

**CONDICIONES AMBIENTALES, Y DISPOSICIÓN DE RECURSOS
MATERIALES Y TÉCNICOS, RELACIONADOS CON EL ESTRÉS EN
EMPLEADOS PÚBLICOS DEL SECTOR EDUCACIÓN Y SALUD EN
ALGUNAS INSTITUCIONES COLOMBIANAS**



Beatriz Elena Acosta Plaza

Martha Isabel Lasso

Diana Patricia Pulido Fierro

**Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Maestría en Gerencia del Talento Humano
2014**

**TRABAJAR EN SERVICIOS HUMANOS BAJO LA NUEVA GESTIÓN
PÚBLICA: SIGNIFICADOS, RIESGOS Y RESULTADOS EN LA PROFESION
DOCENTE Y DE LA SALUD DE ALGUNAS INSTITUCIONES DE COLOMBIA
WONPUM-GTH-COLOMBIA**

Beatriz Elena Acosta Plaza

Martha Isabel Lasso

Diana Patricia Pulido Fierro

Asesores:

Jairo Zuluaga Soto

Wilman Rodríguez Castellanos

Luz Angela Vásquez García

Trabajo presentado para optar al título de:

Especialista en Gerencia del Talento Humano

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Maestría en Gerencia del Talento Humano

2014

CONTENIDO

Introducción.....	5
1. Justificación.....	7
2. Planteamiento y descripción del problema	10
3. Preguntas de investigación.....	25
4. Objetivos	26
4.1 Objetivo general.....	26
4.2 Objetivos específicos	26
5. Marco de referencia teórica.....	27
5.1 Cambios en el trabajo y su impacto en el sector salud y educación.....	27
5.1.1 Contexto actual.....	27
5.1.2 El Sistema de Salud y Educación en Colombia Bajo la Nueva Gestión Pública	29
5.2 Calidad de vida laboral	35
5.3 Factores y riesgos psicosociales	39
5.3.1 Factores Psicosociales	39
5.3.2 Factores Protectores	42
5.3.3 Factores de Riesgo Psicosocial.....	43
5.3.4 Factores del Medio Ambiente del Trabajo: Condiciones Ambientales y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos.....	45
5.4 Estrés laboral	47
5.4.1 Conceptualización del estrés	47
5.4.2 Modelos Teóricos del estrés	49
5.4.3 Tipología y Características individuales	51
5.4.4 Consecuencias del Estrés.....	53
6. Metodología	56
6.1 Tipo y diseño de investigación	56
6.2 Población y muestra.....	57
6.3 Definición de variables	57

6.4 Instrumento 57

6.5 Procedimiento 58

Referencias 59

Introducción

El mundo laboral actual se enfrenta a fenómenos emergentes como la globalización, incursión de tecnologías, y de conceptos como: Productividad, rentabilidad, competitividad y desarrollo, generando transformaciones sobre la calidad de vida laboral, las organizaciones y por ende sobre la vida de la personas, dichas transformaciones responden a una nueva gestión pública, que trae consigo la reducción del papel del Estado, descentralización, y flexibilidad laboral, afectando no solo las economías de los países si no a la población laboral activa, influyendo en las opciones laborales, las relaciones sociales y familiares, las necesidades de formación, la actualización de conocimientos y destrezas, ritmos de trabajo, disponibilidad de recursos, la ordenación de procesos laborales, cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población (Gil Monte, 2012). Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y la efectividad de las organizaciones.

En consecuencia de lo anterior, el presente trabajo presta especial atención a factores de riesgo psicosocial, el cual es entendido como: “Las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 2)”, abordando especialmente las condiciones ambientales, y la disposición de recursos materiales y técnicos, apoyándose en un diseño descriptivo transversal que permita una mayor conocimiento de los hallazgos encontrados, con el objetivo de describir y comprender su relación con los niveles de estrés evidenciados en los empleados Públicos del Sector Educación y Salud en algunas instituciones colombianas, a razón de que dichos sectores han sufrido cambios vertiginosos como consecuencia de la modernización de la gestión pública, manifestados en transformaciones de los servicios educacionales y sanitarios proporcionados, lo cual ha sido evaluado de manera negativa por los usuarios y proveedores del servicio, generando un impacto en su salud física y emocional, afectando el rendimiento laboral y por consiguiente la posibilidad de una mayor sostenibilidad económica y social.

Si bien es cierto que las condiciones ambientales relacionadas con el puesto de trabajo, según revisión bibliográfica, no están solamente relacionadas a los aspectos ergonómicos y de salud ocupacional, sino a consecuencias psicosociales como: estrés, bienestar, satisfacción, estabilidad emocional y mental de los colaboradores, es importante analizar esta cuestión bajo la luz de la nueva gestión pública, para favorecer acciones y posibles soluciones por parte de los Estados, organizaciones y personas en la promoción de espacios laborales saludables al servicio del hombre como fin del proceso globalizador.

Considerando el actual escenario, y el hecho de que teóricamente se han realizado aproximaciones a posibles causas de consecuencias psicosociales como el estrés, existe poca concientización en la práctica organizacional del fomento de la salud psicosocial en los lugares de trabajo, por lo que se convierte en un reto para la gerencia del talento humano abordar al individuo en dicho contexto, debido a la coyuntura generada por la labor encomendada, concerniente a la optimización del talento humano en pro del alcance de los objetivos organizacionales, y la sensación de insatisfacción y discomfort que puede generar la implementación de nuevos sistemas para su administración. Es así que a partir de una mayor comprensión de la presencia de estrés generado por un entorno o ambiente físico que propicia la organización a sus colaboradores debe favorecer la generación de estrategias que propicien una mejor calidad de vida laboral a favor del desarrollo humano, en la población objeto de estudio y la sociedad en general.

1. Justificación

La presente investigación se desarrolla dentro del Macroproyecto de Investigación, Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos (WONPUM), liderado por el profesor Joseph María Blanch de la Universidad de Barcelona, que desde una lógica cuantitativa y cualitativa tiene la pretensión de comprender los nuevos significados, que los profesionales de la salud y la educación le otorgan a su trabajo, así como también los riesgos psicosociales, estrategias de afrontamiento y las nuevas percepciones de resultados que surgen a raíz del modelo Neoliberal.

El trabajo juega un papel determinante en la construcción de sentido y significado que los individuos le atribuyen a su vida, por ello abordar la relación ser humano – trabajo en un contexto que se encuentra inmerso en dinámicas de desarrollo global, eficiencia, competitividad, tecnología, y productividad con fines de desarrollo económico, y no para el servicio humano, se convierte en **interés** para la psicología como disciplina y aún más para la Gerencia del Talento Humano (GTH) como profesión, ya que dicha construcción de sentido y significado puede verse negativamente alterada por la obligación de pertenecer a un sistema cada vez más impersonal, y lejano al sentido profundo de bienestar y satisfacción. La GTH se hace imprescindible por su utilidad en toda organización al tener la posibilidad de abordar al individuo en el contexto organizacional, y en el proceso mismo que constituye la experiencia del trabajo, estableciendo relaciones entre efectos y causalidades para contribuir de una manera amplia a la salud y bienestar del ser humano; por lo que todo proceso y practica que sobrevenga desde esta dirección referirá en las personas una respuesta que genera un impacto en el trabajador y su desempeño. De ahí que el estudio de las condiciones laborales se tornan en un factor crucial para que dicha experiencia basada en estas condiciones, repercuta significativamente (positiva o negativamente) sobre el estado de bienestar, satisfacción, salud, seguridad, y por lo tanto en su calidad de vida laboral, y en ultimas sobre la productividad de las organizaciones.

En la actualidad entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo – (OIT) unen sus esfuerzos para crear políticas de interés global en pro de la mejora de la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Además de su regulación y seguimiento, dichas entidades proporcionan datos alarmantes que dan cuenta de los efectos materiales, físicos y psicológicos de los accidentes y males ocupacionales en que se puede encontrar un trabajador al estar expuesto a riesgos de tipo psicosocial. La OIT estima que cada año mueren dos millones de mujeres y hombres como resultado de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y la OMS estima que cada año existen 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas de la misma forma al trabajo (estos datos solo incluyen los empleos que se encuentran en un marco de formalidad, por lo que muchos accidentes no se registran). No obstante estos datos, las investigaciones y bibliografía consultadas se encuentran aislados de cómo se relacionan estas condiciones laborales, específicamente las de tipo ambiental, y la disposición de recursos materiales y técnicos en el trabajo, con la presencia de Estrés en los empleados públicos del sector Educación y Salud, ya que se dirigen al conocimiento e identificación causal entre factores de riesgo psicosocial y sus consecuencias físicas o psicosociales, lo que puede suponer una barrera para posibles soluciones, por no abordar esta problemática, en cuanto a los cambios acaecidos en el mundo actual del trabajo bajo la nueva gestión pública. “los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores” (Gil Monte, 2012). De esta manera se presume que el contexto actual contribuye a la prevalencia o aparición de nuevos riesgos psicosociales desencadenantes de estrés. Desde esta óptica el presente estudio se constituye en **novedad** para la actual propuesta de investigación en Colombia, tendientes a favorecer acciones que aborden carencias en el actual sistema, especialmente del sector salud y educativo.

Considerando que Latinoamérica ha sido escenario de procesos políticos complejos influenciados por el Modelo Neoliberal el cual ha ido retomando cada vez más fuerza y reformando la idea de desarrollo y progreso en el subcontinente, conmocionando directamente el mundo del trabajo, es de **interés** en el presente estudio, conocer las implicaciones psicosociales de la nueva Gestión Pública impulsada por la organización flexible del trabajo, y más concretamente las referidas a condiciones ambientales, y disposición de recursos materiales y técnicos en el trabajo y sus efectos colaterales como el estrés. Al respecto, Peiró (2004) considera que todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud.

En este sentido se pretende fortalecer la búsqueda de respuestas a problemas planteados desde la Psicología Organizacional y la Gerencia del Talento Humano donde se encuentren formas, medios, y posibilidades de abordar la relación ser humano – trabajo de tal manera que las prácticas organizacionales promuevan efectos saludables para el individuo.

De esta manera resulta **útil** comprender desde los mismos actores como asumen las Condiciones físicas y ambientales y sus efectos especialmente los de origen psicosocial como el estrés, como consecuencia de transformaciones a nivel latinoamericano y local producto de la manera como se administra la riqueza (Modelo Neoliberal), igualmente cabe resaltar que la administración del talento humano en el sector público en Colombia se encuentra centralizada y posiblemente esta condición imposibilita evidenciar la realidad de sus trabajadores, por esta razón con la presente investigación se pretende generar un mayor conocimiento y espacios de reflexión que conlleve a inquietudes que permitan en un futuro tomar acciones pertinentes alusivas al bienestar del ser humano en el trabajo.

2. Planteamiento y descripción del problema

Para entender la importancia y la necesidad de realizar esta investigación en las instituciones del sector salud y educativo en Entidades Públicas de Colombia, se debe empezar por contextualizar lo que ha conllevado al deterioro de la calidad de vida laboral en los empleados que hacen parte de empresas estatales como consecuencia de la nueva Gestión Pública.

Es innegable que Colombia no es ajeno a lo que ocurre en el mundo entero, especialmente en la región Latinoamericana, la cual se ha visto afectada desde la década de los 80, cuando la economía mundial entró en recesión económica generando una crisis de liquidez en los países en vía de desarrollo, que se endeudaron haciéndolos aumentar su deuda externa. Esto se puede evidenciar en el documento “Crisis financieras sistémicas en Colombia en contraste con el escenario actual” de Fogafin (2012), donde se menciona que “...el aumento de la tasa de interés en EE.UU conllevó al encarecimiento de la deuda de los países latinoamericanos, tal que en 1982 México se vio obligado a solicitar el aplazamiento del servicio de la deuda externa, lo cual propició el posterior cierre de las líneas de crédito internacionales a los países en desarrollo. Estos eventos detonaron una crisis de deuda externa en América Latina a mediados de 1982”. Ésta crisis, fue la más dura en la historia de Latinoamérica haciendo que los ingresos se desplomaran, que el crecimiento económico se estancara, que las importaciones se redujeran, que el desempleo aumentara y que la inflación redujera el poder adquisitivo de las clases medias. Otro aspecto importante que marcó al país, fue la transición de una economía proteccionista basada en la sustitución de importaciones aun modelo neoliberal de apertura económica en la década de los 90, impulsada en el Gobierno de Cesar Gaviria.

Comprender el modelo Neoliberal, su origen y los compromisos a los cuales se han visto sometidos un alto porcentaje de los países del mundo, es entender las afectaciones en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, la apertura a nuevos caminos en el mundo laboral, sus impactos en los significados del trabajo, la

generación de nuevos factores de riesgo, de vulnerabilidad y de potenciación de los sujetos. La inclusión de éste Modelo en el país ha tenido repercusiones de todo tipo, especialmente en el campo laboral de los sectores de la Salud y la Educación.

El Modelo Neoliberal y la globalización han generado consecuencias para la sociedad en general. Una de esas consecuencias es la inequidad social, donde los ricos cada vez son más ricos y poderosos, y los pobres mucho más pobres. Lo anterior se evidencia en el reporte que dio el DANE (2013), sobre el periodo comprendido entre Julio de 2012 y Junio de 2013, donde se informa que a nivel nacional el porcentaje de personas en situación de pobreza fue de 32,2% y la situación en pobreza extrema fue de 10,1%.

El panorama en el campo de Salud no es diferente al que se viene planteando. La ideología de restringir las responsabilidades del Estado y la reducción de la inversión social, conducen a dejar de lado la visión de la salud como un Derecho Fundamental así como se venía proclamando en muchos países a través de La Declaración de Alma-Ata, 1978 Salud para Todos, y tal como está consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991. Esto genera que la salud pase de ser responsabilidad del Estado a ser responsabilidad de la empresa privada, haciendo ver a los pacientes en el rol de clientes. Lo anterior afecta la seguridad sanitaria de los colombianos y a su vez, genera procesos de contratación poco estables para los profesionales de la salud, a través del aumento en la realización de contratos de prestación de servicios y de la tercerización de algunos servicios, generando inseguridad laboral, y bajas remuneraciones.

El sector educativo también enfrenta situaciones de reforma. Según Adolfo León Atehortúa (2012), en su artículo “El Banco Mundial y sus Políticas Educativas en Colombia”, menciona que el Gobierno Colombiano a partir de las directrices dadas por el Banco Mundial y por los lineamientos de la Cumbre de las Américas empezó la implementación de nuevas estrategias, como “Reorganización Institucional y Optimización de la capacidad instalada”, fusionando las escuelas en instituciones educativas. Además menciona que entre el 2002 y 2006 continuaron las políticas de

ajuste con la Revolución Educativa tomando como principios la Cobertura, la Calidad y la Eficiencia, para lo cual se aplican estándares y lineamientos, seguimiento a la cobertura, modernización de la administración y gestión del sector. Lo anterior evidencia que el Estado orienta sus políticas educativas a generar mayor cubrimiento, lo que a veces conlleva a que se dé, pero con menor calidad. Sumado a esto, las condiciones laborales de los docentes no son las mejores, no solo por la misma violencia que se vive en el país y por los riesgos a los que están expuestos, sino por el salario que devengan más el tipo de contratación. Es de resaltar que existen muchos docentes contratados por hora cátedra o vinculados con la modalidad de ocasionales, lo cual hace que se vea reflejada su inestabilidad laboral llevándolos a buscar un trabajo alterno.

Como se puede observar, la implementación del paradigma Capitalista – Neoliberal, en el nuevo Modelo de Gestión Pública en la Salud y la Educación, desplazan la concepción de bienestar por competencia, de instituciones de la sociedad por organizaciones del mercado, y de ver a los pacientes y alumnos como clientes; con el fin de asegurar los ingresos y recursos que los hagan competitivos en el mercado.

Es por lo anterior que los profesionales en las áreas de la Salud y Educación en Colombia deben enfrentarse al dilema impuesto por el Capitalismo, donde lo importante no es trabajar con calidad sino ser competitivos. Éstos profesionales deben hacer frente a las nuevas demandas laborales y sobrepasar las competencias adquiridas en la formación profesional para aprender nuevas competencias de tipo administrativo requeridas para su cargo, tal como lo afirma Botero Álvarez (2012) “...no se perciben las herramientas necesarias tanto en sí mismo como en el contexto laboral, para hacer frente a las nuevas demandas exigidas por el sistema educativo, que sobrepasan las meramente didácticas y pedagógicas en las que tradicionalmente se han formado los docentes, para pasar a otras referidas a funciones administrativas e investigativas, que demandan diferentes competencias a las adquiridas en la formación básica profesional y para las cuales el docente se debe mantener en constante formación y actualización...” (Botero, 2012, p. 119). Estas nuevas formas de trabajo pueden traer consecuencias en la salud física, mental y social de los profesionales de la educación y la Salud en Colombia.

Esta misma autora señala que la actual organización del trabajo con ritmos y exigencias cada vez más elevados, da lugar a manifestaciones psicofisiológicas de diversa índole, tales como el “Síndrome de Burnout” y que generan nuevos riesgos, diferentes a los ya conocidos y evaluados por el campo de la salud ocupacional como son los riesgos psicosociales intralaborales. Como se puede evidenciar, las consecuencias de los Riesgos Psicosociales no son solamente físicas, sino que afectan de manera significativa la salud mental de las personas, aspecto que se pretende abordar en ésta investigación, a través de la evaluación del estrés en docentes y personal de salud.

El presente estudio dará cuenta de las Condiciones Intralaborales entendidas como “Aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20). Y se enfocará según la Resolución 2646 de 2008, en la categoría denominada Medioambiente de Trabajo en las que se identifican “Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyudantes de factores psicosociales” (Ministerio de la Protección Social, 2008, p.4). Es de aclarar que para la presente investigación las dos categorías establecidas se denominarán: Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos, en las cuales se evaluarán: entorno físico, instalaciones, equipamiento, recursos materiales y técnicos, prevención en riesgos laborales, limpieza, seguridad, restauración, entre otros aspectos.

Basado en lo anterior y teniendo en cuenta que dentro de las dos categorías de éste estudio se encuentra la categoría Condiciones Ambientales, es importante resaltar la relación directa que existe entre el ambiente y las personas, tal como lo afirma Mejía Castillo (2011), “las relaciones que existen entre el ambiente y las personas pueden generar un gran impacto en la vida de los individuos, demostrándose que algunas características del diseño (como la distribución de los muebles, las ventanas, el tamaño de los espacios, los colores) hasta los aspectos físicos (como la temperatura, el clima y las estaciones del año), pueden incidir en diferentes aspectos, desde el comportamiento general, hasta en la salud física, psicológica y social de los individuos, donde se ha visto

que el estrés, puede ser una consecuencia de ese impacto del ambiente..” (Mejía, 2011, p. 4). Es por esto que con la presente investigación se pretende conocer, cómo se relacionan no solo las Condiciones Ambientales, sino también la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos con la presencia de Estrés, en empleados públicos del Sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas. Además, es necesario conocer en qué grado la nueva gestión pública en Colombia ha interferido en el mejoramiento o desmejoramiento de dichas condiciones.

En este escenario, las condiciones laborales de los empleados en los sectores Salud y Educación de entidades públicas, se ven marcadamente afectadas, tanto física como mentalmente por los riesgos psicosociales. Es por esto que se hace necesario realizar investigaciones que demuestren el tipo y el grado de afectaciones que pueden presentar estos profesionales, y así, evidenciar y reconocer los efectos de la nueva gestión pública sobre la salud de los trabajadores en éstas instituciones, para que con ello se puedan generar e implementar estrategias que posibiliten mejorar las condiciones laborales, y así mismo, atenuar o prevenir el impacto de los riesgos psicosociales.

Para conocer a fondo lo que se ha investigado al respecto, se realizó un recorrido a nivel Internacional, Latinoamericano y Nacional sobre estudios relacionados con la temática propia de esta investigación, identificándose que se encuentran pocos estudios que involucren directamente éstas dos categorías con el estrés. A continuación se relacionan algunas investigaciones que apuntan de alguna manera al objeto de esta investigación o que tienen algún grado de similitud:

A nivel Internacional se encontraron tres investigaciones

La primera investigación se denomina “Consecuencias Psicosociales del Trabajo en Personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos de Rendimiento desde el Enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos”, elaborada en España por María José López Montesinos en el año 2009. La metodología que se utilizó en éste estudio es de tipo cuantitativo, descriptiva donde se aplican una serie de cuestionarios orientados

principalmente al análisis de las consecuencias psicosociales y su relación con aspectos psicolaborales y sociodemográficas en el personal de enfermería de una institución específica. Uno de los resultados y conclusiones se relaciona con el objeto de estudio de la presente investigación, el ambiente Físico del trabajo (condiciones de higiene, salubridad, limpieza en su lugar de trabajo o el espacio o entorno físico del que dispone) que impacta sobre el grado de satisfacción del empleado. En ese estudio: “el mayor grado de insatisfacción según el cuestionario aplicado lo representa la dimensión entorno físico para realizar su trabajo, lo que corresponde al 48.5% de la población”, si bien estos resultados ponen de manifiesto una consecuencia psicosocial como la satisfacción laboral, en relación a un entorno o ambiente físico del trabajo, dicho resultado y análisis posterior, no corresponde a su objeto de estudio. Por el contrario, la presente investigación define de una manera directa y concreta dos categorías dentro de los factores de riesgo psicosocial (Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo), y los relaciona con los niveles de estrés en una población específica como lo es: empleados públicos del sector salud y educación, es decir no se enfocará en todos los factores de riesgo psicosocial sino en esas dos categorías.

El segundo estudio hallado se denomina “Expert Forecast on Emerging Psychosocial risks related to occupational safety and Health”, elaborado por European Agency For Safety and Health at Work (OSHA) y fue realizado en el año 2007 en Luxemburgo. Dicho estudio gira su problemática entorno a los cambios significativos que se han dado en el mundo como consecuencia de la globalización, dando lugar a nuevos riesgos relacionados con la salud y seguridad laboral. Dichos cambios han llevado además de los riesgos físicos, químicos y biológicos, a que las economías emergentes presenten nuevos riesgos de tipo psicosocial, como: Una fuerza laboral que envejece, nuevas formas de contratación, altas demandas emocionales, pobre equilibrio entre trabajo y vida personal, intensidad laboral, largas horas de trabajo, contrataciones precarias, trabajo inestable, aumento de vulnerabilidad laboral en el contexto de globalización, y la tercerización. La metodología abordada es de tipo cuantitativo y se basó en la aplicación de un instrumento llamado “Delphi Survey”. Que consiste en tres

rondas de encuestas aplicadas a Estados Europeos, (Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Portugal, España, USA, Suecia, Reino Unido), con la participación de expertos en riesgos psicosociales y la OIT. En los resultados y conclusiones se pudo encontrar que las condiciones y la higiene en el trabajo deben permitir a los empleados permanecer en su lugar de trabajo hasta su jubilación. Para esto se debe contar con: La reducción de la presión del tiempo, el diseño ergonómico del lugar de trabajo, el fomento de los procesos de trabajo saludable, el enriquecimiento del trabajo, contenidos y métodos de trabajo y mezclando tareas. El potencial de rendimiento del trabajo desde que se inicia hasta que se retira (Jubilación) debe ser mantenido. Esto es un indicador que no promueve la salud y la motivación en los trabajadores en su entorno laboral. Esa investigación se diferencia de la presente en que identifica 10 riesgos potenciales producto de los cambios del entorno, y uno de esos riesgos se encuentra orientado a las condiciones del diseño del puesto de trabajo en relación a la salud en personas de la tercera edad afectando su permanencia en condiciones óptimas de salud, hasta que se alcance su jubilación. Como se puede observar no tiene mucha concordancia con éste trabajo, sin embargo, aborda los riesgos psicosociales de manera general y puede servir de sustento en el desarrollo de ésta investigación.

Y el tercer estudio se denomina “Efectos de los Factores Ambientales, Laborales y Psicosociales en el Síndrome del Edificio Enfermo” realizado en el 2004 por Lili Rodríguez Hernández y Jorge E. Alonzo Salomón en México. Esa investigación evidenció que la salud de los empleados ocupantes de un edificio se ve afectada por unas condiciones ambientales desfavorables (físicas, químicas y microbiológicas) que sumadas a factores psicosociales pueden tener un efecto sobre las condiciones generales de salud provocando deficiente confort, ausentismo y baja productividad laboral. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, y los resultados y conclusiones de este estudio mostraron que de los factores ambientales los que influyeron en la presencia del síndrome del edificio enfermo fueron: olor a compuestos químicos, olor a polvo, olor a equipo de cómputo y la humedad del aire. De los factores laborales, los que influyeron en el síndrome fueron oficina, escribir en papel y planta alta. Así también el estado civil

de las personas influyó en la presencia del síndrome. En cuanto a los factores psicosociales se encontró que estos no se asocian en la presencia del síndrome del edificio enfermo. La convergencia con la presente investigación radica en el estudio de efectos psicosociales (deficiente confort, ausentismo y baja productividad laboral) aunque no directamente con el estrés y los factores ambientales (físicos, Químicos, microbiológicos, y contaminantes). Sin embargo, dichas condiciones ambientales y psicolaborales emergen como producto de una transformación y degeneración ambiental, siendo esta una de las principales diferencias que se evidencian con la presente propuesta de investigación, es decir; condiciones ambientales como la contaminación, empleo inadecuado de productos (desinfectantes, plaguicidas, etc.), aumento de edificios, materiales sintéticos, entre otros, en una locación específica (un edificio) podrían generar ciertas reacciones conocidas como el Síndrome del edificio enfermo (SEE).

A nivel Latinoamericano se encontraron tres investigaciones

El primer estudio se llama “Nuevos Sentidos del trabajo docente. Un análisis psicosocial del Bienestar/Malestar, las condiciones de trabajo y las subjetividades de los/as docentes en el Chile Neoliberal” es una tesis doctoral elaborada en el 2012 por Rodrigo Cornejo Chávez. Surge de la necesidad de obtener respuesta de la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relaciones existen entre los niveles de bienestar/salud, las condiciones concretas de trabajo y la subjetividad docente en profesores y profesoras de enseñanza media de Santiago? La metodología de este estudio fue de tipo mixto, y se realizó en dos etapas sucesivas y articuladas en serie; enfocadas cada una desde las perspectivas distributiva – cuantitativa (Explicativo) y estructural – cualitativa (interpretativo). Dentro de las variables estudiadas en esta investigación se clasificaron 5 grupos entre las cuales están: Variables de identificación, Indicadores de Bienestar/Malestar docentes, Indicadores de condiciones materiales de trabajo percibidas, Indicadores de condiciones psicosociales de trabajo percibidas, e Indicadores de otras variables psicológicas personales. Los resultados se dividen por las etapas de la investigación y se hacen de acuerdo a los 5 grupos de variables estudiadas. La variable

que más coincide con la presente investigación es Condiciones materiales de trabajo donde se tienen en cuenta: 1. *Empleo y precariedad* (Remuneraciones, estabilidad, otro trabajo, sindicalización, higiene y seguridad): Para este punto se encontró que el empleo de los docentes tiende a la precariedad, ya que en su mayoría reciben una remuneración baja en consideración al nivel profesional de la carrera, el 75% de ellos no se encuentra sindicalizado, se mantienen un promedio de apenas tres años en un mismo establecimiento educacional, y lo más relevante, cerca del 50% necesita (u opta por tener) otro empleo, 2. *Jornada laboral* (horas trabajadas/horas contratadas, proporción de horas lectivas y descanso): Este punto no se tiene en cuenta en la presente investigación por lo tanto no se detallará. 3. *Pertinencia y disponibilidad de materiales pedagógicos*: Se concluye que la mayoría de los docentes percibe que los materiales pedagógicos con que cuentan para realizar su trabajo, son insuficientes, a la vez que cerca de la mitad de los docentes los considera inadecuados. 4. *Exigencias Ergonómicas* (postura incómoda permanente, estar de pie, exigencia de la voz, condiciones de ruido, iluminación, temperatura y ventilación): Para éste punto se encontró que el indicador de exigencias ergonómicas muestra que existe un alto nivel de exigencias ergonómicas que no favorecen adecuadamente el desarrollo del trabajo en los profesores de enseñanza media (42 puntos promedio de un total de 100). Y 5. *Condiciones de infraestructura*: (las instalaciones de los locales de trabajo, los niveles de hacinamiento, la falta de espacios de reunión y de sanitarios para docentes): se concluye que Existen diferencias significativas entre dependencia en relación a aspectos de infraestructura y condiciones materiales de los establecimientos. Dentro de las conclusiones significativas y que tienen que ver con la presente investigación se resaltan las siguientes: “se encontró que el malestar más riesgoso para los docentes es el agotamiento emocional, núcleo del llamado modelo trifactorial de burnout, o modelo de Maslach. Alrededor de la cuarta parte de los docentes presenta niveles altos de agotamiento emocional, y existen diferencias en términos de género, pues se presentó un porcentaje significativamente mayor de profesoras con niveles altos de agotamiento emocional en comparación con los docentes varones”. Otra conclusión adicional e importante que se hace en ese estudio es que “los docentes dan cuenta de condiciones materiales de trabajo deficientes en cuanto a precariedad laboral, sobrecarga horaria, sobre exigencia ergonómica y carencia

de materiales pedagógicos adecuados”. Y finalmente y de manera específica se concluye que “Las exigencias ergonómicas son percibidas como excesivas por un porcentaje mayoritario de los docentes, especialmente en lo que respecta a tener que estar de pie durante la jornada laboral (86%), tener que forzar la voz (76%) y estar expuesto a temperatura inadecuada (49%)”. En la discusión en relación a las condiciones materiales se menciona “La mejora de las condiciones materiales y psicosociales de trabajo; la mejora del bienestar y la salud de los docente; la construcción de sentidos colectivos en el trabajo; la articulación de los docentes como sujeto social; son todas dimensiones o momentos de un mismo proceso. Desde cada uno de ellos podemos llegar a los otros y a la totalidad del trabajo docente. No se trata sólo de que para comprender cada uno de estos “cortes” de la realidad, haya que ir al otro. Se trata también de que ninguna acción de mejora se sostendrá a partir de la gestión de un elemento aislado”. Difiere del presente estudio en que no se centra solo en los aspectos ambientales y físicos sino que toma otras 5 variables como: Variables de identificación, Indicadores de Bienestar/Malestar docentes, Indicadores de condiciones materiales de trabajo percibidas, Indicadores de condiciones psicosociales de trabajo percibidas, e Indicadores de otras variables psicológicas personales, y en que sólo se enfoca en los docentes. Pese a que en la investigación de cornejo se hable de Bienestar/malestar y se mencione al estrés no se relacionan las variables directamente con éste.

El segundo estudio encontrado en Latinoamérica se llama “Condiciones de trabajo y salud docente”, realizado en el año 2005 por la OREALC/UNESCO en Chile. Es un estudio Exploratorio sobre Condiciones de Trabajo y Salud Docente como una contribución para ampliar la comprensión acerca de la situación del profesorado y los factores que inciden en su desempeño. El estudio es de carácter exploratorio, y utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas, y se realizó estudios de casos en seis países: Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. Los datos se recogieron mediante una encuesta autoaplicada de preguntas con alternativas cerradas, una entrevista semiestructurada aplicada a directivos de los establecimientos y una visita de observación aplicando una lista de chequeo confeccionada especialmente para este estudio. “La encuesta autoaplicada a los docentes consta de 161 variables, que incluyen

datos generales de filiación demográfica, preguntas sobre tiempos de trabajo y descansos, factores de exigencia ergonómica, percepción de la carga de trabajo con estudiantes, factores de satisfacción laboral (relaciones sociales de trabajo, autonomía, creatividad, valoración del trabajo), exposición a violencia en la escuela, uso del tiempo libre, problemas de salud diagnosticados y percibidos, Escala de Burnout, impacto de problemas de salud sobre el desempeño docente”. Se evaluó 1. Tiempo de trabajo y descansos, 2. Condiciones materiales de trabajo, 3. Condiciones ergonómicas, 4. Condiciones Sociales de trabajo, 5. Condiciones de salud. Como conclusión de manera general se puede decir que “El estudio exploratorio ha mostrado muchas similitudes entre las realidades que vive la profesión docente en los 6 países; si bien el estudio no pretende alcanzar una significancia estadística, permite observar algunas tendencias que, dadas las similitudes, es probable que se reproduzcan en toda la región”. De manera específica y relacionada con el objeto de estudio de la investigación que se lleva a cabo se puede decir concluir lo siguiente: “La infraestructura física típicamente no considera espacios propios para los maestros, desde salas para el descanso a oficinas para la preparación de clases y materiales; en casos extremos revela carencia de instalaciones sanitarias”. Y que “Quedan por resolver problemas de seguridad de los edificios, especialmente la seguridad contra incendios”. Converge con la presente investigación en que evalúa las condiciones de trabajo, sin embargo lo hace de manera muy amplia, pues evalúa varias condiciones a diferencia de ésta que sólo evaluará las condiciones ambientales y la disposición de los recursos materiales y técnicos, y adiciona la población a profesionales del área de la salud pero en Colombia.

La Tercera investigación se llama “Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana” realizada en Chile en el año 2011 por Elisa Ansoleaga, Juan Pablo Toro, Lorena Godoy, Antonio Stecher, y Josep M. Blanch. El propósito particular de este estudio es examinar la presencia de sintomatología psicofisiológica en profesionales de la salud pública y sus asociaciones con las actuales condiciones de trabajo. La metodología utilizada en esta investigación fue Transversal descriptivo, asociativo y correlacional con carácter exploratorio. Los resultados y las conclusiones son las siguientes: 1. Un análisis de los ítems de la escala de malestar

psicofisiológico revela una importante prevalencia de sintomatología en profesionales de la medicina y de la enfermería, 2. El análisis de las asociaciones entre la escala de malestar psicofisiológico y los datos sociodemográficos y laborales descubre diferencias significativas según profesión: los profesionales de enfermería presentan un mayor nivel de malestar, 3. También surgen correlaciones negativas y significativas, aunque de variada intensidad, entre las puntuaciones en la escala de malestar psicofisiológico y las condiciones de trabajo, clima social, satisfacción con la organización y bienestar psicosocial, 4. La más alta correlación se presentó entre peores condiciones de trabajo y malestar psicofisiológico, específicamente en la relación entre condiciones y carga de trabajo, donde más de la mitad de los participantes (51% de las enfermeras y 54% de los médicos) consideran que los aspectos técnicos, materiales, de infraestructura y de tecnología médica han presentado mejoras. Sin embargo, reportan asimismo una tendencia al incremento de la carga de trabajo. Esa investigación aunque tiene similitudes con la presente investigación, diverge en la población y en que no aborda el estrés como variable., aunque si identifica la sintomatología psicofisiológica en médicos y enfermeras.

A nivel Nacional se encontraron tres investigaciones

El primer estudio trata de la “Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana”, elaborado por Ana Cristina Torres Gómez en el 2013. La pregunta de investigación de este estudio fue ¿Cuál es la percepción que tienen los docentes de un grupo de Instituciones educativas Colombianas del sector público frente a las condiciones ambientales y entorno físico de su trabajo y su relación con algunos factores psicosociales? El desarrollo de la investigación se apoyó en un diseño descriptivo, transversal y relacional que pretendía caracterizar los aspectos cuantitativos de las percepciones de los docentes frente al medio ambiente laboral o entorno físico, y se realizó en una muestra de 498 profesionales docentes de 19 instituciones educativas del sector formal de Colombia. Se logra evidenciar que en lo relacionado a los componentes que integran la dimensión de medio ambiente laboral, éstos docentes consideran que el

entorno físico, instalaciones y equipamientos, con una media de 3,03 y servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.), con una media 2,95, satisface sus necesidades y ven el medio ambiente laboral saludable, ya que representan un bajo nivel de riesgo. En general los docentes se sienten satisfechos con su entorno físico, mostrando que la prevención de riesgos laborales con una media de 3,75 y los recursos materiales y técnicos con una media de 3,20 cumple sus expectativas de un entorno seguro y cómodo para realizar sus labores diarias. Diverge en que, la investigación de Torres solo analiza la percepción de las condiciones ambientales y la población investigada corresponde solo al sector educativo, a diferencia de ésta investigación que relaciona las condiciones ambientales con el estrés y en la población toma al sector salud.

El segundo estudio nacional se denominó “El capitalismo Organizacional como factor de riesgo psicosocial: Efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de Naturaleza pública”, realizado por Johanna Garrido Pinzón, Josep María Blanch Ribas, Ana Fernanda Uribe Rodríguez, Johana Flórez Acevedo, Magda Carolina Pedrozo Sánchez en el año 2011 en Santander – Colombia. Su metodología fue cuantitativa y cualitativa porque se utilizó el instrumento “Cuestionario calidad de vida laboral” (Blanch, 2008) en 30 profesionales del sector educación y salud de entidades públicas en Santander. Como conclusión se destaca lo siguiente: En lo que respecta a las condiciones de trabajo dentro del ambiente laboral de las dos poblaciones y en especial de las instituciones hospitalarias, existe un incremento en la adquisición de recursos a nivel técnico, materiales e insumos. De igual manera se advierte la inversión de recursos en la infraestructura de los hospitales, en la consecución de nuevos enseres, y en programas sistematizados para el archivo y la tramitología sanitaria, todo lo cual favorece la eficacia y un mejor espacio en donde los trabajadores pueden desarrollar sus labores. El personal sanitario valora con una media de 5,99 sus condiciones de trabajo, mientras que el personal docente con una media de 6,86. La investigación de Garrido y Cols., tiene relación con el presente estudio en cuanto a que coincide con el tipo de población a estudiar y el instrumento, sin embargo difiere porque abarca todo el tema de riesgos y no se enfoca a unas condiciones

específicas como ésta, además tampoco establece relación con los niveles de estrés en esa población.

Finalmente, *la tercera investigación* se llama “Condiciones de Trabajo y Salud de Docentes de Instituciones Educativas Distritales de la Localidad UNO (I) de Usaquén” realizada por Constanza María García Castro en el año 2011 en Bogotá. Es significativo considerar el desconocimiento del tema entre docentes y el impacto ocasionado sobre su bienestar físico, mental y social, que se convierte en uno de los motivos para que su aplicación sea de relevancia en el entorno laboral. El estudio se realizó en las Instituciones Educativas Distritales de la Localidad (I) de Usaquén, a una población de 720 docentes desde preescolar hasta media, se tomó una versión adaptada del instrumento que se usó por la UNESCO en un estudio de características similares “Condiciones de trabajo y salud docente. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay”. En cuanto a las conclusiones se puede decir que frente a las instalaciones e infraestructura, los docentes califican el estado de la sala de profesores, aulas, sanitarios, techos, paredes, entre otras, como deficientes. Así mismo, se encontró que el material de trabajo es considerado por los docentes como insuficiente. Varios aspectos facilitan el esfuerzo vocal convirtiéndose en las primeras causas de consulta médica. En esa investigación se pretendió Identificar las condiciones de trabajo en la población docente que labora en las Instituciones Educativas Distritales, y difiere de la actual investigación porque lo que se pretende es describir y comprender cómo se relacionan las Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo, con los niveles de Estrés en los empleados Públicos del Sector Educación y Salud en Colombia

Tal como se puede evidenciar en la anterior citación de investigaciones a nivel Internacional, Latinoamericano y Nacional; se puede determinar que existen pocos estudios directamente relacionados con la temática de la presente investigación, y aunque se encontraron estudios, son escasos los que relacionan Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo, con la

presencia de Estrés, y que además aborden dos poblaciones tan sensibles en una sociedad como son los empleados Públicos del Sector Educación y Salud en Colombia.

Es de resaltar que el presente estudio imprime importancia y pertinencia, ya que en la actualidad la Gestión Pública en Colombia y en todo el mundo a raíz del modelo Neoliberal y de la globalización, han modificado de manera significativa las políticas laborales en el sector Salud y Educación, haciendo emerger nuevos riesgos psicosociales que afectan la salud física y mental del trabajador, tal como se evidencia en las investigaciones citadas anteriormente; especialmente sino cuentan con las condiciones ambientales y la disposición de recursos materiales y técnicos para ser eficientes y competitivos en un mercado global. De allí que se pretende que los resultados de este estudio sirvan de insumo investigativo para enriquecer la Dimensión Medio ambiente de trabajo, y para que aporte herramientas al Gerente del Talento Humano, encaminadas a generar propuestas de trabajo que logren forjar factores protectores que eviten, atenúen o mitiguen las consecuencias de un entorno físico inadecuado.

3. Preguntas de investigación

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la siguiente pregunta central de esta investigación:

¿Cómo se relacionan las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos, con el nivel de estrés evidenciado, en empleados públicos del sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas?

A partir de esta pregunta central se plantean las siguientes preguntas específicas:

¿Cómo perciben los empleados públicos del Sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas, las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo?

¿Cuál es el nivel de Estrés evidenciado en los empleados públicos del Sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

- Describir y comprender cómo se relacionan las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos, con el nivel de estrés evidenciado, en empleados públicos del sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas

4.2 Objetivos específicos

- Describir la percepción de los empleados públicos del Sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas, respecto a las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo.
- Identificar el nivel de estrés evidenciado en los empleados públicos del Sector Salud y Educación en algunas instituciones colombianas.

5. Marco de referencia teórica

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organiza el ser humano y la sociedad, al abordar al ser humano dentro de este, se hace ineludible contemplar los componentes biológicos, psicológicos, y sociales, que cobran sentido dentro del presente estudio como factores de tipo psicosocial, que de acuerdo a la manera como son percibidos podrían interferir en su bienestar físico, mental y social. La gestión pública ha recibido un impacto en las condiciones laborales atribuido al Modelo Neoliberal y la Globalización, por lo que en esta sesión se conceptualizarán los temas que están relacionados con esta investigación, tales como: Cambios en el trabajo y su impacto en el Sector Salud y Educación, Calidad de vida Laboral, Factores Psicosociales, y Estrés laboral.

5.1 Cambios en el trabajo y su impacto en el sector salud y educación

Para comprender mejor el impacto de los riesgos psicosociales en el sector salud y educación, se propone una discusión que pone de manifiesto la transformación del trabajo y sus significados, desde los marcos de la globalización y del neoliberalismo. Luego se consideran las políticas de la nueva gestión pública sobre la educación y la salud en Colombia. Y por último se trazan algunas perspectivas de su reforma laboral.

5.1.1 Contexto actual

En el recorrido histórico de la humanidad la relación del hombre con el trabajo ha tomado diferentes rumbos y sentidos generando para la sociedad nuevas condiciones y comportamientos.

Actualmente los cambios sociales, económicos y tecnológicos le dan una nueva connotación al trabajo y por ende la relación hombre- trabajo también sufre modificaciones, desencadenándose una serie de consecuencias positivas y negativas.

Del mismo modo Gil-Monte considera que “la evolución del trabajo, sometido a sucesivos cambios como la revolución industrial o la revolución informática, ha tenido sus consecuencias sobre el sistema social de las organizaciones. En todos los sectores de la actividad laboral, la tecnología va ocupando cada vez con más frecuencia puestos que en años recientes estaban destinados al ser humano” (Gil Monte, s.f, p. 1). Y agrega que “Los cambios en el mundo del trabajo han puesto de manifiesto que las organizaciones laborales son sobre todo sistemas sociales en los que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo. Pero, también son sistemas abiertos que funcionan mediante el intercambio con el sistema que les rodea. Esas modificaciones van a tener consecuencias positivas y negativas para el individuo y para su entorno, que se plasman en una mejora de su calidad de vida, con una disminución de la enfermedad y de los accidentes laborales, o en un deterioro de la calidad de vida laboral”(p. 1).

Al respecto actualmente las consecuencias positivas referentes a los cambios del entorno, giran alrededor de los países desarrollados quienes son los que logran globalizar sus productos, y sus prácticas laborales, siendo los países emergentes los que reciben las consecuencias de dicha transformación, pues a pesar de que se han generado políticas para la prevención de riesgos laborales, estas continúan siendo muy flexibles, y la oportunidad en que el trabajador adquiera un trabajo digno que favorezca la calidad de vida laboral se encuentra lejana.

Lo anterior se evidencia en los cambios que han surgido en las últimas décadas, como la difusión de libre comercio y el comienzo de la globalización. Las tecnologías han apoyado el cambio desde los sistemas tradicionales de industrialización a una nueva economía de servicios. Además, crecientes demandas de los clientes en la calidad de los servicios y productos generan una fuerte competencia entre las empresas.

Como consecuencia La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en su informe Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales relacionados con la seguridad y salud en el trabajo (2007), establece que actualmente se están produciendo cambios significativos en el mundo del trabajo que

conducen a nuevos riesgos psicosociales emergentes. Por lo tanto reducir los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo no solo es un imperativo moral o un trabajo de humanización, sino que también responde a un interés comercial.

5.1.2 El Sistema de Salud y Educación en Colombia Bajo la Nueva Gestión Pública

Desde la década del 80 se han forjado cambios en la administración de las organizaciones forzando cada día a ser más eficientes, generando además de inestabilidad y desempleo y una serie de reformas. El modelo Neoliberal, y sus planes de reestructuración le han dado un nuevo sentido a la administración pública colombiana. Para acercarse al objeto de estudio de ésta investigación es necesario revisar la conceptualización desde la nueva gestión pública y las reformas dadas en los sectores educación y salud.

Colombia no ha sido ajena a los procesos que conlleva la globalización económica, el cual se cimienta en estrategias claras de descentralización del poder, de optimización financiera y la ruptura de fronteras comerciales, que ha permitido a los países de mayor influencia establecer parámetros y directrices de desarrollo. Con lo cual se han generado cambios en la forma de administrar los Estados, fortaleciendo una cultura de modernización, burocracia y entrega de la administración de muchos sectores al control privados, prácticas de tercerización, flexibilización laboral.

El gobierno Colombiano a través del Departamento Nacional de Planeación define lo que considera es la concepción de la gestión pública efectiva: “La gestión pública podrá medirse por resultados, tendrá un accionar transparente y rendirá cuentas a la sociedad civil. El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional.

El mejoramiento logrará un Estado que haga el mejor uso de sus recursos, con resultados sobresalientes. Un Estado eficiente y eficaz requiere de servidores comprometidos con este principio de Buen Gobierno e instituciones fortalecidas, llevando a cambios estructurales en la organización y en la gestión de las entidades, involucrando, claridad en las responsabilidades de los servidores públicos y mecanismos adecuados de seguimiento, que permitan analizar progresivamente su gestión y tomar correctivos a tiempo.” Departamento Nacional de Planeación (DNP). Gestión Pública Efectiva. Recuperado (Noviembre 20 de 2013), de (www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/GestiónPúblicaEfectiva.aspx).

Un Estado centrado en la eficiencia y en la obtención de resultados. Esta nueva gestión pública es la propuesta para que los estados administren de una forma muy similar a como lo hace el sector privado. Esto conlleva a la implementación de una serie de reformas en la manera de gestionar los procesos, creando diferentes normatividades que le permiten al Estado garantizar dichos propósitos, “El concepto de Gerencia Pública en Colombia es relativamente reciente; pues, en las dos últimas décadas se han introducido instrumentos gerenciales en el servidor de nivel directivo. La expedición de la Constitución de 1991, significó el inicio de un proceso de modernización de las instituciones públicas y de la estructura del Estado, procurando hacer los ajustes necesarios que demanda la realidad del país en la materia que nos ocupa.”(Cruz, 2009, p. 177.).

Dentro de los últimos gobiernos colombianos estas reformas empiezan a permear diversos sectores públicos, entre ellos se ven implicados el sector salud y la educación, modificando la educación básica, media y superior. Por ello resulta pertinente para el presente trabajo evidenciar estos cambios y sus efectos psicosociales en los empleados de ambos sectores.

5.1.2.1 Reformas en el Sector Salud en Colombia

Continuando con la visión de hacer de Colombia un estado moderno, eficiente y eficaz, el sector salud no ha sido ajeno a procesos de cambio a través de reformas, por ello es necesario visualizar este proceso y enfatizar como éstas han influenciado la aparición de riesgos emergentes.

Los efectos de las reformas en salud han dejado hoy al país sumergido en un caos: Afectaciones en atención a la comunidad, Inestabilidad para los profesionales en salud, Quiebra y mal manejo, EPS irresponsables que han llevado a la crisis a muchos hospitales. Con el sofisma de la cobertura (salud para todos), los últimos gobiernos han saturado los hospitales aumentando el número de atendidos, pero las políticas de modernización y tecnificación de éstos, no han sido abanderadas de igual forma, llevando a los hospitales a saturación y caos. Informes como el de la Contraloría General dejan en claro todos los aspectos negativos de dicha reforma y textualmente afirma: “Esta contraloría considera necesario manifestar que esta reforma no garantiza el respeto a la salud como un derecho fundamental de los colombianos como tampoco la protección de los recursos públicos (...)” (Contraloría General de la República, 2013, p. 3).

Antes de 1993, el sistema de salud era netamente público, pero ante la necesidad de obtener mayor eficiencia en el gasto público, el Gobierno presentó la Ley 100 de 1993 otorgando la prestación del servicio y la administración a entes públicos y privados. Estableciendo dos regímenes contributivo y subsidiado.

Como la anterior propuesta no generó resultados óptimos, hoy surgen propuestas que se consolidan en dos ponencias: la del Gobierno y la de la oposición, como lo analiza Useche: “El Gobierno en su reforma propone crear un fondo único que reemplace el existente Fondo de Solidaridad y Garantía - Fosyga, a la vez que establece un sistema de seguro obligatorio de salud para todo el país; redefine las funciones de las EPS ahora denominadas GSS y facilita la segmentación del mercado de la salud en beneficio de las

aseguradoras. En contraste con la posición del gobierno, se ha presentado en el Congreso de la República el Proyecto de Ley Estatutaria N° 105 de 2012 que propone los fundamentos para una verdadera reforma estructural del Sistema de Salud. Esta reforma plantea la necesidad de derogar la Ley 100 y eliminar la intermediación financiera y la intermediación de las compañías aseguradoras o EPS como prerrequisito para superar la crisis y punto de partida para establecer un nuevo sistema basado en el derecho real a la salud” (Useche, 2013, p. 2-3). Pese a que la reforma propone condiciones laborales justas y dignas para los trabajadores de la salud (artículo 18, Texto de ley estatutaria aprobada por el congreso el 20 de junio de 2013). Los trabajadores del sector han presentado críticas y oposición a dicha reforma.

En cuanto a las consecuencias de la reforma sobre el trabajador de la salud (médicos y enfermeras), las nuevas formas de organización han llevado a aspectos como la flexibilización laboral (trabajo temporal, imposición de condiciones laborales, ocupación migratoria), aumento en la cobertura de beneficiarios, aumento en la competitividad lo que lleva a mayores presiones para ser más eficientes a menos costos, generando consecuencias como aumento en el estrés, insatisfacción laboral, sensación de inseguridad ante la inestabilidad.

Determinar cómo los empleados del sector perciben el impacto de las condiciones ambientales y de esfuerzo físico (Calidad ambiental hospitalaria, estado de los equipos, disposición de materiales) sobre la presencia e incremento de los riesgos psicosociales, en este panorama de la nueva gestión pública, representa un punto clave para la defensa del trabajo digno en países como Colombia.

5.1.2.2 Reformas en el Sector Educación en Colombia

La educación Colombiana ha sido afectada por la globalización, el Modelo Neoliberal y las directrices dadas por el Banco Mundial y desde la normatividad (Ley 115 de 1994, en la que señala las normas generales para regular el servicio de la educación pública, La ley 30 de 1992 que establece los parámetros para la educación

superior), entre otras normas, se han dado cambios que facilitan: la implementación de nuevas figuras contractuales, cambios en el régimen salarial y prestacional de los docentes, la reestructuración del contrato psicológico laboral, la competencia ha llevado a que la educación se rijan por leyes de oferta y demanda.

En la educación superior, el incremento de docentes universitarios nombrados bajo la modalidad hora cátedra, en relación a los docentes de tiempo completo ha afectado la estabilidad de los maestros.

En la educación Básica, secundaria y media el panorama es muy similar, aunque en los últimos años frente al cambio de la reglamentación para la selección y nombramiento en propiedad de docentes (Decreto 1278 de 2002) y ante la crisis del país en otros campos laborales, se evidencia un aumento del número de profesionales de otras ramas, que recurren al proceso de selección docente. Ello puede adicionar variables frente a los riesgos Psicosociales que se presentan en el sector.

Entidades como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE realiza estudios analizando la eficiencia en el gasto de educación y presenta sus conclusiones: los estudios económicos le informan al Gobierno que la inversión en educación con proporción al PIB a 2011 es de 7,6%, lo cual es considerado más alto que el promedio de países similares, ante lo cual dicha organización, recomienda: “Para mejorar el rendimiento del gasto en educación, habría que aumentar el número de horas lectivas, en particular para los alumnos procedentes de un entorno socioeconómico desfavorecido, mediante la reducción del absentismo laboral de los profesores y el establecimiento generalizado de escuelas de dos o incluso tres turnos. También se debería mejorar la calidad de la enseñanza aumentando el nivel de exigencia para la selección y formación de docentes” (OCDE, 2013, p. 30). Considerar que la inversión en la construcción de una ciudadanía educada debe atender a comparativos económicos globales, que la responsabilidad de hacer de esta una labor más efectiva depende del maestro y de su permanencia en los planteles educativos son argumentos cuestionables, cuando realmente lo que se debe analizar es si efectivamente todas estas

reformas facilitan ambientes laborales que potencien el que hacer docente; aspectos como la saturación de aulas, la violencia intrafamiliar y social de los estudiantes, la disponibilidad de recursos didácticos, los planes de incentivos, contratación y formación docente, son aspectos que bien vale la pena establecer como objetos de estudio para un Estado que pretende generar programas eficientes de cobertura, calidad y educación.

Los efectos de la nueva gestión pública y las reformas presentadas en los sectores salud y educación han modificado las condiciones laborales y de permanencia, facilitando la incidencia de riesgos psicosociales. Y una vez finalizada la revisión de trabajos de investigación se infiere que son pocos los estudios que se detienen a analizar las percepciones de los docentes y personal de salud vinculados al sector público Colombiano, en donde se establezca un análisis específico con respecto a las afectaciones que les generan las condiciones ambientales, y disposición de recursos materiales y técnicos. Dado esto, la actual investigación da una mirada a los riesgos psicosociales específicamente en este tema.

La reforma laboral que se ha dado a lo largo de la historia colombiana sigue siendo ajustada a los parámetros establecidos por las políticas macroeconómicas. Es evidente que aunque los gobiernos de turno han planteado las reformas desde la perspectiva de la protección y promoción de los Derechos Fundamentales de los ciudadanos, estas reformas han tenido efectos a nivel de ingresos, estabilidad y formalidad del empleo. Tales reformas coinciden con las directrices dadas en el informe de la Organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) de Enero de 2013 dado para Colombia, en el que se enfatiza la necesidad de mejorar el mercado laboral y para lograrlo se deben incluir acciones como:

- Reducir los costos laborales no salariales sumamente elevados mediante la aplicación de la reforma fiscal prevista y realizar nuevos recortes en las cotizaciones a la seguridad social y otros pagos obligatorios relacionados con el trabajo.
- Evitar aumentar el salario mínimo por encima de la inflación de los precios.

- Estudiar la posibilidad de fijar el salario mínimo en función de la región y la edad para ajustar los costos laborales a la productividad y tener en cuenta las diferencias en los costos de vida.
- Generar más capital humano haciendo que el sistema de educación y formación responda mejor a las necesidades de la economía y aumentando el tiempo dedicado a la enseñanza y su calidad.
- Fortalecer las políticas ambientales para velar porque los proyectos mineros cubran los costos ambientales y no supongan una amenaza a la biodiversidad.

Las directrices pretenden afectar cuatro aspectos fundamentales: Política salarial, flexibilización laboral, reforma tributaria y reforma pensional. Agudizando aún más la estabilidad psicosocial, la incertidumbre y las condiciones laborales de docentes y personal de salud, girando todo el desarrollo de un país en intereses netamente económicos, por encima del valor del ser, así como también el sentido y significado del trabajo para el hombre de hoy.

5.2 Calidad de vida laboral

Para Blanch (2007), la calidad de vida laboral remite al grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo, lo cual abarca una doble dimensión: Objetiva y subjetiva. Para este autor la dimensión objetiva contempla aspectos relacionados con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas del trabajo, y la dimensión subjetiva se encuentra asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia existencia laboral y a su contribución con el desarrollo personal.

De acuerdo a lo anterior, existen dos aspectos fundamentales que integran la calidad de vida laboral, uno de ellos son las condiciones laborales y el otro la percepción que el individuo tiene de estas. Dicha interrelación contiene implicaciones psicosociales que podrían contribuir o no, al desarrollo humano. De esta manera se pone en evidencia como el trabajo y siendo más precisos, las relaciones laborales que se dan dentro de este,

tienen un papel trascendental en la vida de las personas y en el desarrollo de la sociedad. Según Blanch (2011), todo cambio en esta base repercute en las condiciones de la vida humana.

De allí, que el estudio interdisciplinar de las condiciones laborales está desplazando el énfasis de sus aspectos materiales, físicos, técnicos, ergonómicos, higiénicos y mecánicos hacia la dimensión psicosocial y subjetiva de la experiencia y de las relaciones e interacciones laborales, lo que reconoce la relevancia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Blanch (2011). Por ello se trata de considerar una concepción del bienestar que tenga en cuenta las percepciones subjetivas que los miembros de una sociedad tienen a la consecución hacia mayores niveles de calidad de vida. Para Requena (2000), la calidad de vida en las organizaciones productivas, se encuentra relacionada con la capacidad que tienen los individuos de percibir la estructura del trabajo y las opciones que dicha estructura permite. En otras palabras las condiciones laborales o estructura ocupacional deben facilitar la percepción de bienestar experimentada por el individuo en el trabajo. Por consiguiente el proceso histórico de transformación y cambio en el mundo de trabajo materializado en modificaciones de la estructura ocupacional y/o nuevas condiciones laborales pone en evidencia la generación de efectos psicosociales nocivos asociados al estrés, fatiga, malestar psicológico, afectando la percepción de bienestar y calidad de vida laboral.

En este sentido Organismos públicos como la OMS, ponen de manifiesto la importancia de mantener un entorno laboral saludable para proteger y promover la salud y la seguridad en los trabajadores, dicha entidad define un entorno saludable como: “un entorno de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar un visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad...). Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices”. (Organización Mundial de la Salud, 2010, p. 14).

Es así que el entorno laboral saludable se convierte entonces en una de las prioridades para los Estados y las organizaciones actuales y para la promoción de la salud del nuevo siglo. Su intención es promover el desarrollo integral de las personas, comunidades y países. La Organización Panamericana de la Salud - OPS (2000), considera al lugar de trabajo como “Un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general”. Citada por (Barrios, Paravic, 2006, p. 137). Si bien se reconoce teóricamente relaciones entre entorno saludable, calidad de vida laboral y productividad en las organizaciones, bajo el actual marco administrativo en que interactúan las empresas y los gobiernos para generar riquezas se va haciendo inalcanzable llegar hasta dicho ideal, puesto que en el afán de un crecimiento sostenible a costa de una racionalización económica y reformas en sistemas que generan desequilibrio e insostenibilidad social, se obvian principios como: la equidad y justicia en la labor desempeñada por el ser humano en el mundo del trabajo, y más bien se dirige la atención en la inversión de tecnologías, procesos, estructuras organizacionales, lo que conduce a un descontento social que afecta la satisfacción, y motivación de los trabajadores y por lo tanto la eficacia organizacional. En otras palabras para que una organización cuente con un ambiente físico -como parte del entorno de la organización- adecuado a las necesidades de sus colaboradores se requiere antes, que el entorno institucional sea sólido y justo.

Por lo anterior, las condiciones laborales son determinantes para el desarrollo integral de las comunidades, por ello es importante enfatizar que existe una fuerte relación entre éstas y la estabilidad física y mental de las personas.

En suma, La OMS plantea una visión futura donde todas las organizaciones laborales sean un espacio saludable, con base a los siguientes criterios:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del Ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y la de otros miembros de la comunidad". (OMS, 2010, p. 15).

Las condiciones laborales son determinantes para el desarrollo integral de las comunidades, por ello es importante enfatizar que existe una fuerte relación entre éstas y la estabilidad física y mental de las personas.

En suma de lo anterior, La OMS plantea una visión futura donde todas las organizaciones laborales sean un espacio saludable, con base a los siguientes criterios:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del Ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y la de otros miembros de la comunidad". (OMS, 2010, p. 15).

No obstante al esfuerzo de organizaciones como la OMS y la OPS en indicar la importancia de un entorno laboral que promueva la salud, seguridad e higiene en el trabajo, las estadísticas muestran que incluso las sociedades más avanzadas, distan en el cumplimiento de dichos criterios, así mismo cabe mencionar que existen muy pocas guías o procedimientos para evaluación de los riesgos psicosociales, los empresarios no reconocen en general, la existencia de factores de riesgo de tipo psicosocial o no lo consideran relevante, predomina en el colectivo un pensamiento economicista donde se visualiza el trabajo como un fin, y no como medio, y por ende el riesgo cobra sentido e importancia en la medida que genera un costo o entorpecimiento de la producción. Así pues, se hace necesario que las organizaciones emprendan acciones claras que fomenten

una nueva cultura de cuidado, comportamientos seguros y promoción de espacios laborales saludables.

5.3 Factores y riesgos psicosociales

Teniendo en cuenta que el tema Factores Psicosociales es el eje central de esta investigación, se hace necesario profundizar en la conceptualización de; Factores Psicosociales, Factores Protectores, Factores de Riesgos Psicosocial, Factores del Medioambiente de trabajo: Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos.

5.3.1 Factores Psicosociales

En este apartado se tomarán las definiciones de distintos autores, con el fin de tener una visión holística sobre la manera como ha sido concebido el tema de Factores Psicosociales a través de la historia, las cuales ayudarán a fortalecer teóricamente ésta investigación.

Los factores psicosociales y su relación con la salud física y mental de los trabajadores no es un tema nuevo; sin embargo, en los últimos años ha adquirido gran importancia y reconocimiento especialmente por organizaciones que buscan el bienestar de los trabajadores tales como la OIT y la OMS. Esto se evidencia cuando la OIT (1984), menciona que “Las investigaciones realizadas en muchos países durante las últimas décadas han suministrado una cantidad apreciable de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo”. (OIT/OMS., 1984, p. 14). Sumado a esto, Villalobos (2004), también menciona que en los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en los estudios epidemiológicos, realizados en el contexto del trabajo, encontrando incremento de procesos mórbidos en los trabajadores . Teniendo en cuenta lo anterior, se hará un breve recuento sobre el concepto de factores psicosociales, y para ello se tomará el documento elaborado por Moreno y Báez (2010).

Estos autores mencionan que “Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue, “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo”. En ese documento se propone como definición de Factores Psicosociales la siguiente: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986, p. 3)”. (Moreno y Báez, 2010, p. 5).

También mencionan un segundo documento histórico denominado “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador”. Estos autores expresan que “un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos”. (Moreno y Báez, 2010, p. 5).

Como se puede observar en este breve recuento, la mayoría de los autores incluyen dentro del concepto la interrelación de los aspectos organizacionales con la percepción y experiencia del trabajador. Además, es importante resaltar el doble efecto (positivo o negativo) que pueden tener los factores psicosociales.

Por último, una definición sobre Factores Psicosociales reciente y aplicada en Colombia, es la que se encuentra en la Resolución 2646 de 2008, la cual los define como: “Comprende los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen

en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 3).

Esta última definición, es la que servirá de sustento principal para abordar la temática de Factores Psicosociales dentro de ésta investigación, no solo porque es la que se aplica y está reglamentada en Colombia a la hora de evaluar los riesgos psicosociales, sino porque es muy completa, pues no solo abarca aspectos internos de la organización y características individuales del trabajador, sino que aborda las condiciones externas al trabajo que también influyen en la salud y bienestar del empleado.

Es de aclarar que la presente investigación se detendrá solo en las Condiciones Intralaborales, ya que es allí donde se pueden ubicar: La Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos, categorías de estudio de esta investigación. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se toma la definición dada en la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial (2010) en donde se define Condiciones Intralaborales como “Aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Además, en la Resolución 2646 de 2008 en el Artículo 6., menciona que los Factores Psicosociales Intralaborales que deben evaluar los empleadores “...comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora”. (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 3).

A partir de lo anterior se definirán los Factores Protectores y los Factores de Riesgo Psicosocial.

5.3.2 Factores Protectores

El concepto de Factores Protectores ha sido muy relacionado con temas como Resiliencia y estrés, es por esto que la mayoría de investigaciones y conceptos se encuentran estrechamente ligados con ellos, por lo que es conveniente resaltar su importancia en el trabajo, para encaminar acciones de mejora y/o refuerzo de dichos factores dentro de la organización.

Amar, Abello y Acosta (2003), definen factores protectores como: "...actitudes, circunstancias y conductas individuales y colectivas que se van formando en un medio social y que incluyen salud, educación, vivienda, afecto y conductas sanas y saludables". (Amar, Abello y Acosta, 2003, pp. 113-114).

Una definición más relacionada con el estrés en el campo laboral, es la dada por Astudillo, Alarcón y Lema (2009), que definen los Factores Protectores como "aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar. Es así que ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar". (Astudillo, Alarcón y Lema, 2009, p. 112). En el mismo documento, los autores citan a el NIOSH – National Institute of Occupational Health and Safety (1999) el cual menciona que "reconoce como factores protectores en el trabajo las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho, políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera, cultura organizacional que valore al trabajador como individuo y una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales". En esta investigación se tendrá en cuenta la anterior definición, ya que los factores protectores parten desde el individuo y desde la misma organización, además la enfocan directamente al estrés laboral, variable de este estudio.

5.3.3 Factores de Riesgo Psicosocial

De igual manera, dentro de los Factores Psicosociales además de existir factores Protectores, también existen Factores de Riesgo Psicosocial. Teniendo en cuenta lo anterior, antes de definir que es un Riesgo Psicosocial, es necesario mencionar la transición de un factor psicosocial en un factor de riesgo, tal como lo afirma Villalobos (2004) “La transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de varios de los siguientes criterios: la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y, el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar” (Villalobos, 2004, p. 199)

Es evidente que las nuevas condiciones laborales han generado nuevos riesgos, los cuales muchos autores denominan como riesgos emergentes. Es por ello que el concepto de salud no se limita a las condiciones físicas. La Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (OSHA), define los Riesgos Psicosociales como: “Todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Las nuevas formas de organización del trabajo basadas en la flexibilidad, competitividad, polivalencia, reducción de plantillas, intensificación de los ritmos de trabajo y la externalización y subcontratación de actividades, han provocado cambios en las condiciones de trabajo que afectan a la salud psicosocial de los trabajadores (EU-OSHA, 2000)”. Entre los riesgos que se mencionan están: Medio ambiente físico del trabajo, Carga Mental, Autonomía, Definición de rol, Organización del trabajo, Estilos de mando y Comunicación, Contenido de las tareas, Relaciones laborales y Condiciones de empleo y futuro. (Observatorio de Riesgos Psicosociales – UGT, 2012, ficha 1 p. 2)

Otra definición clara sobre Riesgos Psicosociales es la dada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud –ISTAS (2005): la cual los define como: “Condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos

estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y Trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo”. Se citan como riesgos psicosociales el exceso de exigencias psicológicas del trabajo, falta de influencia y desarrollo en el trabajo, falta de apoyo social y calidad de liderazgo, y escasas compensaciones. (Castella, Fernández, et. al., 2005, p. 11).

Continuando con la Resolución 2646 de 2008 reglamentada y aplicada en Colombia, define los Riesgos Psicosociales como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 2).

Se puede observar que existen similitudes entre las anteriores definiciones, por lo cual se puede concluir que los riesgos Psicosociales son condiciones ya sea de tipo psicosocial o de trabajo, derivadas de la organización del mismo, y aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo. Estos riesgos pueden afectar de diferente manera a los individuos, es decir, que las consecuencias pueden variar de una persona a otra dependiendo de la percepción que se tenga de ellos.

Las condiciones laborales actuales hacen que la exposición a este tipo de riesgos se vuelva más frecuente e intensa, es por esto que la presente investigación pretende dar un aporte científico a la comunidad centrándose en la relación de las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos Materiales y Técnicos con el Estrés, con el fin de que a partir de los resultados que se obtengan, se puedan implementar estrategias de promoción y prevención para la salud de los trabajadores.

5.3.4 Factores del Medio Ambiente del Trabajo: Condiciones Ambientales y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos

Teniendo claro el marco general sobre factores psicosociales, es necesario profundizar sobre las condiciones de estudio de la presente investigación las cuales están inmersas en los *Factores del Medioambiente de Trabajo*, y que según la Resolución 2646 del 2008, es una de las categorías que se encuentra dentro de los Factores Psicosociales Intralaborales que deben evaluar los empleadores, y la define como: “Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyudantes de factores psicosociales” (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 4).

Es de aclarar que para la presente investigación, las dos categorías de estudio que se encuentran dentro de los Factores Psicosociales se denominan: “Condiciones ambientales, y disposición de recursos materiales y técnicos”, en las cuales se evaluarán ítems como: entorno físico, instalaciones, equipamiento, recursos materiales y técnicos, prevención en riesgos laborales, limpieza, seguridad, restauración, entre otros aspectos, que se encuentran dentro del instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010). Este instrumento permite medir a través de escalas tipo likert la percepción de riesgos psicosociales laborales, sentido y significado del trabajo, y estrategias de afrontamiento del sector salud y educativo en instituciones públicas.

Aunque en la definición de Factores del Medio ambiente de trabajo no se encuentran citados de manera explícita: recursos materiales y técnicos; se pueden relacionar con diseño de puestos, pues allí es donde deben definirse los elementos que se requieren para el adecuado desempeño de las funciones y actividades.

A continuación se dan algunas definiciones encontradas sobre Condiciones Ambientales y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos.

Las Condiciones Ambientales del sitio de trabajo, son definidas por Mejía (2010), no con el término condiciones sino con el de factores ambientales, en su artículo “Estrés ambiental e impacto de los factores ambientales en la escuela”, donde sostiene que “... diversos factores ambientales pueden generar un gran impacto en la vida de los individuos, demostrándose que algunas características del diseño (como la distribución de los muebles, las ventanas, el tamaño de los espacios, los colores) hasta los aspectos físicos (como la temperatura, el clima y las estaciones del año), pueden incidir en diferentes aspectos, desde el comportamiento general de quienes se desenvuelven en los diferentes ambientes mencionados, hasta en la salud física, psicológica y social de los individuos...” (Mejía, 2010, p. 4)

Otra definición que se acerca al termino condiciones ambientales y reúne varios ítems que se evalúan en esta investigación es la suministrada por la OMS (2010), la cual define como Ambiente Físico del trabajo: “la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores”. (OMS, 2010, p. 95)

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que los ítems del instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), y que evaluarán las dos categorías de factores psicosociales en esta investigación: Condiciones **ambientales** y **Disposición de Recursos Materiales y Técnicos** se correlacionan de la siguiente manera:

- **Condiciones ambientales:** Entorno físico, instalaciones y equipamiento; Prevención de riesgos laborales, y Servicios Auxiliares (limpieza, seguridad, restauración). Y los que evaluarán.
- **Disposición de Recursos Materiales y Técnicos:** Recursos Materiales y Técnicos.

Finalmente se puede concluir que las condiciones que se encuentran en el Factor del Medioambiente de Trabajo (Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos), se tornan en un factor de riesgo cuando llevan al trabajador a un mayor esfuerzo, y crean molestia, fatiga o preocupación, generando la posibilidad de una enfermedad o de un accidente. Por esto es fundamental hacer una aproximación de sus componentes en los sectores de interés de ésta investigación.

5.4 Estrés laboral

Hasta aquí se manifestado como la posmodernidad ha traído consigo una serie de impactos complejos que han afectado la vida laboral y las organizaciones, llevando a éstas a tomar distintas estrategias que les permitan responder a éstos cambios. Estos ajustes han afectado de manera directa la profesión docente y el trabajo en el sector salud, quienes enfrentan diariamente una serie de situaciones y presiones que repercuten en la estabilidad, la salud, los niveles de estrés y por ende en la calidad de vida. A continuación se harán algunas precisiones conceptuales sobre el estrés, una breve exposición de los modelos, al igual que se determinarán causas y consecuencias consideradas desde el impacto de las condiciones ambientales, y disposición de recursos materiales y técnicos.

5.4.1 Conceptualización del estrés

Selye (1936, 1878), investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

En cuanto al carácter positivo o negativo del estrés Selye (1974) establece que existe una connotación positiva eustress (alegría, desafío) favoreciendo la salud y cuando provoca estados emocionales (rabia, celo) que distorsionan la realidad y que

pueden generar alteraciones de la salud se considera distrés o estrés negativo. Citado por (López, 2009)

Por otro lado Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de ESTRÉS refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal.

Lazarus y Folkman (1984) han distinguido entre apreciación primaria y apreciación secundaria en el proceso de aparición de una vivencia de estrés. Señalan que en la apreciación primaria las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el evento tiene un carácter negativo, mediante un proceso de apreciación secundaria las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento. Todas esas apreciaciones, en la medida que no permiten garantizar el éxito ante la situación, hacen emerger la experiencia de estrés. Esa experiencia va acompañada de una serie de vivencias emocionales y de la selección y puesta en marcha de las estrategias y conductas de afrontamiento. Citado por (Peiró, 2001).

En cuanto a la conceptualización de estrés laboral:

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. ISTAS (2002).

Es importante considerar que son muchas las causas desencadenantes de estrés : “En cuanto a su etiología, el estrés laboral puede ser desencadenado por diversos factores, entre los que destacan el ambiente físico de trabajo (ej., ruido, vibraciones, iluminación y temperatura), los contenidos del puesto (ej., la variedad de las tareas y la complejidad del trabajo), la definición de rol del trabajador, las relaciones interpersonales, las posibilidades de desarrollo de una carrera profesional, los aspectos

organizacionales y los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías (Buendía & Ramos, 2001; Peiró, 1999)”. (Citado por González, Guiachero y Delgado, 2012, p. 78).

Peiro al revisar los principales estresores establece ocho categorías: “ 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo....); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo, etc.)”. (Peiró, 2008, p. 2).

Estas Categorías refuerzan la idea que existen múltiples factores que pueden desencadenar el estrés en los trabajadores y precisamente se concluye que las situaciones en el que trabajador no logra sortear de forma rápida y efectiva se tornaran entonces en fuentes de estrés atentando contra su estabilidad y calidad de vida. En otras palabras no depende solo de agentes externos, sino que está influida por las variables de personalidad y relaciones interpersonales.

5.4.2 Modelos Teóricos del estrés

Para tener una visión más clara del concepto de estrés es necesario tener en cuenta modelos teóricos desde diferentes autores. En este apartado, se presenta una serie de modelos que intentan explicar la salud en relación a las demandas laborales y

los recursos ambientales y personales disponibles para afrontarlas. En principio, se supone que las demandas exigen un determinado grado de esfuerzo y, por tanto, de *coste* en forma de *desgaste* físico y psicológico; por lo que se las asocia tradicionalmente a los *estresores laborales*. Sin embargo, el impacto final de tales exigencias depende de los *recursos* con que son afrontadas: cuando éstos son suficientes y adecuados, el estrés de la demanda puede funcionar como factor motivacional y emocionalmente positivo; mientras que, en caso contrario, su insuficiencia o su inadecuación refuerzan el poder estresor de aquélla. Blanch (2011).

- Modelo Karasek: “Desde su punto de vista, lo que hace que una condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente. El modelo Demandas-Control sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control (decisión latitude) que tiene la persona para afrontar dichas demandas. Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) han formulado un modelo similar, que amplía la noción de control a la de “recurso”. En este modelo los recursos no se consideran sólo a nivel de puesto sino también a nivel grupal u organizacional”. (Peiró, Rodríguez, 2008, p. 69).

- Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Johannes Siegrist, en el marco de un amplio programa de investigación sobre factores psicosociales de la salud y la enfermedad en general, desarrolla el modelo ERI (Effort-Reward Imbalance) de estrés ocupacional, que da cuenta de los efectos estresantes de un desequilibrio entre alto esfuerzo y baja recompensa y pone al descubierto lo que las condiciones de trabajo encierran de factores de riesgo psicosocial y muy especialmente el papel que las mismas juegan, en tanto que factores psicosociales. (Peiró., Rodríguez., 2008).

- Modelo Recursos, Experiencias y Demandas (RED) Tomando como referencia los modelos Demandas- Control y Demandas-Recursos Laborales, Salanova, Cifré, Martínez y Llorens (2007) proponen abordar la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo a partir de una nueva apuesta metodológica, el modelo RED,

con el que se pretende superar algunas limitaciones (su reducción al espacio laboral organizacional) y al tiempo resolver algunas contradicciones (relativas a la relación demanda- engagement) inherentes a los modelos anteriores. (Blanch, 2011).

- Modelo Demandas- Recursos Laborales (DRL) versión ampliada del modelo de Karasek destaca, la importancia del interjuego demandas-*recursos*, en todo tipo de puestos, organizaciones y profesiones, como factor predictor del burnout. Es en este contexto que los autores hablan de “*proceso dual*”, en virtud del cual, por una parte, una falta de recursos suficientes para afrontar las demandas genera efectos dañinos en forma de patología y de malestar, que pueden derivar en burnout; mientras que, por otra, la adecuación de recursos puede activar una espiral virtuosa de efectos positivos en lo que concierne a salud y bienestar personales. (Bakker, & Demerouti, 2007; Salanova, 2009; Salanova & Llorens, 2008; Salanova & Schaufeli, 2009; citados por Blanch, 2011).

Todos estos modelos revelan un sistema complejo de interacciones de las demandas dadas en las organizaciones y las reacciones o respuestas del personal. Estos diferentes modelos no son contradictorios, sino que analizan las afectaciones de la relación ser humano – trabajo, transversalizado por las diferentes condiciones del puesto de trabajo y sus consecuencias en la salud y bienestar de los colaboradores.

5.4.3 Tipología y Características individuales

Algunos autores como Mansilla (s.f) han clasificado el estrés laboral en dos tipos, los cuales pueden ser provocados factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, la organización de las funciones y tareas y la estructura de la organización del trabajo.

- **Estrés Laboral episódico:** Cuando el estrés laboral se presenta momentáneamente, y de corta duración y una vez se afronta, desaparece el estrés y los síntomas.

- **Estrés Laboral crónico:** se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de manera continua, por ejemplo, una presión continua por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado.

Estos tipos de estrés se presentan en la cotidianidad de las organizaciones dedicadas a la educación y la salud y pueden generar serias afectaciones a la salud del empleado como: inestabilidad emocional, depresión, ansiedad o en casos graves desencadenar el síndrome de Burnout.

Además de las situaciones de estrés, de las condiciones del entorno laboral; las diferencias individuales tienen una fuerte implicación en el nivel de estrés que se pueda experimentar, como lo plantea Mansilla: “la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés”. (Mansilla, 2012).

Por tanto, en la génesis del estrés laboral interactúan las características del trabajador con sus circunstancias ambientales. Por ello es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral (INSHT, 2001b).citado por Mansilla (2012).

Aspectos como los patrones de conducta y los locus de control del trabajador (capacidad que tiene un sujeto para controlar el medio que le rodea) influyen en la forma como se enfrentan todas las situaciones laborales y personales que la persona puede experimentar.

Considerar la tipología y las características individuales de la persona, pueden ayudar en la construcción de espacios laborales más saludables, pues si bien es cierto en gran medida las afectaciones y los niveles de estrés están ligados a las características intrínsecas del individuo es deber de las organizaciones analizar su contexto interno e implementar acciones que mejoren el que hacer organizacional.

5.4.4 Consecuencias del Estrés

Hasta aquí se ha denominado el estrés como una respuesta del individuo ya sea física, psicológica o conductual ante situaciones que son percibidas por el entorno como demandantes y desbordantes de su capacidad, por lo tanto la consecuencia o repercusión que el estrés tenga sobre el individuo, se encuentra íntimamente ligado a su capacidad de afrontamiento y a sus características individuales. A continuación se presentaran las consecuencias de tipo físico, psicológico y organizacional al convertirse el estrés en un factor de riesgo.

Autores como Friedman (1990) hacen una relación del estrés y la salud con la aparición de patologías crónicas, mientras Lazarus y Lazarus (1994) considera en ese entonces, que la falta de consenso sobre la naturaleza de estrés psicológico y procesos emocionales impide el avance y progreso en este campo de investigación sobre estrés como pérdida de la salud y fuente de la enfermedad.

Las consecuencias que surgen alrededor estrés como se mencionó arriba se encuentran dirigidas a tres vertientes:

a) Consecuencias a nivel Físico:

En 1988 ya la OMS, publica un informe realizado por Lennar Levi, donde menciona que Las reacciones fisiológicas constituidas en mecanismos patógenos que han sido estudiadas con mayor profundidad con el fin de establecer las relaciones existentes entre enfermedades psicosomáticas como consecuencia del estrés profesional

son: Reacciones neuroendocrinas, que comprende la participación de los ejes hipotálamo, medula suprarrenal, e hipófisis y corteza suprarrenal, con efectos secundarios sobre el metabolismo de los lípidos, los hidratos de carbono, las proteínas minerales y reacciones del sistema inmunitario.

Mansilla (s.f) confirma que las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada ante los agentes estresantes pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares entre otros. Y explica a continuación las consecuencias Psíquicas y organizacionales:

b) Consecuencias a nivel Psíquico:

Al respecto menciona que el estrés laboral genera consecuencias para la salud de la persona y su ambiente social, además inhibe la autoestima la creatividad y la preocupación personal, continua agregando que afloran efectos negativos como la capacidad de toma de decisiones, dificultad para mantener la atención, ansiedad, olvidos, bloqueos mentales, desorientación, trastornos de sueño, fobias, drogodependencia, trastornos afectivos, de alimentación y de personalidad.

c) Consecuencias para la Organización:

Costes evidentes de enfermedad absentismo laboral accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, disminución de creatividad, bajo rendimiento, agresividad, y por tanto disminución en la producción en cantidad y calidad. Lo que en últimas representaría un alto coste para la organización.

Se entiende que las diferencias individuales que presente cada una de las personas, pueden contribuir o no a la adaptación de diferentes ambientes o factores psicosociales, no obstante la organización tiene un papel de precursora o facilitadora en

la presentación de condiciones que favorezcan los factores protectores que inhiban la aparición de riesgos en una población normal, independientemente de las estrategias de afrontamiento usadas por esta.

Las organizaciones deben trabajar para que el tema de riesgo psicosociales no se muestre en como una moda o un tema meramente de cumplimiento, pues va más allá de ser un problema individual y se convierte en un problema social, ya que trasciende al entorno familiar y de relaciones interpersonales, por consiguiente las organizaciones tienen una gran responsabilidad con la sociedad.

Actualmente frente a las nuevas condiciones labores, es evidente que los índices de estrés van en aumento, representando todo un desafío para las organizaciones que pretenden hacer de sus espacios unos lugares generadores de salud laboral. Al considerar el trabajo de los docentes, médicos y enfermeras con las condiciones ambientales, y disposición de recursos materiales y técnicos como generadores de estrés, es evidente la necesidad de realizar investigaciones que ahonden en las implicaciones de éstas condiciones más allá de repercusiones ergonómicas y se consideren las afectaciones de tipo psicosocial de estos empleados que pueden afectar su salud y por ende la relación ser humano – trabajo.

6. Metodología

6.1 Tipo y diseño de investigación

La presente propuesta metodológica toma como referencia el marco del macro proyecto servicios humanos bajo la nueva gestión pública, significados, riesgos y resultados bajo la dirección del doctor Joseph M, Blanch, por lo tanto el planteamiento metodológico en estructura se encuentran ya definidos por el Macroproyecto de origen.

El presente proyecto de investigación es de carácter empírico de tipo cualitativo y cuantitativo con un diseño descriptivo transversal de acuerdo a la naturaleza de la propuesta investigativa, la cual se encuentra orientada a la Descripción y comprensión de la relación que surge entre las Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo, con la presencia de Estrés en los empleados Públicos del Sector Educación y Salud en algunas instituciones colombianas.

Desde lo cuantitativo tomando como referencia los resultados que arroje la aplicación del instrumento se pretende describir la percepción que tiene la población objeto de estudio de las Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo con el estrés, posibilitando estudiar la relación entre las variables, al igual que la generalización y objetivación de los resultados (Bonilla & Rodríguez, 1997). Las escalas de medición para tal fin ya se encuentran validadas, permitiendo su aplicación al equipo responsable de la investigación. (Ver anexo).

Desde lo cualitativo se busca explorar, describir y comprender la relación entre los hallazgos encontrados en la percepción de las Condiciones Ambientales, y Disposición de Recursos Materiales y Técnicos en el trabajo, y la presencia de estrés, interpretando los fenómenos de acuerdo con los significados que le atribuyen sus actores, en otras palabras: estos significados corresponden a la realidad social que se estudia, la cual es validada y transformada por los mismos sujetos. El análisis se

realizará a partir de las respuestas a las preguntas semi-estructuradas lo que permitirá un acercamiento a las percepciones de cada individuo, respetando su particularidad, superando el análisis convencional desde lo cuantitativo que se limita a aceptar o rechazar una hipótesis. (Bonilla & Rodríguez, 1997).

6.2 Población y muestra

Profesionales del sector educativo y de la salud, de algunas instituciones públicas ubicadas en Colombia. En el sector educativo la población objeto de estudio será el personal docente.

6.3 Definición de variables

Para la presente investigación se estiman las siguientes variables:

Variable Independiente: Las Condiciones Ambientales, y la Disposición de Recursos materiales y técnicos en el trabajo,

Variable Dependiente: La estrés en los empleados públicos del sector educación y salud en algunas instituciones colombianas.

6.4 Instrumento

Para la recolección de la información y para llevar a cabo el estudio de investigación se usará el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010). Este instrumento permite medir a través de escalas tipo likert la percepción de riesgos psicosociales laborales, sentido y significado del trabajo, y estrategias de afrontamiento del sector salud y educativo en instituciones públicas. En el presente proyecto de investigación se hará énfasis en el estudio de las respuestas a preguntas relacionadas con las demandas ambientales o físicas percibidas en el entorno laboral en los profesionales de salud y educativo.

6.5 Procedimiento

Fase Uno: Seminarios referentes a los conocimientos epistemológicos, praxeológicos y metodológicos necesarios para abordar el objeto de estudio de la presente investigación.

Fase Dos: Elaboración de Informes de profundización respecto a los temas abordados en la investigación de tipo argumentativo y propositivo, los cuales fueron socializados en cada encuentro.

Fase Tres: construcción teórico conceptual, investigativa y metodológica del proyecto de investigación.

Fase Cuatro: trabajo de campo en una institución de carácter público, del sector educativo o salud

Fase cinco: Recolección y análisis de la información, de los factores físicos o ambienteles percibidos en los entornos de trabajo.

Fase Seis: conclusiones, construcción del informe final

Fase Siete: Socialización de la investigación

Referencias

- Ansoleaga, E., Toro J. P., Godoy L., Stecher, A., Blanch, J. M. (2011). Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana. *Rev Med Chile* 139: 1185-1191. Artículo de investigación de Scielo, obtenido el 15 de Octubre de 2013 desde: <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v139n9/art11.pdf>
- Amar, J., Abello, R. y Acosta, C., (2003). *Factores Protectores: Un aporte investigativo desde la Psicología Comunitaria de la Salud*. Universidad del Norte. Barranquilla. Obtenido el 14 de Noviembre de 2013 desde: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1744/1130>
- Astudillo, P., Alarcón, A.M. y Lema, M. (2009). *Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile*. Artículo de Scielo, obtenido el 27 de Noviembre de 2013 desde: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf
- Atehortúa, A. L. (2012). *El Banco Mundial y sus Políticas Educativas en Colombia*. Artículo publicado Redipe, obtenido el 06 de Diciembre de 2013 desde: http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CDMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.unesco.org.ve%2Fdmdocuments%2Fbancomundial_politicaseducativas_colombia.pdf&ei=Uv-jUrLxLtDpkQeY5YDQCQ&usq=AFQjCNHpdBkOHI2SvicTWNuzdoPJymozKw&sig2=DLaL2OVLqz2AP7DbLvj8mg&bvm=bv.57752919,d.eW0
- Botero, C. (2012). *Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos*. Artículo publicado en Redalyc, obtenido el 05 de Diciembre de 2013 desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025860002>
- Barrios Casas, S. y Paravic Klijn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [en línea] 2006, 14

(Enero-Febrero): [Fecha de consulta: 27 de Noviembre de 2014] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421858019>> ISSN 0104-1169

Blanch, M. J. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos Psicosociales bajo la nueva gestión pública*. Universidad Autónoma de Barcelona. ISSN 1989-3906

Castella. T., Fernández. L., García. N., Lazara. M., Llorens. C., Menéndez. M., y Moncada. S. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS. (2005). *Organización del trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. Guía del delegado y delegada de prevención*. Documento obtenido el 07 de Noviembre de 2013 desde: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>

Consecuencias del Estrés de Rol. *Interpsiquis*. <http://www.psiquiatria.com>.

Cornejo, R. (2012). *Nuevos Sentidos del trabajo docente. Un análisis psicosocial del Bienestar/Malestar, las condiciones de trabajo y las subjetividades de los/as docentes en el Chile Neoliberal*. Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología. Universidad de Chile. Obtenido el 15 de Octubre de 2013 desde: http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111523/cs-cornejo_r%20.pdf?sequence=1

DANE, (2013). *Pobreza Monetaria*. Comunicado de prensa, obtenido el 06 de Diciembre de 2013 desde: http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/cp_pobreza_jun13.pdf

FOGAFIN (2012). *Crisis Financieras Sistémicas en Colombia y Contraste con el Escenario Actual*. Documento obtenido el 15 de Enero de 2014 desde: <https://www.fogafin.gov.co/Web/imagenes/file/Informacion%20al%20Ciudadano/Publicaciones/Crisis%20financieras%20sistemicas%20en%20Colombia%20y%20Contraste%20con%20el%20escenario%20actual.pdf>

- Garrido, J., Blanch, J.M., Uribe, A.F., Florez, J. y Pedrozo, M. C. (2011). *El capitalismo Organizacional como factor de riesgo Psicosocial: Efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública*. Resultados Santander, Colombia Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. N° 28: 166-196. Artículo publicado en Redalyc, obtenido el 05 de Diciembre de 2013 desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21320758008>
- García, C. M. (2011). *Condiciones de Trabajo y Salud de Docentes de Instituciones Educativas Distritales de la Localidad UNO (I) de Usaquén*. Bogotá. Trabajo de grado obtenido el 05 de Septiembre de 2013 desde: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4833/1/constanzamariagarciaastro.2011.pdf>
- Gil-Monte P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Perú Medicina exp, Salud Publica* 2012; 29(2)237:41
- Kalimo, R. El-Batawwi, M. y Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud*. Obtenido el 10 de Diciembre de 2013 desde: http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- López. M. J. (2009). *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en Personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos de Rendimiento desde el Enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos*, España. Tesis Doctoral obtenida el 20 de Enero de 2014 desde: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?sequence=1>

Ministro de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.

Ministro de la Protección Social. Resolución 2646 (2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Colombia.

Mejía, A. de J. (2011). *Estrés ambiental e impacto de los factores ambientales en la escuela*. Artículo de Pampedia No. 7, Julio 2010 – Junio 2011. ISSN 1870-428, obtenido el 31 de Enero de 2014 desde: <http://www.uv.mx/pampedia/numeros/numero-7/Estres-ambiental-e-impacto-de-los-factores-ambientales-en-la-escuela.pdf>

Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Editorial académica española. España

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Documento obtenido el 20 de Diciembre de 2013 desde: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

OREALC/UNESCO (2005). *Condiciones de trabajo y salud docentes. Estudio de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. Documento obtenido el 15 de Octubre de 2013 desde: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001425/142551s.pdf>

OIT - Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre. SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO Núm. 56. Obtenido el 10 de Septiembre de 2013 desde: http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

OMS - Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Documento tomado el 10 de Septiembre de 2013 desde: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>

OSHA. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). *Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo*. Documento obtenido el 15 de Diciembre de 2013 desde: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/74>

Peiró, J. M. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Bogotá (Colombia). 3 (2): 179-186. Obtenido el 10 de Noviembre de 2014 desde: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Rodríguez, L. y Alonzo, J. E. (2004). *Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el Síndrome del edificio enfermo*. México. Artículo de Redalyc obtenido el 30 de Octubre de 2013 desde: <http://www.redalyc.org/pdf/467/46780203.pdf>

Selye citado por López, M. (2009). *Consecuencias Psicosociales en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos Humanos*. Universidad de Murcia.

Torres, A. (2013). *Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana*. En el marco del macroproyecto de investigación calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos wonpum- Colombia. Universidad de Manizales.

UGT - Observatorio de Riesgos Psicosociales (2012). *Factores de riesgos Psicosociales. Fichas de prevención*. Obtenido el 20 de Agosto de 2013 desde: www.ugt.es/saludlaboral/

Villalobos, G., (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y Valorativa*. Artículo publicado en *Ciencia & Trabajo*, 6, (14), 2004. Obtenido el 02 de Septiembre de 2013 desde: http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf