

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ D.C.

CAMILO ANDRÉS ARIAS CIFUENTES
FELIPE POLANCO ROJAS
MAURICIO ARTURO BRIGANTE MOGOLLÓN

ASESOR TEMÁTICO
ÁLVARO GIOVANNI GONZÁLEZ

ASESOR METODOLÓGICO
LUIS ANDERSSEN VERA

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA BOGOTÁ
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Bogotá, D.C.

2009



**TRABAJO DE GRADO
ACTA DE SUSTENTACIÓN
No. 20091020-003**

En la Universidad de San Buenaventura, Bogotá, D.C., siendo las 11:00 A.M. horas del día 16 del mes 10 del año 2009, se realizó la sustentación del Trabajo de grado titulado:

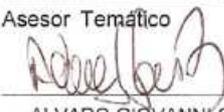
"FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA BOGOTÁ D.C.".

Cuyos autores son:

Nombre y Apellido	Código y C.C.		Facultad o Programa
Camilo Andrés Arias Cifuentes	20051158024	1075652604	Psicología
Mauricio Arturo Brigante Mogollón	20033050003	80814628	Psicología
Felipe Polanco Rojas	20051158028	80101050	Psicología

Como uno de los requisitos para optar por el título PSICÓLOGO, respectivamente.

Los asesores del trabajo de grado fueron:

<p>Asesor Metodológico</p>  ANDERSSEN VERA MALDONADO C.C. 88156348	<p>Asesor Temático</p>  ALVARO GIOVANNI GONZÁLEZ HERRERA C.C. 79802887
---	--

Una vez finalizada la evaluación de ésta sustentación, el trabajo aquí relacionado obtuvo la calificación de **ACEPTADO**

Los jurados fueron:


 DIANA CAROLINA RUBIO LEÓN
 C.C. 52772896


 ANDERSSEN VERA MALDONADO
 C.C. 88156348

Observaciones: _____

En constancia de lo cual se firma y se sella en la ciudad de Bogotá, D.C.


 NOHELIA HEWITT RAMIREZ
 DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Bogotá, D.C.

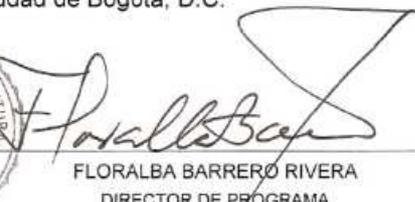

 FLORALBA BARRERO RIVERA
 DIRECTOR DE PROGRAMA



Tabla de Contenido

Resumen, 6
Marco De Referencia, 8
Justificación, 33
Pregunta, 35
Objetivos, 35
Definición De Variables, 36
Método, 39
Tipo de Estudio, 39
Participantes, 39
Instrumentos, 40
Consideraciones Éticas, 41
Procedimiento, 42
Resultados, 44
Discusión, 56
Referencias, 62
Apéndices, 69

Índice de tablas

Tabla 1: porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica edad en el grupo 31 a 40 años de edad, 44

Tabla 2: porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica antigüedad en el grupo de 0 a 5 años de antigüedad, 45

Tabla 3: porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica cargo en la ocupación de auxiliar, 46

Tabla 4: porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica formación académica, 47

Tabla 5: estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica género, 51

Tabla 6: estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica cargo, 52

Tabla 7: estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica Nivel de estudios, 54

Tabla 8: estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica antigüedad, 55

Índice de figuras

Figura 1: diferencias en los géneros en cuanto a grupos con mayor cantidad de integrantes pertenecientes al grupo de 31 a 40 años de edad, 45

Figura 2: diferencias en los géneros en cuanto a grupos con mayor cantidad de integrantes pertenecientes al grupo de 0 a 5 años de antigüedad, 46

Figura 3: diferencias en los géneros en cuanto a grupos con mayor cantidad de integrantes pertenecientes al grupo de auxiliares, 47

Figura 4: diferencias en los géneros en cuanto a grupos con mayor cantidad de integrantes pertenecientes a los grupos de técnico y postgrado, 48

Figura 5: resultados cuestionario de identificación de riesgos psicosociales, 49

Figura 6: diferencias en los géneros en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial, 51

Figura 7: diferencias en los cargos en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial, 53

Figura 8: diferencias en los niveles de estudio en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial, 54

Índice de Apéndices

Apéndice A: cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial, 70

Apéndice B: consentimiento informado para participantes en la identificación de factores de riesgo psicosocial, 73

Apéndice C: carta de invitación para la aplicación del instrumento, 75

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ D.C.

Camilo Arias, Mauricio Brigante & Felipe Polanco*

Giovanni González**

Anderssen Vera***

Resumen

Esta investigación buscó describir los factores de riesgo psicosocial en trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá, por medio de un estudio de tipo descriptivo; inicialmente se desarrolló una revisión documental con el objetivo de definir diferentes condiciones situacionales que aumentan o disminuyen la probabilidad de crear un riesgo laboral; en segunda instancia se aplicó a 140 empleados administrativos de la Universidad San Buenaventura Bogotá el cuestionario de identificación de riesgos, con el fin de identificar algunos factores de riesgo psicosocial que pueden constituirse en factores de riesgo para la salud de los trabajadores. Posterior al pertinente análisis de resultados, se evidenció una alta frecuencia en los factores (T3) *Control, Oportunidad de Desarrollo de Habilidades* y (T4) *Control, Autonomía sobre el Contenido del Trabajo*, y, con una frecuencia moderada se encontraron los factores (T2) *Exigencias Psicológicas, Volumen de Trabajo*, (T5) *Participación en las Decisiones de la Unidad* y (T7) *Apoyo Emocional de los Compañeros*.

Palabras Claves: factores de riesgo psicosociales, estrés y organización.

* Estudiantes de pregrado de la facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura

** Psicólogo, director de trabajo de grado

*** Psicólogo, asesor metodológico de trabajo de grado

Abstract

This investigation looked to describe the factors of psycho-social risk in administrative workers of the University of San Buenaventura Bogota, by means of a study of descriptive type; initially, was developed a documentary revision with the aim of defining different situational conditions that increase or diminish the probability of creating a labor risk; in second instance the questionnaire of risk identification was applied to 140 administrative employees of the University San Buenaventura Bogota, with the purpose of identify some present factors of psycho-social risk in the workers of the institution. Subsequent to the pertinent analysis of results, demonstrated a high frequency in the factors (T3) Control, Opportunity of Development of Abilities and (T4) Control, Autonomy on the Content of the Work, and, with a moderate frequency were the factors (T2) Psychological Exigencies, Volume of Work, (T5) Participation in the Decisions of the Unit and (T7) Emotional Support of the Companions.

Key words: Psychosocial risk factors, stress and Organization.

Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores Administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá D.C.

Durante gran parte del siglo XX la salud fue comprendida como la ausencia de enfermedad; desde el modelo biomédico, se entendía como algo que es preciso conservar, se presentaba como una necesidad que debía responder a agresiones puntuales con el fin de facilitar una cura. (Labrador, Muñoz y Cruzado, 1990).

Tiempo después, hacia la década de los cuarenta con la consolidación de la Organización Mundial de la Salud, (OMS), se empieza a ver la salud como un estado que involucra factores de tipo biológico, personal y social. (WHO, 1998).

La OMS entiende la salud como el completo estado de bienestar biopsicosocial auto percibido, y se refiere al adecuado funcionamiento de las dimensiones biológicas, psicológicas y sociales del individuo, mas no meramente a la ausencia de dolencias o enfermedad (WHO, 1998).

Es a partir de esta definición que se empieza a tomar en cuenta la importancia del aspecto psicológico en el campo de la salud, se establece así un nexo inmediato entre la psicología como disciplina científica y el estudio del proceso *salud - enfermedad*. A la psicología y en particular a la psicología de la salud, le interesa esencialmente el análisis, la explicación y la comprensión de lo que la persona hace (Flórez, 2007).

La psicología de la salud se encarga del estudio de los factores de la salud (bienestar) y la enfermedad, en términos de evaluación, prevención e intervención; ésta misma, ha logrado desarrollos notables en el estudio de temas como: el impacto del estrés en el bienestar de la persona, la psiconeuroinmunología, el desarrollo de instrumentos para medir variables biopsicosociales, la adherencia terapéutica, el desarrollo de programas de intervención a nivel de prevención de la salud y los tratamientos psicoterapéuticos. (Flórez, 2007).

La psicología de la salud se centra principalmente en el estudio de los estilos de vida, entendidos como el conjunto de hábitos de comportamiento que constituyen factores de protección para la salud o factores de riesgo de

enfermedad, es decir, hábitos que protegen y mejoran la salud y hábitos que constituyen riesgos de enfermedad o de disfunción en general (Flórez, 2007).

Desde esta perspectiva, se entiende que existen condiciones situacionales y contextuales que aumentan o disminuyen la probabilidad de que se presenten problemas de salud, a estas condiciones se les denomina factores psicosociales. Este concepto es una de las variables tenidas en cuenta para identificar los elementos que producen el estrés laboral.

Los avances en la psicología de la salud, han permitido el desarrollo de diferentes tipos de estudios, entre los que se destacan los procesos de medición y evaluación de los factores que se constituyen en riesgos para la enfermedad o la disfunción en general. Los factores de riesgo psicosocial se entienden como aquellos aspectos organizativos del contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos. (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000).

Para comprender las causas que generan el riesgo psicosocial se hace necesario tener en cuenta que el hombre no vive aislado, sino que se encuentra en continua interacción con sus semejantes, por tanto es incuestionablemente social. En las interacciones humanas, las diferentes partes se relacionan de tal manera que una influye en la actitud que la otra asumen. Los hombres tienen que cooperar unos con otros, debido a que poseen restricciones individuales, y deben formar organizaciones que les permitan alcanzar propósitos que únicamente con el esfuerzo individual no podría conseguir (García Valerio, 2008).

Las organizaciones laborales se definen como entidades que se estructuran con elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, para proporcionar bienes y/o servicios, esto a cambio de un precio que les permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. (Chiavenatto, 1992).

García Valerio (2008), establece que la organización es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico. Mientras que Chiavenato (1992), plantea que una

organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas.

Para esta investigación se parte de entender que una organización es un grupo de personas que trabajan en forma coordinada para lograr un fin en común. Así mismo el concepto de trabajo es definido como cualquier tipo de actividad que tiene como fin generar algún producto o servicio (García Valerio, 2008).

Es importante tener en cuenta, que los primeros aportes para el estudio de las organizaciones no provienen del campo de la psicología, esta disciplina ha empezado a influir en este campo desde hace poco tiempo, abordándolo desde una perspectiva que se enfoca en la forma en que las organizaciones laborales influyen en las actitudes y conductas de los individuos y los grupos; esta rama o escuela de la psicología es conocida como psicología del trabajo o de las organizaciones la cual tiene como función encontrar los recursos o estrategias para que el individuo tenga una mejor calidad de vida en su lugar de trabajo, teniendo presente que éste hace parte de un núcleo social (pares, subordinados, superiores, etc) y debe integrarse de manera armoniosa al mismo. (Muchinsky, 1994).

Para abordar el tema de las organizaciones se han tenido en cuenta tres teorías.

La teoría clásica, se centra principalmente en las relaciones estructurales dentro de la organización; comienza identificando los elementos básicos para después estudiar cómo podrían estructurarse para alcanzar sus objetivos. Los cuatro elementos que ésta teoría propone son: a) un sistema de actividades diferenciadas, es decir, que cada organización debe estar compuesta por unas actividades y funciones que se llevan a cabo en su interior; b) el segundo elemento son las personas, ya que estas son las que realizan las actividades y funciones de la organización; c) en tercer lugar se encuentra la cooperación hacia una meta, donde las personas pueden lograr una unidad de propósitos en la consecución de un objetivo común; y por último d) el factor de la autoridad, este se establece por medio de la relación superior-subordinados, dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen sus metas (Muchinsky, 1994).

Los elementos identificados por la teoría clásica se estructuran bajo cuatro principios básicos: el principio funcional, que plantea que las organizaciones deberían dividirse en unidades que realicen las mismas funciones, al hacer esta división se establecen áreas claras de especialización que mejoran el rendimiento total de la organización y permite una mayor facilidad en la supervisión y control de las actividades. (Muchinsky, 1994).

El principio de escalonamiento, establece que cada área tiene una cadena de mando, la cual se va reduciendo hasta el presidente de la organización, cada superior tiene un nivel inferior a su mando y así sucesivamente, de esta forma solo uno impartirá las órdenes al nivel anterior y cada superior le impartirá las órdenes al nivel inferior, para que solo exista una sola voz, disminuyendo la fragmentación que se crea al dividir las áreas. (Muchinsky, 1994).

El tercer principio es la Cadena/personal, este principio propone que existen dos funciones distintas en una organización, las de cadena y las de personal, las primeras son aquellas funciones que se encargan de hacer los productos que las organizaciones tienen como finalidad; y las segundas son aquellas que se encargan de la supervisión o trabajos de apoyo para las funciones de la cadena. Por último el principio de extensión del control el cual crea dos tipos de organizaciones: cuando el supervisor tiene pocos subordinados en una organización se considera una organización de tipo piramidal, y si un supervisor tiene varios subordinados se considera una organización de forma plana (Muchinsky, 1994).

Esta teoría es considerada un poco anticuada en las nuevas visiones que hay de las organizaciones, sin embargo sus principios siguen considerándose como parte de las estructuras de las organizaciones actuales (Muchinsky, 1994).

La segunda teoría es la Neoclásica; llamarla teoría es una denominación que algunos han considerado errónea, pues argumentan que no tiene la formalidad de una corriente teórica, sino más bien corresponde a un reconocimiento de temas psicológicos conductuales que ponen en tela de juicio la rigidez de algunos planteamientos sociológicos en relación a los cuatro principios de la teoría clásica (Kompier & Levi, 1994).

Los neoclásicos plantean que la división del trabajo causa una interdependencia entre las distintas áreas, que no es relevante para las personas y crea un ambiente de monotonía en las actividades realizadas. Por esta razón ellos proponían una visión un poco más humanista y menos rígida del principio funcional del que hablaban los clásicos (Kompier & Levi, 1994).

Frente al principio de escalonamiento, los neoclásicos dicen que aunque es cierto que hay una relación directa entre el supervisor y el subordinado, en una organización existen otros focos personales que ordenan su funcionamiento y que influyen en las conductas del empleado (Kompier & Levi, 1994).

El principio de cadena/personal fue el que más discutieron los neoclásicos; ya que si bien de manera teórica es muy fácil establecer la distinción de cadena- personal, en la práctica estas distinciones ya no son tan fáciles de visualizar. Para explicar esto se puede dar el ejemplo de una organización de detergentes en la cual el propósito es la creación de su producto, sin embargo si no se hace propaganda el producto no se vende y la organización no sobrevive; la pregunta es ¿qué tipo de función es la del área comercial? Los neoclásicos demostraron que hay funciones de apoyo, y que sin ellas no funcionarían las organizaciones, no saldría el producto, así que no se podría considerar de segundo orden como lo planteaban los clásicos (Kompier & Levi, 1994).

Frente al número de subordinados de cada supervisor los neoclásicos proponen que lo importante es analizar la capacidad de dirigir del supervisor y el liderazgo que tengan los subordinados; es decir las habilidades de manejo de personal y la autonomía con que trabaje cada empleado aumenta o disminuye el número de empleados a cargo que puede tener cada supervisor (Muchinsky, 1994).

La tendencia actual, que es el postulado teórico sobre el que se desarrolla esta investigación, es la teoría moderna. Esta ve a las organizaciones como un conjunto de sistemas que están interrelacionados entre sí, estableciendo una relación de tal manera que si algo afecta a un sistema los demás se ven afectados también. Esta teoría afirma que un sistema organizacional se compone de 5 partes: la primera parte es el

individuo, que trae consigo sus expectativas, habilidades y experiencias; la segunda es la organización formal que establece la estructura del sistema; la tercera son los grupos pequeños los cuales permiten la interacción de los individuos facilitando su adaptación al sistema; la cuarta son los estatus y roles que están dentro de una organización definiendo las funciones de cada individuo; y por último, la quinta parte hace referencia al espacio físico y al nivel de tecnología que caracteriza la organización (Muchinsky, 1994).

Estas cinco partes del sistema organizacional se unen mediante unas redes de comunicación efectiva que permiten la coordinación de los sistemas dentro de la organización, y se alejan de las líneas formales de autoridad.

Cual sea el modelo utilizado por una empresa, se debe tener presente que debe haber un estado de bienestar regular por parte del empleado, ya que si no es así, se pueden presentar inconvenientes en el desarrollo de este mismo dentro de la organización; una de las consecuencias más frecuentes cuando no se encuentra un estado de bienestar en el empleado es el estrés, por esto es importante comprender este concepto para estudiar algunos de los funcionamientos no adecuados en la organización (Chiavenatto, 1992).

El estudio del estrés ya es antiguo, se pueden encontrar raíces en distintas etapas de la historia. La formulación más clara del concepto tuvo lugar en el siglo XVII por un trabajo del físico Robert Hooke (1660) citado por Alonso-Fernández en 1997, en el cual se concibe el estrés como la relación entre la carga externa ejercida sobre un objeto y la deformación experimentada por el mismo, dependiendo el resultado de las propiedades estructurales del objeto y de las características de la fuerza externa. Este planteamiento realizado desde la física manifiesta el carácter interactivo del concepto. La palabra estrés se aplica a los seres humanos en el siglo XVIII para aludir al estado de resistencia ofrecido frente a las influencias extrañas. Por otro lado para la lengua inglesa el término *stress* se utilizó inicialmente para referirse a un contexto social y, posteriormente, en la física y en la industria metalúrgica, refiriéndose a un apremio o fuerza ejercida sobre algún objeto, provocando una tensión (Alonso-Fernández, 1997).

Hans Selye (1936), citado por Barragán Baracaldo en 1997, introduce el término estrés como un síndrome específico constituido por cambios inespecíficos del organismo, inducidos por las demandas que se le hacen. Inicialmente el estudio del estrés se desarrolla a partir de los trabajos de Selye (1936) como un término novedoso y relevante en la Medicina. Él consideró la respuesta de estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas de carácter hormonal que tienen lugar por la activación del eje hipotálamo-hipófiso córtico suprarrenal, con la correspondiente elevación de la secreción de corticoides y del eje simpático-médulo-suprarrenal, así como la reacción a estímulos inespecíficos.

Hans Selye (1936), citado por Barragán Baracaldo en 1997, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba presentaban síntomas comunes y generales que eran independientes de la enfermedad que cada uno padecía, estos síntomas como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros, llamaron su atención y los denominó como el síndrome de estar enfermo.

El agente desencadenante del estrés es un elemento que atenta contra el equilibrio del organismo, incrementando la necesidad de reequilibrarse. Según Selye (1936), citado por Alonso-Fernández en 1997, el estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga; dicha respuesta puede ser de tipo psicológico (mental) o fisiológico (física/orgánica). Sin embargo el estrés implica cualquier factor que actúe interna o externamente, al cual se hace difícil adaptarse; este produce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona con el fin de mantener un estado de equilibrio, dentro de sí mismo y con su ambiente externo.

Uno de los modelos más reconocidos en el campo de la Psicología fue el propuesto por Lazarus en 1966, citado por McGrath en 1970, el cual hace énfasis en los factores psicológicos del estrés mediante diversas variables que tienen lugar en el proceso (las demandas y exigencias del medio externo e interno, los recursos del propio sujeto y el grado de satisfacción que experimenta). En esta época el estrés se conceptualizó como un desequilibrio sustancial entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del organismo, considerándolo como una respuesta

negativa e intrínseca, ignorando su carácter adaptativo capaz de aportarle recursos al sujeto.

El estrés se plantea como un fenómeno transaccional, en él existe una percepción de desbalance prolongado en el tiempo, entre las demandas ambientales y los recursos de afrontamiento de la persona. Por lo tanto el estrés no es solamente el ambiente por sí mismo, ni sólo el resultado de características personales, sino que depende de un tipo particular de interacción entre la persona y el ambiente (Lazarus, 1966).

Desde esta perspectiva se plantea que en el proceso del estrés hay cuatro elementos importantes y necesarios de explicar: la percepción de desbalance, las demandas ambientales, los recursos de afrontamiento de las personas y la prolongación del tiempo (Moreno Zuluaga, 2008).

En la percepción de desbalance las personas necesitan percibir equilibrio entre las exigencias, demandas o situaciones de la vida y su capacidad para enfrentarlas. La percepción de desbalance no depende ni de la situación por sí misma, ni de las características independientes de la persona; razón por la que diferentes personas se podrían enfrentar a la misma situación y cada uno la valoraría de manera distinta: algunas personas percibirán desbalance y otras no. Esta percepción de desbalance entre las demandas exigidas por el ambiente y las capacidades para responder a ellas, depende básicamente de la valoración cognitiva. (Lazarus y Folkman, 1984).

De acuerdo con Lazarus y Folkman en 1984 existen dos tipos de valoración: la valoración primaria y la valoración secundaria. La primera es aquella en la que el individuo valora cómo la situación influye en su bienestar, de esta manera puede valorar una situación como irrelevante, positiva o estresante. La segunda es aquella en la que el individuo evalúa los recursos disponibles para afrontar la situación.

Para que exista un desbalance, las personas deben percibir que lo que el ambiente les está exigiendo es mayor a lo que pueden dar o con lo que pueden responder. Esto quiere decir que la percepción de desbalance no se da por las demandas objetivas sino por cómo las personas perciben dichas demandas; lo que depende de cómo las personas valoran que ésta situación influye en su bienestar. (Casado Carreño, 2002).

Lazarus y Folkman en 1984 sostienen que se pueden identificar tres tipos de valoración primaria: irrelevante, benigno-positivo y estresante. Irrelevante es cuando la situación a la que la persona se enfrenta no tiene ninguna implicación para su bienestar, de manera que en dicha transacción no hay nada que ganar ni nada que perder (Lazarus y Folkman, 1984). Bienestar-positivo es cuando un encuentro preserva o aumenta el bienestar del individuo o promete hacerlo; esta valoración se caracteriza por emociones placenteras tales como júbilo, amor, felicidad, regocijo o tranquilidad, las cuales disminuyen algunos de los efectos psicológicos negativos asociados con las emociones negativas. La valoración primaria estresante la desglosamos a continuación, ya que es la más pertinente para el desarrollo de la discusión sobre las implicaciones del estrés en la salud. (Folkman y Moskowitz, 2000).

Para que una persona perciba una situación como estresante, se deben tener en cuenta la existencia de tres posibilidades:

Que valore la situación como daño/pérdida, en estos casos la persona ya ha tenido algún daño o alguna pérdida, por ejemplo, una enfermedad incapacitante, perder el trabajo o perder a alguien especial.

La valoración de una situación como amenaza, esta concierne a daños o pérdidas que aun no han tenido lugar, pero anticipan un posible daño, por lo que generalmente se acompaña de emociones negativas tales como miedo, angustia y ansiedad.

El reto, el percibir una situación como reto se relaciona fuertemente con la amenaza, en la medida en que ambas producen una movilización para afrontar la situación. Valorar una situación como amenaza implica daños o pérdidas que aun no han tenido lugar pero que se pueden predecir, mientras que la valoración de una situación como reto se centra en las posibles ganancias que una persona puede obtener sobre su bienestar.

La diferencia básica entre los dos últimos tipos de valoración es que la primera se focaliza en el daño potencial, mientras que la segunda se centra en la ganancia potencial de la transacción. De esta manera, a diferencia de la amenaza, un reto se acompaña de emociones positivas y dentro de condiciones estresantes cuando las emociones negativas predominan, las emociones positivas pueden dar un descanso psicológico de

modo que la persona puede seguir afrontando la situación sin sentirse agotada, y además recuperando un poco los recursos que va perdiendo durante el periodo de estrés (Casado Carreño, 2002).

Desde la perspectiva de Lazarus (1966) citado por Casado Carreño en 2002, el afrontamiento es considerado como cualquier respuesta que se da ante el desbalance, con el fin de disminuir la percepción del mismo; esta respuesta puede ser o no ser eficaz. Cuando la persona percibe que tiene recursos suficientes para enfrentar una situación, no habrá un proceso de estrés; por el contrario, si las personas sienten que dichos recursos no son suficientes para afrontar la situación van a comenzar un proceso de estrés, el cual terminara en el momento en que la persona ya no siga percibiendo el desbalance, ya sea porque encontró la forma de solucionarlo, porque la demanda ambiental simplemente desapareció o porque su valoración de la situación cambió.

De esta manera entrar o no en un proceso de estrés también depende en gran medida de la evaluación que los individuos hagan sobre qué se puede y se debe hacer ante la situación que se les presenta; es decir, de la valoración secundaria. (Lazarus y Folkman, 1984).

La valoración secundaria es un complejo proceso evaluativo que tiene en cuenta cuales opciones de afrontamiento están disponibles, la posibilidad de que una opción de afrontamiento específico funcione como se espera, y la posibilidad de que uno pueda usar una estrategia particular o un grupo de estrategias de manera efectiva (Lazarus y Folkman, 1984).

El tiempo es un factor muy importante, pues la duración del desbalance entre demandas y recursos de afrontamiento marca la diferencia entre activación y estrés. Esto es, en el momento en el que se percibe el desbalance, se produce una activación en la cual nuestro cuerpo se prepara para afrontar la situación (Casado Carreño, 2002). Por ejemplo, cuando se están presentando parciales finales en la universidad se percibe un desbalance entre todo lo que exigen y la capacidad que se tiene para cumplir con dichas exigencias, por lo cual el cuerpo se activa y se puede trabajar eficazmente, mucho más y mejor que antes.

Si la activación se prolonga en el tiempo puede traer graves consecuencias para la salud, se puede sentir mayor cansancio, dolor de

cabeza o dolores musculares, y muchas personas pueden desarrollar enfermedades como gastritis o migraña (Casado Carreño, 2002).

Se concluye que, es posible decir que el estrés es la incapacidad del individuo de responder ante ciertas demandas del medio, y siendo esto así, los individuos se pueden ver expuestos a estas exigencias en cualquier entorno, incluso dentro de sus lugares de trabajo, por lo tanto existe una forma específica del estrés dentro de estas áreas el cual es llamado estrés laboral

Para esta investigación, se consideraron dos modelos predominantes acerca del concepto de estrés laboral: el modelo americano de demanda control (apoyo social) desarrollado por Robert Karasek (1979) y el modelo alemán de esfuerzo recompensa elaborado por Johannes Siegrist. (2000).

El modelo de Demanda control fue desarrollado por Karasek en 1979; hasta esta época las investigaciones realizadas sobre tensión laboral tenían resultados contradictorios, debido a que en dichas investigaciones no había una clara separación entre las demandas laborales y la libertad de decisión. El modelo de Karasek (1979) postula que la tensión laboral no resulta de un solo aspecto del ambiente laboral; así, con el modelo él estudia la tensión en función de las demandas que el cargo exige y el control que el empleado tiene sobre esas demandas, también llamado libertad de decisión. De acuerdo con el modelo, la interacción entre las demandas exigidas por el trabajo y el control que el trabajador tiene sobre estas, predice la tensión psicológica. Así, para entender el modelo, es necesario aclarar el significado de: demandas laborales, control y tensión laboral (Sardiña, 2004).

Las demandas laborales son comprendidas como la carga mental que exige el trabajo, las más claras, dentro del modelo, son las que corresponden al tiempo (presión), al monitoreo, y a la resolución de los problemas (Sardiña, 2004).

El control se refiere a la libertad de decisión; es el control potencial que tiene el trabajador sobre sus tareas y su conducta durante su trabajo. Se entiende como la oportunidad del trabajador de usar y desarrollar habilidades en su trabajo, de ser creativo. En conclusión, puede entenderse

como la libertad que tiene el trabajador para decidir como cumple con las demandas de su trabajo (Sardiña, 2004).

La tensión laboral es el resultado de tener altas demandas y baja libertad en el trabajo; es producto del desbalance entre las demandas exigidas por el trabajo y el control que el trabajador tiene sobre dichas demandas, de manera que la interacción entre estos dos componentes predice la tensión psicológica. Es así que, cuando las demandas laborales altas se combinan con bajo control o libertad de decisión, existe mayor riesgo de presentar tensión psicológica, lo cual como se verá más adelante puede tener consecuencias en la salud de los individuos (Sardiña, 2004).

Sin embargo, las demandas no son por sí mismas una fuente de tensión, pues en este caso la libertad de decisión o control actuaría como un elemento moderador o modulador, es decir que, aunque las demandas psicológicas en el trabajo sean altas, si existe alto control sobre las mismas, el riesgo de desarrollar tensión disminuye y por el contrario el trabajador tendrá la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades (Sardiña, 2004).

Dentro del modelo de Karasek (1979), existen cuatro tipos de trabajos que pueden resultar de las diferentes combinaciones de las demandas y el control, estos son:

El trabajo de alta tensión. En este tipo de trabajos las demandas psicológicas son altas mientras que la libertad de decisión del trabajador sobre sus demandas es baja, presentando reacciones adversas de tensión psicológica, como pueden ser la fatiga, la ansiedad, la depresión y la enfermedad física, de modo que dentro de este grupo se encuentran los trabajadores con el bienestar psicológico más pobre y los mayores síntomas de enfermedades. (Sardiña, 2004).

El trabajo activo: en estos trabajos tanto las demandas como el control son altos, de manera que este tipo de trabajos incluyen las situaciones más retadoras, estas situaciones, aunque tienen alta intensidad de demandas, involucran al trabajador en actividades sobre las cuales el siente gran cantidad de control y la libertad de usar todas sus habilidades disponibles; es decir que en este trabajo se presentan las mayores oportunidades de adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas

habilidades, por esto mismo la motivación de los trabajadores aumenta. (Karasek, 1979).

El trabajo de baja tensión, también llamado trabajo relajado; en estos trabajos las demandas laborales son pocas mientras que la libertad de decisión es alta; dentro de este grupo, los trabajadores también se encuentran en bajo riesgo de desarrollar tensión psicológica y por lo tanto también existe un bajo riesgo de enfermedad ya que la libertad de decisión permite a los individuos responder a cada reto de manera óptima; sin embargo, este tipo de trabajos se prestan para el ocio, en este grupo los trabajadores cuentan con más recursos de los que se requieren y pueden sentir que sus capacidades se están desperdiciando. (Sardiña, 2004).

El trabajo pasivo. En éste tanto las demandas como el control son bajos; este trabajo es el problema psicosocial más grave de trabajo que se puede describir con el modelo, pues en este grupo los trabajadores no tienen que afrontar grandes exigencias, aunque tampoco cuentan con los recursos suficientes para hacerlo, de esta manera en este tipo de trabajo no se exige esfuerzo a las personas y mucho menos existe la posibilidad de que las personas desarrollen nuevas habilidades o adquieran nuevos conocimientos (Sardiña, 2004).

Las personas en trabajos que combinan altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, tienen mayor riesgo de desarrollar estrés, y como resultado mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, entre otras. (Karasek, 1979).

Este modelo abre la posibilidad de mejorar la salud mental relacionada con el trabajo sin sacrificar la productividad; es decir, abre la posibilidad a reorganizar la producción de una manera en la que se puedan reducir los riesgos de enfermedad relacionada con el estrés y al mismo tiempo aumentar los aspectos de la productividad asociados con la creatividad, el desarrollo de habilidades y la calidad (Karasek, 1979).

Otro modelo es el modelo esfuerzo-recompensa, desarrollado en 1996 por Siegrist. Este se fundamenta en que todos los contratos en la vida social, incluyendo el laboral, están basados en el principio de reciprocidad. Siegrist desarrollo esta propuesta con el fin de identificar las condiciones en

las que falla la reciprocidad en los contratos sociales y predecir los efectos del estrés laboral sobre el bienestar de los individuos (Siegrist, 2001).

La propuesta de Siegrist (1996) se focaliza en la reciprocidad del intercambio en la vida laboral, en donde el desbalance entre altos costos o esfuerzo gastado y bajas ganancias o recompensas recibidas se considera particularmente estresante, ya que este desbalance viola todas las expectativas sobre la reciprocidad y el adecuado intercambio en la vida social. Según el tipo de intercambio, pueden producirse efectos positivos o negativos en la salud y el bienestar, tanto físico como psicológico, de la persona. (Siegrist, 2001).

Desde el modelo de esfuerzo-recompensa se proponen tres tipos de intercambio que conllevan consecuencias negativas (Moreno Zuluaga, 2008):

a) La amenaza del intercambio. Un claro ejemplo es cuando un trabajador se entera de que va a haber un recorte del personal en la organización, entonces siente que el intercambio que tiene con la organización se encuentra en riesgo de terminar.

b) La exclusión del intercambio, que hace referencia a que el intercambio se termine completamente.

c) La falta de reciprocidad que es cuando el trabajador está esforzándose y cumpliendo satisfactoriamente con todas las tareas que le asignan en su trabajo, pero no está obteniendo una gratificación suficiente por lo que hace (Moreno Zuluaga, 2008).

Sin lugar a dudas, el estrés es uno de los problemas laborales más frecuentes en las empresas. Deseo una perspectiva conceptual, Seyle en 1936, citado por Lazarus y Folkman en 1984, postula que el estrés es una respuesta del organismo ante cualquier demanda que se le imponga, las cuales pueden ser de tipo psicológico, o fisiológico. No obstante, es de suma importancia considerar, que en el medio existen diversos factores, que ejercen una influencia para la adaptación de un sujeto a su contexto. (Lazarus y Folkman, 1984).

Frente a ello, los estudios realizados por Lazarus & Folkman (1984) demuestran que este tipo de respuestas de estrés, están conjuntamente guiadas por factores psicosociales, que interfieren en la adaptación de una

persona, haciendo que esta, produzca un aumento en el esfuerzo, con el fin de mantener un estado de equilibrio, dentro de si mismos y con su ambiente externo. (Lazarus y Folkman, 1984).

En este orden de ideas, la presencia de factores psicosociales ante la demanda de estrés, da a lugar a la existencia de diversas variables, que le ejemplifica a los sujetos una demanda y exigencia del medio externo e interno, en pro de su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1984).

Teniendo presente los anteriores modelos, y el efecto que tiene el estrés laboral sobre los individuos, se hará la respectiva argumentación de algunos de los muchos factores de riesgo psicosocial existentes a los cuales puede estar expuesto cualquier individuo de manera indiscriminada.

El conjunto de experiencias y percepciones del trabajador tiene una incidencia importante en el desarrollo de riesgos psicosociales. Así, tanto los aspectos externos y objetivos, como los internos y subjetivos, tienen un papel en la complejidad con la que se debe elaborar la evaluación. Es por esto que es importante tener en cuenta que los factores de riesgo psicosocial se clasifican en dos grandes áreas: por un lado se encuentra el ambiente o entorno objetivo, que es la dimensión colectiva y comprende lo relativo al ambiente físico – los materiales de trabajo, por ejemplo-, lo relativo a la organización y al contenido de tareas. Por otro lado se presentan las condiciones subjetivas, la dimensión individual, que es donde se generan los peligros concretos para la salud del trabajador; este entorno subjetivo o psicológico se ve influido por las características de la persona y la manera en la que entabla sus relaciones interpersonales. (U.G.T., 2006)

Al respecto, las investigaciones más recientes en los ambientes laborales, basan sus esfuerzos en focalizar a profundidad, los diferentes entornos y factores que están presentes en una empresa. Para esta investigación, a partir de una revisión teórica, se identificaron una serie de factores de riesgo psicosocial a los cuales pueden estar expuestos los seres humanos en su entorno laboral como son:

El ambiente físico de la prestación de los servicios, agrupa los factores del denominado medio o ambiente físico de trabajo, que están originados en el entorno del trabajador y que puedan influir en su confort o discomfort.

Dentro de éste existen cuatro sub-factores tales como: iluminación, ruido, ambiente térmico y espacio de trabajo. El sub-factor de la iluminación, se considera adecuado y correcto cuando se distinguen las formas, colores y los objetos en movimiento; a su vez, se entiende como adecuada la iluminación, cuando se aprecian los relieves que existan en las estructuras de una empresa, para que esto no produzca fatiga en el empleador. Al contrario, si se presentan ambientes inadecuados de época iluminación, se produce en la mayoría de los casos, excesiva fatiga y una reducción notoria de la focalización visual, aumentando de esta manera la tensión y disgusto. (U.G.T., 2006).

En este orden ideas se puede decir, que la iluminación juega un papel de importancia ya que esta permite en los trabajadores, espacios adecuados para el cumplimiento de sus funciones y como tal evita en alguna manera un aumento progresivo de accidentes laborales, sino se cuenta con las medidas necesarias para la misma (Schaufeli W., 1999).

Como segundo sub-factor, se presenta el ruido. Éste como tal es tomado como uno de los problemas más extendidos en el ambiente físico de trabajo, ya que este en mayor o menor medida afecta prácticamente a todos los trabajadores y, para un número importante de ellos, constituye una molestia. El ruido a su vez, sobre los conocidos efectos fisiológicos -pérdida progresiva de audición que produce, donde en algunos casos se dan efectos cardiovasculares. De esta forma se puede decir que una prolongada exposición afecta a la calidad del sueño y al equilibrio psíquico, afectando al comportamiento de la persona. Ahora bien, al concluir este factor, se puede decir, que este no sólo puede repercutir negativamente sobre el rendimiento sino también sobre la comunicación entre compañeros, aumentando de esta manera las situaciones de aislamiento y degradando las condiciones de trabajo (Schaufeli, 1999).

El ambiente térmico es el tercer sub-factor, dentro de éste factor, se encuentran tres aspectos fundamentales que influyen en la sensación de bienestar térmico: las condiciones ambientales, la actividad física y el tipo de ropa. En referencia a las condiciones ambientales, esta sensación estará determina por: la temperatura del aire, la temperatura relativa media, la humedad relativa y la velocidad del aire. La temperatura del cuerpo humano

debe mantenerse en torno a los 37°C. para conseguirlo, cualesquiera que sean las condiciones de temperatura y humedad en el entorno, debe establecerse un equilibrio entre la producción y la pérdida de calor corporal. Por lo tanto, se concluye que naturalmente no siempre será fácil fijar ese equilibrio, debido a que no hay condiciones térmicas que satisfagan a todas las personas que están en un mismo ambiente o entorno próximo. Así, las mayoría de las personas expuestas están de acuerdo al decir que hace frío o calor. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por tanto se puede decir en referencia a este sub-factor, que es causante de la pérdida de rendimiento laboral, debido a que el malestar térmico que se pueda presentar en una empresa, es un factor desencadenante del estrés laboral, en el cual el individuo al tratar de hacer sobre esfuerzos considerables para mantener un equilibrio, sus capacidades corporales no le permitirán adecuarse a estos cambios repentinos de climas térmicos (Schaufeli, 1999).

Por último, se encuentra el sub-factor referente a los espacios de trabajo donde se postula que si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo periodo de tiempo, además de trastornos físicos se puede generar estrés.

Siendo así, es vital considerar como estos sub-factores propuestos se encuentran en los ambientes laborales, y cómo la no implementación adecuada de los mismos, puede llevar al desarrollo de un estado de estrés laboral, debido a la organización inadecuada de trabajo que presente una determinada empresa (Schaufeli, 1999).

Como segundo factor se encuentran los problemas organizativos los cuales refieren que debido a una organización deficiente, o a una inespecificidad con respecto a la jerarquía de los cargos, las decisiones en asuntos cruciales se pueden ver truncadas, creando estados de ansiedad en el empleado (Hernández, Romero, González de Rivera, & Rodríguez-Abuín, 1997).

El respaldo insuficiente, que implica todo lo que tiene que ver con la deficiencia en la cantidad de personal auxiliar que pueda encontrarse a disposición del empleado, llevándolo a realizar tareas que se encuentran por debajo de su nivel de entrenamiento y competencia, quitándole así, el

tiempo que debería invertir en su trabajo. Esto se puede reflejar en situaciones como la digitación de informes, responder llamadas telefónicas, etc. Aunque estos eventos aparenten ser triviales, pueden causar irritaciones de importante efecto acumulativo. No solo interfieren en la eficacia del trabajo, sino que dejan a los individuos con el sentimiento de que sus habilidades profesionales están subvaloradas (Fontana, 1995).

Continuando con los factores se encuentra el modelo de relaciones laborales de una empresa, en el cual se postula la opción acogida primariamente por cada empresa para afrontar los cambios producidos en el mundo del trabajo, donde estos tienen una incidencia en el clima socio-laboral que se respira en la misma. (Resolución 2646 de 2008).

Es este sentido, se propone que es de suma importancia considerar en el medio laboral circunstancias como: tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa, tamaño de la empresa, grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión y expectativas de carrera profesional. Al tenerse presente estas apreciaciones, se puede decir que los ambientes laborales están creados bajo una organización adecuada en la que permiten considerar diversos aspectos que si no están dados de forma adecuada, pueden enlentecer el ritmo de su producción conllevando de esta forma al fracaso organizacional. (U.G.T., 2006).

Otro de los factores que esta presente en la organización es la escasez en los prospectos de posición, salario y promoción. Es bastante decepcionante que en el mundo occidental muchas de las personas con los trabajos más responsables en la sociedad (las profesiones de asistencia son un buen ejemplo, pero a menudo lo mismo se aplica a quienes se encuentran en las categorías más bajas en los negocios y la industria) obtengan las recompensas más bajas y tengan que laborar en las condiciones de trabajo más inadecuadas. Un buen salario y condiciones de trabajo adecuados no solo son valiosos en sí mismos (el buen salario ayuda a evitar el estrés de los problemas financieros, mientras que las condiciones de trabajo adecuadas promueven la eficiencia), también actúan como prueba tangible de que las personas valoran el trabajo que realiza el empleado. Por otra parte los buenos prospectos de promoción agregan mas a esta sensación de pertenecer a una profesión valorada, pero también

sirven como objetivos a largo plazo. Sin dichos objetivos, las personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones. Se vuelven agudamente conscientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento y, al final de cuentas, de su desesperación (Hernandez y cols, 1997).

El trabajar horas extras es un factor que esta presente en las organizaciones, lo cual es cansado y estresante en sí mismo. El cuerpo tiene un ritmo natural en el periodo de 24 horas llamado ritmo circadiano. Los intentos extremos de romper estos ritmos (como por ejemplo al cambiar de trabajo) o las fluctuaciones abruptas de un día a otro (por ejemplo, en la gente de negocios, en la policía y el personal de hospitales, quienes tienen que enfrentarse a crisis súbitas en todo momento) incitan al estrés tanto fisiológico como psicológico (Fontana, 1995).

El perfeccionismo es otro factor que se hace presente, este se refiere a la falta de satisfacción por parte del sujeto con respecto a la realización de su labor. En muchos casos esto se refleja en como el empleado no reconoce sus limitaciones y restricciones, por lo tanto no desarrollan criterios precisos de medición del éxito o del fracaso (Fontana, 1995).

Otro es el factor de la impotencia, en este caso, en el trabajo, la mayoría de las personas disfrutan al sentir que tienen cierto poder para influir en los acontecimientos, y al saber que sus preferencias personales y sus ideas para mejorar la eficiencia en el trabajo son escuchadas. El sentimiento de impotencia también es perjudicial para el sentido de posición y de valía personal, ya que produce niveles elevados de frustración (Sandín, 2003).

El desacuerdo frecuente con los superiores es otro factor que se puede presentar en la organización, en este factor el deterioro de las relaciones del empleado con su superior es una importante fuente de estrés ya que éste tiene la capacidad de influir de manera material sobre la vida del empleado. El jefe del empleado tiene la capacidad de manipular las funciones, condiciones de trabajo, dar o impedir la promoción y aumentar o disminuir la valía del cargo del individuo (Sandín, 2003).

El aislamiento del apoyo de los colegas, es otro factor que se puede llegar a presentar en la organización. Este es un problema particular en ocupaciones (tales como la enseñanza, el trabajo social, la policía) en la que

el individuo pasa la mayor parte del tiempo con el cliente y muy poco en compañía de colegas. Son muy limitadas las oportunidades que tiene el individuo de discutir sus problemas profesionales, de obtener simpatía y tranquilidad, y de autorregularse al saber que existen colegas que experimentan dificultades similares a las de él. Algunos individuos estiman el aislamiento de los colegas como una ventaja positiva, pero para la mayoría esto conduce a sentimientos cada vez mayores de vulnerabilidad así como el agotamiento de los recursos profesionales (Sandín, 2003).

La falta de variedad se puede llegar a presentar en la organización, La mente humana requiere de los estímulos de experiencias frescas de vez en cuando para permanecer concentrada y activa. Muchos puestos profesionales conllevan esta variedad al menos parte del tiempo. Nunca son iguales dos clientes, dos, alumnos ni dos situaciones de urgencia. Pero en particular, los deberes administrativos ligados a estos cargos pueden implicar monotonía (Fontana, 1995).

Otro factor que se puede presentar en la organización es la comunicación deficiente. No importa que tan bien trabajen las personas juntas como individuos, con frecuencia se asegura que los canales de comunicación deficiente son una importante fuente de estrés. Las consecuencias más comunes de de los canales de comunicación deficientes son: las personas toman decisiones sin poseer hechos precisos; son incapaces de transmitir detalles importantes a las esferas relevantes, asisten a las juntas informados inadecuadamente y, por lo general, quedan con una sensación de poco control ante los acontecimientos (Fontana, 1995).

El liderazgo inadecuado, es otro factor de riesgo en la organización. Un liderazgo inadecuado, débil, o inapropiado para las necesidades de las personas de menor jerarquía, crea un vacío de poder. Una vez se tiene un vacío de poder, el entorno puede volverse susceptible a la lucha de poderes entre colegas del mismo nivel. Mientras persista el vacío de poder, podría ser imposible tomar decisiones cruciales u obtener apoyo de liderazgo debido al surgimiento de conflictos con grupos externos (Fontana, 1995).

El conflicto con los colegas es otro factor que se puede presentar en la organización. Este se puede manifestar debido al liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad, la especificación confusa de las

funciones y el exceso de trabajo. Pocas personas pueden realmente rendir al máximo o pensar bien de los demás y de si mismos en una atmósfera cargada de acusaciones y contraacusaciones, de negativas y contra negativas. (Ministerio de la protección social, 2008).

Otro factor que puede presentar riesgo en la organización es la incapacidad para terminar una tarea. Éste puede presentarse en diversos factores como: presión del tiempo, escasa organización general en los niveles superiores o comunicación deficiente. Se obtiene mucha satisfacción laboral cuando se ve terminado un producto final de la jornada laboral, pero al presentarse un cambio constante de una tarea a otra sin que ninguna esté apropiadamente finalizada, reduce mucho esta satisfacción y conduce a sentimientos de frustración (Sandín, 2003).

En el factor de la cultura de gestión de recursos humanos se contemplan básicamente dos características: estilos de mando y dirección, los cuales pueden ser modelos de dirección que favorecen la presencia de factores de riesgo psicosocial mientras que otros, en cambio, los neutralizan o amortiguan. De igual forma, se contempla en la gestión de recursos humanos, el papel en la organización de cada individuo, al hacerse referencia que el rol o papel de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto. Se trata de un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea. Si el rol no está bien definido se puede producir ambigüedad de rol y conflicto de rol (U.G.T., 2006).

El factor de la incertidumbre e inseguridad es el siguiente. En el trabajo, la incertidumbre puede tomar la forma de cambios frecuentes en la política, de modo que los individuos nunca saben exactamente en donde están. Planear hacia el futuro se vuelve difícil, y tan pronto se resignan las personas a una serie de procedimientos o a una serie de decisiones, se les pide que cambien su pensamiento y se conformen con algo bastante distinto. En el peor de los casos, la incertidumbre puede tomar la forma de no saber si el trabajo del individuo será conservado o no. La motivación se derrumba rápidamente bajo esta clase de estrés, mientras el individuo intenta con dificultad adaptarse a cada fase del ciclo abatimiento-salvación-abatimiento (Fontana, 1995).

Otro factor de riesgo en la organización es la confusa especificación con respecto a las funciones desempeñadas. Las especificaciones confusas del trabajo a desarrollar vulva al empleado vulnerable. Si el individuo no actúa ante alguna situación ambigua, se le dice que debió haber actuado, y por otro lado si el sujeto muestra iniciativa, puede terminar siendo acusado de exceder sus responsabilidades o de tratar de socavar a los colegas o de quitarles su mérito. Por otra parte estas especificaciones confusas pueden hacer difícil el hecho de que el empleado asigne prioridades a las diversas tareas y a la distribución apropiada del tiempo a cada una de ellas (Fontana, 1995).

El contenido de las tareas es otro factor presente en la organización, éste factor es el relativo al contenido de la tarea o prestación de servicios de cada trabajador, el cual hace referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios del trabajador como al grado en que tales tareas responde a las expectativas, intereses y derechos de éste (UGT, 2006). Dentro de este factor se encuentran seis aspectos. En primer lugar, se habla sobre la carga de trabajo, el cual es el esfuerzo que realizan para desarrollar una actividad laboral. Toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción según el puesto de trabajo. Cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad. Conjuntamente en esta carga de trabajo, es de especial importancia la denominada carga mental, la cual es entendida como el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo; esta puede aparecer cuando el trabajo demanda la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización. Podemos distinguir:

En segundo lugar, se postula el margen de autonomía o control de trabajador, en relación a los contenidos de la tarea o prestación de servicios. El margen de autonomía es entendido como la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea y a su vez al tiempo de trabajo o la organización del trabajo. (Resolución 2646 de 2008).

A raíz de ello, cuando el ritmo y el método de trabajo vienen impuestos, así como las herramientas y el orden de las tareas, el trabajador tiene poco control y altas exigencias, las cuales derivan una presión intensa, siendo este un factor desencadenante de estrés.

Como tercer aspecto, se encuentra la presión del tiempo de trabajo - ritmos de trabajo, para el caso, por ritmo de trabajo se entiende la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. El objetivo último del establecimiento de un ritmo determinado de trabajo es el aumento de la producción, por lo que el trabajador puede verse sometido, además de a ese ritmo, a presiones grupales jerárquicas. Los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran además de fatiga, un descenso de la autoestima, y desarrollo de nerviosismo. La posible repercusión que tengan los errores mientras se realiza la tarea, puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador. (Resolución 2646 de 2008).

Como cuarto sub-factor, se halla la Monotonía – Repetitividad: la monotonía y repetitividad dependen del número de operaciones de que conste la tarea, y, el número de veces que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo. Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina y diferentes afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades. (UGT, 2006)

En quinto lugar se halla, los trabajos a turnos y nocturno: se denomina el trabajo a turnos como la forma de organización del trabajo en equipo conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según cierto ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado. A su vez, el trabajo nocturno es el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana. El tipo más común es el semanal, pero atendiendo a las necesidades relacionadas con los ritmos circadianos, se tiende a recomendar periodos de rotación más rápidos o periodos de rotación variable (Schaufeli W., 1999).

En último lugar se halla, las conductas violentas y/o abusivas, para este caso se cita el que abuso es toda conducta que se aparte de una conducta razonable e implique el uso indebido de fuerza física o psicológica. Como puede ser el abuso verbal, lenguaje corporal agresivo y acoso, incluido *mobbing* y *bullying*. (UGT, 2006)

Otro factor que puede presentar riesgo en la organización es la presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, en algunos casos una situación de malestar creciente mientras que para otros será algo indeseado pero inherente al actual modo de trabajar. En definitiva, una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones en cada uno de los trabajadores. De acuerdo a ello, esta reacción y el consiguiente estado psicosocial que pueda generar ante su prolongación dependerán de cinco factores diferentes a su vez: Características de personalidad de cada uno de los trabajadores, Variables individuales de carácter personal; Experiencia vital y trayectoria, personal y profesional, de cada trabajador, así como expectativas individuales; Estados biológicos y hábitos de consumo y estilos de vida y como último factor se hallan las Responsabilidades familiares (Schaufeli W., 1999). Si bien es cierto, se debe partir de que cada persona presenta una personalidad diferente, y que ésta a su vez, presenta escalas de carácter personal de acuerdo al desarrollo psicológico que tenga cada individuo; por ende, las expectativas, que cada persona logre de acuerdo a sus estilos de personalidad y caracteres estarán dadas en la medida en que las condiciones de trabajo, le permitan adquirir un determinado bienestar así como también, el adecuado afrontamiento que este individuo de a situaciones laborales. En este orden de ideas, conviene tener en cuenta, que un mismo trabajador puede tener diferentes capacidades de afrontamiento de estas situaciones peligrosas para su salud. De igual forma en esta consideración, la forma de afrontamiento a diversas situaciones, le permiten a los sujetos tener una adecuada resolución de situaciones adversas, que pueden estar presentes en las relaciones laborales (Schaufeli W., 1999).

Como último factor se encuentran las relaciones laborales, las cuales se deben partir de una dimensión social y de un entorno relacional externo. Para ello, se hace referencia a la dimensión estrictamente social, donde

existen dos sub-factores de especial evocación. El primer sub-factor es el denominado ambiente social, en el cual se cita como ejemplo la existencia o no de entornos externos a la empresa que sean amenazantes. El segundo sub-factor, es el referido a la carga familiar. Es de destacarse que este no es un factor estrictamente laboral ni tampoco individual, sino un factor netamente social, de ahí que sea necesario conciliar medidas laborales y otras públicas. (Ministerio de la protección social, 2008).

En síntesis, se puede decir, que los factores de riesgo psicosocial no se producen sólo por la ausencia de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los trabajadores, y ellos con la dirección, sino también en relación a terceras personas con quienes se relacionan los empleados. Ello se produce básicamente en aquellos puestos y empresas en los que se mantiene una relación continuada con clientes y usuarios del servicio.

De esta manera y de acuerdo a la revisión teórica, se puede decir que estos factores inciden de diversos modos en la salud de los trabajadores, por lo que bien puede provocarles sobrecarga emocional, o en algunos casos, puede desencadenar fuentes de agresión física y/o psíquica de las personas que realizan un sobreesfuerzo por mantener un equilibrio, físico, y mental en una organización.

Por lo tanto, se puede concluir que la presentación inadecuada de estos factores, hacen que se produzcan diferentes reacciones entre los empleados, siendo estas las directas causales de que estas repercutan en el clima socio-laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores. Un ejemplo claro de esto se puede evidenciar en el estudio realizado por González y Gutiérrez (2006) en Guadalajara, México el cual tuvo como objetivo determinar cómo influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga del trabajo en 95 sujetos de ambos sexos de una empresa electrónica. Las variables que se tuvieron presentes fueron factores ergonómicos del trabajo, carga de trabajo mental y estrés y apoyo en el trabajo, manteniendo las variables sociodemográficas de sexo, edad, escolaridad, estado civil, número de dependientes, duración de la jornada. En la investigación se evidenció, que significativamente, estas variables se ven relacionadas con la producción de estrés laboral en los empleados, manifestando una serie de

factores de riesgos psicosociales implícitos en estas situaciones. (González, & Gutiérrez, 2006).

En otro estudio realizado por Juárez García (2007), se evidenciaron resultados relevantes ante la asociación de los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral. Con una población de 216 sujetos pertenecientes a distintas áreas laborales (administrativos, enfermeras, obreros y docentes) la investigación logro determinar la existencia de distintos factores psicosociales específicos por cada grupo ocupacional, y a su vez otros que se presentaban indiscriminadamente al tipo de labor realizada por los sujetos lo cual permitiría el desarrollo de un modelo generalizador. En el caso de las enfermeras se reportaron mayores problemas de salud y de estrés en comparación a los otros grupos. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ubica dentro de los estilo clásicos de emoción-problema, así mismo se encontró el apoyo psicosocial en el trabajo como una variable importante. Por último en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo. (Juárez García, 2007).

Con el fin de integrar los aportes de la psicología al campo de la salud se hace necesario un proceso de evaluación que identifique los factores de riesgo. Es por esto que es importante caracterizar el riesgo psicosocial, este concepto será una de las variables que se tendrá en cuenta para identificar los factores psicosociales que producen vulnerabilidad en los individuos.

La presente investigación surge de los interés investigativos de la línea Salud y Calidad de Vida, de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura, ya que ella proporciona una amplia cobertura en relación a las dimensiones de factores biológicos del organismo y aquellos que constituyen la acción fundamental de las relaciones socioculturales integradas a su actividad, basadas en la historia personal de cada sujeto en particular.

Esta amplia cobertura que brinda la línea de investigación salud y calidad de vida, permite ver que la consolidación de un modelo biopsicosocial ha llevado a entender la multicausalidad en la génesis de las enfermedades, especialmente de las enfermedades crónicas, lo que ha trasladado progresivamente al reconocimiento del medio socio-ambiental y

la conducta personal de los individuos como los principales determinantes de esas enfermedades y con ello no sólo ha crecido en importancia el papel de las ciencias de la conducta, en especial el de la psicología sino que paralelamente, la asistencia ante estos problemas ha pasado así mismo de modo sucesivo desde un mero enfoque rehabilitador o terapéutico de esas enfermedades crónicas difíciles de curar al intento de prevención de las mismas, reduciendo su duración o evitando por completo su ocurrencia. (Facultad de Psicología, 2006).

La Facultad de Psicología argumenta que la línea de investigación en Salud y Calidad de vida, tiene como fin primordial desarrollar un modelo psicológico de la salud lo que implica ampliar el conocimiento biológico y psicológico de las enfermedades y la aplicación de este conocimiento para generar medidas efectivas que afecten las prácticas de salud cotidianas de los individuos.

Otro de los elementos relevantes por los cuales se considera que esta investigación tiene un carácter pertinente, es la exigencia que presenta la resolución 2646 del año 2008 donde 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 laboral (Ministerio de la protección social, 2008). Siendo así, se afirma que esta investigación puede aportar información vital y de carácter importante, ya que la Universidad de San Buenaventura podrá cumplir con los requisitos solicitados por parte del Ministerio de la Protección Social ante el bienestar general de sus empleados, tomando las respectivas medidas para la intervención o prevención de los factores de riesgo psicosocial que pueden llegar a estar expuestos los trabajadores (Ministerio de la protección social, 2008).

Por tanto, el realizar la presente investigación de manera específica en la población de un contexto local, permitirá hallar la prevalencia y la descripción de los factores de riesgo psicosociales que se encuentren en un grupo de empleados administrativos de la Universidad San Buenaventura de la ciudad Bogotá.

A partir de lo anterior, ampliar el conocimiento científico sobre la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial, servirá de base para el desarrollo de programas de promoción y prevención de estos problemas que afectan los climas organizacionales, tendientes a mejorar su desempeño laboral, el cual a su vez favorece la productividad.

Pregunta

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se presentan en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá D.C.?

Objetivo

General

Identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá.

Específicos

Identificar los factores de riesgo psicosociales intra-laborales que pueden constituirse en factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

Identificar los factores de riesgo psicosociales con mayor frecuencia dentro del grupo de trabajadores administrativos.

Analizar los factores de riesgo psicosociales con mayor frecuencia dentro del grupo de trabajadores administrativos.

Definición de Variables

Para realizar este trabajo se hace necesario tener claro las diferentes variables a medir, lo cual permitirá delimitar la investigación y aclarar cada uno de los conceptos que se manejan, para esto se utilizaron distintos conceptos de autores que ya han trabajado sobre factores de riesgo psicosocial.

Exigencias psicológicas interrupciones/planificación

Se definen como la relación entre concentración y la organización del trabajo, estas se dan cuando el trabajo requiere concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión. Las altas exigencias psicológicas en cuanto a interrupciones/planificación suponen una situación de riesgo para la salud y se presentan cuando las interrupciones obligan al trabajador a dejar momentáneamente las tareas que esta realizando y volver a ellas después (Escribà-Agüir, 2002).

Exigencias psicológicas, volumen de trabajo

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Las altas exigencias psicológicas en cuanto al volumen de trabajo suponen una situación de riesgo para la salud. Se relacionan, por ejemplo, con la mala medición de los tiempos o con la cantidad de trabajo (Escribà-Agüir, 2002).

Control, oportunidad de desarrollo de habilidades

Se define como las oportunidades de aplicación y desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona, si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas o si el trabajo es variado. La falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud (Artazcoz Lazcano, 1999).

Control, autonomía sobre el contenido del trabajo

Se define como el margen de decisión y de autonomía que tienen los trabajadores respecto al contenido de su trabajo como es el orden, métodos a utilizar, tareas a realizar y sus condiciones de trabajo como el horario ritmo y compañeros. La falta de autonomía sobre el contenido del trabajo suponen una situación de riesgo para la salud cuando el trabajador no pueden decir ni decidir nada sobre cómo realizan el trabajo ni sobre sus condiciones de trabajo: el método a utilizar, las tareas a hacer, el orden de las tareas, la cantidad de trabajo, etcétera (Artazcoz Lazcano, 1999).

Participación en las decisiones de la unidad

Se define como la integración del trabajador en la empresa, para que sienta que los problemas y objetivos de ésta son suyos también, fomentando así la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía del reconocimiento por su contribución al logro de los objetivos, reparto de beneficios y acciones para todos los trabajadores de forma justa (Escribà-Agüir, 2002).

Apoyo operativo de los compañeros

Se define como el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores (Artazcoz Lazcano, 1999).

Apoyo emocional de los compañeros

Se define como el campo relacional laboral total del trabajador, el tiene numerosas propiedades vinculadas al intercambio de información y apoyo emocional que brindan los compañeros. El apoyo emocional incluye la capacidad para entender la situación de otras personas emocional y sentimentalmente. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta

diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas (Abello Llanos, 1997).

Apoyo de los superiores

Es la sensación de que sus jefes o superiores de trabajo son comprensivos con las funciones, responsabilidades y decisiones del trabajador (Chinchilla, 2006).

Las variables anteriormente mencionadas son variables cuantitativas medidas en escala de ordinal, pero interpretada como intervalar, con una variación discreta y para su medición se tendrá en cuenta la respuesta obtenida en el cuestionario, donde se toman valores como 1 siendo *nunca* y 4 siendo *siempre*.

Método

Tipo de Estudio

La presente investigación se fundamenta metodológicamente en un tipo descriptivo, en la cual se busca definir y analizar los factores de riesgos psicosociales, a través de un estudio transversal el cual permite recolectar la información en un solo momento y posteriormente proporcionar una descripción detallada y específica de los datos obtenidos.

Participantes

Para este estudio se tuvo una población de 239 empleados administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá, estos distribuidos en cuatro grupos ocupacionales: alta dirección, media dirección, profesionales y auxiliares. El grupo de alta dirección estuvo compuesto por los profesionales con maestrías y áreas a cargo; el grupo de media dirección estuvo compuesto por profesionales con personas a cargo; el grupo de profesionales que estuvo compuesto por profesionales sin personas a cargo y por ultimo el grupo de auxiliares compuesto por personal con estudios básicos y técnicos sin personal a cargo. Estos empleados fueron citados para la aplicación del cuestionario de identificación de riesgos psicosociales, de estos 239, aplicaron el cuestionario 140, 138 lo diligenciaron de forma adecuada y los 2 restantes fueron rechazados por estar resueltos de forma incorrecta o incompleta.

Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta que el personal cumpliera con los siguientes criterios de inclusión: ser empleados administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá y tener un contrato a término indefinido.

Se trató de una muestra no probabilística, dado que la selección no se realizó aleatoriamente, sino que fue intencional, teniendo en cuenta las características de inclusión de la población requerida, para dar respuesta al problema planteado, y el número de la muestra estuvo supeditado a la disponibilidad de los tiempos permitidos por la organización para el desarrollo de la investigación (Apéndice C).

Instrumento

Los factores de riesgo psicosocial se identificaron con el *cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial* desarrollado por Lucía Artazcoz en 2004. (Apéndice A). Los ítems del cuestionario tienen cuatro categorías de respuesta como son nunca, casi nunca, casi siempre y siempre, estos fueron redactados en formato de interrogación ya que así mejoraba su comprensión (Artazcoz, 2004).

El cuestionario de identificación de riesgos psicosociales contiene ocho escalas:

- (1) Exigencias psicológicas interrupciones/planificación, el cual contiene 4 ítems;
- (2) Exigencias psicológicas, volumen de trabajo, este contiene 5 ítems;
- (3) Control, oportunidad de desarrollo de habilidades, el cual contiene 6 ítems;
- (4) Control, autonomía sobre el contenido del trabajo, este contiene 3 ítems;
- (5) Participación en las decisiones de la unidad, el cual contiene 3 ítems;
- (6) Apoyo operativo de los compañeros, este contiene 4 ítems;
- (7) Apoyo emocional de los compañeros, el cual contiene 5 ítems;
- (8) Apoyo de los superiores, este contiene 5 ítems.

Para la calificación del cuestionario se toman los valores de cada uno de los ítems, siendo estos 1 (ausencia de la exposición) hasta 4 (máxima exposición). Posteriormente se obtiene el promedio por cada una de las 8 escalas de riesgo y al puntuar en la escala más de 2, se considera que el factor de riesgo evaluado está presente. Este instrumento no se encuentra definido con una unidad única de coeficiente del alfa de Cronbach, sino que cada una de las categorías tiene su propio nivel de confiabilidad. Los alfas correspondientes a cada categoría son: exigencias psicológicas interrupciones / planificación $\alpha=0,75$; exigencias psicológicas, volumen de trabajo $\alpha=0,77$; control, oportunidad de desarrollo de habilidades $\alpha=0,82$; control, autonomía sobre el contenido del trabajo $\alpha=0,74$; participación en las decisiones de la unidad $\alpha=0,81$; apoyo operativo de los compañeros $\alpha=0,72$; apoyo emocional de los compañeros $\alpha=0,72$, y por último, apoyo de los superiores $\alpha=0,94$ (Artazcoz, 2004).

Consideraciones éticas

En la investigación descriptiva con seres humanos es necesario considerar aspectos importantes para el buen desarrollo de la investigación como son las condiciones físicas y ambientales adecuadas en los lugares destinados para la aplicación del cuestionario, tales como ventilación, temperatura, ruidos provenientes del exterior e instrumentos o enceres necesarios para el desarrollo de la aplicación como son el salón de clases y los pupitres. Por lo tanto al tener en cuenta estas consideraciones se realizara una investigación segura e igualmente se desarrollada de forma adecuada.

Siendo así, el desarrollo de esta investigación se ve regida por los artículos 5 a 16 del Título II, *de la investigación en seres humanos*, Capítulo 1, *de los aspectos éticos de la investigación en seres humano*, tomados de la resolución No. 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, que hacen referencia a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, así como de la normatividad a seguir con el manejo de la información obtenida de la investigación con seres humanos (Ministerio de salud, 1993).

De igual manera, esta investigación se realizó teniendo en cuenta el artículo 9 del título II de la ley 1090 de 2006 código ético del psicólogo, que habla sobre la investigación con participantes humanos (Congreso Colombiano, 2006).

Además se tiene en cuenta el artículo 10 del título V que habla sobre los deberes y obligaciones del psicólogo (Congreso Colombiano, 2006).

Finalmente los artículos 15 – 23 – 29 – 30 – 49 – 50 – 51 del Título VII, Capítulo I, los cuales hablan sobre las consideraciones éticas a tener en cuenta cuando se trabaja con seres humanos (Congreso Colombiano, 2006).

Procedimiento

Fase 1. Trabajos preliminares. En esta fase, en conjunto con el director del trabajo de grado, se inicio el trabajo preliminar a la aplicación del cuestionario, el cual consistió en el diseño de la propuesta de aplicación del cuestionario de identificación de riesgos psicosociales para el departamento de Talento Humano de la Universidad de San Buenaventura Bogotá. Además, se dio inicio al control de variables necesarias para la investigación: que el personal sea de contrato a termino indefinido, que sea personal administrativo y corresponda a uno de los cuatro grupos que la universidad tiene para categorizarlos tales como alta dirección, media dirección, profesionales y auxiliares, y con esto poder determinar la cantidad de personas con las que se va a trabajar. Finalmente de la mano del departamento de Talento Humano se programó el personal administrativo en grupos por horas para la aplicación del cuestionario y así tener un control sobre el cargo, departamento y cantidad de personas que diligenciaran el instrumento, teniendo en cuenta que ninguna de las dependencias de la Universidad quedara vacía en algún momento.

Fase 2. Desarrollo del estudio. Esta fase consiste en la aplicación del *cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial*, aquí se llevo a cabo el diligenciamiento por parte de los empleados administrativos que asistieron según la programación diseñada por el departamento de Talento Humano. Aquí se hizo entrega y explicación del consentimiento informado (Anexo B) que diligenciaron los empleados administrativos como participantes de la investigación, posteriormente se hizo entrega del cuestionario y por ultimo se llevo el control sobre el personal que asistió.

Fase 3. Recolección y análisis de datos. En esta fase se recogió la información obtenida a través del *cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial* desarrollado por Lucía Artazcoz en 2004 (Anexo A), para esto, se tomaron los datos y se procesaron en el paquete estadístico SPSS para Windows, a través de las pruebas no para métricas estadísticas U de Mann-Whitney para muestras independientes y Kruskal-Wallis para

más de dos muestras independientes. Además se formularon las conclusiones pertinentes al final del trabajo y en lo posible se hicieron recomendaciones que ayuden a reorientar la investigación para darle una continuidad con el fin de ampliar así el conocimiento sobre el tema propuesto.

Resultados

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS y el software para análisis y administración de información Excel para describir los factores de riesgo psicosocial en los empleados administrativos de la Universidad de San Buenaventura.

Inicialmente se examinaron los datos mediante Excel obteniendo los promedios solicitados para la calificación de la prueba, y con ellos se obtuvieron los datos necesarios para la discriminación de las variables socio-demográficas para medir específicamente la percepción de los empleados administrativos frente a los factores de riesgo psicosocial.

De la discriminación de las variables socio-demográficas se obtuvo los siguientes datos:

La muestra estudiada estuvo constituida por 138 empleados administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá, siendo de estos 64 mujeres, representando el 46,37% y 74 hombres, representando el 53,62%. En la tabla 1 se evidencia que 24 de las mujeres correspondientes al 37,5% están en el grupo de 31 a 40 años de edad y 33 de los hombres correspondientes 44,59% están en el grupo de 31 a 40 años de edad, siendo estos los grupos con mayor cantidad de integrantes (*Ver Figura 1*).

Tabla 1

Distribución de los participantes en el grupo de 31 a 40 años de edad.

Genero	Frecuencia	%
Mujeres	24	37,50%
Hombres	33	44,59%

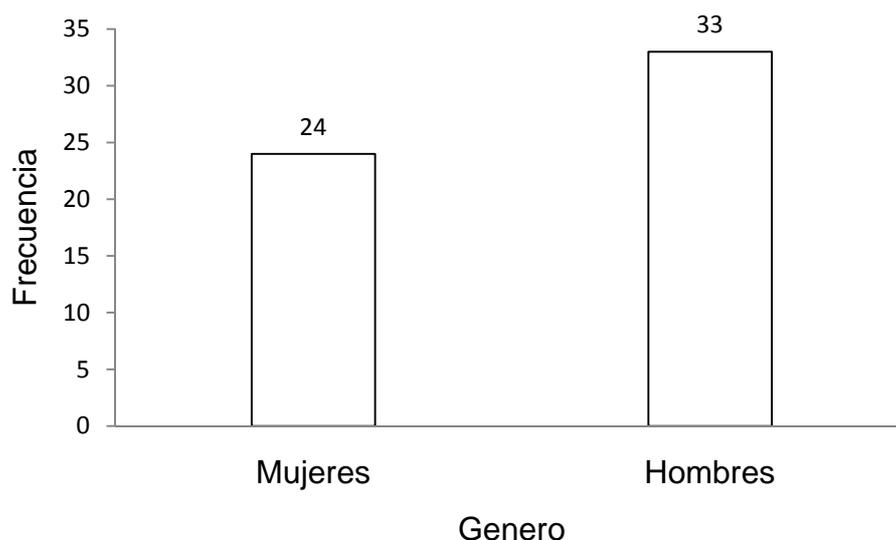


Figura 1. Distribución por frecuencia en los géneros en cuanto al grupo de 31 a 40 años de edad de la variable socio demográfica edad.

En la tabla 2 se evidencia que en 35 mujeres se encuentran en el grupo de 0 a 5 años de antigüedad, correspondiente al 54,68% y en los hombres 32 de ellos se encuentran en el grupo de 0 a 5 años de antigüedad, correspondiente al 43,24%, siendo estos los grupos con mayor frecuencia dentro de la variable antigüedad (*Ver Figura 2*).

Tabla 2.

Porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica antigüedad en el grupo de 0 a 5 años de antigüedad.

Genero	Frecuencia	%
Mujeres	35	54,68%
Hombres	32	43,24%

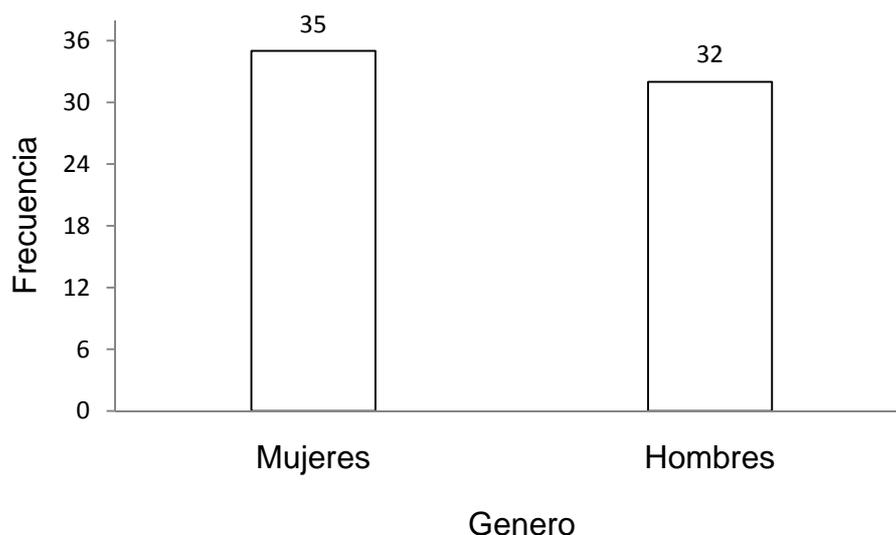


Figura 2. Distribución por frecuencia en los géneros en cuanto al grupo de 0 a 5 años de antigüedad de la variable socio demográfica antigüedad.

En la tabla 3 se evidencia que el oficio más frecuente dentro de las mujeres fue el de auxiliar con 73,43% correspondiente a 47 mujeres, y en los hombres el oficio de auxiliar también fue el más frecuente con un 62,16% correspondiente a 46 hombres. (Ver Figura 3).

Tabla 3.

Porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica cargo en la ocupación de auxiliar.

Genero	Frecuencia	%
Mujeres	47	73,43%
Hombres	46	62,16%

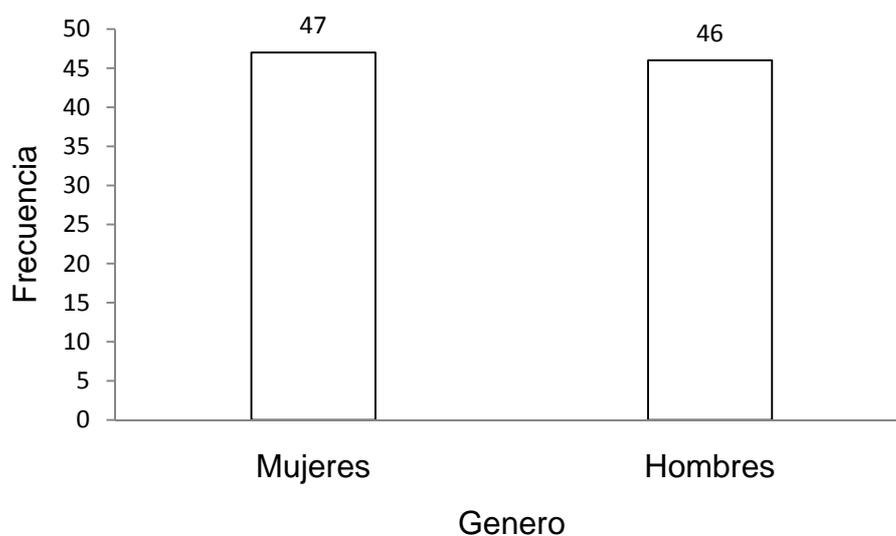


Figura 3. Diferencias en los géneros en cuanto a grupos con mayor cantidad de integrantes pertenecientes al grupo de auxiliares.

En relación con la formación académica, en la tabla 4 se aprecia que 33 mujeres correspondientes al 51,56%, tienen estudios técnicos, siendo esta la categoría con mayor frecuencia de mujeres, y por otra parte, 23 hombres correspondientes al 31,08%, tienen estudios de post grado, siendo esta la categoría con mayor frecuencia de hombres (*Ver Figura 4*).

Tabla 4.

Porcentajes y cantidades donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica formación académica.

Genero	Frecuencia	%
Mujeres	33	51,56%
Hombres	23	31,08%

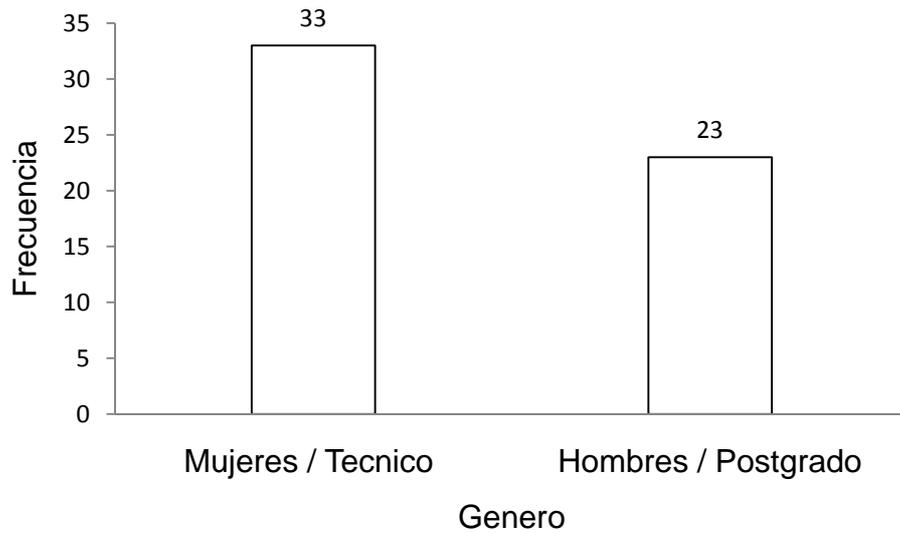


Figura 4. Diferencias en los géneros en cuanto a grupos de nivel educativo con mayor cantidad de integrantes.

Para las mediciones de los datos y mediante el paquete estadístico SPSS, se utilizaron la prueba U de Mann-Whitney para medir muestras independientes, y Kruskal-Wallis para mas de dos muestras independientes.

Teniendo en cuenta que las escalas del instrumento son T1: exigencias psicológicas interrupciones/planificación, el cual contiene 4 ítems; T2: Exigencias psicológicas, volumen de trabajo, este contiene 5 ítems; T3: Control, oportunidad de desarrollo de habilidades, el cual contiene 6 ítems; T4: Control, autonomía sobre el contenido del trabajo, este contiene 3 ítems; T5: Participación en las decisiones de la unidad, el cual contiene 3 ítems; T6: Apoyo operativo de los compañeros, este contiene 4 ítems; T7: Apoyo emocional de los compañeros, el cual contiene 5 ítems y T8: Apoyo de los superiores, este contiene 5 ítems.

A continuación se presentan los siguientes resultados:

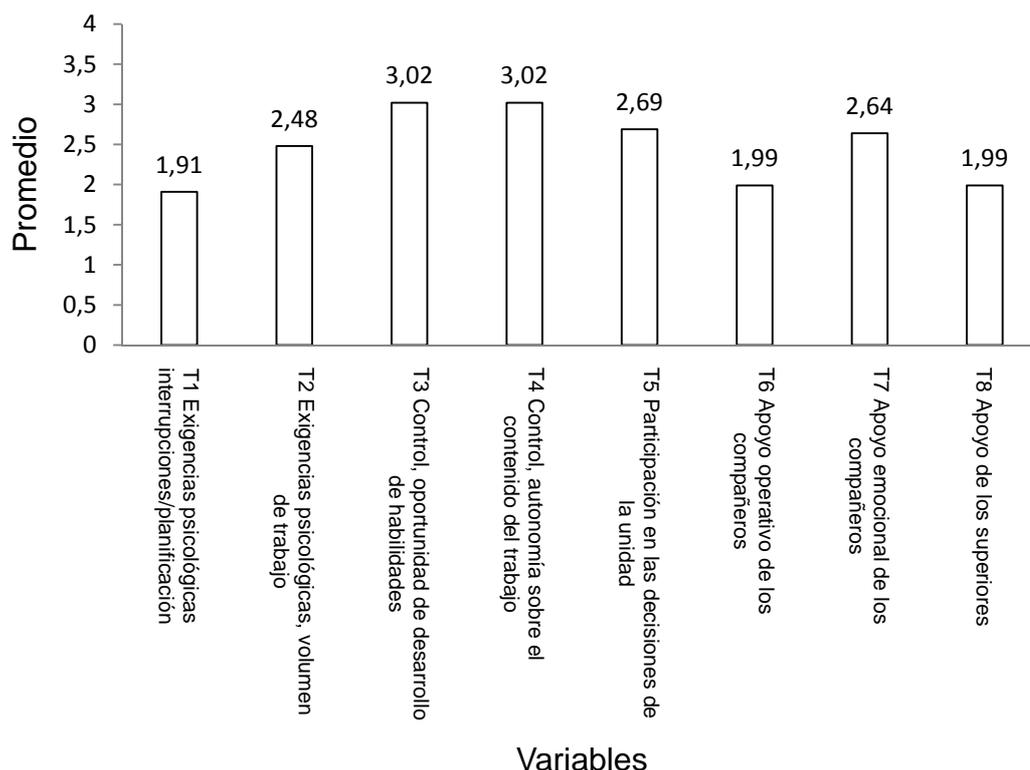


Figura 5. Resultados promedio cuestionario de identificación de riesgos psicosociales.

Según los resultados de la prueba se puede ver como los factores de riesgo psicosocial como *Exigencias Psicológicas interrupciones / planificación* (T1) tiene un puntaje igual 1,91, lo cual quiere decir que la percepción por parte de los empleados de este factor en la universidad es poco reiterativa, por lo cual, no es necesario estar alerta ante este factor de riesgo; en *exigencias psicológicas, volumen de trabajo* (T2) tiene un puntaje igual a 2,48, puntuando por encima de 2 pero por debajo de 3, lo cual nos indica que este factor se percibe al interior de la universidad, sin embargo, no tiene una presencia continua, es decir que no tiene una manifestación constante en el tiempo; *Control, oportunidad de desarrollo de habilidades* (T3) tiene un puntaje igual a 3,02, mostrando que está por encima de 3, lo cual quiere decir que este factor se percibe constantemente al interior de la universidad; *Control, autonomía sobre el contenido del trabajo* (T4), tiene un puntaje igual 3,02, mostrando que está por encima de 3, lo cual quiere decir que este factor se percibe frecuentemente al interior de la universidad; *participación en las decisiones de la unidad* (T5) tiene un puntaje igual a

2,69, puntuando por encima de 2 pero por debajo de 3, lo cual nos indica que este factor se percibe al interior de la universidad, sin embargo, no tiene una presencia duradera; *apoyo operativo de los compañeros* (T6) tiene un puntaje igual 1,99, lo cual quiere decir que la percepción por parte de los empleados de este factor en la universidad es baja, por lo cual, no es necesario estar alerta frente a este factor de riesgo; *apoyo emocional de los compañeros* (T7) tiene un puntaje igual a 2,64, puntuando por encima de 2 pero por debajo de 3, lo cual nos indica que este factor se percibe al interior de la universidad, sin embargo, no tiene una presencia continua; *apoyo de los superiores* (T8) tiene un puntaje igual 1,99, lo cual quiere decir que la percepción por parte de los empleados de este factor en la universidad es baja, por lo cual, no es necesario estar alerta frente a este factor de riesgo. (Ver figura 5).

Por otra parte, los estadísticos descriptivos de contraste referentes a las variables socio-demográficas como son el género, cargo y nivel de estudios arrojaron los siguientes resultados.

Por medio del paquete estadístico SPSS, se emplea la prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes, esto con el fin de identificar si existen diferencias significativas en la percepción de los factores de riesgo psicosociales entre hombres y mujeres.

La prueba muestra que si existen diferencias reveladoras en la significancia de los factores Exigencias Psicológicas interrupciones / planificación (T1), Control, oportunidad de desarrollo de habilidades (T3) y apoyo operativo de los compañeros (T6). (Ver tabla 5).

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica género.

	T1 Exigencias psicológicas interrupción/ planificación	T2 Exigencias psicológicas, volumen de trabajo	T3 Control, oportunidad de desarrollo de habilidades	T4 Control, autonomía sobre el contenido del trabajo	T5 Participación en las decisiones de la unidad	T6 Apoyo operativo de los compañeros	T7 Apoyo emocional de los compañeros	T8 Apoyo de los superiores
U de Mann-Whitney	1889,5	2147,5	1820	2317,5	2194,5	1771,5	2262,5	1997,5
Sig. Asintót (bilateral)	0,039	0,342	0,018	0,827	0,453	0,01	0,641	0,111

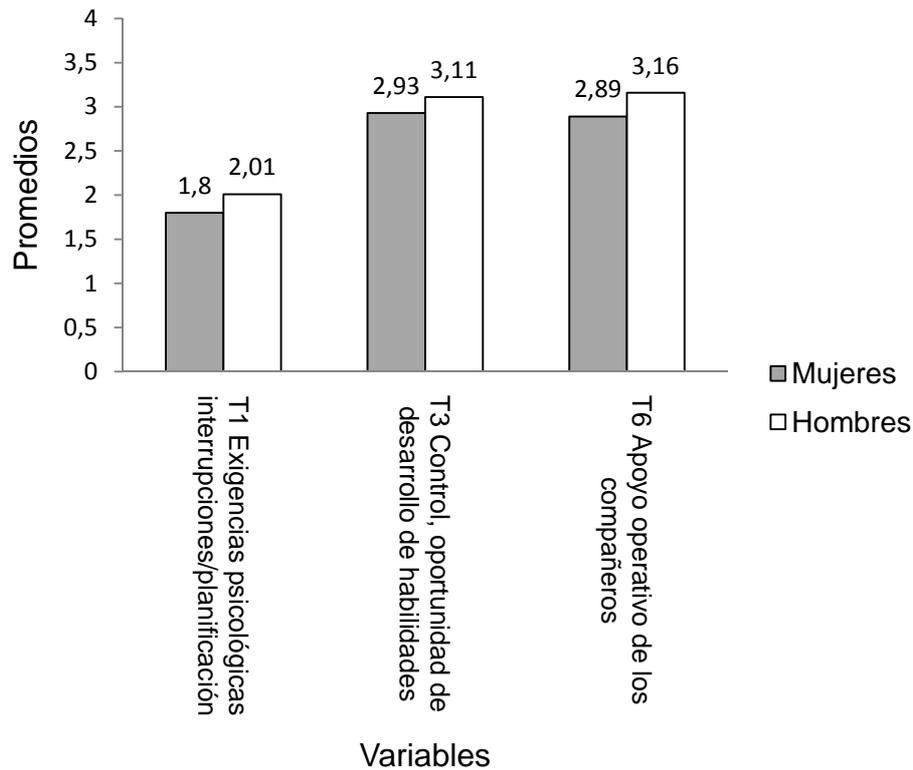


Figura 6. Diferencias en los géneros en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial.

Luego por medio del Programa Excel se realizó un diagrama de barras de estos factores en los que se encontraron las diferencias, y reveló que estos factores son percibidos con mayor frecuencia por los hombres. (Ver figura 6).

Por medio del paquete estadístico SPSS, se emplea la prueba Kruskal-Wallis para más de dos muestras independientes, esto con el fin de identificar si existen diferencias significativas en la percepción de los factores de riesgo psicosociales en los cuatro grupos ocupacionales.

La prueba muestra que si existen diferencias significativa en los factores de riesgo psicosociales en los cuatro grupos ocupacionales en cuanto a Exigencias Psicológicas interrupciones / planificación (T1), Participación en las decisiones de la unidad (T5). (Ver tabla 6).

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica cargo.

	T1 Exigencias psicológicas interrupción/ planificación	T2 Exigencias psicológicas, volumen de trabajo	T3 Control, oportunidad de desarrollo de habilidades	T4 Control, autonomía sobre el contenido del trabajo	T5 Participación en las decisiones de la unidad	T6 Apoyo operativo de los compañeros	T7 Apoyo emocional de los compañeros	T8 Apoyo de los superiores
Chi- cuadrado	9,751	1,93	6,984	7,31	15,673	0,72	0,626	1,816
Sig. Asintót (bilateral)	0,021	0,587	0,072	0,063	0,001	0,869	0,89	0,612

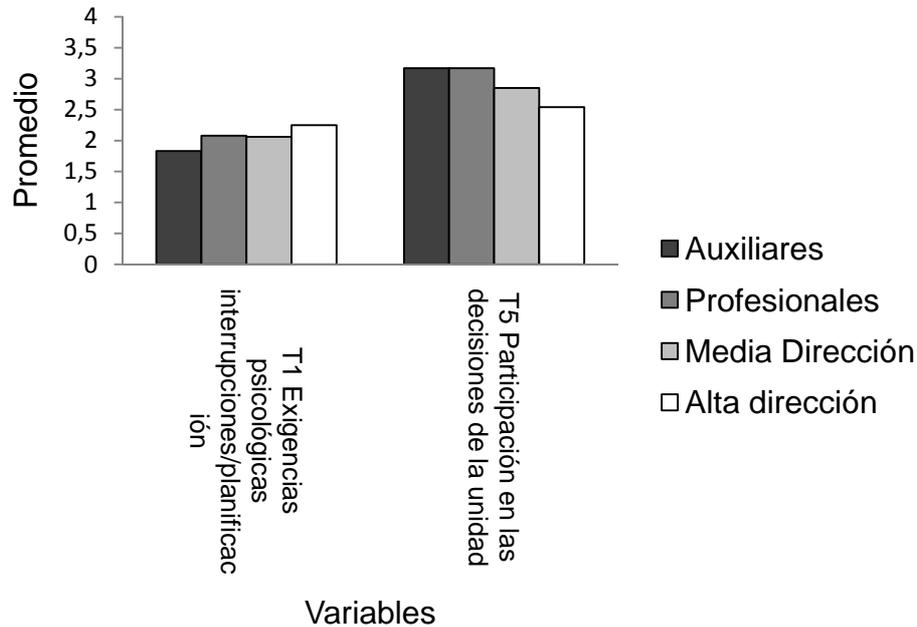


Figura 7. Diferencias en los cargos en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial.

Luego por medio del Programa Excel se realizó un diagrama de barras de estos factores en los que se encontraron las diferencias, el cual muestra que T1 es percibido con mayor frecuencia por los altos directivos y T5 es percibido con mayor frecuencia por auxiliares y profesionales. (Ver figura 7).

Por medio del paquete estadístico SPSS, se emplea la prueba Kruskal-Wallis para más de dos muestras independientes, esto con el fin de identificar si existen diferencias significativas en la percepción de los factores de riesgo psicosociales en los distintos niveles de estudio.

La prueba muestra que si existen diferencias reveladoras en la significancia de los factores de riesgo psicosociales en los niveles de estudio en cuanto a Control, autonomía sobre el contenido del trabajo (T4), participación en las decisiones de la unidad (T5). (Ver tabla 7).

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica nivel de estudios.

	T1 Exigencias psicológicas interrupción/ planificación	T2 Exigencias psicológicas, volumen de trabajo	T3 Control, oportunidad de desarrollo de habilidades	T4 Control, autonomía sobre el contenido del trabajo	T5 Participación en las decisiones de la unidad	T6 Apoyo operativo de los compañeros	T7 Apoyo emocional de los compañeros	T8 Apoyo de los superiores
Chi-cuadrado	8,674	1,857	5,573	10,19	24,665	6,115	1,384	3,108
Sig. Asintót (bilateral)	0,07	0,762	0,233	0,037	0	0,191	0,847	0,54

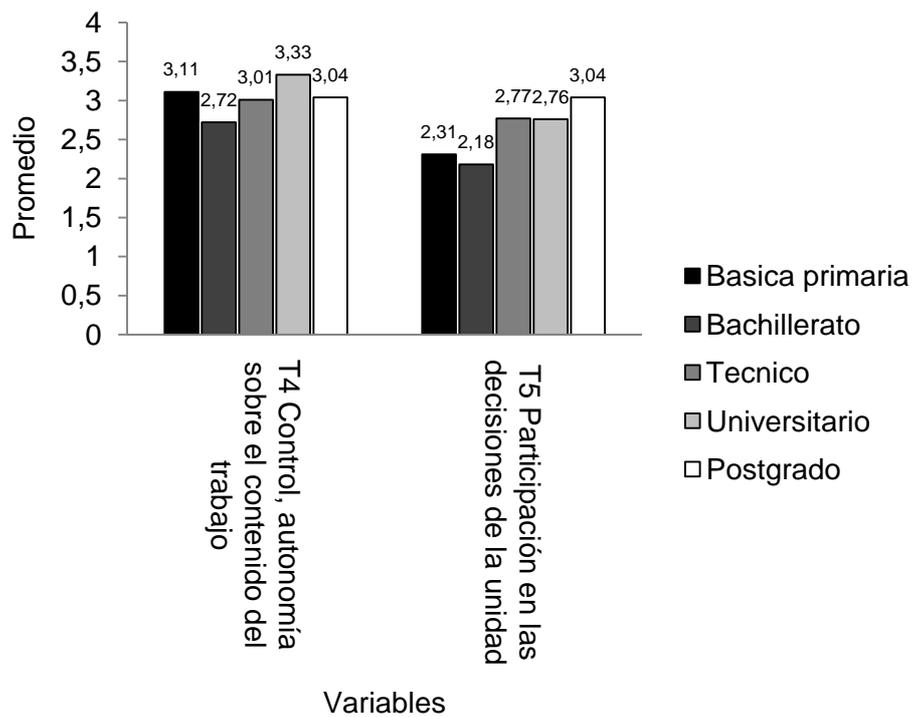


Figura 8. Diferencias en los niveles de estudio en cuanto a percepción de los factores de riesgo psicosocial.

Luego por medio del Programa Excel se realizo un diagrama de barras de estos factores en los que se encontraron las diferencias, el cual mostro que T4 es percibido con mayor frecuencia por los universitarios y T5 es percibido con mayor frecuencia por Postgrado. (*Ver figura 8*).

Tabla 8.

Estadísticos descriptivos donde se observa el comportamiento de la variable socio demográfica antigüedad.

	T1 Exigencias psicológicas interrupción/ planificación	T2 Exigencias psicológicas, volumen de trabajo	T3 Control, oportunidad de desarrollo de habilidades	T4 Control, autonomía sobre el contenido del trabajo	T5 Participación en las decisiones de la unidad	T6 Apoyo operativo de los compañeros	T7 Apoyo emocional de los compañeros	T8 Apoyo de los superiores
Chi- cuadrado	1,46	1,647	0,346	4,449	3,427	4,989	5,376	2,098
Sig. Asintót (bilateral)	0,834	0,8	0,853	0,349	0,489	0,288	0,251	0,718

Por medio del paquete estadístico SPSS, se emplea la prueba Kruskal-Wallis para más de dos muestras independientes, esto con el fin de identificar si existen diferencias significativas en la percepción de los factores de riesgo psicosociales dependiendo de la antigüedad en la organización. La prueba muestra que no existen diferencias reveladoras en la significancia de los factores de riesgo psicosociales en la antigüedad. (*Ver tabla 8*).

Discusión

El propósito de esta investigación fue describir los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en los empleados administrativos de la universidad San Buenaventura sede Bogotá, para cumplir este objetivo se aplicó el cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosociales a 138 empleados, y con los resultados obtenidos se realizó un proceso de identificación y análisis de cuáles fueron los factores de riesgo con frecuencia alta, frecuencia media y frecuencia baja presentes dentro de la universidad y que relevancia tienen estos en el funcionamiento de la institución.

De acuerdo con Muchinsky, los investigadores conciben a la Universidad de San Buenaventura a partir de la teoría moderna de las organizaciones, la cual argumenta que estas son un conjunto de sistemas que están interrelacionados entre sí, estableciendo una relación de tal manera que si algo afecta a un sistema los demás se ven afectados también. Esta teoría afirma que un sistema organizacional se compone de 5 partes: la primera parte es el individuo, que trae consigo sus expectativas, habilidades y experiencias; la segunda es la organización formal que establece la estructura del sistema; la tercera son los grupos pequeños los cuales permiten la interacción de los individuos facilitando su adaptación al sistema; la cuarta son los estatus y roles que están dentro de un organización definiendo las funciones de cada individuo; y por último, la quinta parte hace referencia al espacio físico y al nivel de tecnología que caracteriza la organización. Estas cinco partes del sistema organizacional se unen mediante unas redes de comunicación efectiva que permiten la coordinación de los sistemas dentro de la organización, y se alejan de las líneas formales de autoridad (Muchinsky, 1994).

Si bien esto es cierto, los investigadores afirman que precisamente para que estos sistemas no se vean alterados, debe haber un estado de salud en los empleados ya que como dice la OMS la salud es el completo estado de bienestar biopsicosocial auto percibido, y se refiere al adecuado funcionamiento de las dimensiones biológicas, psicológicas y sociales del individuo, mas no meramente a la ausencia de dolencias o enfermedad, por

lo tanto siendo los individuos el primer componente de una organización, si no hay un adecuado funcionamiento de estos el sistema podría colapsar dando como resultado problemáticas en el desarrollo operativo y funcional del área administrativa de la Universidad San Buenaventura (W.H.O., 1998).

Hay una serie de elementos en el ambiente que pueden afectar a los individuos, y son factores de riesgo psicosocial, es por esto que la pertinencia de esta investigación se basa en esos factores que fueron identificados y serán mostrados a continuación.

Cual sea el modelo utilizado por una empresa, se debe tener presente que debe haber un estado de bienestar regular por parte del empleado, ya que si no es así, se pueden presentar inconvenientes en el desarrollo de este mismo dentro de la organización; una de las consecuencias más frecuentes cuando no se encuentra un estado de bienestar en el empleado es el estrés, por esto es importante comprender este concepto para estudiar algunos de los funcionamientos no adecuados en la organización.

De acuerdo al análisis de los resultados realizado por los investigadores, se evidencia que las variables control, oportunidad de desarrollo de habilidades (T3), y control, autonomía sobre el contenido del trabajo (T4) son los factores que con una frecuencia alta se perciben entre los empleados de la Universidad.

Frente al control, encontramos que se refiere a la libertad de decisión; es el dominio potencial que tiene el trabajador sobre sus tareas y conductas durante su trabajo. Se entiende como la oportunidad del trabajador de usar y desarrollar habilidades en su trabajo, de ser creativo. En conclusión, puede entenderse como la libertad que tiene el trabajador para decidir como cumplir con las demandas de su trabajo (Sardiña, 2004). En este sentido, es recomendable que la Universidad revise las condiciones del ambiente, con el fin de que se les facilite a sus empleados un mayor control y decisión sobre sus tareas además, que les sea permitido desarrollar capacidades de creatividad y planeación sobre sus responsabilidades ya que estos factores se encuentran de una manera constante en el tiempo pudiendo dar como resultado de manera inmediata problemas a nivel de salud en los empleados tanto en la dimensión psicológica como en la biológica.

Posteriormente, podemos ver también, que en una frecuencia media se perciben exigencias psicológicas, volumen de trabajo (T2), participación de las decisiones de la unidad (T5) y apoyo emocional de los compañeros (T7); esto quiere decir que, aun sin tener una presencia determinante en la Universidad, estos son aspectos a tener en cuenta para el bienestar de los empleados, ya que si no se realizan los pertinentes procesos de intervención prevención y control, podrían llegar a desarrollarse como factores constantes o de frecuencia alta presentando consecuencias que puedan alterar el funcionamiento óptimo de los empleados.

La variable exigencias psicológicas, Volumen de trabajo (T2) se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se presenta cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Las altas exigencias psicológicas en cuanto al volumen de trabajo suponen una situación de riesgo para la salud. Se relacionan, por ejemplo, con la mala medición de los tiempos o con la cantidad de trabajo (Escribà-Agüir, 2002). Frente a esto se recomienda que la Universidad revise los procesos de control existentes ante la carga laboral, en donde se lleven a cabo procesos de orden y distribución adecuada de las mismas, ya que estas pueden presentarse de manera desequilibrada dependiendo de los periodos implícitos al calendario académico (vacaciones académicas, procesos de graduación, eventos especiales, etc.), así como se evidencia en los resultados que el cuestionario nos arroja.

Todo esto se muestra muy acorde con el modelo propuesto por Karasek (1979) donde postula que la tensión laboral no resulta de un solo aspecto del ambiente laboral; así, con el modelo él estudia la tensión en función de las demandas que el cargo exige y el control que el empleado tiene sobre esas demandas, también llamado libertad de decisión. De acuerdo con este modelo las demandas exigidas por el trabajo y el control que el trabajador tiene sobre estas, predice la tensión psicológica. Esto puede llevar a deducir que debido al poco control percibido en los empleados de la universidad y a los periodos de carga laboral fuerte, los empleados pueden tener alta probabilidad de una tensión psicológica.

Respecto a la participación de las decisiones de la unidad (T5) esta se define como la integración del trabajador en la empresa, para que sienta que los problemas y objetivos de ésta son suyos también, fomentando así la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía del reconocimiento por su contribución al logro de los objetivos (Escribà-Agüir, 2002). Este resultado se puede comparar con el control que se tiene en su propio trabajo observando como en esta los empleados perciben una mayor participación en las decisiones de cada dependencia sin embargo sigue siendo limitada.

En seguida está el apoyo emocional de los compañeros (T7), esta situación se presenta con mayor frecuencia en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. (Abello Llanos, 1997). Teniendo en cuenta que el trabajo en una universidad requiere la mayoría del tiempo de la interacción con público, este factor puede presentarse y aunque no está en su mayor grado de frecuencia dentro de la Universidad San Buenaventura es bueno que se tenga un poco más de cuidado al respecto para que en un futuro esta no sea una variable que afecte a los empleados.

A partir de esto es recomendable que ante estos 3 factores, teniendo presente los conceptos de la teoría moderna, se maneje a partir de los grupos pequeños o subsistemas existentes en la institución, métodos de comunicación óptimos entre pares, subordinados y superiores para el manejo de la cantidad de trabajo asignado, la pertinencia de las opiniones de los empleados ante la toma de decisiones de las áreas de trabajo y la adecuada interacción de los empleados no solo en el ámbito laboral sino también en la interacción mas a nivel personal.

Después de hablar de los factores de riesgo en los cuales la Universidad tiene ciertas debilidades, es bueno mencionar los factores en los que se encuentra bien, ya que en algún momento estos datos se pueden usar para apoyar los puntos débiles. Por consiguiente se hablara de exigencias psicológicas interrupciones / planificación (T1), apoyo operativo de los compañeros (T6), apoyo de los superiores (T8).

En primer lugar esta las exigencias psicológicas interrupciones / planificación (T1), la cual se define como la relación entre concentración y organización del trabajo, estas se dan cuando el trabajo requiere concentración, observar con detalle, atención constante y precisión. Las altas exigencias psicológicas en cuanto a interrupciones/planificación suponen una situación de riesgo para la salud y se presentan cuando las interrupciones obligan al trabajador a dejar momentáneamente las tareas que está realizando y volver a ellas después (Escribà-Agüir, 2002). En este punto se podría generar una hipótesis para siguientes trabajos y es que al puntuar tan bajo este factor puede significar que la Universidad si distribuye de forma adecuada ciertos trabajos, sin embargo por manejar un calendario académico ciertas fechas logran un aumentar este trabajo. Esto abriría paso para que en una futura investigación se pueda buscar una forma de amortiguar esas épocas pesadas dentro del calendario académico.

Los otros dos factores que no se encuentran presentes dentro de la Universidad son apoyo operativo de los compañeros (T6) y apoyo de los supervisores (T8), los cuales se definen como el hecho de recibir la ayuda idónea para realizar la tarea, y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores. (Escribà-Agüir, 2002). Estos dos factores muestran como la Universidad cuenta con una buena red de apoyo tanto de los compañeros como de los jefes en la parte operativa, y como los jefes se preocupan por el bienestar de su personal a cargo. Por esto mismo los investigadores recomiendan tener presentes los anteriores factores ya que podrían servir como ciertos elementos contingentes ante los riesgos percibidos por los empleados, ya que si se aprovechan como herramientas de apoyo podrían llegar a disminuir la frecuencia de los factores de riesgo psicosocial con frecuencia alta y media presentes en la Universidad.

Para finalizar esta discusión es conveniente decir que debido a las nuevas leyes que están surgiendo en Colombia, siendo una de ellas la resolución 2446 de 2008, y teniendo en cuenta a Muchinsky, (1994) quien dice que las organizaciones son un conjunto de sistemas que están interrelacionados entre sí, estableciendo una relación de tal manera que si algo afecta a uno de estos los demás se ven afectados también; esto permite justificar el por qué es necesario cuidar a cada elemento

perteneciente al sistema, dado que si alguno de esto se llegase a ver afectado todos los demás pueden verse perturbados impidiendo que se pueda cumplir la meta propuesta para la Universidad. Todo lo anterior abre las puertas para que este tipo de trabajos sirvan como base para futuras investigación dentro de la salud ocupacional en la Universidad y para futuros planes de intervención con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados. También podría servir para realizar investigaciones las cuales tengan como alcance identificar cuales factores protectores ofrece la Universidad ante los factores de riesgo psicosocial que puedan manifestarse dentro de la misma.

Algunos elementos que se deben tener presentes en esta investigación, fue la dificultad que se presentó al no encontrar un instrumento validado en Colombia, lo cual retraso el desarrollo del presente estudio, por lo tanto se le recomienda al lector interesado, desarrollar una propuesta de diseño y estructuración de un instrumento estandarizado que mida factores de riesgo psicosocial en empresas colombianas. Otro hecho importante que podría ser útil para la continuidad de este estudio es una propuesta de investigación que pueda establecer una serie de procesos de intervención y/o prevención ante los factores de riesgo psicosocial que se pudieron evidenciar en esta investigación. Además también se identifico por parte de los investigadores, dificultades ante el hecho de la predisposición por parte de los participantes ante el hecho de que la información que pudieran ofrecer ellos pudiera ser revelada perjudicándolos con respecto a su desarrollo laboral dentro de la Universidad, a pesar de la aclaración que implica el consentimiento informado y los niveles de confidencialidad que fueron manejados en este estudio los cuales fueron explicados en su momento a los participantes.

Referencias

- Abello Llanos, R., (1997). Redes sociales como mecanismo de supervivencia: un estudio de casos en sectores de extrema pobreza. *Revista Latinoamericana de Psicología Fundación universitaria Konrad Lorenz*, 29 (1): 115 - 137.
- Alonso Fernández, F. (1997). *Psicopatología del trabajo*. Barcelona: Edikamed.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de psicología del deporte*. Vol. 9. P.p. 123-134.
- Artazcoz Lazcano, L., (1999). Diferencias de género en los factores asociados al dolor de espalda crónico en trabajadores. *Arch Prev Riesgos Labor: Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona*; 2(1):11-18
- Artazcoz Lazcano, L., (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor: Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona*. 2004; 7 (4): 134-142
- Barragán Baracaldo Lilia, Factores que intervienen en el nivel de estrés de los estudiantes monógrafos de la carrera de trabajo social de la UNAL en el año 1996. Facultad de Ciencias Humanas Dpto. de trabajo Social.1997
- Cano Vindel, A. (2002). Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. *La naturaleza del Estrés*. Extraído el 19 de Marzo de 2008, de la Word Wide Web
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

- Casado Carreño, F. (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Apuntes de psicología*. 2 (1).
- Chiavenatto, L. (1992). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Chinchilla, N., (2006). *Frenos e impulsores en la trayectoria profesional de las mujeres directivas*. Universidad de Navarra: Centro internacional de trabajo y familia. DI nº 632.
- Congreso Colombiano. Ley 1090, 06 de octubre de 2006, código ético del psicólogo, congreso de la república de Colombia
- De las Cuevas, C., Gonzalez, J.L., De la Fuente, J., y Alviani, M. (1997). Burnout y reactividad al estrés. *Revista de medicina de la Universidad de Navarra*. España: Tenerife.
- Escribà-Agüir, V. y Bernabé-Muñoz, Y., (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. Un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76 (5): 595 - 604.
- Facultad de Psicología (2006). Documento Grupo de Investigación Infancia, Cultura y Sociedad. Universidad de San Buenaventura. Sede Bogotá.
- Flórez, L., (2007). La entrevista motivacional como herramienta para el fomento de cambios en el estilo de vida de persona con enfermedades crónicas no transmitidas. *Avances en psicología Latinoamericana*. 25 (2): 63 – 82.

- Folkman, S. & Moskowitz, J. T. (2000). Stress, positive emotion, and coping. *Current Directions in Psychological Science* Reprinted in *The Western Psychologist*, 9: 115 - 118.
- Fontana, D. (1995). *Control del estrés*. México D.F.: Editorial Manual Moderno.
- García Valerio, A. (2008). Discriminación de los factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. Extraído el 13 de septiembre de 2008, de la Word Wide Web <http://www.colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf>.
- González, E., y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. 38 (2): 259-270.
- Hernández, L., Romero, M., González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatológica, reactividad al estrés y alguna variables orgánicas. *Psiquis*. 18(3): 115-120
- Juárez García, A., (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. Universidad de Guadalajara. Guadalajara. 9 (1): 57 - 64.
- Karasek R. (1998). Demand/Control model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development. *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. 2nd ed. International Labour Organization. Geneva. 2, (13): 6-34.

- Karasek, R., (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (4): 285 - 306.
- Kompier, M. & Levi, L. (1994). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención*. Irlanda, Dublín: Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.
- Labrador, F.J.; Muñoz, M. y Cruzado, J.A., (1990) *Medicina conductual*. En F. Fuentenebro y C. Vázquez (Editores). *Psicología Médica, Psicopatología y Psiquiatría*. Madrid: Interamericana- McGraw-Hill.
- Lazarus, R., (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. Nueva York: Springer Publishing Company, Inc. Ed. Española (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, S. A.
- Madrigal Solano, M. (2006). "Burnout" in doctors: theoretical approaches and some differential diagnoses. *Revista medicina legal de Costa Rica*. 23 (2).
- Manzur, M. & Torres, C. (2005). *Estrés ocupacional & satisfacción laboral entre empleados colombianos*. Universidad de los Andes Facultad de Administración MBA-Mercadeo. Colombia: Bogotá.
- Marulanda Ruiz, I. C. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Uniandes.
- McGrath, J.E., (1970). A conceptual formulation for research on stress. In J.E., McGrath (Editores), *Social and psychological factors in stress* (19-49). New York: Holt, Rinehart & Winston.

- Ministerio del trabajo y seguridad social. (2000). Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional. Bogotá: Sistema general de riesgos profesionales.
- Ministerio de la protección social. Resolución No. 002446 de 2008 (17 julio de 2008). Identificación, evaluación prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Ministerio De Salud. Resolución No. 008430 De 1993 (4 Octubre De 1993) Normas Científicas, Técnicas Y Administrativas Para La Investigación En Salud.
- Montero, I. y Leon, O., (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (3): 847-862
- Moreno Zuluaga, L. (2008). Estrés laboral e hipertensión laboral. Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Sociales departamento de Psicología. Colombia: Bogotá.
- Muchinsky, P. M. (1994). Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional. Bilbao, España: Desclée de brouwer.
- Murphy, L. (1999). Organizaciones laborales saludables: agenda de investigación. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 15: 223-236.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 2: 207-217

- OSHA. (2004). Dictionary Frequently used General Industry Terms.
<http://osha.europa.eu/fop/spain/es/>
- Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos Humanos. Madrid: Eudema, S.A.
- Rowshan, A. (1997). El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida. Barcelona: oniro, S.A.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 3 (1): 141-157.
- Sardiña, D. (2004). El estrés en el trabajo: el modelo de Karasek. Hojas Informativas, Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas. 67 (2).
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 15: 147-172
- Siegrist J., (2001). A theory of occupational stress. En: Dunham J, editor. *Stress in the workplace, past, present and future*. London: Whurr; 53-66.
- Siegrist J., (2000). Adverse health effects of high effort/low-reward conditions. *Job Occup Health Psychol* 2000; 1(1): 27-41.
- Sierra, C., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*. 3 (1).
- U.G.T. (2006). *Guía sobre los factores y riesgos psicosociales*. Observatorio permanente de Riesgo profesionales Unión general de trabajadores españoles.

Velásquez Martínez, R. (2000). Clima organizacional. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. 5 (1): 165-179.

W.H.O., (1998). Definición de salud reproductiva de la O.M.S. Extraído el 03 de Marzo de 2009, de la Word Wide Web. www.who.int/hrp/progress/45/index.html.

Apéndices

Apéndice A



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ, D.C.

Sexo	Mujer	Nivel de estudios	
	Hombre	Antigüedad en la empresa (en años y meses)	
Edad		Sección / Departamento	
		Cargo / Ocupación	

CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Esta prueba pretende obtener una primera impresión de su empresa en cuanto a las condiciones de trabajo desde el punto de vista psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Elija la opción que más se acerque a su situación actual en la empresa, centrándose únicamente en lo que ocurre en su puesto de trabajo o en la actividad que desarrolla en él.

Las alternativas de respuesta corresponden a 4 (cuatro) características como son nunca (No), casi nunca (Si, ocasionalmente), casi siempre (Si, habitualmente) y siempre (Si, siempre).

Le solicitamos marcar con una **X** la opción que mas se acerque a su forma de pensar o sentir. Recuerde que solamente puede marcar **UNA** de las opciones

1	Exigencias psicológicas interrupciones/planificación	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Su trabajo está distribuido de forma desequilibrada, por lo que se le suele acumular?*				
B	¿En su trabajo le piden hacer cosas incompatibles o contradictorias?				
C	¿Le suelen interrumpir su trabajo de forma que tiene que volver a él más tarde?				
D	¿Se suele retrasar su trabajo porque tiene que esperar el de otras personas o el de otros departamentos?				

2	Exigencias psicológicas, volumen de trabajo	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Tiene que trabajar muy deprisa?				
B	¿Tiene que trabajar mucho?				
C	¿Se le exige trabajar demasiado?				
D	¿Tiene tiempo suficiente para conseguir acabar su trabajo?				
E	¿Tiene que trabajar contrarreloj?				
3	Control, oportunidad de desarrollo de habilidades	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Su trabajo requiere aprender cosas nuevas?				
B	¿En su trabajo tiene que hacer muchas tareas repetitivas?				
C	¿Su trabajo requiere ser creativo/a?				
D	¿Su trabajo le permite tomar muchas decisiones por su cuenta?				
E	¿Su trabajo requiere un alto nivel de capacitación?				
F	¿En su trabajo tiene que hacer muchas cosas diferentes?				
4	Control, autonomía sobre el contenido del trabajo	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Tiene mucho margen de libertad para decidir cómo hacer el trabajo?				
B	¿Tiene la oportunidad de trabajar en lo que mejor sabe hacer?				
C	¿Tiene mucha influencia sobre lo que pasa en su trabajo de cada día?				
5	Participación en las decisiones de la unidad	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Puede influir de manera importante en las decisiones que afectan a su departamento?				
B	En su departamento, las decisiones ¿se toman colectivamente?				
C	Sus ideas sobre el trabajo del departamento actual, ¿se tienen en cuenta?				

6	Apoyo operativo de los compañeros	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Sus compañeros/as ayudan a sacar el trabajo adelante?				
B	¿Sus compañeros/as le reconocen el trabajo como se merece?*				
C	¿Sus compañeros/as fomentan el trabajo en equipo?				
D	¿Si tuviese cualquier problema en el trabajo podría contar fácilmente con otros colegas para que le ayudasen?*				
7	Apoyo emocional de los compañeros	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	¿Sus compañeros/as son hostiles o conflictivos con usted?				
B	¿Sus compañeros/as se interesan por usted como persona?				
C	¿Sus compañeros/as son cordiales con usted?				
D	¿Sus compañeros/as le tratan con el respeto que se merece?*				
E	¿Sus compañeros/as le tratan de forma injusta?				
8	Apoyo de los superiores	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
A	A su superior inmediato, ¿le preocupa el bienestar de los que trabajan con él/ella?				
B	Su superior inmediato, ¿presta atención a lo que usted dice?				
C	Su superior inmediato, ¿es eficaz para resolver los problemas?*				
D	Su superior inmediato, ¿ayuda a sacar el trabajo adelante?				
E	Su superior inmediato, ¿consigue que las personas trabajen en equipo?				

Apéndice B



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ, D.C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación de una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por estudiantes de decimo semestre de la Facultad de Psicología de la Universidad San Buenaventura Bogotá D.C. La meta de este estudio es identificar los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá D.C.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente quince minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ, D.C.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES
EN LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL**

Yo, _____, identificado con la cedula de ciudadanía numero _____ de _____, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los estudiantes de decimo semestre de Psicología Camilo Andrés Arias Cifuentes, Mauricio Arturo Brigante Mogollón y Felipe Polanco Rojas, quienes me han informado la meta de este estudio.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario lo cual tomará aproximadamente quince minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a alguno de los investigadores mediante contacto directo con la facultad de psicología de la Universidad San Buenaventura Bogotá D.C.

Firma del Participante

Fecha ___/___/_____

Apéndice C



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
BOGOTÁ, D.C.

Sr.

EMPLEADO A NIVEL ADMINISTRATIVO

Universidad de San Buenaventura Bogotá D.C.

Carrera 8h # 172 – 20

Por medio de la presente lo invitamos a realizar el día _____ en el salón _____ a la hora _____ un cuestionario sobre factores de riesgo psicosociales, esta información será recogida debido al interés que tiene la universidad san buenaventura Bogotá por general un ambiente adecuado de trabajo dentro de la institución y apoyar los procesos de salud ocupacional que se están realizando dentro de la misma.

Es por este motivo que su participación es crucial en este proyecto ya que esta permitirá encontrar esos factores de riesgos psicosocial donde es posible intervenir para prevenir distintos incidentes que puedan causar algún malestar en la salud de los empleados,

Esperamos que este proceso sea el punto de partida para una evaluación mas concreta en aquellas áreas en las cuales esperamos tener unas condiciones óptimas para el desempeño de nuestras labores.

Att:

Camilo Andrés Arias Cifuentes

Felipe Polanco Rojas

TITULO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA BOGOTÁ D.C.¹

AUTOR: ARIAS, Camilo; BRIGANTE, Mauricio; y POLANCO, Felipe**

PALABRAS CLAVES: factores de riesgo psicosociales, estrés y organización.

DESCRIPCIÓN: Esta investigación es un estudio descriptivo que indaga por los factores de riesgo psicosociales que presentan los trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura en Bogotá. En una primera etapa se desarrolló una revisión documental con el fin de definir las diferentes situaciones que aumentan o disminuyen la probabilidad de los riesgos laborales. En un segundo momento se aplicó un cuestionario de identificación de riesgos a 140 empleados, éste buscó identificar factores de riesgo psicosocial que pueden constituirse como riesgos en la salud de los trabajadores. Finalmente, el análisis de los resultados arrojados por el cuestionario demuestra que hay una alta frecuencia de los siguientes factores: *(T3) Control, Oportunidad de Desarrollo de Habilidades y (T4) Control, Autonomía sobre el Contenido del Trabajo, y, con una frecuencia moderada se encontraron los factores (T2) Exigencias Psicológicas, Volumen de Trabajo, (T5) Participación en las Decisiones de la Unidad y (T7) Apoyo Emocional de los Compañeros.*

FUENTES: Se consultaron un total de 51 referencias bibliográficas distribuidas así: Sobre el tema de Salud: 12 libros; sobre factores de riesgo y estrés: 15 revistas científicas y 3 Artículos de ley nacional; sobre el tema de organizaciones: 6 revistas científicas; sobre riesgos de salud en las empresas: 6 libros y 3 revistas científicas; sobre organización laboral: 4 libros y 1 artículo; sobre líneas de investigación: 1 Artículo universidad san buenaventura, facultad de psicología.

CONTENIDO: Esta investigación comienza con una revisión teórica de los temas de salud, psicología de la salud y factores de riesgo psicosociales, esto con el fin de comprender el papel que desempeña la psicología en estos temas. Posteriormente se profundiza en el concepto de *organización*, con el fin de comprender la importancia del individuo, y por tanto de su salud, en su funcionamiento interno de las organizaciones.

¹ Trabajo de grado

** Estudiantes de último semestre de la Facultad de Psicología, programa de Psicología, con la asesoría del profesor Álvaro Giovanni González y Luis Anderssen Vera

El objetivo general de la investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de la Universidad de San Buenaventura Bogotá. Los objetivos específicos se concentran en: primero, identificar los factores de riesgo psicosociales intra-laborales que pueden constituirse en factores de riesgo para la salud de los trabajadores; segundo, identificar los factores de riesgo psicosociales con mayor frecuencia dentro del grupo de trabajadores administrativos; y tercero, analizar los factores de riesgo psicosociales con mayor frecuencia dentro del grupo de trabajadores administrativos. Para responder a estos objetivos se tuvieron en cuenta ocho variables que se presentan a continuación: 1. **exigencias psicológicas interrupciones/ planificación**, se definen como la relación entre concentración y la organización del trabajo, estas se dan cuando el trabajo requiere concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión. Las altas exigencias psicológicas en cuanto a interrupciones/planificación suponen una situación de riesgo para la salud y se presentan cuando las interrupciones obligan al trabajador a dejar momentáneamente las tareas que está realizando y volver a ellas después. 2. **Exigencias psicológicas, volumen de trabajo**, se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Las altas exigencias psicológicas en cuanto al volumen de trabajo suponen una situación de riesgo para la salud. Se relacionan, por ejemplo, con la mala medición de los tiempos o con la cantidad de trabajo. 3. **Control, oportunidad de desarrollo de habilidades**, ésta se define como las oportunidades de aplicación y desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona, si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas o si el trabajo es variado. 4. **Control, autonomía sobre el contenido del trabajo**, se define como el margen de decisión y de autonomía que tienen los trabajadores respecto al contenido de su trabajo como es el orden, métodos a utilizar, tareas a realizar y sus condiciones de trabajo como el horario ritmo y compañeros. La falta de autonomía sobre el contenido del trabajo suponen una situación de riesgo para la salud cuando el trabajador no pueden decir ni decidir nada sobre cómo realizan el trabajo, ni sobre sus condiciones de trabajo. 5. **Participación en las decisiones de**

la unidad, se define como la integración del trabajador en la empresa, para que sienta que los problemas y objetivos de ésta son suyos también, fomentando así la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía del reconocimiento, por su contribución al logro de los objetivos. 6. **Apoyo operativo de los compañeros**, se define como el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores. 7. **Apoyo emocional de los compañeros**, se define como el campo relacional laboral total del trabajador, el tiene numerosas propiedades vinculadas al intercambio de información y apoyo emocional que brindan los compañeros. El apoyo emocional incluye la capacidad para entender la situación de otras personas emocional y sentimentalmente. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen, pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas. 8. **Apoyo de los superiores**, es la sensación de que sus jefes o superiores de trabajo son comprensivos con las funciones, responsabilidades y decisiones del trabajador, las variables anteriormente mencionadas son variables cuantitativas medidas en escala de ordinal, pero interpretada como intercalar, con una variación discreta y para su medición se tendrá en cuenta la respuesta obtenida en el cuestionario, donde se toman valores como 1 siendo *nunca* y 4 siendo *siempre*.

METODOLOGÍA: La presente investigación se fundamenta metodológicamente en un tipo de investigación descriptiva, en la cual se busca definir y analizar los factores de riesgos psicosociales, a través de un estudio transversal el cual permite recolectar la información en un solo momento y posteriormente proporcionar una descripción detallada y específica de los datos obtenidos. Se aplicó el cuestionario a 140 empleados de los cuales 138 lo diligenciaron de forma adecuada y 2 fueron rechazados por estar resueltos de forma incorrecta o incompleta. Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta que el personal cumpliera con los siguientes criterios de inclusión: ser empleados administrativos de la

Universidad de San Buenaventura Bogotá y tener un contrato a término indefinido.

Se trató de una muestra no probabilística, dado que la selección no se realizó aleatoriamente, sino que fue intencional, teniendo en cuenta las características de inclusión de la población requerida para dar respuesta al problema planteado. El número de la muestra estuvo supeditado a la disponibilidad de los tiempos permitidos por la organización para el desarrollo de la investigación

El instrumento usado fue: el *cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial* desarrollado por Lucía Artazcoz en 2004. Los ítems del cuestionario tienen cuatro categorías de respuesta como son nunca, casi nunca, casi siempre y siempre. Posteriormente con el programa Spss se realizó el análisis estadístico y se efectuó una comparación entre los datos socio- demográficos de la población a través de las pruebas no paramétricas estadísticas: U de Mann-Whitney, para muestras independientes con dos variables, y Kruskal-Wallis, para muestras independientes con más de dos variables.

CONCLUSIONES: De acuerdo al análisis de resultados, se evidencia que las variables control, oportunidad de desarrollo de habilidades (T3), y control, autonomía sobre el contenido del trabajo (T4) son los factores que con mayor frecuencia se perciben entre los empleados de la Universidad. Por lo tanto, para estas dos variables se recomiendan crear un plan de intervención por parte de la universidad de forma urgente.

Se puede ver que en una frecuencia media se perciben exigencias psicológicas, volumen de trabajo (T2), participación de las decisiones de la unidad (T5) y apoyo emocional de los compañeros (T7); esto quiere decir que, aun sin tener una presencia determinante en la Universidad, estos son aspectos a tener en cuenta para el bienestar de los empleados, ya que si no se realizan los pertinentes procesos de intervención prevención y control podrían llegar a desarrollarse como factores constantes o de frecuencia alta, presentando consecuencias que puedan alterar el funcionamiento óptimo de los empleados.

Algunos elementos que se deben tener presentes en esta investigación son: la dificultad que se presentó al no encontrar un instrumento validado en Colombia, lo cual retrasó el desarrollo del presente estudio. Por esta razón, se le recomienda al lector interesado desarrollar una propuesta de diseño y estructuración de un instrumento estandarizado que mida factores de riesgo psicosocial en empresas colombianas. Otro hecho importante que podría ser útil para la continuidad de este estudio es una propuesta de investigación que pueda establecer una serie de procesos de intervención y/o prevención ante los factores de riesgo psicosocial que se pudieron evidenciar en esta investigación. También se identificó por parte de los investigadores, la dificultad causada por la predisposición por parte de los participantes ante el hecho de que la información que ofrecían pudiera ser revelada, perjudicándolos con respecto a su desarrollo laboral dentro de la Universidad.

ANEXOS: se usaran 3 anexos y el más importante fue el instrumento *cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial* desarrollado por Lucía Artazcoz en 2004