La calificación de los ítems: el cuestionario para calificarlo se debe realizar con números enteros entre 0 y 9, calculando de esta manera el puntaje bruto. La valoración en la respuesta del cuestionario (Siempre, Casi Siempre, A veces y Nunca), indica que cuanto mayor sea la valoración de la respuesta mayor es la incidencia de los síntomas.

Es necesario recurrir al paso 3 para transformar o convertir los puntajes brutos, según como se muestra, prosiguiendo con el **Paso 2** se compara las puntuaciones obtenidas:

**Paso 3.** Transformación del puntaje bruto total: se da cuando se realiza una conversión lineal de los puntos brutos o puntuación total a una escala de puntaje o rango que va del 0 al 100.

En la tabla 7. Muestran la valoración por cada punto. De acuerdo a las respuestas dadas en cada uno de los ítems.

**Tabla 7.** Calificación de la escala por cada respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuestas			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1,2,3,9,13,14,15,23 y 24	9	6	3	0
4,5,10,11,16,17,18,19,25	6	4	2	0
7,8,12,20,21,22,29,30 y 31	3	2	1	0

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgo psicosocial.

Es importante recordar que el puntaje promedio del ítem obtenido es de 1 a 8, y el resultado se multiplica por 4. De manera similar, el puntaje promedio del ítem obtenido es de 9 a 12, el resultado se multiplica por 3, y finalmente se obtiene el puntaje promedio del ítem. En 13 a 22, el resultado se multiplica por 2 para obtener el puntaje promedio de cada ítem de 23 a 31.

**Paso 2.** Obtención del puntaje bruto total: para hacer una buena comparación de las puntuaciones obtenidas del cuestionario, es necesario transformar linealmente la puntuación bruto total de 0 a 100.

**Paso 4.** Compare el puntaje total convertido o transformado con las tablas de baremos: Compara los puntajes transformados: en las tablas de baremos representando el puntaje convertido que representa el puntaje total del puntaje convertido en la tabla de escala.

En la tercera versión del cuestionario de estrés utiliza dos baremos, el primero es según el nivel del cargo que ocupa corresponde la tabla 8, y el segundo en la tabla 9.

A continuación, se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario. En este baremo de la tabla 8. Indican los cargos u ocupaciones desempeñados por los trabajadores del área administrativa investigada.

**Tabla 8.** El nivel de ocupación que utilizan los trabajadores para explicar los resultados del estrés

Baremo	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se le aplica el cuestionario
Jefes, Profesionales y Técnicos	- <b>Jefes:</b> Comprende los cargos de dirección y jefatura. Incluyendo puestos gerenciales y de liderazgo. Se caracterizan porque alguien es responsable y garantiza la gestión y los resultados de un determinado departamento, o garantiza la supervisión de otros departamentos, como gerentes, directores, jefes de oficina, talleres, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. Es decir, tienen personal a cargo.
	- <b>Profesionales o Técnicos:</b> El personal calificado, sus puestos necesitan dominar habilidades, conocimientos o habilidades específicas, y los trabajadores tienen un alto grado de autonomía y toman decisiones en las actividades laborales de acuerdo con sus estándares personales o técnicos. Sin embargo, él no supervisa ni se responsabiliza por el trabajo de otros. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos y tecnólogos, entre otros. Es decir, no tiene personal a cargo.
Auxiliares y operarios	- <b>Auxiliares:</b> Puestos que requieren conocimientos técnicos específicos. Las personas en estos puestos tienen una autonomía más baja, por lo que sus actividades laborales están guiadas por pautas o instrucciones de alto nivel. Por ejemplo, secretaria, recepcionista, conductor, almacenista, digitalizador, entre otros.
	- <b>Operarios:</b> Incluye puestos que no requieren conocimientos especiales. Los trabajadores siguen las instrucciones exactas de sus superiores. Por ejemplo, ayudantes de máquinas, administradores, personal de servicios generales, trabajadores o personal de seguridad, entre otros.

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial.

**Tabla 9.** Escala o baremos de evaluación de estrés

Nivel Síntomas del Estrés	Puntaje Total Transformado	
	Jefes, Profesionales y Técnicos	Auxiliares y Operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy Alto	25,1 a 100	23,5 a 100

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial.

Los pasos anteriores se derivan de la información tomada de la batería de los factores de riesgos psicosociales, todos los cálculos se realizaron mediante el software o aplicativo y los resultados se incluyen en la escala correspondiente y las puntuaciones brutas o directas de los datos se pueden agregar posteriormente al programa o paquete de software estadístico científico (SPSS), luego utiliza las proporciones correspondientes para contribuir a los resultados de la investigación. Una vez que la puntuación se ha convertido con la escala correspondiente, se puede determinar el nivel de estrés correspondiente.

**Tabla 10.** Nivel de estrés y su interpretación.

Nivel de estrés	Interpretación
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	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	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	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	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.

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgo psicosocial.

**Paso 5.** Interpretación del nivel de estrés: En la Tabla 10, comparando el puntaje convertido con la escala correspondiente, puede determinar el nivel de estrés del trabajador y explicar los resultados, lo que nos indicará el grado de estrés que sufre el trabajador para poder intervenir.

Todos estos ítems son elaborados por el aplicativo que tiene la batería mostrándonos en una matriz de riesgo psicosocial o peligro psicosocial, los niveles de estrés en el que se encuentra las personas que laboran en la empresa, específicamente en el área que se desempeña.

Es importante recordar que el cuestionario de estrés utilizado de la tercera edición, porque se ajusta de acuerdo con la segunda edición en función de la escala general de salud, vitalidad y salud mental del cuestionario, que se verifica en la población.

Este baremo es fundamental porque indica el nivel de riesgo que padece el trabajador para que sea intervenido y dependiendo de la gravedad puede ser remitido hacia la Empresa Promotora de Salud (EPS).

## Población

En esta encuesta se calculó una población finita con un total de (18) empleados en el área administrativa. Ver Tabla 11 de la universidad estudiada. La población se selecciona al azar, incluidos directores, profesionales, técnicos y asistentes.

**Tabla 11.** Distribución de los trabajadores en el área administrativa

	Áreas administrativas	N°	Total
Representación por puesto	Contabilidad	3	3
	Presupuesto	1	1
	Biblioteca	1	1
	Talento Humano	2	2
	Programa de Trabajo Social	3	3
	Aseguramiento de la Calidad	2	2
	Centro de Información Sobre Grupos Étnicos (CIGE)	1	1
	Postgrado	1	1
	Programa Ingeniería Industrial	1	1
	Programa Ingeniería Civil	2	2
	Cuentas por Pagar	1	1
	<b>Total área administrativa</b>		

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que la población seleccionada para el estudio se tuvo en cuenta: primero, que las funciones que desempeñan son similares; segundo, que por las ocupaciones que ejercen se podían presentar los mayores grados de estrés por la exigencia de atención y concentración que se requiere; y tercero, por su experiencia y tiempos de servicios en la institución, que es de obligatoriedad cumplimiento según lo estipulado en la resolución 2646 de 2008 y la universidad carecía de ello

### ***Descripción Sociodemográfica***

Algunas características personales presentadas por los trabajadores son exclusivas de ellos, deben considerarse y describirse sociodemográficamente, entre las que se incluye género, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación (profesión u oficio), ciudad o lugar de residencia. Escala socioeconómica (clase socioeconómica), tipo de vivienda y número de dependientes.

A nivel ocupacional, es decir, a nivel intra y extralaboral se especifican las siguientes características: periodo de servicio en la empresa (antigüedad), cargo, tipo de contrato y la modalidad de pago. En la tabla 12, se enumera las variables sociodemográficas y las ocupaciones en detalle, las cuales, son examinadas posteriormente con los cuestionarios intralaborales y extralaborales de la batería de evaluación de los factores de riesgos.

Esta información es de gran trascendencia para las instituciones porque permiten conocer los datos de la población que tiene la empresa trabajando, esto permite conocer y entender al trabajador tanto a nivel interno como externo, conocer que en su institución hay más de un sexo que de otro, su perfil profesional, la clase de vivienda si es propia, en arriendo o familiar, en fin, toda la información requerida es muy importante para las instituciones, con el fin de estar informando a los empresarios de que cuentan con una población de altas calidades educativas o no y hacia donde se debe perfilar, son informaciones que debe ser conocida por cuestiones también de salud, que se requiere esa información y se pueda proceder con más firmeza ante eventos o situaciones que se presenten. Estas informaciones son de gran utilidad para conocer las características de la población y obtener para elaborar indicadores y hacer planificaciones en cuanto a sus condiciones de riesgos.

**Tabla 12.** Evaluación de factores de riesgo profesional: variables sociodemográficas y ocupacionales

Constructo	Variables
<b>Información socio-demográfica</b>	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel educativo 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).
<b>Información ocupacional</b>	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa
	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

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial.

La información anterior debe incluirse en la ficha de dato que contiene todas las variables sociodemográficas, por lo que se presenta a continuación el modelo de la ficha a diligenciar por parte del trabajador, esta debe ser leída y comprendida: Ver tabla 13. Ficha de datos. El trabajador debe realizarla antes de aplicar el cuestionario de estrés, por lo que no se cronometrará el tiempo para llenarla, toda la información necesaria debe anotarse, cualquier dato faltante presentará inconveniente para la tabulación y análisis de los datos sociodemográficos.

El formato de la ficha de datos se presenta tal y como lo elaboró el Ministerio de Protección laboral, así se debe descargar de la página web del Ministerio en el link <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/estudios.html>, no se debe cambiar nada de información, así se indica en la batería.

**Tabla 13.** Ficha de datos sociodemográfica



Fecha de aplicación

DD	MM	AÑO

Número de identidad del respondiente (ID)

--

**FICHA DE DATOS GENERALES SOCIODEMOGRÁFICOS**

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 márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

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

Ninguno	
---------	--

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual

Ciudad / Municipio	
Departamento	

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

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> Finca
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> No sé
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. 

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque viva en otro lugar)	
---	--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / Municipio	
Departamento	

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

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

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

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo 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

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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

_____ 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)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgo psicosocial

## Validez y confiabilidad del cuestionario

El estudio de verificación del cuestionario utilizó la siguiente escala para evaluar el coeficiente de confiabilidad:

- Menos de 0.65 = baja confiabilidad
- 0.65-0.70 = confiabilidad aceptable
- 0.71-0.80 = buena confiabilidad
- 0.81-0.90 = muy buena confiabilidad
- 0.91-1.00 = excelente confiabilidad

La consistencia interna de la segunda edición del cuestionario se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el coeficiente 1 fue de 0,889 ( $p = 0,001$ ). Según Villalobos G. (2005 y Ministerio de Protección Social (2010)), la tercera edición del cuestionario indica que el nivel de consistencia interna de la segunda edición no ha cambiado.

La fiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo mediante el método de prueba, y los resultados fueron significativos ( $r = 0.851$ ;  $p = 0.005$ ). La validez y fiabilidad de la segunda edición del cuestionario son indicadores positivos de su calidad

## Análisis e interpretación de los resultados

En el Capítulo sexto se introdujo la integración de los estándares y lineamientos desarrollados en los capítulos anteriores, así mismo se elaboró una propuesta como directriz para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2404 de 2019, así como las argumentaciones que se encuentran en la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial, siendo de gran importancia para la interpretación y análisis de los resultados. El contenido de este capítulo es el siguiente: análisis e interpretación de los datos sociodemográficos, análisis e interpretación de la información arrojado por el cuestionario de estrés, propuesta sobre el

programa de vigilancia epidemiológica de una universidad pública, discusiones y conclusiones, bibliografía y terminología.

Para el análisis e interpretación de los resultados se realiza de la siguiente manera:

- ✓ Análisis e interpretación de la ficha de datos sociodemográficos
- ✓ Análisis e interpretación de la información arrojada por el cuestionario de estrés

### ***Análisis e interpretación de los datos sociodemográficos***

Los resultados demográficos de estos 18 participantes se muestran a continuación, en la información proporcionada por la ficha de datos que contiene la batería de evaluación de los factores de riesgos psicosocial del ministerio de protección social. En la tabla 14 se muestran los datos por género de los trabajadores.

**Tabla 14.** Sexo de los trabajadores

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	4	22,2
Femenino	14	77,8
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 14, los datos muestran que, en la respuesta al cuestionario de estrés, las mujeres representaron el 77.8% y los hombres el 22.2%.

Del mismo modo, la Tabla 15. El intervalo describe el año de nacimiento de la población de estudio.

**Tabla 15.** Años de nacimientos de la población de estudio

<b>Año de nacimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1940-1960	3	16,7
1961 -1980	10	55,6
1981-2000	5	27,8
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 15, la población de estudio se encuentra entre los siguientes rangos: 1961-1980, con un porcentaje del 55,6%, mientras que el 27,8% está entre 1981-2000 y la población restante se encuentra entre 1940-1960 con un 16,7%. Esta es una población relativamente joven, por lo cual, están en todo su proceso de proyecto de vida y realización personal, laboral y familiar.

A cerca de la tabla 16, se describe el estado civil de los trabajadores de la universidad que participaron en el diligenciamiento de la batería. Es importante conocer esta información para saber cuántos hogares hay conformados y cómo se debe intervenir a nivel familiar, con el fin de tomar medidas que no afecten ni la salud psicológica del trabajador, ni la labor que desempeña en su trabajo.

**Tabla 16.** Distribución del estado civil de los empleados

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	5	27,8
casado	8	44,4
unión libre	3	16,7
separado	1	5,6
divorciado	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Se puede ver en la tabla 16, que el 44,4% de la población encuestada están casado(as), el 27,8% está soltero, el 16,7% en unión libre, y el 11,2% están separados o divorciados.

En referencia a la tabla 17. Indica el nivel de estudio que presenta la población investigada.

**Tabla 17.** Nivel educativo

Nivel de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Profesional completo	4	22,2
postgrado /incompleto	2	11,1
post grado completo	12	66,7
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Entre la población encuestada en la tabla 17 en la universidad se muestra que tiene un nivel completo de estudios de posgrado, que representan el 66.7%, el 22,2% para profesional completo y el 11.1% con postgrado incompleto, Lo que permite analizar el nivel alto de profesionales con que cuenta la universidad en el área administrativa. Analizar los talentos profesionales de alto nivel que la universidad tiene en el área administrativa. Cabe señalar que las universidades estudiadas tienen una educación de alta calidad en el área administrativa, esta situación es crucial para los planes y proyectos que la institución tiene para el futuro, por lo que debe de evitar al máximo la fuga de ese recurso humano.

Con respecto a la ocupación u profesión, en la tabla 18, se muestran los resultados de la población encuestada.

**Tabla 18.** Ocupación o profesión

Ocupación o profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administrador de empresa	6	33,3	33,3	33,3
Contador público	4	22,2	22,2	55,6
Especialista en finanzas	1	5,6	5,6	61,1
Trabajadora social	2	11,1	11,1	72,2
Directora de oficina 1	1	5,6	5,6	77,8
Directora de oficina 2	1	5,6	5,6	83,3
Licenciada en educación	1	5,6	5,6	88,9
Ingeniero industrial	1	5,6	5,6	94,4
Director de programa 1	1	5,6	5,6	100,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 18, los resultados de la población investigada indican que el 33,33% es de profesión administrador de empresa, el 22% contador público, el 11% trabajador social, el 16,8% especialista en finanzas, licenciado en educación e ingeniero industrial, mientras que otros empleados con un 16,6% dijeron que se ocupan como directores de aseguramiento de la calidad, de posgrado y director del programa de ingeniería.

Del mismo, los trabajadores en la tabla 19. Indican su residencia actual.

**Tabla 19.** Lugar de residencia

Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Riohacha	18	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 la población investigada indica que el 100% su lugar de residencia es el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, Departamento de La Guajira, por lo que no tienen inconveniente para su movilización hacia su lugar de trabajo, tampoco pertenecen a otras sedes de la universidad en otros municipios del departamento.

En cuanto al estrato de la vivienda de la población investigada, en la tabla 20, los empleados universitarios señalaron:

**Tabla 20.** Clase de estrato de la población en estudio

Estrato vivienda	Frecuencia	Porcentaje
estrato 2	11	61,1
estrato 3	7	38,9
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Para los datos en la tabla 20 muestran a la población en estudio de la universidad con un 61,1% vive en el estrato 2, mientras que el 7% se encuentra viviendo en estrato 3. La población estudiada por la universidad se encuentra en estrato 2, y esto se debe a los inconvenientes de estratificación que tiene el Distrito de Riohacha, por lo que todos los estratos convergen en un mismo lugar, y no existe hasta el momento un modelo de estratificación, inconvenientes que se presentan en los recibos de servicios públicos, que son en la actualidad los que marcan la estratificación en este Distrito.

La población de estudio en la Tabla 21 indica el tipo de vivienda en la que viven

**Tabla 21.** Tipo de vivienda

Tipo de vivienda	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Propia	14	77,8	77,8	77,8
En arriendo	1	5,6	5,6	83,3
Familiar	3	16,7	16,7	100,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 21 muestran que el 77,8% de las personas vive en sus propias casas, el 16,7% viven en vivienda familiar y el 5,6% en arriendo. Los resultados en la tabla 21 muestran que el 77,8% vive en casa propia, el 16,7% en vivienda familiar y el 5,6% en arriendo. En los resultados obtenidos, se mostró que los trabajadores universitarios sean dueños de sus propias casas.

Cabe anotar que los trabajadores de la universidad, la mayoría de ellos, tienen casa propia, por lo que es una gran ventaja fundamental para la vida económica de estas personas

La población en estudio en la tabla 22, indica el número de personas que dependen económicamente de ellos

**Tabla 22.** Número de personas dependientes económicamente

Personas de dependencia económica	Frecuencia	Porcentaje
0	2	11,1
1	5	27,8
2	6	33,3
3	2	11,1
4	2	11,1
5	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla 22, muestran que el 33% tienen dos personas a cargo, el 27,8% tiene una persona a cargo, el 16,7% no tienen personas a cargo.

En cuanto a los resultados ubicados en la tabla 23, señalan el lugar de trabajo de la población en estudio.

**Tabla 23.** Lugar de trabajo

Lugar de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Universidad en estudio	18	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 23, muestran que el 100% su lugar de trabajo es la universidad en estudio y como se dijo en la tabla 19. Su lugar

de residencia es el Distrito Especial Turístico y Cultural en Riohacha, esto es fundamental para su familia y para su salud mental, porque el lugar de trabajo está en el mismo lugar.

La población de estudio en la tabla 24, indicaron cuántos años tienen de estar trabajando en la universidad.

**Tabla 24.** Tiempo de trabajo en la universidad

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 - 5 años	3	16,7
6 - 10	5	27,8
7 - 12	1	5,6
12 - 17	1	5,6
18 - 24	4	22,2
25 - 30	3	16,7
31- 36	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la población en estudio en la tabla 24, manifestaron que el tiempo de trabajo en la universidad se encuentra entre 7 a 12 años, con un 27,8, otros manifestaron con el 22,2% que su tiempo de trabajo están entre 18 a 24 años, mientras que otros empleados con un porcentaje del 33,4% el tiempo de trabajo en la universidad se encuentran entre 1 a 5 años y 25 a 30 años. De igual manera, el 16,8% de empleados, el tiempo de trabajo en la universidad oscila entre 7 a 17 años y de 31 a 36 años.

La población en estudio en la tabla 25, manifestaron el cargo que ocupa en la universidad.

**Tabla 25.** Cargo que ocupa

<b>Cargo que ocupa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Auxiliar	6	33,3
Técnico	5	27,8
Profesional universitario	2	11,1
Profesional especializado administrativo	5	31,25
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la población en estudio en la tabla 25, muestran que el 33,3% el cargo que ocupa en la empresa es de auxiliar, el 31,25% el cargo ocupado es de profesional especializado administrativo, el 27,8 ocupan el cargo de técnico y el 11,1% el cargo que ocupan es de profesional universitario.

La población en estudio en la tabla 26, deben indicar el tipo de cargo que más se parece al que desempeñan.

**Tabla 26.** Tipo de cargo al que desempeñan

Tipo de cargo	Frecuencia	Porcentaje
Jefatura tiene personal a cargo	7	38,9
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	5	27,8
auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	5	27,8
Operario, operador, ayudante, servicios generales	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 26, señalan que el 38,9% de las personas se encuentran en el tipo de cargo similar al que desempeñan, con el 55,6 el cargo similar al que desempeñan es de profesional analista, técnico y tecnólogo; y auxiliar asistente administrativo, asistente técnico y con el 5,5% el cargo similar al que desempeña es el de operario, operador ayudante, servicios generales.

La población de estudio en la tabla 27, señala cuántos años tiene desempeñando el cargo u oficio actual.

**Tabla 27.** Años del empleado en el cargo actual

Años cargo actual	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	7	38,9
Años cargo 1-5	4	22,2
Años cargo 6 - 11	3	16,7
Años cargo 12 - 17	2	11,1
Años cargo 18 - 23	2	11,1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 27, indican que el 38,9% tiene menos de un año desempeñándose en su cargo actual, con un 22%, el cargo que actualmente desempeña están entre 1 a 5 años, otros manifiestan con un 16,7% que en el cargo actual tienen de 6 a 11 años y el 22,2% tienen entre 12 a 23 años en el cargo actual.

La población en estudio en la tabla 28, señalan el nombre del departamento, área o sección de la empresa en la que trabajan.

**Tabla 28.** Nombre del área del trabajador

Área del trabajador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Biblioteca	2	11,1	11,1
Presupuesto	1	5,6	5,6
Jefatura de contabilidad	1	5,6	5,6
Área de cuentas por pagar	1	5,6	5,6
Contabilidad	2	11,1	11,1
Talento humano	2	11,1	11,1
Aseguramiento de la calidad	2	11,1	11,1
Facultad de ciencias sociales y humanas	3	16,7	16,7
Postgrado	1	5,6	5,6
Centro de información grupos étnicos	2	11,1	11,1
Facultad de ingeniería	1	5,6	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 28 señalan que el 16,7% labora en la facultad de ciencias sociales y humanas, el 55,5% laboran en las áreas de biblioteca, contabilidad, talento humano, aseguramiento de la calidad y facultad de ingeniería y el 28% laboran en las áreas de presupuesto, jefatura de contabilidad, área de cuentas por pagar, postgrado y la facultad de ingeniería. Como se mencionó anteriormente en la población, porque se tomó de esta manera la población.

Cabe anotar que la información tomada de esta manera contribuyó a que los resultados del estudio, con el fin de proponer el programa de vigilancia epidemiológica, para poder ampliar el diagnóstico y de esta manera se pueda intervenir poblaciones vulnerables de riesgos en la universidad en estudio.

La población en estudio, en la tabla 29, señalaron el tipo de contrato que actualmente tiene la población en estudio.

**Tabla 29.** Tipo de contrato.

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje
Temporal de un año o más	4	22,2
Término indefinido	12	66,7
Prestación de Servicios	2	11,1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la tabla 29 señalaron que el 66,7% de los empleados en estudio, su tipo de contrato es a término indefinido, el 22% temporal de un año o más y el 11,1% por prestación de servicios.

La población de estudio en la tabla 26, indicaron cuántas horas diarias están establecidas por la empresa para desempeñar el cargo.

**Tabla 30.** Horas diarias

	Frecuencia	Porcentaje
8 horas	18	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados en la tabla 30, mostraron que el 100% de la población estudiada trabaja 8 horas diarias establecidas por la empresa en el cargo a desempeñar.

La población en estudio en la tabla 31, manifiestan el tipo de salario que recibe los empleados que hacen parte del estudio.

**Tabla 31.** Tipo de salario

	Frecuencia	Porcentaje
Fijo, diario, semanal, quincenal o mensual	18	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la tabla 31 señalaron en un 100% que el tipo de salario lo reciben mensual, los empleados del estudio de la universidad.

### ***Análisis e interpretación de la información arrojada por el cuestionario de estrés***

Para analizar el impacto en la salud de los empleados evaluados, se utilizó una herramienta para evaluar los síntomas del estrés y determinar el nivel de estrés exhibido por los trabajadores evaluados.

De acuerdo al primer objetivo planteado: Evaluar los síntomas de estrés de acuerdo a las opciones presentadas en los diferentes síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales, en los empleados de una universidad pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira.

Con base en los resultados que se muestran en las tablas 32, 33, 34 y 35, siempre, casi siempre y a veces, nunca se encuentran en los síntomas fisiológicos. Del mismo modo, los resultados obtenidos se llevaron a las tablas 9 y 10 para determinar el nivel de estrés de la población de estudio.

Con referencia a los síntomas fisiológicos, en la tabla 32, se evaluó lo siguiente:

**Tabla 32. Síntomas Fisiológicos**

N°	Síntomas Fisiológicos	OPCIONES DE RESPUESTAS							
		Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
		fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
1	Dolor o tensión muscular en el cuello y la espalda.	2	33,3	3	50,0	7	20		
2	Problemas gastrointestinales, úlceras pépticas, acidez estomacal, problemas digestivos o de colon.	2	33,3			5	14,3	5	10,2
3	Problemas respiratorios	1	16,7	1	16,7	4	11,4	6	12,2
4	Dolor de cabeza	1	16,7	2	33,3	5	14,3	4	8,16
5	Trastornos del sueño, como somnolencia diurna o insomnio nocturno.					5	14,3	7	14,29
6	Corazón o problema cardíaco					2	5,7	10	20,41
7	Cambios exagerados en el apetito.					5	14,3	7	14,3
8	Problemas relacionados con las funciones del órgano reproductivo (impotencia y frigidez).					2	5,7	10	20,4
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 32, indica que la mayoría de las respuestas de los trabajadores de la universidad pública, presentan una mayor tendencia en las opciones casi siempre y siempre en los síntomas fisiológicos con un 50% en la opción casi siempre los empleados presentan dolor o tensión muscular en el cuello y la espalda, con porcentajes del 33% y 16,7% en la opción siempre presentando problemas gastrointestinales, úlceras pépticas, acidez estomacal, problemas digestivos o de colon, dolor de cabeza y problemas respiratorios, los empleados del área investigada en la universidad.

Con referencia a los síntomas de comportamiento social, en la tabla 33, se evalúo lo siguiente:

**Tabla 33.** Síntomas de comportamiento social.

No.	Síntomas de comportamiento social	OPCIONES DE RESPUESTAS							
		Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
		fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
9	Relaciones familiares difíciles.					1	50,0	17	24,3
10	Dificultad para quedarse quieto e iniciar actividades.					0	0,0	18	25,7
11	Dificultad en las relaciones con otros					1	50,0	17	24,3
12	Sentirse solo y aburrido					0	0,0	18	25,7
<b>Total</b>						<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 33, muestran que las respuestas de la mayoría del personal de la universidad estudiada, presentan una mayor tendencia en las opciones A veces y Nunca en los síntomas comportamiento social con un 100% en la opción A veces los empleados manifiestan dificultad en las relaciones familiares difíciles y dificultad en las relaciones con otros. Es importante analizar que la mayoría de los trabajadores A veces encuentran problemas familiares e interpersonales, que deben ser intervenidos de inmediato.

Después de analizar estos síntomas, es importante enfatizar que existe una relación difícil en el área estudiada, que se debe a los problemas que enfrentan debido a la cantidad de trabajos que tienen, así como a otros

problemas que también deben resolver, como los problemas familiares. El problema, además, señalaron que quieren establecer una buena relación con sus superiores, es decir, superar a los demás o incluso no reconocer el trabajo que ha realizado. La mala comunicación conduce a malas relaciones dentro y fuera de la organización.

Con referencia a los síntomas intelectuales y laborales, en la tabla 34, se evaluó lo siguiente:

**Tabla 34.** Síntomas intelectuales y laborales.

	Síntomas intelectuales y laborales	OPCIONES DE RESPUESTAS							
		Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
		fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
13	Sobrecarga de trabajo					8	12,3	10	8,7
14	Dificultad para concentrarse, con olvidos frecuentes					7	10,8	11	9,6
15	Aumento de accidentes en el trabajo					6	9,2	12	10,4
16	Sentimiento de frustración,					7	10,8	11	9,6
17	Cansado o poco dispuesto					6	9,2	12	10,4
18	Disminución del desempeño laboral o poca creatividad					5	7,7	13	11,3
19	Desgano de no asistir al trabajo.					7	10,8	11	9,6
20	Compromiso insuficiente o poco interés en lo que haces					6	9,2	12	10,4
21	Dificultad para tomar decisiones.					7	10,8	11	9,6
22	Deseo de cambiar de empleo					6	9,2	12	10,4
						<b>65</b>	<b>100,0</b>	<b>115</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 34, señalan que la mayoría del personal de la universidad estudiada, mostraron una mayor tendencia en las opciones A veces y Nunca en los síntomas intelectuales y laborales con un 12,3% en la opción A veces los empleados manifiestan demasiada sobrecarga de trabajo y con un 32,4% presentan dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, sentimiento de frustración y dificultad para tomar decisiones.

Con referencia a los síntomas psicoemocionales, en la tabla 35, se evaluó lo siguiente:

**Tabla 35.** Síntomas psicoemocionales

No.	Síntomas psicoemocionales	OPCIONES DE RESPUESTAS							
		Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
		fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
23	Sentimiento de soledad y miedo.					3	11,5	15	11,0
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos					3	11,5	15	11,0
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.					3	11,5	15	11,0
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios					3	11,5	15	11,0
27	Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.					3	11,5	15	11,0
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.					3	11,5	15	11,0
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.					2	7,7	16	11,8
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad					4	15,4	14	10,3
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.					2	7,7	16	11,8
	<b>Total</b>					<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 35, indica que los trabajadores de la universidad pública, presentan los resultados y muestran una mayor tendencia en las opciones A veces y Nunca en los síntomas psicoemocionales con un 23,1 en la opción A veces los empleados mostraron con un porcentaje del 69% que presentan sentimiento de soledad y miedo, irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”; y consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.

En cuanto al segundo objetivo 2. Identificar los niveles de estrés que están presentando los empleados del área administrativa de una universidad

pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira. La información arrojada por la tabla 28 ubica a los empleados en niveles de estrés muy alto y alto, situación que es objeto de estudio por el área del Seguridad y Salud en el Trabajo y Talento Humano de la Universidad.

Con respecto a los síntomas del comportamiento social, la inteligencia y el trabajo y las emociones psicológicas están en un nivel más bajo de estrés. En cualquier caso, estas condiciones deben estar sujetas a mucho control, ya que pueden cambiar el nivel en cualquier momento y afectar la salud de los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo, se propone diseñar un programa de vigilancia epidemiológica para controlar el estrés en los empleados de una universidad pública en el Distrito Especial, Turístico y Cultural en Riohacha, Departamento de La Guajira. Se planteó la siguiente propuesta, que será de gran importancia para intervenir los factores de riesgos psicosocial de la universidad en estudio.

### **Propuesta sobre el programa de vigilancia epidemiológica para una universidad pública**

Cualquier propuesta que se entregue en diferente campo debe contemplar los aspectos generales de la vida laboral de una persona activa; la responsabilidad de las universidades es incluir en los planes de bienestar o de calidad de vida laboral jornadas de inducción en manejo del estrés, para controlar los riesgos y mejorar el clima laboral. Por ello, se recomienda enseñar diversas técnicas que permitan abarcar todas las áreas, como:

- Técnica psicológica (Inoculación) de estrés.

Esta técnica, antes de comenzarla, se debe indagar sobre qué es el estrés, cuáles son sus fases y cómo debe manejarse, se hace un bosquejo de la temática, se deben hacer de 6 a 10 sesiones, facilitando su aprendizaje, además, es importante conocer cuáles han sido las causas que desencadenaron el estrés, con el fin de planear y desactivarlo, por ello, se deben buscar soluciones y estrategias ante el estado de huida, de tal manera que se refuerce y evalúe la técnica, en el caso que continúe el estrés, se debe volver a valorar, para ello, se debe esperar un tiempo para volver a realizar la técnica, se aplica nuevamente lo planeado al inicio y se pueden agregar otras acciones y se debe observar nuevamente los resultados.

- Técnicas de relajación y meditación.

Esta técnica de meditación estimula diferentes cambios fisiológicos en el organismo con el fin de permitir que la persona desarrolle sistemáticamente algunas actividades perceptivas y/o conductuales, de modo que puedan enfocarse en estas actividades y desconectar la mente de las actividades diarias que pueden causar estrés.

- Instrumento propuesto para la intervención.

Se recomienda utilizar el cuestionario de evaluación del estrés – tercera edición. El Cuestionario para evaluar el estrés es una herramienta para calificar los síntomas, revelar la existencia del estrés, se ubican en cuatro categorías de acuerdo al tipo de síntomas de estrés de tipo fisiológico, del comportamiento social, intelectuales, laborales; y psicoemocionales, cada síntoma tiene diferentes interpretaciones así:

**Nivel Muy bajo:** Los síntomas de estrés tienden a desaparecer sin necesidad de explicar o desarrollar ninguna actividad, que es diferente de las actividades establecidas por los diferentes planes de prevención en términos de seguridad y salud ocupacional, calidad de vida laboral y entorno organizacional.

**Nivel Bajo:** Indica que la frecuencia de los síntomas de estrés es baja y, por lo tanto, tiene poco efecto en la salud general. Se recomienda realizar actividades de intervención preventiva para reducir los síntomas.

**Medio:** Los síntomas se diagnostican como estrés moderado. Los síntomas a menudo ocurren, y estos síntomas deben observarse para evitar daños a la salud. Se recomienda identificar los factores intra y extra laborales que se relacionen con los efectos identificados.

**Alto:** Los síntomas a menudo aumentan y son severos, y requieren intervención bajo un sistema de monitoreo epidemiológico. Es importante identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que pueden existir intra y extra laboralmente y que tenga una cierta relación con el impacto identificado.

**Muy alto:** Muchos síntomas frecuentes indican que el estrés severo no es bueno para la salud. Requiere intervención inmediata e identificación de todos los posibles factores relacionados con el posible impacto en función de las condiciones intralaborales y extralaborales.

## **Programa de vigilancia económica de riesgo psicosocial**

El programa de vigilancia epidemiológica es un conjunto de estrategias y medidas técnicas diseñadas para prevenir, mantener y mejorar la salud de los trabajadores mediante la evaluación, intervención y control de las condiciones laborales y de salud que pueden conducir a la exposición a factores. Riesgos psicosociales.

Con la implementación del programa, los empleados se beneficiarán del conocimiento sobre salud y el bienestar, permitiendo a las empresas aumentar la eficiencia de la producción y la calidad del trabajo, y cumplir con los requisitos de las leyes colombianas. Todo esto se hace con el fin de mantener la población saludable y libre de riesgos o peligros psicosociales, que hoy en día son los que están generando mayores enfermedades laborales en la población trabajadora.

### ***Objetivo general***

Prevenga los efectos nocivos de las personas expuestas a factores de riesgo psicosocial en las universidades públicas mediante la identificación, evaluación e implementación de mecanismos que ayuden a controlar los riesgos.

### ***Objetivos específicos***

- Desarrollar pautas y medidas para guiar la identificación, prevención, intervención y monitoreo de factores psicosociales dentro de las universidades públicas para reducir la incidencia y prevalencia de patología debido al estrés.
- Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial existentes en las universidades públicas por dependencias.
- Determinar el mecanismo de control de los factores de riesgo prioritarios según las condiciones de trabajo de los trabajadores de las universidades públicas.
- Identificar y evaluar la posibilidad de contagio, y determinar los cargos o roles críticos para la continuidad de la universidad durante esta pandemia, a fin de desarrollar estrategias para mitigar la infección por COVID-19 de estos empleados.
- Promocionar, prevenir, motivar, capacitar y educar a la población trabajadora y a los altos directivos en las universidades públicas

sobre el control del riesgo psicosocial y brindar información para implementar estrategias que aseguren el uso, cumplimiento y siga las medidas preventivas y de promoción prescritas.

### ***Alcance***

El programa de vigilancia epidemiológica para las universidades públicas debe controlar la exposición de los empleados a los factores de riesgo identificados en la institución causados por condiciones intralaborales y extralaborales, que pueden causar morbilidad relacionada con el estrés.

Así mismo, el programa de vigilancia epidemiológica considera medidas para intervenir en los factores de riesgo psicosocial, por lo que deben usarse pautas para la prevención de riesgos psicosociales: análisis y detección, manejo y superación. Esto permitirá evaluar y monitorear la salud de los trabajadores y modificar las fuentes de riesgos relacionados con el estrés.

### ***Normatividad***

**Resolución 2646 de 2008.** Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades, de 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.

### ***Justificación***

El mundo actual ha experimentado grandes cambios: el mundo laboral conectado, su dinámica y la globalización han permitido a las organizaciones innovar a nivel técnico, dejando así la producción manual o técnica a sistemas técnicos de alta calidad hasta su mejora. La provisión y producción de servicios ha llevado a un aumento en situaciones peligrosas, debido a la demanda y la pérdida de nuevas condiciones de trabajo, ha habido un aumento en las fuentes de riesgo, ya que la demanda tiene una mayor responsabilidad. Se ve afectado por más necesidades a nivel mental y cognitivo, más horas de trabajo, mayor carga de trabajo y espacio libre insuficiente para descansar y recuperarse del agotamiento que experimentan los trabajadores.

Lo mismo. Se ha observado que el lugar de trabajo ha aumentado la necesidad de una interacción constante con sus colegas o compañeros de

trabajo, en este caso, la carga emocional, puede en cualquier momento causar problemas mentales y de estrés entre los trabajadores de este siglo.

Las innovaciones tecnológicas han llevado a una mayor productividad. Estas innovaciones también tienen un impacto importante en las condiciones de trabajo, lo que hace que las personas sean más competentes y se comuniquen, es decir, las personas necesitan conocimiento, lo que permite que la empresa tenga alta calidad de Talento Humano y tecnología, con el fin de competir y desarrollarse en mercados que necesitan resultados, lo cual es una situación peligrosa para los trabajadores, porque muchas pueden generar problemas psicológicos y también de presión técnica a largo plazo. A la larga, la falta de motivación aumentará el conflicto entre colegas, lo que conducirá a una disminución en su desempeño laboral, trabajo y productividad.

Todas las situaciones mencionadas anteriormente tienen un impacto negativo en la producción laboral: cuando un trabajador se siente incómodo o no apto para trabajar, su trabajo se verá reducido, lo que afectará su desempeño y cambiará su cuerpo y mente. Por lo tanto, pueden ocurrir accidentes o enfermedades laborales.

En el sector público, las personas son más vulnerables y más susceptibles a las demandas laborales con mayor carga de trabajo y responsabilidades. No hay límites allí. La situación puede ser muy peligrosa para los trabajadores, especialmente cuando se dedican a las siguientes actividades o tareas. Las personas que están en contacto con la comunidad en la tarea tienen una gran influencia, y sus requisitos psicológicos y emocionales son más altos, por lo que las personas pueden verse afectadas, por ejemplo, las universidades públicas en la parte administrativa y más específica en el área de mantenimiento cooperan para que los trabajadores y docentes puedan atender a la comunidad estudiantil, situación que hace vulnerables a estos trabajadores por inconvenientes que se presente en el desarrollo de las actividades laborales y académicas, pueden verse afectados.

Analizando lo anterior, se examinan los cambios en el lugar de trabajo, en el mundo actual y las modificaciones que los trabajadores han realizado con el tiempo, además, se observan los requisitos y reformas hechas en Colombia para regulación e investigación más estrictas, sobre las afectaciones de la salud física y mental de los trabajadores y la calidad de vida en las condiciones de trabajo que pueden ser negativas. De esta forma, las

intervenciones para analizar las condiciones psicosociales se llevan a cabo con mayor determinación para cumplir con la normativa vigente y todas las directrices en el campo de la seguridad y salud en el trabajo.

Por lo tanto, es necesario diagnosticar cuantitativamente e intervenir en los riesgos internos y externos de los trabajadores y a nivel cualitativo se debe tener en cuenta el análisis de puestos de trabajo, entrevistas y grupos focales en términos de cantidad y calidad, para identificar los riesgos psicosociales de las empresas.

En los últimos años, los problemas psicosociales del país se han ajustado y han sufrido cambios importantes, por lo que puede adaptarse a los campos y ámbitos existentes, clasificarlos e intervenir los dominios y dimensiones, además, comprender el estado de los trabajadores, interna y externamente, y usar los métodos recomendados para determinar la salud física y mental de los empleados a través de la evaluación de diagnóstico e intervención.

Cabe resaltar que todos los aspectos económicos y tecnológicos mencionados anteriormente y el progreso de las condiciones psicosociales han permitido comprender mejor la relación entre la salud y el trabajo, traducirla en situaciones de tipo investigativo, realizar diagnósticos e intervenciones, y así identificar problemas de salud. El número de factores de riesgo involucrados, para que las reglas y la dirección de la gestión de riesgos y la Resolución 2646 de 2008 trabajen juntas y aborden a la mayoría de estos factores determinantes de la salud mental de los trabajadores de manera integral. Identificar estos determinantes es muy complejo, pero permite determinar de manera efectiva los factores que tienen un efecto nocivo en los trabajadores y su entorno.

Asimismo, estas situaciones implican monitorear regularmente los riesgos psicosociales especificando las actividades de los trabajadores, estableciendo medidas de diagnóstico e intervención para guiar los recursos necesarios, para ello, es necesario establecer un programa de vigilancia epidemiológica, cuyo objetivo es identificar, monitorear e intervenir las condiciones de promoción, prevención y protección de los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo, por tal razón, debe centrarse en las personas trabajadoras, independientemente del nivel de estrés o riesgo psicosocial a lo que están expuestos.

## Marco conceptual

Factores de riesgo psicosocial: El comité mixto OIT-OMS, define los factores de riesgo psicosocial, como

“Por un lado, la interacción entre el trabajo, el entorno del trabajador, la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo de la empresa, por otro lado, la interacción entre las capacidades, las necesidades y la cultura de los trabajadores. Y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual afecta la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral a través de la percepción y la experiencia.”. (Comité mixto OIT / OMS, Ginebra, 1984)

Los factores psicosociales se dividen en dos categorías así:

- Factores psicosociales negativos o de riesgo: son todos los factores que se encuentran en la organización y se convierten en agentes agresivos que afectan la salud, conducen a conflictos, falta de motivación, bajo rendimiento, insatisfacción y mala comunicación.
- Factores psicosociales positivos o protectores: son todos aquellos agentes que dentro de la organización benefician al trabajador en su salud, como también en su satisfacción personal y cumplimiento de metas.

## Condiciones internas del trabajo

El análisis de todos los factores a nivel intralaboral permite la identificación detallada y el análisis de lo que está sucediendo en un área particular del trabajo de la empresa. Esto debe ser estricto porque combina el ambiente de trabajo, las tareas, la organización y las relaciones sociales. Medio ambiente laboral:

Los siguientes son factores de riesgos psicosociales, que pueden ser dañinos y afectan la salud de los trabajadores, como las condiciones de estrés a corto o largo plazo, y las cosas que lleva consigo, dañará su salud física y mental. Todos estos inconvenientes pueden distraer a los trabajadores y sufrir accidentes en el trabajo. Además de esto, las cargas emocionales y cognitivas requeridas por el trabajo pueden conducir a la falta de atención y fatiga, que es una fuente de riesgo para los trabajadores.

## Tarea

El desarrollo de una actividad o tarea es una acción tomada por los trabajadores en el lugar de trabajo y en la organización. Aquí hay una interacción entre el objeto del trabajo y el individuo. Esta interacción requiere una serie de variables que juntas definen el control, los requisitos y la adaptabilidad del trabajador en su puesto de trabajo: ver tabla 36 de actividades y tareas.

**Tabla 36.** Variables de la tarea

Condición	Descripción
Carga de trabajo	<p>Este término se describe como un conjunto de requisitos psicofisiológicos que requieren que los trabajadores laboren muchas horas (INSHT, 1986). Los desequilibrios sobrecargados pueden presionar a los trabajadores porque muchos de estos desequilibrios están más allá de la capacidad de respuesta de las personas.</p> <p>Si los requisitos están más allá de la capacidad del individuo para soportar, entonces la carga de trabajo también puede reducirse, y el trabajador puede no ser una fuente de riesgo mental y físico sin ningún esfuerzo, o la carga de trabajo puede exceder sus habilidades y conocimientos. Esto puede descalificar a los trabajadores en cualquier momento. La carga se divide en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carga física: Incluye las posturas y esfuerzos realizados para llevar a cabo el trabajo.</li> <li>2. Carga mental: A cargo de las operaciones intelectuales utilizadas en el desarrollo laboral. El último tipo de carga incluye algunos aspectos, a saber, el grado de atención, la duración, la precisión del trabajo, el límite de tiempo y la complejidad de la tarea.</li> <li>3. Carga emocional: Situaciones afectivas y emocionales típicas en el contenido de la tarea que puede interferir con los sentimientos y emociones de los trabajadores.</li> </ol>
Contenido del trabajo	<p>Cuando los trabajadores no tienen la oportunidad de practicar sus talentos, habilidades y conocimientos, esta característica de la tarea se convierte en un problema. En este tipo de tarea, se copian patrones tediosos monótonos y tareas repetitivas, lo que reduce el interés de los trabajadores.</p> <p>El contenido deficiente en la tarea también se manifiesta como funciones de baja responsabilidad, ambiguas y con-</p>

	tradictorias, lo que significa que las restricciones en las pautas, los métodos y el ritmo de trabajo son demasiado estrictos. Del mismo modo, es importante mencionar que el desarrollo a largo plazo de tareas con baja capacidad cognitiva puede conducir al empobrecimiento intelectual de un individuo debido a la posibilidad de ejercer habilidades como la planificación y la resolución de problemas.
<b>Interfaz persona-tarea</b>	Dentro de esta característica, se define la relevancia del conocimiento y las habilidades del personal, los requisitos relacionados con las tareas, el nivel de iniciativa y autonomía permitida y reconocida, y la identificación y organización del personal con tareas y sus capacidades.

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

### ***Organización del trabajo***

Es importante analizar las variables que se encuentran en la organización del trabajo, ver tabla 37. Tales como: horas de trabajo, configuración del proceso, asignación de tareas, posibilidad de participación, estabilidad en el trabajo y gestión del cambio. Aquí se consideran la misión, la visión, los objetivos y las políticas organizacionales y la forma de pensar del trabajador.

**Tabla 37.** Variables de organización del trabajo

<b>Condición</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tiempo de trabajo</b>	<p>Comprender la posibilidad de que los trabajadores se adapten y elijan el ritmo de trabajo, la jornada laboral, el descanso y horas de trabajo. Cabe señalar aquí que la configuración de estas variables afecta directamente todos los espacios de vida de un individuo, especialmente aquellos espacios destinados a descansar y recuperarse. Del mismo modo, el tiempo asignado al trabajo y su organización tendrá un profundo impacto en la participación familiar y social, restringiendo o alentando a los trabajadores a participar en la capacitación, la riqueza personal y las actividades recreativas.</p> <p>En el mismo sentido, debe decirse que ciertas formas de horarios de trabajo pueden cambiar la condición física de un individuo, así como los turnos nocturnos y los turnos pueden causar situaciones laborales cambiantes. Por lo tanto, en el ritmo circadiano, las funciones fisiológicas de</p>

	los diferentes sistemas producirán disfunción, principalmente músculos endocrinos, cardiopulmonares, gastrointestinales, nerviosos y esqueléticos.
<b>Ritmo de trabajo</b>	Los movimientos de la máquina, las cadenas de producción, los límites de inventario o producción, y la falta de autonomía para determinar la velocidad y la velocidad del trabajo de los trabajadores son requisitos de exceso de velocidad que dañan la producción.
<b>Participación de los trabajadores</b>	Es posible que los trabajadores tengan que influir en decisiones organizativas importantes, políticas organizacionales, objetivos, reglas y procedimientos. En este sentido, es importante decir que las empresas que pueden lograr altos niveles de compromiso buscan alentar directamente la participación y el compromiso de las personas con la misión de la organización. Por el contrario, las oportunidades de participación rara vez estimulan la motivación de los empleados.
<b>Definición del rol</b>	Las expectativas organizacionales de los empleados (funciones, alcance y canales de informes), carecen de claridad, lo que a menudo se conoce como ambigüedad de roles. Suele suceder cuando la empresa se reorganiza o antes de que cambie el contenido del trabajo. El desarrollo de productos y la investigación se incluyen en un nuevo equipo, y estas actividades tienen un papel algo ambiguo.
<b>Identificación con la tarea y con la organización</b>	Se refiere al sentido de productividad que los trabajadores tienen antes de la organización. En otras palabras, está dado por el hecho de que contribuye y es útil para la misión de la empresa. Del mismo modo, refleja el nivel de logro alcanzado por el trabajador antes de completar la tarea que le fue encomendada. Cuando las personas tienen un alto sentido de identidad para su trabajo, encontrarán un fuerte sentido de motivación que va más allá de la búsqueda exclusiva de buscar una compensación financiera. Por lo tanto, los trabajadores ahora encuentran sus propias actividades y motivos importantes para llevarlas a cabo.
	El proceso de cambio organizacional creará desequilibrios temporales y necesidades de ajuste entre los trabajadores. Esta situación puede provocar el colapso de los procedimientos de rutina, lo que hace que las personas experimenten un estrés intenso a medida que ocurre el proceso de adaptación. Si el proceso de cambio no se lleva a cabo

<p><b>Manejo del cambio</b></p>	<p>según lo planeado, y la organización no lleva a cabo una capacitación, ajustes y compañía adecuados, los trabajadores pueden sentir una fuerte reacción de presión, lo que puede causar incomodidad y dificultad para el trabajo. En algunos casos, dada la novedad e ignorancia de las circunstancias cambiantes, la probabilidad de un incidente o accidente también puede aumentar.</p>
<p><b>Comunicación</b></p>	<p>Incluye la posibilidad de interacciones intraorganizacionales y relaciones interpersonales, su objetivo es realizar tareas, establecer conexiones e involucrar a los trabajadores con sus equipos. La comunicación que se produce puede ser formal o informal. En el primer caso, se refiere a diferentes relaciones trabajador-trabajador, autoridad del trabajador y subordinación del trabajador. Este tipo de comunicación tiende a ser de naturaleza jerárquica o funcional, y puede ser dirigido a nivel individual o grupal y es necesario para realizar el trabajo correctamente. Por su parte, la comunicación informal incluye la comunicación interpersonal espontánea que puede tener lugar en el lugar de trabajo, que depende de la naturaleza, la ubicación y el entorno de la actividad, pero que no está directamente relacionada con la actividad.</p>
<p><b>Estilo de mando</b></p>	<p>Las cifras autorizadas y sus comportamientos también se han convertido en factores que afectan el bienestar de los trabajadores. Varios estudios han demostrado que los modelos estrictos y autoritarios basados en la depresión pueden afectar el desempeño laboral y la satisfacción. Por el contrario, un estilo de liderazgo participativo que promueve la autonomía contribuye al crecimiento personal y al desarrollo del trabajo en equipo, la resolución de problemas y las habilidades de toma de decisiones.</p>
<p><b>Estabilidad laboral</b></p>	<p>Esta situación se manifiesta desfavorablemente en una gran cantidad de empleos y organizaciones en el mundo contemporáneo, lo que genera incertidumbre y amenazas permanentes para los trabajadores.</p>
<p><b>Salario</b></p>	<p>En este caso, puede haber grandes no conformidades, muchas de las cuales se basan en la sensación de que el nivel económico esperado no las valora. Por otro lado, a pesar de la alta calidad del trabajo, las personas altamente remuneradas o sobrevaloradas por su trabajo pueden producir resultados superiores a los indicadores establecidos o basados en las expectativas.</p>

<p><b>Recompensas y sistemas de incentivos</b></p>	<p>El sistema de incentivos diseñado para mejorar la productividad, el rendimiento, la participación o el compromiso de los trabajadores y el cumplimiento de las normas de seguridad afecta directamente la motivación de los trabajadores y constituye una parte importante del sistema de recompensas.</p> <p>Puede acceder al pertenecer a la organización, por lo que, si el mecanismo de incentivos es justo y puede ser utilizado por todos los empleados y se adapta específicamente a las necesidades e intereses específicos del equipo, el mecanismo de incentivos se fusionará en factores protectores que contribuyen a un sentido de valor. Importancia dentro de la empresa.</p>
<p><b>Planes de desarrollo, capacitación y ascenso</b></p>	<p>Siempre y cuando las características del grupo, los intereses y necesidades del grupo. Por el contrario, la falta de mecanismos para hacer crecer a un individuo puede tener un efecto perjudicial en el nivel de motivación, autoestima y satisfacción personal, lo que exacerba el empobrecimiento de la capacidad intelectual, lo que a su vez reduce la durabilidad de la persona en el trabajo</p>

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

### ***Relaciones sociales en el trabajo***

La gestión de las relaciones negativas en el trabajo es el principal factor de estrés porque también se puede utilizar como un factor de protección porque ayuda a controlar los efectos del estrés exhibidos por los trabajadores. Una vez que se produce el equilibrio en las características que crearon la condición. Pero las malas relaciones interpersonales, la poca confianza, las malas relaciones interpersonales, el poco apoyo, la tensión psicológica, las barreras de comunicación, las habilidades de liderazgo y el estilo de demanda están muy relacionados con esta situación. Y puede conducir a la apatía y sin interés en hacer este trabajo.

### **Condiciones externas del trabajo**

Al realizar actividades, los trabajadores también enfrentan una situación personal fuera de la empresa que afecta directamente a los empleados, por lo tanto, debe evaluar la capacidad de afectar su bienestar y desempeño laboral, y debe analizar la relación laboral de salud en la organización. Las principales variables se incluyen. Ver tabla 38:

**Tabla 38.** Variables de condiciones externas

Condición	Descripción
<b>Relación con la familia</b>	<p>Esta dimensión se refiere al poder generado entre los trabajadores y sus familiares. Vale la pena mencionar que, dado que la familia es una de las principales fuentes de apoyo social, sus problemas internos afectan directamente la estabilidad emocional del individuo y, por lo tanto, lo afectan profundamente. Ahora, cuando la dinámica familiar alcanza el mejor equilibrio, pueden actuar como protectores, ayudando a reducir las fuentes de estrés en el lugar de trabajo.</p> <p>Otro punto importante es la necesidad de reconocer la posibilidad de que el entorno familiar pueda afectar el trabajo de un individuo y otras áreas de actividad. Como ya se ha dicho, los patrones de comportamiento y creencias y actitudes que se forman y estimulan dentro del grupo familiar pueden ser un factor contribuyente o, por el contrario, un obstáculo para adaptarse al trabajo. Por lo tanto, los comportamientos laborales aceptables no necesariamente funcionan, y también son efectivos en la familia, y viceversa.</p>
<b>Condiciones sociales (cultura y entorno)</b>	<p>Siguiendo las mismas ideas anteriores, es importante mencionar la historia, la cultura y las condiciones sociales del trabajador, y en gran medida determinar su actitud y comportamiento, lo que tiene un cierto impacto en el proceso de adaptación a la organización</p> <p>En particular, los sistemas de creencias, las formas de pensar y los comportamientos pueden ser factores contribuyentes o, por el contrario, factores que obstaculizan e interfieren con el ajuste del trabajo de un individuo. Esta es una situación problemática que hace que la salud física y mental del individuo se vuelva frecuente un peligro.</p>
<b>Condiciones socio-económico</b>	<p>La calidad de vida depende de las políticas sociales del país (salud, vivienda, servicios públicos, educación), así como de la clase social a la que pertenece una persona. Por lo tanto, los determinantes socioeconómicos promueven u obstaculizan el bienestar de los trabajadores, y aquí estipulan la posibilidad de que las personas obtengan condiciones de vida decentes y satisfactorias. Por lo tanto, se puede decir que cuando el trabajador no tiene las condiciones ideales para satisfacer sus necesidades básicas, se encuentra en un entorno de riesgos laborales.</p>

<p><b>Dimensiones cognoscitivas afectivos</b></p>	<p>En este conjunto de variables se encuentran los sistemas de creencias, actitudes, pensamientos y emociones de los individuos que parten para resolver situaciones, enfrentar eventos y generalmente funcionan en el mundo. Constituyen un marco de referencia, por lo que tienden a ser estables, lo que significa que se utilizan para interpretar y absorber la mayor parte de la experiencia de la vida, generando pautas a partir de las cuales los sujetos pueden seleccionar para incluir y excluir sus experiencias específicas.</p> <p>Esta característica hace que sea difícil modificar la estructura. Del mismo modo, debe recordarse que los elementos y las emociones del sistema cognitivo están estrechamente vinculados, por lo que al afectar a un elemento, otro elemento también puede verse afectado.</p>
<p><b>Dimensiones demográficas</b></p>	<p>Las variables como el género, la edad, el estado social, el nivel educativo, etc., continúan afectando el comportamiento de las personas, la probabilidad de su desempeño y los factores de riesgo que enfrentan. Por lo tanto, estas variables se convierten en determinantes de la dinámica de la relación laboral de salud.</p> <p>Del mismo modo, las diferentes configuraciones que puede obtener un grupo de trabajadores pueden ser un factor protector contra situaciones de amenaza o, por el contrario, un factor que exagera los efectos de la exposición.</p>
<p><b>Tiempo libre</b></p>	<p>Se refiere a actividades realizadas por trabajadores fuera del trabajo, especialmente tareas domésticas, entretenimiento, deportes, educación y otros trabajos remunerados. La última característica es decisiva porque puede aumentar la fatiga general del individuo, lo que dificulta su actividad y lo pone en una situación expuesta y peligrosa.</p> <p>Por otro lado, el análisis del uso del tiempo libre también significa verificar que los trabajadores tengan la posibilidad de asumir nuevos roles y enriquecer su experiencia y habilidades a través de la capacitación y el aprendizaje en otros entornos. Se puede usar como factor de protección. Descanso, entretenimiento, realización social y personal.</p>
<p><b>Desplazamiento y medio de transporte</b></p>	<p>Esta condición constituye el determinante de la fatiga. Obviamente, las características de los medios de transporte utilizados, su costo económico, el tiempo de movilización y la distancia afectan directamente la posibilidad de recuperación de los trabajadores. Además, debe conside-</p>

	rarse que el tiempo dedicado al desplazamiento reduce el espacio y el tiempo libre para otras actividades familiares, educativas, recreativas y de recuperación.
<b>Participación en redes de apoyo social</b>	La familia, la sociedad, la comunidad o los grupos de salud pueden ser una fuente de apoyo social en tiempos difíciles, pero los grupos importantes también pueden permitir que los trabajadores participen y socialicen con ellos, lo que aumenta la posibilidad de crecimiento y desarrollo personal para una mejor calidad de vida.

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

### *Estrés*

Las personas se sienten amenazadas frente a sí mismas y entrar en el proceso de batalla o escape es una respuesta al estímulo, esta situación requiere un mecanismo psicológico frente a una determinada situación. Cambios importantes relacionados con el estrés. Ver tabla 39.

**Tabla 39.** Variables de estrés

<b>Condición</b>	<b>Descripción</b>
<b>Fisiológicas</b>	En condiciones estresantes, el cerebro envía señales químicas para activar la secreción de hormonas suprarrenales (catecolaminas, incluida la epinefrina). Las hormonas desencadenan una reacción en cadena en el cuerpo: el corazón late más rápido y la presión arterial aumenta; la sangre se transfiere del intestino a los músculos para escapar del peligro; y los niveles de insulina aumentan, permitiendo que el cuerpo metabolice más energía. Estas reacciones pueden evitar el peligro. A corto plazo, son inofensivos. Sin embargo, si esta situación continúa, la fatiga resultante dañará la salud general del individuo. El estrés puede estimular el exceso de ácido estomacal, lo que puede causar úlceras o estrechar las arterias, aumentar la presión y causar angina o paro cardíaco. Del mismo modo, puede causar pérdida de apetito o aumento del apetito, lo que puede conducir a otros síntomas, como cambios de peso y dolores de cabeza.
	Las personas estresadas a menudo carecen del deseo y la motivación para socializar, lo que puede deberse a preocupación, fatiga o falta de tiempo. Por estas razones, tienden a evitar la socialización o participan en la socialización de una manera hostil. Por ejemplo, algunas personas estresadas solo hablarán sobre sus problemas personales y senti-

<p><b>Sociales</b></p>	<p>mientos de dolor, o ignorarán cualquier conversación o actividad. El comportamiento puede ser dañino de dos maneras: primero, la impresión de no adaptarse a la sociedad puede tener un impacto negativo en la autoestima; segundo, otras personas pueden reaccionar a esta actitud constante alienando a sí mismos, lo que eventualmente conduce a la marginación y el aislamiento. Este retiro puede ser particularmente grave si implica alienación social y familiar. Los psicólogos a menudo enfatizan la importancia de las relaciones sociales fuertes como un factor para aliviar el estrés.</p>
<p><b>Intelectuales y ocupacionales</b></p>	<p>Los impedimentos cognitivos relacionados con situaciones estresantes en el trabajo pueden estar asociados con una disminución significativa en la capacidad del individuo para procesar y memorizar información, y pueden establecer una relación entre la ocupación y los cambios cognitivos existentes en el trabajo en función del nivel de estimulación mental requerida</p>
<p><b>Psicoemocionales</b></p>	<p>El impacto de los niveles de estrés en el comportamiento humano puede expresarse a través de comportamientos específicos, como sentimientos de soledad y dolor, la presencia de hábitos inapropiados (drogas y/o bebidas alcohólicas) e incluso comportamientos rígidos obstinados y tercos. Bajo una presión muy crítica, el individuo puede percibir el sentimiento. Generalmente incapaz de resolver sus conflictos.</p>

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial.

Debe tenerse en cuenta que el estrés positivo no solo puede permitir a las personas controlar sus acciones, sino también tener confianza, ser capaces de realizar tareas y enfrentar problemas. Del mismo modo, a pesar de la presión, aún pueden realizar sus tareas asignadas. Este estrés producirá un estado de alarma, que es necesario para mantener un buen estado físico y mental, y puede mejorar su productividad, innovación y creatividad.

## Generalidades del programa

### *La población objetivo del plan*

El programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) está dirigido al personal de universidades públicas que están expuestos a factores de riesgo psicosocial, tienen características psicosociales interesantes, puntajes de es-

trés muy altos y personal elevado, incluido el estrés laboral. Riesgo bajo y extremadamente bajo.

### ***Responsabilidades***

Las responsabilidades del programa de Vigilancia de Epidemiología Psicosocial (PVE) son responsabilidad del equipo establecido para desarrollar y prevenir riesgos psicosociales. El plan debe estar abierto a todos los trabajadores. Las responsabilidades del personal que pertenecen a este plan son las siguientes:

- A nivel directivo:
  - ✓ Aprobar el programa de vigilancia epidemiológica para prevenir riesgos psicosociales y su correspondiente plan de trabajo (calendario).
  - ✓ Asignar recursos para implementar el programa de vigilancia epidemiológica para prevenir riesgos psicosociales.
  - ✓ Garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, y garantizar que se controlen las condiciones de salud y de trabajo de la empresa.
  - ✓ Participar en acciones de monitoreo y toma de decisiones.
  - ✓ Asegúrese de que todos los trabajadores que participan en el PVE tengan un proceso integral de notificación de riesgos durante las actividades de incorporación, reingreso y capacitación específica.
  - ✓ Asegurar que los trabajadores participen en el comité de convivencia y permitirles operar libremente.
  - ✓ Asegurar que los objetos de personal planificados participen en intervenciones diseñadas para controlar los riesgos.
  - ✓ Revise el PVE regularmente para prevenir riesgos psicosociales, especialmente las recomendaciones para controlar el PVE.
  - ✓ Verificación de contratistas, terceros o contratistas temporales de cada compañía.
  - ✓ Desarrollar un programa de vigilancia epidemiológica para prevenir riesgos psicosociales.

- ✓ Asegúrese de que las actividades preventivas de la entidad para prevenir riesgos psicosociales en el marco de PVE incluyan a terceros, trabajadores temporales y contratistas.
- ✓ Asegúrese de que la información personal obtenida se mantenga en el marco del diagnóstico y el consentimiento informado.
- Equipo de trabajo del programa de vigilancia epidemiológica:
  - ✓ Proporcionar una base técnica, científica y administrativa para la implementación de PVE.
  - ✓ Prepara el documento para el programa de vigilancia epidemiológica, asegurándose de que los documentos, el formato y los registros estén actualizados.
  - ✓ Con el apoyo de los gestores o asesores de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o de las empresas contratadas, coordina la implementación y verificación de PVE.
  - ✓ Trabajar con los gerentes para definir diferentes acciones para implementar y ejecutar un programa de vigilancia epidemiológica para prevenir riesgos psicosociales.
  - ✓ Asegurar que las medidas de control propuestas por los profesionales de seguridad y salud laboral se implementen y se evalúen dentro del marco de PVE para prevenir riesgos psicosociales.
  - ✓ Garantizar la confidencialidad de la información recopilada y garantizar el diligenciamiento del consentimiento informado.
  - ✓ Garantizar la cadena de custodia de la información.
  - ✓ Asegurar la difusión de los procedimientos en la organización y las responsabilidades resultantes.
  - ✓ Asegurar una comunicación adecuada e intercambio de información en todos los niveles para tomar decisiones.
  - ✓ Mantenga una coordinación permanente con los médicos laborales para definir los casos de PVE a fin de prevenir los efectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial y tomar las medidas pertinentes.
  - ✓ Según los servicios prestados por la EPS y las cajas de compensación, coordinar con diferentes instituciones para apoyar el PVE.
  - ✓ Seguir las medidas de control implementadas en el marco PVE

- ✓ Asegúrese de que los informes relevantes se envíen a la gerencia o niveles relevantes.
- ✓ Procurar con los procedimientos de planificación, los planes de trabajo e integrarlos en los sistemas de gestión para las actividades de control y auditoría.
- Trabajadores
  - ✓ Cumplir las reglas, procedimientos e instrucciones de PVE para prevenir riesgos psicosociales y las reglas, procedimientos e instrucciones formuladas por la empresa en su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
  - ✓ Si encuentra alguna situación que pueda aumentar el nivel de factores de riesgo psicosocial, informe inmediatamente.
  - ✓ Participar activamente en los planes de prevención establecidos y en los comités de convivencia laboral.
  - ✓ Asistir de manera cumplida a los exámenes ocupacionales y actividades de capacitación general y todas estas actividades que forman parte del programa de prevención y promoción implementado por la empresa o ARL.
  - ✓ Firmar consentimiento informado.
  - ✓ Proporcione información completa y confiable sobre su salud durante el examen ocupacional.
  - ✓ Procurar por el cuidado integral de su salud (incluso en actividades fuera del trabajo).
- Administradora de riesgos laborales
  - ✓ Mediante el desarrollo del sistema de vigilancia epidemiológica de su empresa afiliada, deben brindar asesoramiento y asistencia técnica para monitorear permanentemente las condiciones de trabajo y salud y llevar a cabo un control de riesgos efectivo.
  - ✓ Llevar a cabo actividades destinadas a mejorar las condiciones de trabajo y mantener la salud de los trabajadores y protegerlos de los riesgos derivados de su trabajo u oficio.
  - ✓ Promover el trabajo y el estilo de vida saludable, supervisar, recomendar y evaluar el cumplimiento de las actividades de riesgo laboral y psicosocial de las empresas afiliadas.

- ✓ Brindar asesoramiento técnico para la evaluación individual y colectiva de la salud.
- Empresas promotoras de salud
  - ✓ Realizar la investigación clínica requerida para el diagnóstico de enfermedades laborales.
  - ✓ Hacer seguimiento a los trabajadores con enfermedades laborales o patológicas que pueden verse agravadas por el trabajo.
  - ✓ Participar en las juntas médico-laborales para facilitar que los trabajadores reanuden el trabajo lo antes posible.
  - ✓ Poseer o haber contratado personal médico certificado para llevar a cabo la evaluación especial requerida para el diagnóstico de enfermedades laborales.
  - ✓ Determinar el origen, la pérdida de la capacidad laboral y el grado de discapacidad cuando sea necesario.
  - ✓ En el campo de la medicina ocupacional o equivalente, recomendar a la persona a cargo de SG-SST como una medida de tratamiento y rehabilitación dirigida a prevenir o complementar a las personas afectadas por enfermedades ocupacionales o enfermedades comunes. Observar las condiciones del lugar de trabajo para evitar efectos adversos para la salud.

## Recursos

- Humanos

Las universidades públicas han designado el campo de seguridad y salud ocupacional para que sea responsable del plan de vigilancia epidemiológica, que coordinará las actividades del plan. El informe informará sobre el progreso realizado, e informará sobre las acciones correctivas correspondientes y los métodos de control básicos durante este proceso y los aprobará.

Los componentes del programa de vigilancia epidemiológica deben ser asesorados por psicólogos y expertos en salud ocupacional y gerentes de riesgos laborales en el área.

- Físicos e infraestructurales

En cuanto a las actividades de recolección de información, transformación del lugar de trabajo, concientización y capacitación, y difusión de

programas de vigilancia epidemiológica, debe usar carteles, correos electrónicos, folletos, cartillas y otros métodos utilizados por las universidades, para este propósito. Ubicar un espacio en la universidad para capacitación, conferencias y otras actividades de gestión encomendadas.

- Presupuesto

La universidad pública investigada debe establecer un presupuesto para permitir la implementación y el desarrollo de las actividades planificadas y organizadas en el programa, así como para implementar las medidas correctivas y los métodos de control necesarios para el diagnóstico y la intervención. El presupuesto debe incluirse en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **Implementación del programa vigilancia epidemiológica de factores psicosociales**

### ***Actividades a desarrollar***

El plan de monitoreo epidemiológico se lleva a cabo bajo el ciclo de PHVA, porque es crucial en este proceso y en diferentes etapas, lo que puede mejorar el manejo de las condiciones sociales y psicológicas. Para el trabajo y la salud, las siguientes etapas del plan se explican en detalle de la siguiente manera:

#### **1. Necesidad de implementar el programa de vigilancia epidemiológica**

Para lograrlo, se deben considerar los siguientes puntos:

- Las normas vigentes en Colombia sobre seguridad y salud en el trabajo y en el riesgo psicosocial.
- Identificación de peligros, su valoración y evaluación de riesgos.
- Medición del clima organizacional
- Condiciones específicas de salud y estrés de los trabajadores.
- Presentar quejas y acoso laboral
- Ausentismo causado por afecciones psicosociales.

#### **2. Directrices e intervención psicosocial**

Para diagnosticar los factores de riesgo psicosocial, debe comenzar siguiendo estos pasos:

- Compromiso de los directivos de la universidad y apoyo a los trabajadores para llevar a cabo las actividades de mejora necesarias.
- Intervención de las condiciones psicosociales, también personas afectadas por estos factores o que desean ser intervenidas.
- Las intervenciones deben realizarse en todas las disciplinas...

### **3. Diagnóstico psicosocial caracterizado por la protección del riesgo**

El diagnóstico de los factores o afecciones psicosociales se realizará en dos etapas: el diagnóstico real de la universidad debe realizarse para llevar a cabo las actividades que se considerarán en el diagnóstico, como la revisión de documentos se deben registrar los aspectos o perfiles sociodemográficos, de salud, físicos, estructurales y funcionales de la organización. Además, se pueden registrar todas las condiciones de fortaleza o protectoras que pueden ser dañinas en cualquier momento y traer molestias y estrés a los trabajadores afectando la salud física y mental. Los siguientes son los documentos necesarios para el diagnóstico inicial:

- Matriz de peligros, tanto de factores de riesgo, como de factores de riesgos psicosociales.
- Informe sobre el proceso de intervención psicosocial realizado
- Describir los objetivos de la dependencia
- Perfiles de oficio
- Resultados de encuesta de clima organizacional
- Entrevista con personal de recursos humanos
- Entrevista a jefes
- Entrevista a trabajadores escogidos al azar
- Observación directa
- Documentos procesos de gestión humana
- Procesos de selección
- Programa de inducción y formación del personal
- Sistema de evaluación del desempeño
- Procedimientos de gestión del cambio
- Procedimientos de comunicación
- Manuales de convivencia, comportamiento y resolución de conflictos

- Política para prevenir el consumo de sustancias psicoactivas
- Programa de salud dirigido por los trabajadores
- Procedimientos para manejar quejas y acoso en el lugar de trabajo
- Registros de capacitación en procedimientos de seguridad
- Bases de datos de ausentismo
- Bases de datos de accidentalidad
- Diagnóstico de condiciones de salud
- Informes de exámenes de ingreso, periódicos y de egreso
- Informes de evaluaciones de puesto
- Estudios de puesto de trabajo realizados
- Informes de convivencia
- Otros sistemas de vigilancia epidemiológica

La revisión de los documentos proporcionados en el informe general sobre el estado de la organización, como el progreso de ella y el estado actual de los problemas psicosociales internos y externos que pueden ser perjudiciales para los trabajadores. Identificar las acciones o tareas que la universidad establece para estos riesgos con el fin de modificarlos y eliminar o reducir los riesgos existentes, teniendo en cuenta los recursos disponibles para la intervención de la institución. Además, se debe analizar el comportamiento de estos factores a lo largo del tiempo. Diseñar estrategias para la organización como resultado de la intervención.

La segunda etapa corresponde al diagnóstico psicosocial a nivel intralaboral y extralaboral, así como a las condiciones psicosociales existentes en la entidad. En esta etapa se utilizarán el Formulario A y B desarrollados por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Javeriana en el (2010). La aplicación del formulario debe tener contenido técnico y presentar su consentimiento informado para abordar la población de estudio y alcanzar un nivel aceptable de participación. Los cuestionarios preguntarán sobre las siguientes situaciones individuales:

- Condiciones Intralaborales
- Condiciones extralaborales
- Condiciones Individuales

En esta etapa, surge el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y la evaluación del estrés. Los expertos analizarán esto y permitirán medidas de promoción y prevención a nivel general.

Así mismo, se deben identificar los casos de contagios por COVID19 en las diferentes áreas de las empresas y poder intervenirlos psicosocialmente, una vez detectada la enfermedad se debe hacer acompañamiento individual y familiar.

#### **4. Identificación de áreas y dimensiones**

De acuerdo con la información obtenida del diagnóstico, para cada área y dimensión de evaluación, se determinará el área con el mayor riesgo psicosocial, por lo tanto, en el proceso de afectar el riesgo, el grupo de perfil de prioridad debe identificarse por área, etc. El propósito es enfocarse en estrategias de intervención. Por lo tanto, buscando utilizar los recursos necesarios y suficientes. Además, de acuerdo con el cronograma recomendado, se registran los comportamientos de prevención de riesgos a nivel psicosocial evaluados en cada área.

Se debe hacer un análisis de las áreas y se deben caracterizar y tener en cuenta el número de trabajadores, frecuencia e intensidad de exposición, características del lugar, espacio y circunstancias especiales condiciones de los trabajadores con mayor vulnerabilidad, como edad, patología pulmonar, cardíaca o inmunosupresora.

#### **5. Información sobre condiciones de salud y trabajo**

Una vez que se hayan implementado los procedimientos de vigilancia epidemiológica, se establecerá una base de datos para registrar toda la información sobre salud prioritaria y condiciones de trabajo. El diagnóstico se basa en datos sobre salud, sociodemografía y estado ocupacional.

Para recopilar esta información, se puede usar:

- Los resultados del diagnóstico psicosocial.
- Base de datos de ausentismo
- Base de datos de accidentes
- Diagnóstico de salud
- Informes de exámenes de ingresos y egresos
- Informe de evaluación del puesto de trabajo.

- Información sociodemográfica.
- Investigación de puestos de trabajo realizados.
- Informe de convivencia
- Otros sistemas de vigilancia epidemiológica.

La información proporcionada se utiliza para identificar el estado del programa y definir su prioridad. Teniendo en cuenta los datos recopilados, el análisis y la subdivisión de las áreas que se han llevado a cabo para proporcionar información completa sobre protección de la salud, las acciones tomadas incluyen: talleres de fortalecimiento personal, autoestima, habilidades de aprendizaje (manejo del estrés, inteligencia emocional), se deben hacer inspecciones preventivas en el sitio de trabajo y exámenes clínicos preventivos realizados por EPS.

De acuerdo con el estado de salud de los trabajadores, se debe realizar reubicación laboral de los trabajadores, por lo que se deben implementar y monitorear estrictamente las medidas de bioseguridad. Además, Se debe detectar que los trabajadores infectados son la principal fuente de contaminación; para ello, se debe reducir o prevenir la propagación de enfermedades infecciosas generadas por la fuente, utilizando mascarillas, aislando al trabajador, promoviendo la higiene respiratoria, identificando e investigando casos y persona de contacto.

## **6. Herramientas para evaluar áreas prioritarias**

Una vez que se realiza un diagnóstico y se detecta la escala de riesgos altos y muy altos encontrados en diferentes áreas de intervención, se puede utilizar la herramienta de evaluación cualitativa proporcionada por el equipo de evaluación de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de Protección Social, Universidad Javeriana, 2010). Estas herramientas le brindan información sobre las áreas de riesgo y los problemas de alcance descubiertos durante la aplicación del cuestionario inicial. De esta forma, los expertos pueden detectar la fuente de riesgo para intervenir directamente. Estos métodos permiten a los trabajadores participar directamente y comenzar a tomar intervenciones específicas de la fuente, factores causales o contribuyentes.

El desarrollo de estos instrumentos tiene un protocolo específico guiado por el mismo conjunto de instrumentos que posee la batería, y debe ser realizado por un psicólogo profesional. Los trabajadores que participan en

el trabajo deben ser escogidos al azar del área de estudio y deben firmar su consentimiento informado de antemano. En la tabla 40 se muestran las herramientas cualitativas para dicha evaluación, son las siguientes:

**Tabla 40.** Herramientas para evaluar cualitativamente factores de riesgos psicosociales

Herramientas para evaluar cualitativamente factores de riesgos psicosociales

Dimensiones afectadas	Instrumentos
Relación con los colaboradores	Entrevista semiestructurada
Retroalimentación del desempeño	Grupo focal
Relaciones sociales en el trabajo	
Características del liderazgo	
Control y autonomía	Entrevista semiestructurada
Uso de habilidades y conocimientos	
Participación y manejo del cambio	
Capacitación	
Claridad de rol	Análisis psicosocial de puesto de trabajo
Demandas de jornada de trabajo	
Consistencia de rol	
Demandas de carga mental	
Exigencias de responsabilidad de cargo	
Influencia trabajo en extralaboral	
Demandas cuantitativas	
Análisis psicosocial de puesto de trabajo	
Demandas emocionales	
Demandas ambientales esfuerzo físico	
Reconocimiento y compensación	Grupo focal
Recompensas derivadas pertenencia	

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

## 7. Aplicación de otros instrumentos en zonas afectadas

Las fuentes de información adicionales o complementarias son opcionales y pueden proporcionar información para la información a través de herramientas de evaluación especializadas que pueden proporcionar información sobre el grado de participación de los trabajadores.

Estas herramientas son proporcionadas por la caja de herramientas del protocolo de intervención y pueden seleccionarse de acuerdo con las necesidades actuales.

Las siguientes herramientas se pueden usar según sea necesario:

En la tabla 41 se señalan las siguientes herramientas que se muestran tienen sus propios derechos de autor y están creadas y compiladas por el administrador de riesgos profesional positiva, por lo que solo pueden usarse en el marco de este plan de vigilancia epidemiológica; y gracias a sus respectivos autores.

**Tabla 41.** Otras herramientas para evaluar los riesgos

Dimensiones	Instrumentos
Condiciones de salud	Encuesta de morbilidad sentida
Condiciones de salud	Cuestionario de salud de Goldberg
Retroalimentación del desempeño	Cuestionario de comunicación intraorganizacional
Relaciones sociales en el trabajo	Cuestionario de Leymann y/o test de nivel de comunicación con el personal
Demandas de jornada de trabajo	Escala sofism y/o epworth
Características del liderazgo	Cuestionario para valorar capacidad de liderazgo y/o lista de chequeo de liderazgo
Demandas de carga mental	Escala de síntomas subjetivos de fatiga y/o escala de valoración de la fatiga
Demandas emocionales	Test de maslach burnout inventory
Demandas ambientales esfuerzo físico	Escala de síntomas subjetivos de fatiga y/o escala de valoración de la fatiga
Estrés	Test de creencias irracionales / test de estrategias de afrontamiento

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

Frente al COVID19 se deben establecer grupos de apoyo y colaboradores para cumplir con todas las medidas preventivas y de promoción, así mismo, se deben promover conductas seguras para evitar contagios.

## 8. Elaborar controles administrativos

Usando toda la información proporcionada hasta ahora, se propuso desarrollar intervenciones opcionales que deberían apuntar a controlar las fuentes y el control administrativo. En esta etapa, el psicólogo recopila toda

la información, la analiza y propone medidas administrativas para facilitar la intervención de los factores de riesgos psicosociales, la implementación de cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y otros procesos han llevado al desarrollo de planes de capacitación que han determinado la prioridad de las áreas bajo condiciones de riesgo psicosocial. Las etapas posteriores pueden ser adecuadas para trabajadores de bajo y muy bajo riesgo.

En este punto, se tiene en cuenta el establecimiento de lugares y políticas claras para la prevención y control de infecciones y detectar a tiempo a través de pruebas de laboratorios rápidas e identificar casos e implementar medidas adecuadas de prevención y control de infecciones (p. Ej. Prevención y control de COVID-19), mediante procedimientos de detección temprana, organización de servicios, etc.

### 9. Mesas de juntas laborales para métodos de controles administrativos

Su objetivo principal es tomar decisiones para mejorar la organización. En este espacio, se han desarrollado medidas de control administrativo para modificar las condiciones laborales internas afectadas. Estas mesas están de acuerdo con las áreas de interés para la alta gerencia y las entidades para expandir la información sobre los factores prioritarios para intervenir dentro de la empresa, además, para evitar los riesgos psicosociales, controlar la fuente que genera los factores de riesgos psicosocial y el comportamiento organizacional de los trabajadores. Todo esto ha llevado al desarrollo de intervenciones preliminares, que pueden ser el objetivo de la discusión y organización de las partes interesadas en este proceso. Por tal razón, las medidas propuestas se deben incorporar al plan de acción para mejorar las condiciones intralaborales de los trabajadores.

Las alternativas administrativas que se pueden estudiar (en base a las pautas de intervención psicosocial y las estrategias activas emitidas por el Ministerio de Trabajo en 2016). Ver tabla 42:

**Tabla 42.** Alternativas para controlar riesgos administrativos

Dimensión	Control administrativo
Relación con colaboradores	Fortalecer el liderazgo
Retroalimentación de rendimiento	Fortalecer el liderazgo
Relaciones sociales en el trabajo.	Actividades de integración
Características de liderazgo	Fortalecer el liderazgo
Control y autonomía.	Para ser definido

Uso de habilidades y conocimientos.	Trabajo rico
Participa y gestiona el cambio	Gestión del cambio
Curso de entrenamiento	Fortalecer el proceso de capacitación.
Claridad del personaje	La consistencia del rol como pilar de desempeño
Necesidades de jornada laboral	Protocolo para prevenir y controlar la fatiga
Consistencia de rol	Fortalecer el proceso de inducción.
Demanda de carga mental	Fortalecer los procesos cognitivos.
Impacto del trabajo en el trabajo externo	Conciliación del medio ambiente dentro y fuera del laboratorio.
Demanda cuantitativa	Gestión de la carga de trabajo
Necesidades emocionales	Gestión de la demanda emocional
Requisitos ambientales	Modificación del entorno
Reconocimiento y compensación	Gestión de la identidad social
Reconocimiento y compensación	Gestión de la identidad social

**Fuente:** Ministerio de Protección Laboral (2010). Batería de evaluación de riesgos psicosocial

## 10. Construcción y desarrollo de actividades formativas.

La estrategia de control se define desde la fuente en la mesa ejecutiva, complementada por un proceso de sensibilización y capacitación especial, con el objetivo de mejorar los recursos de afrontamiento más allá de la capacidad de desarrollo social y emocional de los trabajadores. Ver tabla 43:

**Tabla 43.** Actividades formativas

<b>Programa</b>
Coaching y liderazgo emprendedor
Trabajo humanizado
Prevención del síndrome repentino
Inteligencia emocional
Manejo del estrés
Necesidades diarias
Familia segura
Salud mental
Planes de carrera y jubilación
Identificar los riesgos correctamente.
Psicología del consumidor
Desarrollo de capacidad general

**Fuente:** Elaboración propia

Es importante que los trabajadores participen de todas estas actividades formativas para que tenga una mejor calidad de vida tanto en su trabajo como a nivel familiar.

### 11. Clasificar acciones que promuevan, prevengan e interfieran la promoción de la salud frente a los riesgos

Estas actividades tienen como objetivo fortalecer y desarrollar la salud de los trabajadores en el sitio de trabajo. Ver tabla 44:

**Tabla 44.** Acciones para la promoción de la salud

Acciones sobre la salud	
Acciones de promoción de la salud	<p>Promover actividades educativas, deportivas, de entretenimiento y culturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover un estilo de vida saludable.</li> <li>• Gestión eficaz del tiempo.</li> <li>• Desarrollar y fortalecer la resiliencia en el entorno laboral.</li> <li>• Entrenamiento de ansiedad y estrés.</li> <li>• Promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en el trabajo.</li> </ul>
Acciones sobre los efectos de salud	
Acciones sobre los efectos en salud	<p>Prevencción primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover actividades educativas, deportivas, de entretenimiento y culturales.</li> <li>• Promover un estilo de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática en situaciones de ansiedad.</li> </ul>
	<p>Gestión efectiva del tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El papel de los gerentes en la prevención y el manejo del estrés.</li> <li>• Prevenir el consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Desarrollar y fortalecer la resiliencia en el entorno laboral.</li> <li>• Entrenamiento de ansiedad y estrés.</li> <li>• Promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en el trabajo.</li> </ul>
	<p>Prevencción secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de asistencia al trabajador.</li> <li>• Actividades de preparación de pensiones.</li> <li>• Promover actividades educativas, deportivas, de entretenimiento y culturales.</li> <li>• Promover un estilo de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática en situaciones de ansiedad.</li> <li>• Gestión eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejora de las condiciones laborales psicosociales participativas.</li> <li>• Prevenir el consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Atención de crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> <li>• Entrenamiento de ansiedad y estrés.</li> </ul>

Prevención terciaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
----------------------	--

**Fuente:** Elaboración propia

Igualmente, estas actividades tienen como objetivo de establecer acciones para promocionar y prevenir los factores de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Ver tabla 45:

**Tabla 45.** Acciones para la promoción de los factores de riesgos psicosociales

<b>Acciones sobre los factores psicosociales</b>			
Acciones para promover factores psicosociales protectores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el apoyo social en la organización.</li> <li>• Aprovechar al máximo las habilidades personales.</li> <li>• Promover la calidad de las relaciones familiares.</li> <li>• Promover actividades educativas, deportivas, de entretenimiento y culturales.</li> </ul>		
Acciones sobre los factores de riesgo	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Intervención primaria</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del cambio.</li> <li>• Diseñar y fortalecer programas de capacitación de trabajadores.</li> <li>• Gestión de turnos de trabajo.</li> <li>• Inducción e inducción.</li> <li>• Rol claro como el pilar del desempeño.</li> <li>• Construya a la persona adecuada para el trabajo.</li> <li>• Trabajo rico.</li> <li>• Promover mecanismos formales de comunicación.</li> <li>• Gestión de la carga de trabajo.</li> <li>• Administrar descansos durante el trabajo.</li> <li>• Optimizar las habilidades de relación y comunicación.</li> <li>• Participación efectiva en grupos de trabajo.</li> <li>• Comentarios de seguimiento y gestión.</li> <li>• Coordinar el ambiente de trabajo interno y adicional.</li> <li>• Implementar un modelo de oficina remota.</li> <li>• Mejora de las condiciones laborales psicosociales participativas.</li> <li>• El papel de los gerentes en la prevención y el manejo del estrés.</li> </ul> </td> </tr> </table>	Intervención primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del cambio.</li> <li>• Diseñar y fortalecer programas de capacitación de trabajadores.</li> <li>• Gestión de turnos de trabajo.</li> <li>• Inducción e inducción.</li> <li>• Rol claro como el pilar del desempeño.</li> <li>• Construya a la persona adecuada para el trabajo.</li> <li>• Trabajo rico.</li> <li>• Promover mecanismos formales de comunicación.</li> <li>• Gestión de la carga de trabajo.</li> <li>• Administrar descansos durante el trabajo.</li> <li>• Optimizar las habilidades de relación y comunicación.</li> <li>• Participación efectiva en grupos de trabajo.</li> <li>• Comentarios de seguimiento y gestión.</li> <li>• Coordinar el ambiente de trabajo interno y adicional.</li> <li>• Implementar un modelo de oficina remota.</li> <li>• Mejora de las condiciones laborales psicosociales participativas.</li> <li>• El papel de los gerentes en la prevención y el manejo del estrés.</li> </ul>
Intervención primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del cambio.</li> <li>• Diseñar y fortalecer programas de capacitación de trabajadores.</li> <li>• Gestión de turnos de trabajo.</li> <li>• Inducción e inducción.</li> <li>• Rol claro como el pilar del desempeño.</li> <li>• Construya a la persona adecuada para el trabajo.</li> <li>• Trabajo rico.</li> <li>• Promover mecanismos formales de comunicación.</li> <li>• Gestión de la carga de trabajo.</li> <li>• Administrar descansos durante el trabajo.</li> <li>• Optimizar las habilidades de relación y comunicación.</li> <li>• Participación efectiva en grupos de trabajo.</li> <li>• Comentarios de seguimiento y gestión.</li> <li>• Coordinar el ambiente de trabajo interno y adicional.</li> <li>• Implementar un modelo de oficina remota.</li> <li>• Mejora de las condiciones laborales psicosociales participativas.</li> <li>• El papel de los gerentes en la prevención y el manejo del estrés.</li> </ul>		

Intervención secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una estrategia de respuesta.</li> <li>• Rotación laboral.</li> <li>• Servicios de asistencia al trabajador.</li> <li>• Información sobre salud, pensiones, vivienda, educación, finanzas familiares y fondos de compensación familiar.</li> <li>• Promover la calidad de las relaciones familiares.</li> <li>• Actividades de preparación de pensiones.</li> <li>• Atención de crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> <li>• Desarrollar y fortalecer la resiliencia en el entorno laboral.</li> <li>• Entrenamiento de ansiedad y estrés.</li> <li>• Promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en el trabajo.</li> </ul>
-------------------------	--

**Fuente:** Elaboración propia

## **12. Identificación y tratamiento de casos prioritarios**

Las actividades de intervención que asumen colectivamente riesgos psicosociales conducen al trabajo individual. Esto implica identificar y tratar casos monitoreados epidemiológicamente para tomar medidas de mejora y prevenir nuevos casos. A continuación, se enumeran los tipos de casos y cómo se manejan,

Es esencial, analizar los tipos de casos que se encuentran en la tabla 46, con el fin de intervenirlos.

## **13. Indicadores del programa de vigilancia epidemiológica.**

Para los resultados y el impacto del programa de vigilancia epidemiológica, se han establecido indicadores, que pueden utilizarse para evaluar el cumplimiento, la cobertura, los resultados y la efectividad ver tabla 47.

## **14. Valoración del programa**

Para el programa de vigilancia epidemiológica se debe realizar una revisión anual y cada revisión debe desarrollar un plan de acción para mejorar continuamente el plan, y debe realizarse seguimiento. Si la evaluación es favorable desde la perspectiva del estado psicosocial, se deben establecer otros objetivos, que se mantengan en mejoramiento continuo.

## **15. Puesta en marcha del ciclo PHVA en las actividades a desarrollar**

Las rectorías de las universidades públicas deben revisar cada año la idoneidad, adecuación y efectividad del programa. Alineados con las políticas y objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud laboral. Como

**Tabla 46.** Intervención de casos prioritarios

<b>Tipo de caso</b>	<b>Definición</b>	<b>Condiciones definitorias</b>	<b>Tratamiento</b>
Expuestos	Todos los trabajadores que realizan funciones dentro de la entidad.	Realizar actividades para entidades que están expuestas.	Diagnóstico psicosocial. Actividades permanentes de prevención y promoción a gran escala.
Caso sospechoso	Los trabajadores expuestos a factores psicosociales tienen un nivel de riesgo alto o muy alto en las dimensiones evaluadas en el diagnóstico psicosocial, o aumentan las condiciones psicosociales de interés para el procedimiento (la ausencia de trabajo puede estar relacionada con el estrés y/o psicológico. Factores sociales, dificultades de convivencia, historial médico (asesoramiento psicológico).	1 – Evaluar las dimensiones de Riesgo alto o muy alto 2-Antecedentes de salud de interés	Complemente la aplicación del instrumento (opcional). Verifique el historial de salud que pueda estar relacionado con factores psicosociales (discapacidad, absentismo, quejas concurrentes, etc.). Talleres dirigidos que cubran capacitación en habilidades y fortalecimiento personal y manejo del estrés.
Caso probable	Los trabajadores expuestos a factores psicosociales tienen un riesgo psicosocial alto o muy alto en las dimensiones evaluadas o tienen una situación psicosocial que ha generado preocupaciones sobre el plan (la ausencia puede ser difícil de coexistir con el estrés y / o factores psicosociales, La historia del asesoramiento psicológico)), que también existe.	1 - Evaluar las dimensiones de Riesgo alto o muy alto 2- Antecedentes de salud de interés	Consulta médica preventiva por parte de las EPS. Se recomienda proporcionar servicios psicológicos a nivel individual, psicosocial preventivo. Inspección psicológica preventiva, seminarios dedicados sobre capacitación de habilidades, fortalecimiento personal y manejo del estrés.
Caso confirmado	El diagnóstico clínico del trabajador es de naturaleza mental o física y puede estar relacionado con los factores psicosociales detectados, o su investigación correspondiente (un protocolo para determinar el origen patológico del estrés) confirma la relación causal con la exposición de factores de riesgo psicosocial.	Clasificación de enfermedades laborales.	Implementar recomendaciones y seguimiento periódico a las mismas.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 47. Indicadores del PVE**

Dimensión	Indicador	Objetivo	Meta	Fuente	Periodicidad	Definición
Cumplimiento o conformidad	Actividades de cumplimiento	Evaluar la implementación de actividades basadas en el contenido planeado	80%	CRONOGRAMA	SEMESTRAL	Número de actividades realizadas durante el período / Número de actividades planeadas por cada aspecto durante el período * 100
Cobertura	Cobertura del PVE	Proporción de sujetos PVE que satisfacen necesidades específicas. En otras palabras, la proporción de trabajadores que participan en el programa.	Reducción del 30%	Primer resultado de medición (línea de base) contra una posterior (referencia)	Anual (sujeto a la aplicación del diagnóstico psicosocial realizado a través de la encuesta)	Número de trabajadores por nivel de riesgo alto o muy alto en cada uno de los dominios, dimensiones en el período actual / Número de trabajadores en niveles de riesgo alto y muy alto en cada dominio, dimensión en el período anterior * 100
Resultado	Efectividad – reducción del nivel de riesgo	Determine el impacto de clasificar el grado de riesgo para los trabajadores y las regiones. Siempre debe compararse los resultados de un período a otro.	Reducción del 30%	Resultados de una primera medición (línea de base) contra una posterior evaluación.	Anual (sujeto a la aplicación del diagnóstico psicosocial mediante encuesta)	Número de trabajadores por nivel de riesgo alto o muy alto en cada uno de los dominios, dimensiones en el período actual / Número de trabajadores en niveles de riesgo alto y muy alto en cada dominio, dimensión en el período anterior * 100
Resultado	Incidencia	Determinar la aparición de nuevas enfermedades en la población durante un período de tiempo.	Establecer una línea de base a partir de la cual se produzca una reducción del 10%	Sistema de información	Anual	Número de casos nuevos confirmados en el período evaluado / Número total de trabajadores expuestos durante el mismo período *100

Dimensión	Indicador	Objetivo	Meta	Fuente	Periodicidad	Definición
Resultado	Prevalencia	Determinar la frecuencia de los eventos de salud en un momento específico.	Establecer una línea de base a partir de la cual se produzca una reducción del 10%	Sistema de información	Anual	Número de casos confirmados / Número total de trabajadores expuestos * 100
Efecto	Ausentismo	Determine la gravedad del evento de salud relacionado con el momento de ocurrencia. Evaluar el número de eventos (ausencias debido a posibles impactos relacionados con factores de riesgo psicosocial)	Obtener una línea de base	Sistema de información	Semestral	Número de ausencias por alteraciones relacionadas con riesgo psicosocial en el periodo evaluado / Número total de trabajadores expuestos durante el mismo periodo * 100
Efecto	Ausentismo	Determine la gravedad del evento de salud relacionado con el momento de ocurrencia. Evaluar el número de eventos (ausencias debido a posibles impactos relacionados con factores de riesgo psicosocial)	Obtener una línea de base	Sistema de información	Semestral	Número de días de ausencia por alteraciones relacionadas con riesgo psicosocial en el periodo evaluado / Número total de trabajadores expuestos durante el mismo periodo * 100

Fuente: elaboración propia

se mencionó anteriormente, en cualquier caso, el programa debe revisarse anualmente para realizar las mejoras y ajustes apropiados. En el proceso de mejora continua, es importante formular medidas de promoción e intervención para promover e intervenir los factores de riesgos psicosociales y su influencia relacionadas con las etapas y composición del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). Se mencionan a continuación a través del PVE:

### **1. Planear**

- Asegurar que se sigan las premisas básicas de promoción,
- Prevenir e interferir con los factores de riesgo psicosocial y su impacto.
- Identificar la necesidad de promover, prevenir e interferir con los factores de riesgos psicosociales y su influencia.

### **2. Hacer**

#### **Competencias**

- Competencia, formación y sensibilización.
- Construya a la persona adecuada para el trabajo.
- Uso completo de las habilidades y destrezas personales.
- Diseñar y fortalecer programas de capacitación de trabajadores.

#### **Hacer**

#### **Comunicación, participación y consulta**

- Optimizar las habilidades de relación y comunicación.
- Promover mecanismos para comunicarse.
- Inducción e inducción.
- Participación efectiva en grupos de trabajo.
- Información sobre salud, pensiones, vivienda, educación, finanzas familiares y fondos de compensación familiar.
- Participar en la mejora de las condiciones sociales y psicológicas de trabajo.

#### **Hacer**

#### **Estrategia de cambio**

- Gestión del cambio.

- Desarrollar una estrategia de respuesta.
- Rotación de trabajo.
- Administrar descansos durante el trabajo.
- Promover el apoyo social en la organización.
- Gestión de la carga de trabajo.
- Gestión de turnos de trabajo.
- Optimizar las habilidades de relación y comunicación.
- Coordinación del entorno laboral interno y externo.
- Servicios de asistencia al trabajador.
- Implementar un modelo de oficina de teletrabajo.
- Promover la calidad de las relaciones familiares.
- Actividades de preparación de pensiones.
- Promover actividades educativas, deportivas, de entretenimiento y culturales.
- Promover un estilo de vida saludable.
- Técnicas para la desensibilización sistemática en situaciones de ansiedad.
- Gestión eficaz del tiempo.
- Mejora de las condiciones laborales psicosociales participativas.
- El papel de los gerentes en la prevención y el manejo del estrés.
- Prevenir el consumo de sustancias psicoactivas.
- Atención de crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Desarrollar y fortalecer la resiliencia en el entorno laboral.
- Entrenamiento para el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en el trabajo.

## **Hacer**

### **Responsabilidades, funciones, autoridades.**

- Rol claro como el pilar del desempeño.
- Aprobación y ejecución por parte de la rectoría el Plan de trabajo Anual

- Aprobación y ejecución por parte de la rectoría del Programa de capacitación
- Enriquecimiento de trabajo
- Monitorear y retroalimentación la gestión.

### **3. Verificar**

- Definir la estructura, el proceso y los indicadores de resultados de acuerdo con los objetivos de la acción, y especificar el método de cálculo, la persona responsable y el período.
- Retroalimentar los resultados de la acción a las partes relevantes.
- Retroalimentar los resultados de la acción a las partes interesadas.
- Medidas de seguimiento en el informe de rendimiento del plan SG-SST de colegios y universidades

### **4. Actuar**

Lleva a cabo acciones preventivas y correctivas, en el plan de trabajo anual y programa de capacitación dirigidas para la mejora continua para promover, prevenir e intervenir los factores psicosociales y su impacto, para garantizar la continuidad de las acciones que han demostrado ser efectivas y para modificar las acciones que no han logrado los resultados deseados.

## **Discusión y Conclusión**

### ***Discusión***

En este estudio se determinó el estrés laboral del personal administrativo de la universidad pública del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha del Departamento de La Guajira. Los resultados indican un alto riesgo de síntomas físicos, que incluyen dolor de cuello y espalda, tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlceras pépticas, acidez de estómago, problemas digestivos o de colon, dolores de cabeza y enfermedades respiratorias, a veces manifestadas como exceso de trabajo. Información confirmada por Pando-Moreno, Gascón-Santos, Varillas-Vilches, y Aranda-Beltrán (2019), donde señalan que toda la sintomatología presentada ante una reacción del estrés está relacionada con el deterioro de su desempeño personal en el lugar de trabajo, con la calidad reducida de la atención general, la baja eficiencia, disminución de la capacidad de su ocupación, baja iniciativa, bajo interés y pérdida de responsabilidad, están relaciona-

dos con el trabajo, como también el pensamiento estereotipado y la atención insuficiente por parte de la organización encargada del bienestar y cuidado de sus trabajadores.

Asimismo, Uribe (2015), señala que el estrés es una reacción desencadenada automáticamente por el cuerpo y, dependiendo de su reacción, puede o no hacer frente a su situación, esto debido a los síntomas físicos, se requiere una intervención inmediata porque hay gerentes, profesionales, técnicos y asistentes que manejan una carga de trabajo alta, lo que puede afectarlo a nivel psicológico y cognitivo, más cuando la capacidad de cada persona afronta el estrés de manera diferente. Confirmando lo dicho por Puspa, Budiyantha y Agustedia (2020), donde indican que el estrés no resuelto puede conducir al llamado “agotamiento”, una condición mental y emocional, y al esfuerzo físico provocado por el estrés continuo. Además, un aspecto básico de esta situación es que el estrés laboral puede tener un impacto negativo en el desarrollo de las funciones de los trabajadores, según Bruges, López y Socarras (2020). Igualmente, Agarwa, Brooks y Greenberg (2020), manifiestan que la resistencia personal está relacionada con el aumento de la satisfacción laboral y compromiso organizacional, por lo que los empleados resistentes también pueden desempeñarse mejor en un ambiente de trabajo positivo, a pesar de manejar un estrés alto, sin embargo, el manejo que le dan resultan en beneficios tanto personales, profesionales y familiares.

En cuanto a los síntomas de los comportamientos sociales, intelectuales y ocupacionales, y los síntomas psicoemocionales, se encuentra que, en un riesgo menor, sin embargo, estos resultados deben tratarse con precaución, porque en cualquier momento pueden tener el efecto contrario, causando serios problemas a los trabajadores. Confirmando lo dicho por MacHe, et al. (2020), en donde señala que es importante centrarse en la capacidad que puede tener el individuo al desconectarse mentalmente al salir del lugar de trabajo, considerado un poderoso indicador de salud mental, entre la conexión de los factores de estrés y el desapego psicológico del trabajo, por lo que la evaluación baja de estos trabajadores es acertada.

Llegado a este punto, es fundamental que en la actualidad los empleados sean resistentes y puedan superar adversidades que se le están presentando, porque la sintomatología presentada actualmente, no solo se da por el trabajo que realiza sino que muchos síntomas están siendo generados por la pandemia o sindemia COVID19, según el MinTic (sf) señalan que

los factores que representan el mayor riesgo y afectan la productividad y la salud de las personas son los traslados largos de la casa al trabajo y viceversa, extendidas jornadas laborales, pocas relaciones interpersonales fuera del horario laboral y poco tiempo libre para compartir en familia o realizar otras actividades, todo esto está conllevando al agotamiento y síndrome de Burnout, el cual, debe ser una alerta para los directivos de las instituciones educativas y más que todo del orden superior.

### ***Conclusión***

Desde la perspectiva del estrés, este libro identifica los factores de riesgo psicosocial que afectan a los empleados de la universidad, así como los síntomas físicos calificados en muy alto riesgo y alto riesgo que se encuentran afectando la salud de algunos trabajadores, por lo que se deben utilizar otras herramientas de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial, que son de tipo cualitativo, para así poder profundizar en los resultados obtenidos, con el fin de indagar más y lograr controlar y reducir los peligros psicosociales a lo que están expuestos estos funcionarios por su jornada laboral. En cuanto a los síntomas de comportamiento social, intelectuales y ocupacionales; y síntomas psicoemocionales, un grupo de empleados de la misma área su evaluación fue de riesgo bajo, estos trabajadores también deben estar dentro de las acciones que se planean en el programa de vigilancia epidemiológica psicosocial.

A la vista de los resultados obtenidos, el área de estudio debe ser intervenida de inmediato para poder tomar decisiones a través de planes de acción que mejoren los síntomas que afectan su desarrollo funcional. Además de lo anterior, es necesaria la intervención de salud ocupacional y talento humano para analizar sus respectivas funciones y el clima laboral que pueda perturbar el desempeño y motivación de estos trabajadores.

Para dar cumplimiento en el último objetivo se debe realizar el programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, estableciendo todos los requerimientos exigidos por la normatividad colombiana con la resolución 2646 de 2008 y la resolución 2404 de 2019, abriendo campo para establecer nuevas herramientas para evaluar los factores de riesgo psicosocial, y la manera de cómo intervenirlos de acuerdo a los protocolos propuestos y teniendo en cuenta varias fases. Con el fin de intervenir los grupos que se encuentran en riesgo muy alto y alto, así también en los grupos valorados en riesgo moderado, bajo y muy bajo, todas las trabajadoras deben ser in-

tervenidas y se deben tomar las medidas correspondientes de acuerdo con los requisitos de este programa.

Los síntomas y tipos de estrés mencionados en este libro, deben tener presente que es necesario luchar para mantenerlos controlados y darles una mejor seguridad y bienestar a sus empleados. Por lo que se debe realizar un diagnóstico y según los resultados se intervengan, con el fin de mantener una población saludable y dispuesta a enfrentar todos estos riesgos de manera positiva.

Otro aspecto importante es el espiritual. Muchas personas ponen su confianza en un ser supremo, en donde sus creencias y su fuerza están estrechamente relacionadas con sus vidas. Es importante guiar sus emociones de esta manera para sentirse cómodos. Otros usan otros medios para sentirse mejor y pensar en sí mismos. Sintiendo confortados, todo esto es muy importante para un buen estado espiritual y emocional del individuo.

Finalmente, el estrés positivo permite enfocarse en metas personales, familiares y sociales. Además, esto no significa que las personas no estarán bajo mucha presión, pero pueden manejar mejor las condiciones de estrés. Una vez superada esta presión, la gente volverá a su estado normal, mientras que otros no podrán superar este estrés. Por tanto, puede agravarse y convertirse en estrés negativo, agudo o incluso crónico.

En la actualidad, la pandemia COVID19 ha afectado el estado emocional de muchos trabajadores, por lo que es necesario que se concentren en analizar los signos y síntomas que presentan para que se pueda intervenir sin que perturbe su vida personal, laboral y familiar. Ante lo desconocido, deben enfrentarse a su propia respuesta al estrés y analizar las debilidades y miedos que padecen. Si no tienes conocimientos, debes buscar ayuda, pero no se debe aislar por completo, ya que esto puede ser contraproducente a nivel emocional y psicológico, el apoyo familiar es efectivo en este proceso y su fortaleza espiritual y la confianza en sí mismo harán un cambio en su mente viéndose reflejado en sus dimensiones físicas, mentales, emocionales y sociales.

## **Terminología**

**Batería para Evaluación de factores de riesgo psicosociales:** Un conjunto de herramientas para identificar y evaluar los factores de riesgos psicológico y social, intra y extra laboral y personal.

**Condiciones de salud:** Conjunto de variables objetivas y autoinformadas que conducen a condiciones físicas, psicológicas y socioculturales que determinan los contornos sociodemográficos y de morbilidad de la fuerza laboral.

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al ejecutar una tarea encaminada a la elaboración de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Impacto o efectos de la salud:** Cambios que pueden manifestarse por síntomas o signos subjetivos, aislados o mediante diagnóstico clínico.

**Impacto o efecto en el trabajo:** Cambios en el entorno laboral y los resultados del trabajo. Estos incluyen ausentismo, accidentes, pérdida de trabajo, falta de motivación, disminución del rendimiento y un entorno laboral negativo.

**Evaluación objetiva:** Utilizando estándares y métodos técnicos reconocidos a nivel nacional, los expertos evalúan el trabajo y el estado de salud.

**Evaluación subjetiva:** Evalúe el trabajo y el estado de salud en función de la impresión y experiencia del trabajador.

**Experto:** Psicólogo con un título de posgrado en salud ocupacional y una licencia válida para los servicios de psicología ocupacional

**Factores de riesgo:** Posibles causas o condiciones que pueden causar enfermedades, lesiones o daños.

**Factores de riesgo psicosocial:** La identificación y evaluación de las condiciones psicosociales tienen un impacto negativo en la salud de los trabajadores o del trabajo.

**Fuente generadora:** En el caso del agente de riesgo biológico SARS-CoV-2, La principal fuente de propagación son las personas. De acuerdo a su estado de salud frente al COVID-19 y las personas con las que interactúa pueden ser: COVID19 sano / asintomático o sospechado o confirmado.

**Protectores psicológicos:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar de los trabajadores.

**Proyecto:** Consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas cuyas fechas de inicio y finalización se basan en requisitos específicos (incluyendo restricciones de tiempo, costo y recursos).

**Vigilancia de salud ocupacional o vigilancia epidemiológica de salud ocupacional:** Para la prevención, incluye la recolección continua, sistemática, análisis, interpretación y difusión de datos. La vigilancia es esencial para planificar, implementar y evaluar los planes de salud y seguridad en el trabajo, controlar las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo, el absentismo y proteger y mejorar la salud de los trabajadores.



## Bibliografía

- Agarwa, B., Brooks, S., & Greenberg, N. (2020). The Role of Peer Support in Managing Occupational Stress: A Qualitative Study of the Sustaining Resilience at Work Intervention. *Workplace Health and Safety*, 68(2). doi:DOI: 10.1177/2165079919873934
- Aguilar, E. (2013). *Estudio diagnóstico y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo*. México: Universidad Autónoma .
- Bruges, D., López, D., & Socarras, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas. *Espacios*, 41(25). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Cladellas-Pros, R., Castelló-Tarrida, A., & Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Salud pública*, 20(1). doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n1.53569>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MacGrawHill.
- Hinkle, L. (1974). The concept of stress. 5(4), 335-57. Retrieved from <https://doi.org/10.2190/91DK-NKAD-1XP0-Y4RG>
- MacHe, S., Servaty, R., & Harth, V. (2020). Flexible work arrangements in open workspaces and relations to occupational stress, need for recovery and psychological detachment from work. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15(1). doi:10.1186/s12995-020-00258-z
- Marcilla, T. (2010). Los Riesgos Psicosociales. 85(2), 167-174. Retrieved from <https://recyt.fecyt.es/index.php/DY/article/view/8807/0>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: MinSalud.
- MinTic. (sf). El teletrabajo: una estrategia para disminuir el riesgo psicosocial. *GOV CO*. Retrieved from <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Blogs/5105:El-teletrabajo-una-estrategia-para-disminuir-el-riesgo-psicosocial>
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., & Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Cubana de Medicina General Integral*, 33(3). Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000300007)

- OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Mexico.
- OIT. (2016). *Seguridad y Salud en el Trabajo. Labadmin/OSH*. Ginebra: OIT.
- OPS. (sf). Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). Retrieved from <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Osler, W. (1910). Las conferencias de Lumleian sobre angina de pecho. *Lancet*, 1, 696-700 839844, 974-977.
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 2. Retrieved from <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712>
- Puspa, D., Budiyantha, & Agustedia. (2020). The role of interpersonal communication in moderating the effect of work competence and stress on employee performance. *Accounting*(6). Retrieved from homepage: [www.GrowingScience.com/ac/ac.html](http://www.GrowingScience.com/ac/ac.html)
- Resolución 2404. (2019). se adopta Batería de Instrumentos para Evaluación Factores Riesgo Psicosocial, Guía Técnica General para Promoción, Prevención e Intervención Factores Psicosociales, sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y otras disposiciones. *Diario Oficial No. 51.023 de 23 de julio*. Retrieved from <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/noticias/resolucion-2404-del-2019/>
- Resolución 2646. (2008). Por la cual se establecen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de patología por estrés. *Diario oficial N°47.059 de 23 de julio*.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature*, 138, 32.
- Selye, H. (1946). El síndrome de adaptación general y las enfermedades de adaptación. *Revista de Endocrinología Clínica*, 6, 117-230.
- Tamayo, & Tamayo. (2010). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Uribe, P. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Villalobos, G. (2014). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio de la Protección Social, Bogotá. Retrieved from [http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria\\_riesgo\\_psicosocial\\_1.pdf](http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf)

ISBN 978-958-5178-50-2



9 789585 178502