

Análisis integral de la medición de los factores de riesgo psicosocial en la
Universidad de Manizales y su incidencia en la mitigación del riesgo en el
programa de Psicología

Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización Gerencia del Talento Humano

Trabajo de Grado

Tema: Factores de Riesgo Psicosocial

Daniela Arbeláez Londoño

Laura Cristina León Márquez

Tabla de Contenido

1. Planteamiento del problema	5
2. Introducción	8
3. Justificación	11
4. Antecedentes.....	14
5. Objetivos.....	32
5.1. Objetivo general	32
5.2. Objetivos específicos	32
6. Marco teórico	34
7. Metodología.....	51
7.1. Recursos	54
7.2. Caracterización del personal evaluado	55
8. Cronograma.....	62
9. Resultados.....	64
9.1 Factores intralaborales.....	64
9.1.1 Resultados Programa de Psicología.....	65
9.1.2 Resultados comparados con los demás programas de la Facultad a la que pertenece el programa.....	66
9.2 Factores extralaborales y valoración del estrés	68

9.3 Resultados comparados con los motivos de consulta frecuente de los docentes en el Servicio Médico de la Universidad.....	69
9.3.1 Análisis clasificación motivos de consulta.....	71
10. Conclusiones.....	72
11. Plan de intervención.....	77
Bibliografía	93

Tabla de Figuras

Figura 1. Rango de edad.....	58
Figura 2. Estado civil	59
Figura 3. Nivel socioeconómico.....	59
Figura 4. Tipo de vivienda	60
Figura 5. Tipo de vinculación.....	60
Figura 6. Género	61
Figura 7. Modelo de gestión del riesgo	92

Tablas

Tabla 1. Condiciones intralaborales	39
Tabla 2. Condiciones extralaborales	40
Tabla 3. Ficha técnica de la batería de riesgos psicosociales.....	52
Tabla 4. Caracterización del personal evaluado.....	55
Tabla 5. Aplicación de batería de riesgos psicosociales 2013	62
Tabla 6. Elaboración trabajo de grado y sustentación 2014 – 2015.....	62
Tabla 7. Presupuesto aplicación proyecto y plan de intervención 2015 – 2016	63
Tabla 8. Presupuesto aplicación proyecto y plan de intervención 2015 – 2016	63
Tabla 9. Factores intralaborales	64
Tabla 10. Resultados programa de comunicación social y periodismo	66
Tabla 11. Resultados programa de educación	67
Tabla 12. Factores extralaborales y valoración del estrés	68
Tabla 13. Motivos de consulta centro medico universidad de manizales	69
Tabla 14. Caracterización motivos de consulta, programa de psicología centro medico universidad de manizales.....	70
Tabla 15. Análisis clasificación motivos de consulta	71

1. Planteamiento del problema

Con el transcurrir de los años, el mundo laboral ha experimentado importantes transformaciones socioculturales, económicas y políticas, ello implica que los trabajadores del mundo moderno se preocupen un poco más debido al bajo índice de oportunidades laborales, la sobrevaloración o subvaloración del potencial humano y las condiciones precarias de los empleos en sus puestos de trabajo, lo anterior, ha originado una serie de factores de riesgo psicosocial que han tenido un incremento a lo largo del tiempo, evidenciándose en un problema que afecta a toda la sociedad y manifestándose en la enfermedad del empleado, causando un gran costo económico para el empleador.

Algunas de las investigaciones que se han realizado sobre factores de riesgo psicosocial han comprobado que los altos niveles de exigencia y presión psicológica, el bajo nivel de liderazgo y apoyo del círculo social, el exceso de trabajo, el poco dominio de las tareas asignadas y la sensación de frustración, son causas de enfermedad en el trabajo, que se presentan en los empleados de manera indiferente a los estilos de afrontamiento que se posean.

Este trabajo, pretende analizar los resultados de la medición de factores psicosociales de riesgo en la Universidad de Manizales y las medidas tomadas

frente a los resultados, así como identificar cuál es la incidencia de éstos en el programa de psicología de la Universidad de Manizales.

En el año 2013, se realizó un diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales, utilizando como instrumento la batería de medición de factores psicosociales de riesgo consolidada por el Ministerio de la Protección en asocio con el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales adscrito a la Universidad Javeriana, la cual permitió evidenciar el nivel de riesgo en que se encontraban en ese año cada uno de los dominios evaluados; a partir de los resultados, se generó un informe en el que se especificó para cada dependencia, las posibles causas para que algunos factores se identificaran en un nivel de riesgo alto y muy alto.

En el programa de psicología, el dominio, demandas del trabajo, resulto con el más alto nivel de riesgo identificado entre todos los dominios; se esperaban conocer las medidas tomadas frente a este resultado durante el año 2013, así como en los resultados de la aplicación del instrumento para el año 2014, sin embargo, se realizó la aplicación del instrumento únicamente al personal administrativo que puntuó un riesgo muy alto en los resultados del año 2013, por lo tanto, en los resultados para el 2014, se desconoce la variación existente en el nivel de riesgo de cada dimensión para el programa de Psicología y los demás programas de la Institución.

En este sentido, se pretende identificar la utilidad de la medición realizada, el plan de intervención propuesto y la incidencia que tiene la medición de los factores psicosociales de riesgo en el programa de psicología, adicional a ello, formular estrategias directas para intervenir los niveles de riesgo existentes desde la medición, apoyando la estructuración de un programa de prevención y seguimiento frente al riesgo encontrado desde el año 2013.

2. Introducción

La Universidad de Manizales, es una entidad educativa de carácter regional que comenzó su historia en el año 1972 como Cooperativa para el Fomento de la Educación Superior; a partir de 1992 se reconoce como Universidad y actualmente cuenta con cerca de cinco mil estudiantes distribuidos en cinco campos de conocimiento, Ciencias Sociales y Humanas; Ciencias Contables, Económicas y Administrativas; Ciencias e Ingeniería; Ciencias Jurídicas y Ciencias de la Salud; su naturaleza está sustentada en la investigación, la docencia y la proyección social, como dimensiones fundamentales.

A partir del interés por mantener en continuo mejoramiento, la Universidad promueve el desarrollo humano y social, y se visualiza impactando la transformación social, la sostenibilidad ambiental y el fortalecimiento de la ciudadanía; la División de Desarrollo Humano que fue creada para diseñar planes y programas para acompañar y cualificar el desempeño de los estudiantes y los empleados de la Institución, trabaja en pro de dicho mejoramiento continuo impactando a través de una cultura de cambio organizacional, implementando procesos y procedimientos para su gestión humana.

En la actualidad, dentro de los procesos de gestión humana a nivel organizativo, se encuentran los subprocesos de salud y seguridad en el trabajo,

sobre los que haremos especial énfasis en lo que se conoce como factores psicosociales de riesgo asociados al trabajo.

Muchos autores desde sus diferentes miradas afirman que los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo afectan de manera directa la salud del trabajador, por ende, es de gran importancia indagar la incidencia de dichos factores en la estructura organizacional ya que perturban la salud física, mental y emocional del colaborador, dentro de estos factores, se integran también factores de protección que benefician la salud y propician bienestar al colaborador.

El estudio de los factores psicosociales de riesgo, ha tenido un reconocimiento cada vez más alto por parte de las diferentes disciplinas implicadas en temas de salud como resultado de las necesidades actuales de las empresas, que se enmarcan en el desarrollo de nuevas prácticas de gestión y competitividad; en temas de salud, la exposición a riesgos psicosociales se ha hecho más intensa y evidente, haciendo necesario su control y evaluación.

En el año 2013 fue aplicada la batería de factores psicosociales de riesgo en la Universidad de Manizales, construida para la medición de cada una de las dimensiones según la evolución del concepto. Para el año 2014, fue empleado nuevamente un instrumento de medición de factores psicosociales de riesgo, sin

embargo, se realizó de manera diferente, obteniendo resultados que impiden identificar la variación existente entre el nivel de riesgo de los factores evaluados un año atrás, particularmente para el programa de Psicología; teniendo en cuenta la importancia actual de la evaluación y control de dichos factores en niveles de riesgo alto, se encontró pertinente ahondar sobre las medidas tomadas frente a los resultados de la medición e identificar las posibles consecuencias, dadas las condiciones de riesgo alto y muy alto en que se encontraron algunas dimensiones en el Programa.

3. Justificación

Se considera de alta importancia la medición de factores psicosociales de riesgo en las organizaciones, actualmente se conocen varias resoluciones en Colombia que disponen la responsabilidad, no solo de la medición de dichos factores, sino del mejoramiento de las condiciones sobre las que se encuentra presente el riesgo; la Resolución 2646 de 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 identificación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, es una de ellas.

Entonces, hablar de factores psicosociales dentro de las dinámicas empresariales es un tema de gran interés y relevancia, ya que se justifica en la práctica del trabajo y el hacer diario. Se podría afirmar que los factores psicosociales son un fenómeno que deviene problema en el campo de lo social, pues la época a la que se concurre es un tiempo en el que el mundo laboral y por supuesto los requerimientos empresariales son preponderantes para el acontecer familiar, de la ciudad y por supuesto del país. El mundo económico se encuentra íntimamente ligado al trabajo ya que es un factor ineludible de nuestra cultura. Las necesidades creadas en el mundo social en la actualidad, inseparables del trabajo, muestran la relevancia de indagar en términos generales por el mundo laboral y de

manera específica, por su mitigación en las personas pertenecientes a una organización.

La Universidad de Manizales, en acato de la norma ,ha proporcionado el espacio para su estudio, identificación y mejoramiento, se puede evidenciar el resultado de dichas medidas en algunos de los factores en diversos programas educativos; para el programa de psicología, en el que gracias a la aplicación de instrumentos pertinentes, se evidenció que el dominio, demandas del trabajo, se encontraba en riesgo alto para el año 2013, con varias de sus dimensiones en riesgo muy alto, se hace necesaria la identificación de causas y consecuencias sobre estos factores.

Para el año 2014 no fue posible encontrar detalladamente la variabilidad en el nivel de riesgo de estos factores, por lo que se pretende con este trabajo identificar la incidencia de la medición realizada en el año 2013 sobre los factores en nivel de riesgo alto para el año 2014 en el programa de Psicología, esclareciendo la importancia del control de dichos factores, las causas del nivel de riesgo encontrados y las consecuencias que, en caso de no ser controladas, se generarían alrededor de los factores hallados, que no se posibilita descubrir con la medición realizada en el año 2014.

Hasta el momento no se han realizado estudios que permitan encontrar como se vería afectada la población del programa de Psicología en caso de no tomar medidas pertinentes frente a los resultados hallados en la medición del año 2013, además, la Universidad de Manizales se caracteriza por la apertura investigativa y el desarrollo humano y social, lo que se vería beneficiado a través del mejoramiento detallado y continuo de cada uno de los procesos de la División de Desarrollo Humano en la Institución, dado que son tantas las responsabilidades y propósitos de esta área, es importante para esta, recibir y analizar las propuestas acerca de cada uno de los procesos que requieren de profundo análisis para su mejoramiento a mediano y largo plazo, puesto que por los diversos cambios en que se encuentra la Institución, se ha hecho énfasis en el mejoramiento estructural y procedimental de los procesos gruesos, lo que ahora y quizás más adelante, permite enfocar la atención hacia aquellos subprocesos que no por ser de impactos menos evidentes en el corto plazo, requieren de menos atención, puesto que poseen el mismo nivel de importancia para el área y para la organización, y sobretodo, se ven reflejados en el diario vivir de los colaboradores de dicha institución, facilitando o dificultando el proceso de desarrollo de cada uno de ellos en el orden laboral, personal, físico y mental, permitiendo el bien estar.

4. Antecedentes

La batería de factores de riesgo psicosocial aplicada en el año 2013 fue construida a partir de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, la cual estipula que los factores psicosociales, comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales de la organización y las condiciones individuales, es decir, las características del trabajador, las que en interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas; considerando así tres tipos de condiciones a ser tenidas en cuenta, las intralaborales, las extralaborales y las individuales.

Según el informe presentado, en la Universidad de Manizales, el dominio demandas del trabajo como factor intralaboral, posee las dimensiones siguientes: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, exigencias de responsabilidades del cargo, demandas de carga mental, consistencia de rol y, demandas de la jornada de trabajo. En la construcción de la escala se identificaron cinco niveles para determinar el grado de riesgo, iniciando en: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y, culminando en riesgo muy alto como nivel superior.

En el programa de Psicología, el dominio demandas del trabajo fue ubicado en el nivel de riesgo medio para la escala, debido a niveles alto y muy alto en que se hallaron varias de sus dimensiones. Describiendo *Influencia del trabajo sobre el*

entorno, como la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral, la batería ubicó en nivel de riesgo muy alto esta dimensión; tomando las *demandas de carga mental*, como aquellas demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información, para generar una respuesta, determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla, la escala ubicó esta dimensión en un nivel de riesgo alto; la dimensión *Consistencia de rol*, que se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo, puntuó en un nivel de riesgo muy alto en la medición.

En la presentación del informe se estipularon posibles causas para el nivel de riesgo alto y muy alto en que se encontraron las anteriores dimensiones, para el caso de las demandas de carga mental, se consideró que la tarea propuesta, exige un importante esfuerzo de memoria, atención y concentración sobre estímulos o información detallada, o que puede provenir de diversas fuentes. La información se presenta de manera excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Las posibles causas de los resultados en nivel de riesgo muy alto para la dimensión Claridad de rol, se identificaron al encontrar que la organización, no

daba a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa; para la dimensión influencias del trabajo sobre el entorno, se identificó que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectaban negativamente la vida personal y familiar del trabajador. (Bernal, M., 2013).

Con el fin de mejorar las condiciones y el ambiente laboral, la OIT (2001) se encarga de promover la gestión del riesgo ocupacional en las empresas, sustentándose en tres principios, reconocimiento del contexto, evaluación y control de los peligros, y el ámbito humano. La Universidad de Manizales gestiona hábitos saludables en pro de la conservación de la salud en todos los ámbitos, físicos, sociales, espirituales, psíquicos o laborales. En el caso del bienestar psíquico y laboral, los trabajos investigativos han encontrado que el factor demandas de carga mental es uno de los que se presenta con más frecuencia y con más alto riesgo, como es el caso del estudio realizado a docentes en la ciudad de Medellín en el año 2010, en el que se demostró que la carga mental en el trabajo, constituye el factor de mayor riesgo social en esta población; los resultados indicaron que el 90% de los aspectos relacionados con la demanda de carga mental, aportaron un nivel de riesgo alto, representando aspectos directamente relacionados con los evaluados en la Universidad de Manizales, como lo son la exigencia mental y cognitiva, la presión en el tiempo para las tareas, alto nivel de concentración y atención, simultaneidad y complejidad en tareas, vigilancia y control permanente (Velásquez, O, H. Bedoya, E. de J., 2010).

El fenómeno que se presenta en la población docente de este estudio, refleja la manera en que se afectan las condiciones físicas y mentales en este tipo de trabajo, y de cómo podría afectar también la calidad en los resultados de la labor para los estudiantes, por lo que a partir del estudio se propone la intervención directa para la mitigación del riesgo y la promoción de los factores protectores como resultado de la medición.

Es también el caso del estudio realizado en la ciudad de Pereira, en el que se analizó la gestión del riesgo psicosocial en trabajadores vinculados al sector empresarial, en este se hizo énfasis en cada uno de los factores que implican las demandas de carga mental, y como estas resultaron representando un riesgo psicosocial para los trabajadores, especificando que las exigencias cognitivas, pueden referirse no solo al manejo de conocimiento, sino que también pueden valorarse en función de las posibilidades de desarrollo que brinde la organización, proponiendo que si la entidad no facilitase los recursos necesarios y las oportunidades para el mejoramiento de las habilidades requeridas como lo son el aprendizaje, la memoria y la atención, el riesgo aparece, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo, la complejidad y variabilidad de las tareas requieren ser proporcionales al desarrollo cognitivo del trabajador. (Carvajal, M. & Ramírez, V. (2010).

Por otro lado, se realizó una investigación en la ciudad de Bogotá en la cual se pretenden identificar los principales factores de riesgo psicosocial intralaborales

a los que se encuentra expuesto el personal terapéutico que labora en una institución prestadora de servicios, esta investigación se desarrolló bajo una metodología cualitativa ya que describe e indaga en la interpretación de datos. Los profesionales que se encuentran laborando en dicha institución están expuestos en menor o mayor grado a los factores de riesgo psicosocial intralaborales, por lo cual las acciones de este centro de servicio deben estar dirigidas a la promoción – prevención, así mismo, a la intervención de dichos factores. (Sarmiento, M, 2012)

Frente a lo que representa para el diagnóstico en la Universidad de Manizales, la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno, es abordada por (Carvajal, M. & Ramírez, V. 2010), quienes aseguran que la necesidad de responder al trabajo asalariado y al trabajo doméstico-familiar, ha afectado negativamente la salud de los trabajadores en casos en que la demanda representa niveles de riesgo altos, generando conflictos socio-familiares y de tiempo.

Desde hace varias décadas se ha venido estudiando el síndrome de burnout en el trabajo, que resulta de los altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, “la docencia ha sido considerada como una de la profesiones más estresantes” Golf & Roth por el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España. (2000). “la OIT consideró el estrés como una de las principales causas de abandono de la profesión docente, siendo la docencia

una profesión de riesgo” International Labour Office (citado por Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2000).

De acuerdo con lo anterior, se hace evidente cómo el ámbito universitario ha sido uno de los más estudiados en cuestión de factores psicosociales de riesgo, frente a sectores como el industrial y el productivo, que enfoca más su atención en la seguridad física sin sugerir que solamente preste atención a este tipo de riesgos. El estudio *“Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional”* realizado en el año 2009 por Fernández, M. E. relaciona el estrés percibido tanto reciente, como general; la satisfacción con los estudios; la autoestima y las dimensiones de personalidad entre las que se encuentra la estabilidad emocional, manifestado por alumnos universitarios (Ministerio del trabajo y asuntos sociales España. (2000).

En el programa de Psicología de la Universidad de Manizales se evidenció un nivel de riesgo alto en uno de los dominios con más dimensiones, sobre el que actualmente se desconoce la variabilidad del nivel de riesgo para el presente año. En el estudio realizado por el Ministerio del trabajo y asuntos sociales España. (2000), se encontró que existe una relación entre la salud psicológica y el estrés, las estrategias de afrontamiento y el sentido de coherencia, a lo que denominan de esta manera, por la relación inversa que existe entre el bajo nivel de estrés y el alto nivel de coherencia entre los estudiantes universitarios.

Uno de los principales causantes del Síndrome de Burnout, según la propuesta del Ministerio del trabajo y asuntos sociales España (2000), es el papel o rol en la organización, que al igual que en la batería aplicada en la Universidad de Manizales, se refiere a la ambigüedad o falta de conocimiento sobre las funciones y tareas del puesto, sobre la autonomía y nivel de responsabilidad del cargo frente a la organización; para el caso del tiempo de respuesta en el trabajo, propone que los altos niveles de presión sobre el tiempo, la carga excesiva de trabajo y la falta de autonomía generan riesgo y, que sumado a la categoría anterior, referente al rol, comienza a incrementarse la posibilidad de presentar síntomas asociados al síndrome de burnout.

Los factores psicosociales de riesgo pueden presentarse en diversos tipos Aguayo & Lama (citados por Ministerio del trabajo y asuntos sociales España, 2000)

a) Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.

b) Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tienen alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables.

c) Condiciones cotidianas que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajas.

En el programa de Psicología de la Universidad de Manizales se desconoce la categorización en este sentido, entre los efectos agudos, crónicos o leves del dominio demandas del trabajo, lo que restringe la probabilidad efectiva de mitigación del riesgo, ya que entre más datos de análisis sean obtenidos con la periodicidad adecuada, más se facilita la relación de los factores en el ambiente con los factores en el individuo, que según (Ministerio del trabajo y asuntos sociales España, 2000) se conocen como la edad, el género, la vida familiar y el contexto socioeconómico, asegurando que el avance en los estudios y en el entorno del mercado, ha permitido encontrar expuestos a los trabajadores de la enseñanza, particularmente expuestos a los riesgos psicosociales; las personas cuyo trabajo implica el alumnado necesita respuestas ante las actuales situaciones de riesgo frente a la salud en términos psicosociales.

La incidencia del dominio *demandas del trabajo* sobre la salud de los docentes del programa de Psicología de la Universidad de Manizales, se desconoce, sin embargo, existe una propuesta investigativa acerca del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial, que demuestra la solidez y significativo aporte frente a la región, al interesarse en un dominio específico y su incidencia en una población particular, encontrando altos niveles de riesgo en las dimensiones tratadas y la variabilidad de estas en la

población por género, tipo de cargo, edad, tiempo de servicio y contrato (Calderón, G. Serna, H. Zuluaga, J., 2013.).

Resaltando la importancia de cada uno de los factores psicosociales que son potencialmente riesgosos en una organización, la Universidad de Manizales ha logrado identificar cada uno de ellos y evaluar su nivel de riesgo en cada dependencia, y enfocándose en la salud y seguridad en el trabajo ha mitigado diversos tipos de riesgos, sin embargo, en el acercamiento a los riesgos de tipo psicosocial se hace necesaria la cobertura analítica, investigativa y consecuentemente, de mitigación del riesgo.

Según Calderón, G. Serna, H. Zuluaga, J. (2013.), para comprender e intervenir los factores de riesgo ya existen diversos modelos teóricos, éstos relacionan unos factores con otros, facilitando la comprensión del fenómeno de estrés laboral o de estimulación hacia el desarrollo del personal. Aplicando como instrumento de diagnóstico, la misma batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el estudio *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones* realizado por Calderón, G. serna, H. Zuluaga, J. (2013.), analiza la incidencia de uno de los dominios de la batería frente a una población específica, la relacionada con la gestión humana de las empresas, encontrando elementos que pueden ayudar a mitigar el riesgo y generando propuestas para la prevención y manejo del nivel de riesgo en los factores analizados, generando un modelo pertinente para el estudio de casos como el que se presenta actualmente

en la Universidad de Manizales, en donde fue evaluado el nivel de riesgo en cada programa educativo, sin embargo, no el análisis del riesgo en cada una de las dimensiones afectadas y su incidencia en la población evaluada.

En el informe presentado por Bernal, M. (2013), se destaca finalmente que existen factores protectores o de promoción de la salud, para el programa de psicología, estos son: las características de liderazgo, retroalimentación de desempeño, relación con los colaboradores, claridad de rol, oportunidades para el uso y desarrollo de capacidades, exigencias de responsabilidades del cargo, recompensas derivadas de la pertenencia y reconocimiento, y compensación. Algunos de estos se relacionan directamente con la labor realizada por la población docente, sin embargo, el nivel de riesgo se corresponde entre unos factores y otros.

La docencia es una profesión que ha tenido múltiples transformaciones en el tiempo, actualmente, se puede decir que dicha práctica es altamente exigente y demandante, no solo por los estudiantes sino por las instituciones, debido a que los docentes deben cumplir determinados compromisos institucionales. En la Universidad de Manizales existe la Dirección de Docencia, encargada de dinamizar cada uno de los procesos relacionados con el desarrollo del docente y los procesos de formación según las políticas, normativas y planes, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la academia. Además de lo anterior, direcciona los procesos de evaluación integral de los docentes en los procesos de enseñanza

aprendizaje, y en los diferentes roles que se pueden plantear desde la investigación, la proyección social y la gestión.

Los cambios que surgen en el mundo laboral, han generado transformaciones en relación con la gestión de la información, gestión del conocimiento y la solución de problemas; elementos que se transforman en la meta central de la actividad productiva del mundo laboral, incrementando la carga mental del trabajador y amenazando así su bienestar psicológico y su salud. Cuenca (Citado por Botero, 2012)

Las instituciones de educación superior están en pro de una constante evolución y actualización, con el fin de estar en capacidad de responder de manera adecuada a factores relevantes como la tecnología, la innovación, la globalización y la competitividad; sin embargo, se ha dejado de lado un aspecto relevante como lo es la comprensión del colaborador como ser humano integral y los requerimientos puntuales de orden físico, social, cognitivo y emocional, lo que acarrea la aparición de múltiples complicaciones relacionadas con el trabajo, como lo son la insatisfacción laboral, bajo rendimiento, frustración, enfermedades físicas y psicológicas, entre otras.

Un concepto fundamental dentro del entorno laboral es la salud del personal, la cual se refiere al estado o las circunstancias de seguridad física, mental y social a las que están expuestos los empleados en sus puestos de trabajo. Para proteger a las personas en la organización contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales de su salud, surge el Decreto 0614 del 14 de Marzo 1984 a través del cual se establecen las bases para la administración y organización del programa de Salud Ocupacional, que tiene como finalidad garantizar el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la comunidad trabajadora. Dicho Decreto, sugiere un programa permanente conformado por tres elementos básicos:

1. Actividades de medicina preventiva: realización de exámenes clínicos y para-clínicos para admisión, ubicación según aptitudes, cambios de ocupación, reingreso al trabajo, retiro y otras situaciones que alteren la salud de los colaboradores y el desarrollo de actividades epidemiológicas.

2. Actividades de higiene y seguridad industrial: identifica, reconoce, evalúa y controla los factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo y pueden afectar a los colaboradores, es importante elaborar un plan de riesgos para obtener información veraz acerca de la localización de los factores de riesgos ambientales y a partir de ello, diseñar un plan que controle, mitigue o elimine las causas que generan dicho riesgo.

3. Funcionamiento del comité de Medicina, higiene y seguridad industrial de empresas: vigilar y realizar seguimientos continuos a todas las

condiciones y/o actos inseguros a los que se encuentra expuesto el trabajador y podría convertirse en un accidente de trabajo.

En la Universidad de Manizales hay un área de Seguridad y Salud en el Trabajo, adscrita a la División de Desarrollo Humano y encargada de fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable, a partir de la identificación e intervención de los factores de riesgo en todos los empleados de la Institución. Desde allí, se dinamizan actividades como: taller manejo de la voz, exámenes de riesgo cardiovascular, simulacro de evacuación, capacitación sobre trabajo en alturas, actualización del panorama de riesgos, entrega de elementos de protección, reuniones y capacitación de la Brigada de Emergencia, reuniones del Copasst, tamizaje visual (personal en riesgo), espirometrías, audiometrías, talleres sobre ergonomía y consulta de optometría. Lo anterior, se encuentra enmarcado bajo los nuevos lineamientos establecidos en el Decreto 1443 de 2014, el cual establece que todo lo concerniente al tema de seguridad y salud en el trabajo, se debe gestionar bajo las dinámicas de un sistema de gestión.

La profesora Coral Oliver, psicóloga del Centro de Salud Pública de la Universidad Autónoma de Madrid, opina: "Cierta dosis de estrés no es mala; incluso puede ser un factor estimulante de la actividad profesional". Además, sugiere la profesora Oliver, que estar sometido a niveles de estrés en contextos y niveles adecuados, puede ser un factor de plusvalía para tener una vida

placentera. No obstante, estar expuesto a niveles altos de entres puede ser perjudicial para la salud física y mental.

En el entorno laboral de docencia universitaria, se menciona constantemente el manejo de altos índices de estrés y del efecto Burnout, término que fue adoptado por Freudenberger en 1974, y que con posterioridad Maslach y Pines (1977) y Rodríguez; R. (2009) promovieron. A partir de allí, esta expresión se expone para referirse al deterioro profesional que sufren los colaboradores de ciencias relacionadas con servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a la exposición a contextos laborales que tienen altos niveles de demanda social; y que según Rodríguez (2009), se define como “una respuesta al estrés crónico y continuo del ambiente laboral, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.”

Del mismo modo, el estrés puede aparecer cuando un sujeto está sometido a estrictos requerimientos conductuales que le implican dificultad para el desarrollo de su actividad laboral, lo cual hace que el cuerpo produzca una respuesta inmediata, obligando a que el organismo se active; y que una vez superada esta situación vuelva a estabilizarse; con el agravante de que cada vez que esto suceda, el organismo se ve sometido a un proceso de desgaste, y más aún si esto se repite con excesiva frecuencia. Las consecuencias asociadas a este proceso natural del organismo son debilidad, altos índices de agotamiento físico y

psicológico, pérdidas de energía, declive en la cantidad y calidad de rendimiento, baja en las defensas del cuerpo, y por ende quebrantos en la salud.

Además del estrés, una causa común de enfermedad general entre los docentes universitarios es el deterioro de los niveles vocales. Para los docentes de las instituciones de educación superior, la voz es una herramienta primordial para el desarrollo de sus actividades, de allí, que la patología más común en ellos sea la disfonía entendida como la variación que se produce en la transmisión de la voz. En el entorno habitual se la conoce como ronquera y afonía, por lo que el paciente refiere que tiene la “voz ronca” o que “está afónico”.

Entre mayor sea la carga horaria y el requerimiento de uso de la voz, mayor es la probabilidad de padecer la alteración. Otro factor que puede detonar o agravar la disfonía, está asociado a problemas intestinales como lo son el reflujo gastroesofágico y extraesofágico.

Esta alteración de la voz, está enmarcada dentro de la clasificación internacional de enfermedades CIE10, en el capítulo XVIII, Síntomas y observaciones clínicas o de laboratorio anormales, en los apartes R47-R49 Síntomas de enfermedades que afectan la voz y el habla, concretamente en el

artículo R49, se mencionan las alteraciones de la voz, y más específicamente la disfonía.

El Decreto 1477 del 05 de agosto de 2014 del Ministerio de Trabajo, expide la tabla de enfermedades laborales, entendida según el artículo 4° de la ley 1562 de 2012 como “aquella enfermedad que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”. Enmarcado dentro de la tabla de enfermedades laborales, se encuentran los esfuerzos de la voz, donde se incluyen los docentes; estando expuestos a enfermedades como:

- Laringitis crónica (J37.0)
- Pólipo de las cuerdas vocales y de la laringe (J38.1)
- Nódulos de las cuerdas vocales y la laringe (J38.2)
- Disfonía (R49.0)

La labor de los docentes, exige realizar niveles de esfuerzos considerables en el manejo de voz. En este ámbito, se encuentran factores internos y externos que acrecientan el riesgo, por ejemplo, la extensión en las jornadas laborales, y el aumento en contenidos del trabajo que hacen necesario un esfuerzo vocal importante.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) enmarca a los docentes dentro de la primera categoría profesional bajo riesgo de contraer enfermedades profesionales de la voz, ya que el tipo de voz que tiene mayor afectación sobre los órganos vocales es “la voz proyectada”, es decir, la que se usa para mostrar autoridad y comunicar a otras personas.

La necesidad de realizar esfuerzos vocales excesivos en las aulas se hace una tarea cotidiana, ya que los docentes deben transmitir el conocimiento a sus estudiantes, y deben propender por mantener en ellos un estado óptimo de concentración. Como consecuencia, aparece una mixtura de factores de riesgo como: el ruido, que puede aparecer desde el interior del recinto (estudiantes), o desde el exterior (carros, aviones, calles congestionadas, entre otros), o bien pueden ser generados por el diseño mismo de las instalaciones, la acústica de las aulas, que en muchas ocasiones se debe a la mala distribución de la sala, a las dimensiones (demasiado grandes, muchos alumnos, distancias largas de cobertura) o incluso a desarrollo de actividades en lugares abiertos; exposición a condiciones no adecuadas de temperatura, humedad y ventilación dadas por algún tipo de condición anormal o cambios fuertes en los niveles de temperatura; polvo, generado en el interior o exterior del aula; edad de los alumnos, ya que de ella generalmente dependen los niveles de comportamiento y esfuerzo en la voz; número de alumnos por clase, lo que influye directamente en los niveles de ruido, horarios de clases a los cuales se asocian niveles de riesgos diferentes, ya que a primera hora y después de comer, se asocian actividades orgánicas que dificultan

la actividad de las cuerdas vocales y la fonación; estrés, que se genera debido a la variedad y complejidad de funciones a desarrollar en clase; o falta de formación específica, la cual se asocia a procesos de formación nulos en el manejo de técnicas de utilización de la voz.

Las complicaciones asociadas a la voz, son repetidamente factores de consulta y de incapacidad en los docentes, por consiguiente, la expectativa para este conjunto ocupacional, es que como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional, tiendan a manifestar cierto tipo de trastorno con la voz. Lamentablemente, el impacto que este puede generar, por lo general es negativo.

Adicional a los problemas acarreados por el desarrollo mismo de sus actividades, existen factores personales que propician la aparición de problemas en la voz como lo son el consumo de tabaco, bebidas alcohólicas e inclusive la manera de hablar. Análogamente, considerando que las costumbres de los docentes no difieren considerablemente de las del resto de las personas, se puede concluir que las patologías de la voz son más comunes en los docentes, debido únicamente a su actividad profesional.

En la Universidad de Manizales se tienen identificados los motivos por los cuales los profesores realizan consultas frecuentes en el Servicio Médico, los cuales en su gran mayoría están asociados a la voz.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Analizar de manera integral los resultados encontrados en el programa de Psicología, las medidas tomadas y la incidencia de la medición de factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales, a la luz del interés de la organización por la cultura de cambio organizacional con la implementación de procesos y procedimientos para la gestión humana.

5.2. Objetivos específicos

- Identificar las características de los resultados de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en el programa de Psicología de la Universidad de Manizales en el año 2013 y 2014.
- Analizar las posibles causas y consecuencias del resultado de la medición, que establece el dominio Demandas del trabajo, como factor psicosocial de riesgo medio en el programa de Psicología.
- Asociar los efectos de los resultados encontrados, con los motivos de consulta frecuentes encontrados en el Servicio Médico de la Universidad.
- Relacionar los resultados con los factores protectores encontrados y los resultados de la medición en otros programas de la misma facultad.

- Proponer estrategias específicas de intervención para las dimensiones que presentan alto nivel de riesgo en el programa de psicología.
- Proponer a la Institución como mecanismo de seguimiento la aplicación de la batería de riesgos psicosociales en el año 2015 posterior al inicio del plan de intervención y enmarcado en un plan integral de gestión del riesgo.

6. Marco teórico

Una de las premisas de este trabajo es la concepción del ser humano en un escenario laboral, en el cual es importante abordar los aspectos psicosociales que afectan la calidad de vida del trabajador.

De los primeros documentos oficiales e internacionales que se conocen hasta el momento acerca del tema factores psicosociales en el trabajo, es el publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, que se titula "*Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control*", en este se verifica que el tema en cuestión, viene siendo estudiado desde 1974, fecha en la que se realiza una llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia de los efectos del riesgo psicosocial en el trabajo sobre la salud de los trabajadores; otro de los documentos históricos relacionados, es "Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud" editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (Moreno, B. Báez, C., 2010).

En este se expone que los factores psicosociales de riesgo provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores en relación a la influencia de los diferentes factores que contienen las condiciones de su trabajo, El-Batawi (Citado por Moreno, B. Báez, 2010) hace referencia al doble efecto que pueden tener los

factores psicosociales: positivos o negativos. (*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*).

Un factor psicosocial como lo expone la autora Villalobos, G. (2005)

Es la condición o condiciones que vive y experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante, con el trabajo y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto no se constituye un riesgo sino hasta el momento en que se convierta en algo potencialmente nocivo para el bienestar del individuo o individuos o cuando desequilibran su relación con el trabajo; o con el entorno.

También se aborda la definición desde la OIT, la cual entiende como factores psicosociales de riesgo a

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por 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 la satisfacción en el trabajo (OIT 1984). Reiterando que los factores psicosociales dan lugar tanto a consecuencias positivas como negativas (Moreno, B. Báez, C., 2010).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales resultan disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas

fisiológicas de estrés y pasan a ser factores psicosociales de riesgo para la salud; por el contrario, cuando generan satisfacción, bienestar y procuran el mantenimiento de la salud mental y física, pasan a ser factores psicosociales protectores.

Los factores protectores se refieren a aquellas situaciones y formas de organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propiciando bienestar al trabajador, así como lo expone Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), el factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y también su desarrollo personal. Y el factor protector psicosocial se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y además afecta positivamente las dimensiones que posteriormente se describirán.

Así como lo exponen claramente (citado por Moreno, B. Báez, C., 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*). Acerca de las teorías reconocidas, Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.

Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008) identifican tales factores en su propuesta de indicadores organizacionales que reúne una serie de factores organizacionales como: política y filosofía de la organización, cultura de la organización y relaciones industriales, y otros factores laborales tales como, condiciones del empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo.

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, estableciendo disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; como resultado de una amplia investigación acerca de estos factores, fueron diseñados un conjunto de instrumentos válidos y confiables para ser utilizados en programas de salud ocupacional, favoreciendo la prevención y el control de los mismos (Ministerio de Protección Social, 2010); teniendo en cuenta este estudio bajo la dirección de la Psicóloga Gloria Elena Villalobos Fajardo (2010). Los factores de riesgo psicosocial en Colombia son entendidos como “los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al

trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

La autora en mención logra integrar el modelo demanda-control-apoyo social de Karasek, theorell (1990) y Jonhson, a su propuesta, autores que correlacionan los factores intralaborales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y apoyo social, para describir como el bajo nivel de control sobre el trabajo y alto nivel de demandas laborales pueden causar estrés laboral y su efecto ser modulado por el nivel alto de apoyo social o incrementado por el bajo nivel de este. Por otro lado, también integra el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) el cual postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa.

De esta manera, se configuraron como factores intralaborales 4 dominios para la batería: demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y, recompensa, cada una con dimensiones específicas y definidas; como factores extralaborales se configuraron: entorno familiar, social y económico del trabajador; como condiciones individuales: la información socio-demográfica y la información ocupacional con todas las variables que estas incluyen como, sexo, edad, estado civil, lugar de residencia, lugar de trabajo, nombre del cargo, tipo de contrato, modalidad de pago, entre otras.

Entonces es importante distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales, las cuales se abordarán más específicamente a continuación:

Tabla 1. Condiciones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Son entendidas como aquellas características internas del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Tabla 2. Condiciones extralaborales

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

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma entonces los elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social Kareaset, Theorel (1990) y Jhonson del modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrits (1996 y 2008) y del modelo dinámico, de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). (Ministerio de La Protección Social, p. 21, 2010).

El ámbito de la salud ocupacional cuenta un marco jurídico que sustenta la importancia del tema en el trabajo, la Constitución Política establece el derecho irrenunciable a los beneficios establecidos en las normas laborales (artículos 48 y

53 constitución política colombiana); la ley 9 de 1979, en el artículo 80 regula la prevención y mejoramiento de la salud de los trabajadores; las resoluciones 2400 y 2413 de 1979 que hablan acerca de la normatividad sobre salud ocupacional; el decreto 614 de 1984 fija los objetivos, responsabilidades de trabajadores y patronos, establecimiento de comités paritarios de salud ocupacional y sus formas; las resoluciones 2013 de 1986 y 1016 de 1989 que establecen la organización de comités y programas para la salud ocupacional; la ley 100 de 1993 que creó el sistema de Seguridad Social Integral, los decretos 1925 de 1994, 1772 de 1994, 1831 de 1994 y 1832 de 1994; la ley 1010 de 2008 sobre la que se previene el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. La resolución 2646 de 2008, que ya fue mencionada, enmarcada en torno a la exposición de factores de riesgo psicosocial y las patologías causadas por estrés ocupacional.

Para el estudio realizado en Colombia, como se mencionó antes, se realizó una clasificación de los factores en 3 tipos, intralaborales, extralaborales y condiciones del individuo (Ministerio de la Protección Social, 2010). Según esto, el dominio Demandas del trabajo, pertenece a la categoría de condiciones intralaborales, en este dominio se encuentran las dimensiones que resultaron en un nivel alto y muy alto en la aplicación de la batería para la medición de riesgos psicosociales en el programa de Psicología de la Universidad de Manizales en el año 2013, estas son: *demandas de carga mental*, cuyo indicador de riesgo fue descrito como “la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración, la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el

trabajo” (Villalobos, 2010); *consistencia de rol*, cuyo indicador de riesgo se identifica como “Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Que pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto”; y por último, *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*, que identifica “las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador” como indicador de riesgo.

Las demandas de carga mental, se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla (Ministerio de la Protección Social, 2010). A lo que el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España, complementa planteando que las capacidades de la persona, referentes a las funciones cognitivas que posibilitan las operaciones mentales, constituyen sus recursos personales para responder a esas demandas de trabajo de tipo mental; entre estos recursos, se encuentran las capacidades de razonamiento, memoria, atención, aprendizaje, percepción, entre otras. Estos recursos, según el ministerio Español, pueden fortalecerse en cada persona, en la medida en que se presenta la adquisición de nuevos conocimientos útiles, cuando se conocen estrategias de respuestas más económicas y, cuando de manera independiente, se comprende la diferencia de recursos que identifica a

cada persona, que en circunstancias físicas o psíquicas desfavorables, pueden debilitarse o deteriorarse.

Al hablar de consistencia de rol en una organización, los españoles distinguen el concepto como el papel que encierra las expectativas de conducta asociadas al cargo, es el patrón de comportamiento esperado con cierta independencia de quien lo ocupa; el papel de cada persona se integra en la empresa a la que pertenece, y también sucede en función de los otros cargos, por lo que se refiere no solo al trabajo que se espera que realiza, sino también al estilo de comportamiento y relacionamiento que refleja la persona, a sus actitudes dentro y fuera de la empresa. El Ministerio Español (2006) describe la Ambigüedad de rol como

Un estado de incertidumbre, en el que el trabajador no sabe qué se espera de él, cuando no tiene las suficientes referencias para desempeñar su labor o, los que tiene no son adecuados, lo que se convierte en una fuente de estrés en tanto produce descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas somáticos de depresión; existe correlación entre la ambigüedad de rol y riesgo de estrés por aumento de cortisol (Gobierno de España, 2006).

Cuando un trabajador busca desempeñar un rol congruente con su sistema de valores y creencias, y no lo consigue debido a las situaciones y funciones que le implica el cargo, se produce un conflicto de rol (Gobierno de España, 2006) en

el que se afecta la configuración del mismo, entrando en conflicto con la personalidad del empleado, y la efectividad el cargo.

El Ministerio de la Protección Social en Colombia se acerca mucho a esta conceptualización, entendiendo la claridad de rol, como la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se define como la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo, impactan su vida extralaboral, familiar y tiempo libre;

La búsqueda de una mayor productividad, derivada de las exigencias de competitividad empresarial, va a traer aparejada, como lógica consecuencia, una intensificación del ritmo de trabajo, quedando expuesto el trabajador al riesgo de prolongar su jornada laboral de forma sistemática hasta alcanzar la ansiada mejora con la consiguiente falta de descanso entre jornadas laborales, menor número de horas de sueño y reducción del tiempo de ocio” (Gobierno de España, 2006).

Una de las características del entorno actual, es la alta demanda de servicios, en la que las empresas amplían sus horarios de atención y servicio las veinticuatro horas del día, amplían su portafolio de servicios y la capacidad de bienes a ofrecer. En el caso de la Universidad de Manizales, las jornadas laborales pueden extenderse desde tempranas horas de la mañana y finalizar en avanzadas horas de la noche, por la oferta de servicios educativos nocturnos y fines de semana, las jornadas en diversos cargos se ven extendidas; los docentes y estudiantes del programa de Psicología, así como el personal administrativo, en correspondencia con esta demanda de servicios y jornadas, aumenta sus esfuerzos productivos para dar cumplimiento y suplir la demanda.

Claramente, el grado en que se ve afectado el personal por la influencia que ejerce la alta demanda de carga mental y productiva, sobre el entorno extralaboral, varía según las circunstancias subjetivas del personal, sin embargo, según los resultados de la batería aplicada se puede evidenciar que un porcentaje significativo de la población estudiada, se encuentra en un nivel alto de riesgo frente a la influencia que ejerce su trabajo y las demandas de este, sobre su entorno extralaboral.

Al hablar de influencia del trabajo sobre el entorno es necesario mencionar el análisis de puestos de trabajo en cargos específicos, del desarrollo estratégico de competencias y del manejo del tiempo libre cuando al trabajador se le

presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo; esto puede ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto (Ministerio de protección social, 2010).

De esta manera, no solo se ve afectado a nivel personal el trabajador, sino también la empresa en relación con la calidad de sus servicios; el programa de Psicología cuenta con personal que actualmente no responde como lo espera la organización, ante la alta demanda que su cargos ejercen sobre el nivel de involucramiento personal con el cargo y sus necesidades.

Estas tres condiciones de riesgo en que se encuentran las dimensiones del dominio, Demandas del trabajo, y el estado del dominio completo, sugieren que en el personal del programa de Psicología se evidencian respuestas de lo que se conoce como estrés laboral; el estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe, Selye (citado por Moreno, B. Báez, C., 2010). Y a las percepciones de riesgo que sufre, Mason (citado por Moreno, B. Báez, C., 2010). Y que puede tener diferentes modalidades Campbell & Singer (citado por Moreno, B. Báez, C., 2010) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza.

La propuesta de los estudios iniciales de Selye y de sus continuadores implica, en la última fase del estrés, un deterioro del funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales y específicos del comportamiento, produciendo disfunciones del organismo con repercusiones sobre la salud. Es importante atender las formas que pueden adoptar las respuestas de estrés, pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral.

Dos son las formas principales, el estrés crónico Lazarus & Folkman (citados por Moreno, B. Báez, C., 2010) y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se han reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo, todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral. (Moreno, B. Báez, C., 2010)

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo está asociada al derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene en cuanto está insertado en una organización. Este derecho implica el no estar

sometido a las distintas causas de exposición que son origen de cualquier posible merma de salud. Así, en el caso del burnout se produce ese daño por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano. Exigencias que, en el actual entorno socioeconómico, cada vez son mayores. (Ministerio del trabajo y asuntos sociales España. (2000).

Dichas exigencias están relacionadas con el estrés crónico que sufren las personas a diario en sus organizaciones afectando su calidad de vida y su desempeño en la organización. Este síndrome se caracteriza por presentar síntomas como sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés laboral. Este síndrome se puede manifestar en todas las persona que laboran, pero se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y se compone de tres aspectos:

El primero es el agotamiento o cansancio emocional definido como el cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente, es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás; el segundo es despersonalización la cual se caracteriza por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo; y por último, la baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso y baja autoestima. Gil-Monte & Peiró (citado por Ortega C, & Lopez F.,

1997) lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta se da en las profesiones de servicio pero no se limita sólo a ellas.

Este es un síndrome clínico-laboral que se produce debido a una inadecuada adaptación del trabajador hacia sus tareas asignadas, se manifiesta por un menor rendimiento e ineficacia laboral y por cansancio mental o desgaste psíquico. Por último, este mismo autor afirma que el burnout y la insatisfacción laboral son experiencias psicológicas internas y negativas, el primero incluye cambios de conducta hacia los sujetos objeto de la actividad laboral, así como cambios en la calidad y desarrollo del trabajo y agotamiento o disminución de la energía para el trabajo.

Se debe tener en cuenta que existen variables organizacionales que afectan a las personas en una empresa, como por ejemplo el clima laboral, el nivel de autonomía en las tareas asignadas, el cumplimiento de la tarea, el apoyo constante de los directivos, la ambigüedad del rol, la falta de retroalimentación del trabajo realizado, número de horas de trabajo y tipo de contrato, que generan una sensación de inestabilidad en cada empleado.

Todo lo anterior, se relaciona directamente con el deterioro de la salud del personal, como alteraciones cardiovasculares, fatiga crónica, cefaleas migrañas,

alteraciones gastrointestinales, alteraciones respiratorias y alteraciones del sueño; también se involucran alteraciones en la salud psicológica como la ansiedad, depresión, baja autoestima, sentimientos de frustración profesional y deseos de abandonar el cargo.

7. Metodología

Esta investigación se realizará desde una perspectiva cualitativa y no corresponde a un diseño experimental, ya que se toma a partir de observaciones en forma de entrevistas y registros escritos, a través de los cuales se pretende identificar la incidencia que tiene la medición de factores psicosociales de riesgo en el programa de Psicología de la Universidad de Manizales.

La Resolución 2646 (2008) de carácter Nacional, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamentos científicos y empíricos que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país; bajo esta directriz, se emplea el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A “para profesionales” y Forma B “para tecnólogos, técnicos, empíricos”, desarrollado por la dirección General de Riesgos profesionales del Ministerio de la protección Social, pág. 58 con la pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las baterías de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial. (Ministerio de protección, 2010).

Tabla 3. Ficha técnica de la batería de riesgos psicosociales

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación:	Julio de 2010.
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio–demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Esta batería permite describir los procesos de evaluación de los factores de riesgos psicosocial y contar con información verídica y confiable que permita focalizar la investigación.

Población:

El cuestionario forma A está diseñado para evaluar el personal que ocupan cargos administrativos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o

destreza particular, y en los que el trabajador tiene un grado de autonomía importante, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones, basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

La población que se tomó para este estudio fue de 12 participantes profesionales del programa de Psicología de la Universidad de Manizales, a los cuales se les aplicaron los siguientes instrumentos que conforman la batería:

- Consentimiento informado
- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía para entrevistas semiestructuradas.
- Guía para grupos focales.
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

Cada uno de estos instrumentos fue aplicado de forma independiente para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

La batería se aplicó en el año 2013 por un profesional en psicología y cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma, que según la Resolución 2646 de 2008, la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular, un psicólogo con posgrado en salud ocupacional con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Para avalar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, no se modificó su distribución, contenido u orden. Además, se respetan los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron el cuestionario.

7.1. Recursos

- Recurso Humano: asesor de proyecto, personal entrevistado y personal que participo en la medición realizada en el año 2013.
- Recurso Técnico: hallazgos de la medición realizada en 2013, caracterización del personal evaluado, accesos a fuentes de información, tiempo del encuestador, tabulación de encuestas, sistematización de encuestas
- Batería de riesgos psicosociales

7.2. Caracterización del personal evaluado

Tabla 4. Caracterización del personal evaluado

	AÑO DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	ESTRATO	TIPO VIVIENDA	FECHA INGRESO INSTITUCION	TIPO CONTRATO
Sujeto 1	19/03/1965	SOLTERO	6	FAMILIAR	15/01/2010	Indefinido
Sujeto 2	16/09/1975	CASADO	4	ARRIENDO	03/09/2012	Indefinido
Sujeto 3	03/02/1961	SOLTERA	6	FAMILIAR	03/06/1996	Indefinido
Sujeto 4	23/01/1973	SOLTERA	4	PROPIA	13/01/2000	Indefinido
Sujeto 5	1958	SEPARADA	5	PROPIA	PENSIONADA 2013	
Sujeto 6	10/04/1973	SOLTERA	4	ARRIENDO	21/07/2015	Fijo
Sujeto 7	29/04/1955	SEPARADA	4	PROPIA	06/07/2015	Fijo
Sujeto 8	06/02/1969	SOLTERO	4	FAMILIAR	01/01/2013	Indefinido
Sujeto 9	03/06/1973	CASADO	6	PROPIA	04/10/2010	Fijo
Sujeto 10	12/02/1975	CASADA	4	PROPIA	11/07/2012	Indefinido
Sujeto 11	07/04/1950	CASADO	5	PROPIA	21/07/2015	Fijo
Sujeto 12	11/02/1958	CASADO	6	PROPIA	16/02/1992	Indefinido

Fuente: Construcción propia

La prevención de los riesgos psicosociales actualmente ocupa un lugar importante dentro de las acciones programadas por las entidades enfocadas a diseñar estrategias que permitan minimizar tanto como sea posible, la exposición a accidentes dentro del entorno laboral.

Con el fin de sacar el máximo provecho de las aptitudes de sus trabajadores y buscando optimizar los procesos productivos de las organizaciones, en la actualidad las entidades están comprometidas en garantizar el bienestar

integral de los colaboradores, mejorando sus condiciones y entorno laboral, ello previene exponer a los trabajadores a enfermedades laborales, altos niveles de estrés y problemas legales.

Con el fin de tener un panorama general de la población objeto de análisis del programa de Psicología, se realizará una detallada caracterización de los docentes que decidieron participar en la aplicación de dicha batería, la muestra la conformaron 12 participantes. El promedio de edad de esta población es de 47 años, los participantes se encuentran en la etapa de la adultez, la cual está caracterizada por el control emocional, el cual le permite afrontar las dificultades que se le presentan en la cotidianidad con mayor seguridad y serenidad; además de lo anterior, en lo que respecta al ámbito cognoscitivo, se evidencia alto nivel en el desarrollo de habilidades que les permite transmitir el conocimiento adquirido a las nuevas generaciones esto debido a que se encuentra en su máximo rendimiento intelectual.

Ser docente en esta etapa de la vida permite a nivel individual y profesional sentirse valorado y productivo para la sociedad, dicho rol de líder supone la capacidad para identificarse con los logros de sus estudiantes. Un aspecto fundamental que se debe resaltar es la capacidad de reconocer y valorar sus propias posibilidades y limitaciones lo que lleva a las personas a actuar de forma objetiva, con mayor eficacia y sentido de responsabilidad.

Otro factor de gran importancia que se debe resaltar en la caracterización está relacionado con el nivel socioeconómico, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE, la estratificación socioeconómica es “una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos”. Desarrollada esencialmente para realizar cobros diferenciados determinados por el estrato de los servicios públicos domiciliarios, lo cual permite realizar asignación de subsidios y cobro de impuestos en esta área. Así, las personas pagan por los servicios públicos lo que corresponde según su nivel socioeconómico y además, aportan para que los estratos bajos puedan pagar sus obligaciones públicas.

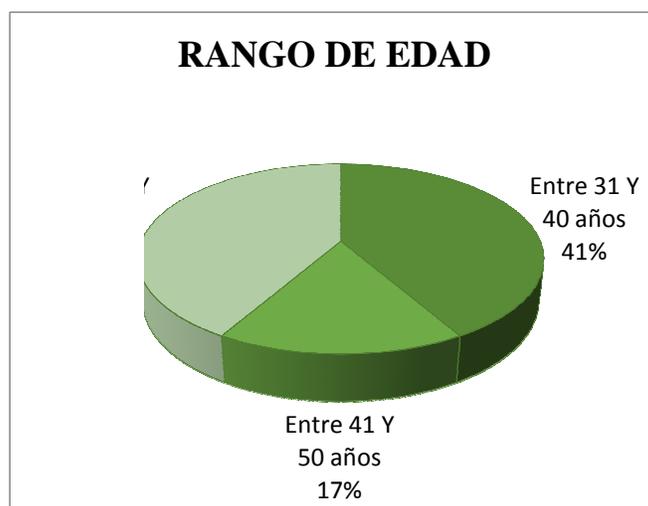
Los estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios en la Ciudad de Manizales son 6, y se clasifican de la siguiente manera:

1. Bajo-bajo
2. Bajo
3. Medio-bajo
4. Medio
5. Medio-alto
6. Alto

De éstos, los estratos 1, 2 y 3 pertenecen a estratos bajos en los que residen usuarios con recursos limitados, quienes se benefician de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos 5 y 6 corresponden a estratos altos donde habitan usuarios con un nivel de recursos económicos alto, y están

obligados a pagar sobrecostos (contribución) sobre el costo de los servicios públicos domiciliarios. El estrato 4 se podría decir entonces que es neutro, ya que no se ve favorecido por subsidios, pero tampoco debe pagar sobrecostos.

Figura 1. Rango de edad



Fuente: Construcción propia

Se observa que en la población del programa de Psicología predominan los docentes con edades comprendidas en los rangos de 31 a 40 años y 51 a 60 años.

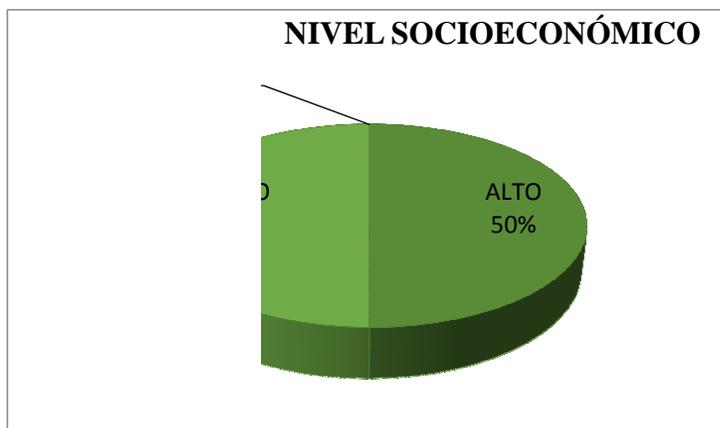
Figura 2. Estado civil



Fuente: Construcción propia

Predominan los docentes con estado civil casado y soltero.

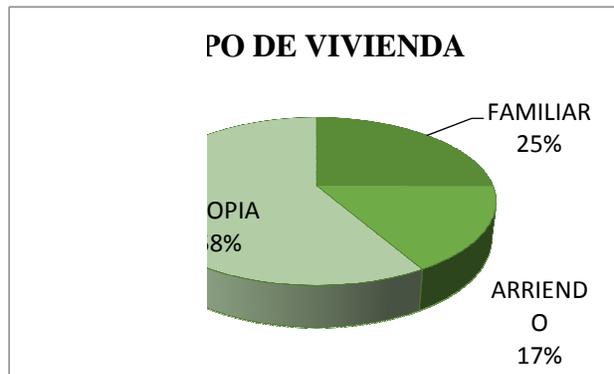
Figura 3. Nivel socioeconómico



Fuente: Construcción propia

El 100% de los docentes se encuentra en un nivel socioeconómico medio – alto.

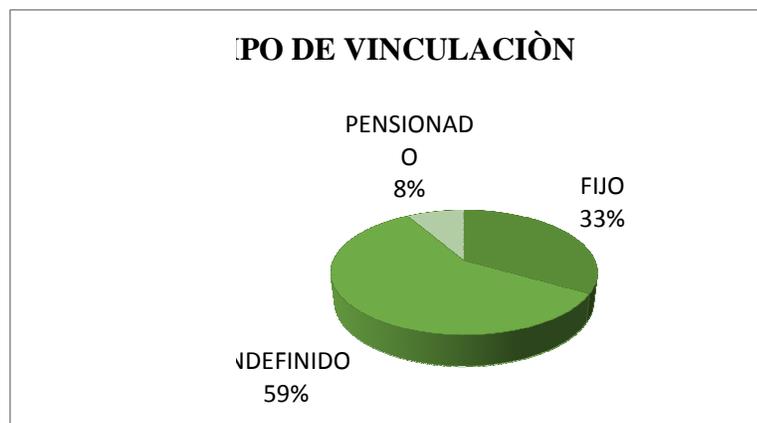
Figura 4. Tipo de Vivienda



Fuente: Construcción propia

Se concluye que más de la mitad de los docentes del Programa viven en casa propia. Y solo un 16,61% viven en casa arrendada.

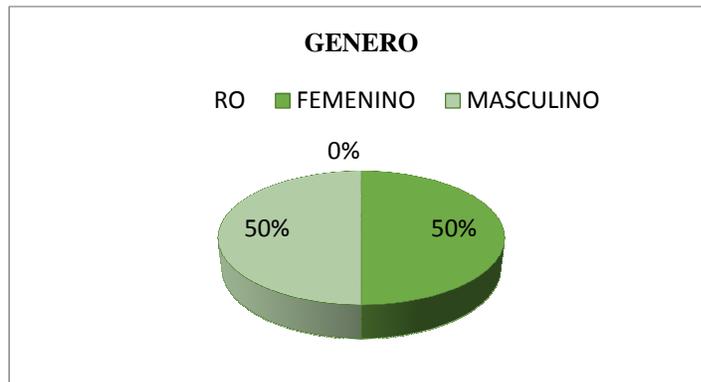
Figura 5. Tipo de vinculación



Fuente: Construcción propia

El 58,34% de los docentes del programa de Psicología tienen contrato a término indefinido.

Figura 6. Género



Fuente: Construcción propia

La población docente del programa de psicología a la cual se le aplicó la batería, está conformada el 50% Hombres y el 50% Mujeres, lo cual sugiere uniformidad en los encuestados. Puede verse también que priman las condiciones socioeconómicas altas y que la mayoría de población posee vivienda propia o familiar, y la relación contractual es primordialmente a término indefinido.

8. Cronograma

Tabla 5. Aplicación de batería de riesgos psicosociales 2013

2013				
ACTIVIDAD	1	2	3	4
2013				
1. Logística para la aplicación de la batería	X	X		
2. Programación de agenda			X	
3. Aplicación de la batería			X	
4. Tabulación				X
5. Elaboración del informe				X

Fuente: Construcción propia

Tabla 6. Elaboración trabajo de grado y sustentación 2014 – 2015

MES	2014			2015										2016
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	sept	oct	
1. Asesoría	X													
2. Revisión de la batería y planeación del trabajo de grado		X												
3. Recolección de información.		X												
4. Búsqueda de antecedentes			X											
5. Redacción del anteproyecto			X	X										
6. Revisión del anteproyecto por parte del asesor					X									
7. Correcciones del anteproyecto					X									
8. Sustentación del anteproyecto						X								
9. recolección de información acerca de la muestra y entrevistas							X	X						
10. obtención y comparación de resultados y conclusiones.									X	X				
11. estructuración plan de intervención											X	X		
12. adaptación del modelo a las condiciones universitarias													X	
13. Aplicación plan de intervención														X

Fuente: Construcción propia

9. Resultados

Medición en el programa de Psicología del año 2013, comparación con resultados en los demás programas de la facultad y resultado de comparados con los motivos de consulta frecuente de los docentes en el Servicio Médico de la Universidad

9.1 Factores intralaborales

Tabla 9. Factores intralaborales

1.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		
PROGRAMA DE PSICOLOGIA		PSI. 57%
FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES		FORMA A
DOMINIO	DIMENSIONES	NIVEL
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo	■
	Relaciones sociales en el trabajo	■
	Retroalimentación de desempeño	■
	Relación con los colaboradores	■
	TOTAL DOMINIO	■
CONTROL	Claridad de rol	■
	Capacitación	■
	Participación y manejo del cambio	■
	Oportunidades para el uso y dlo de capacidades	■
	Control y autonomía sobre el trabajo	■
TOTAL DOMINIO	■	
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	■
	Demandas emocionales	■
	Demandas cuantitativas	■
	Influencia del trabajo sobre el entorno	■
	Exigencias de responsabilidades del cargo	■
	Demandas de carga mental	■
	Consistencia del rol	■
	Demandas de la jornada de trabajo	■
TOTAL DOMINIO	■	
RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertinencia	■
	Reconocimiento y compensación	■
	TOTAL DOMINIO	■

SIN RIESGO	■	RIESGO BAJO	■	RIESGO MEDIO	■	RIESGO ALTO	■	RIESGO MUY ALTO	■
------------	---	-------------	---	--------------	---	-------------	---	-----------------	---

Fuente: (Bernal, 2013)

9.1.1 Resultados Programa de Psicología

<p>Dominio 50% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	33%	ALTO	8%	MEDIO	9%	BAJO	8%	SI RIESGO	42%	TOTAL	100%	<p>Dimensión 67% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RELACIONES SOCIALES</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	RELACIONES SOCIALES		NIVEL	%	MUY ALTO	25%	ALTO	17%	MEDIO	25%	BAJO	17%	SI RIESGO	16%	TOTAL	100%																	
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	33%																																																	
ALTO	8%																																																	
MEDIO	9%																																																	
BAJO	8%																																																	
SI RIESGO	42%																																																	
TOTAL	100%																																																	
RELACIONES SOCIALES																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	25%																																																	
ALTO	17%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	17%																																																	
SI RIESGO	16%																																																	
TOTAL	100%																																																	
<p>Dominio 50% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONTROL SOBRE EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	CONTROL SOBRE EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	17%	ALTO	17%	MEDIO	16%	BAJO	33%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%	<p>Dimensión 75% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CLARIDAD DE ROL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	CLARIDAD DE ROL		NIVEL	%	MUY ALTO	33%	ALTO	17%	MEDIO	25%	BAJO	8%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%																	
CONTROL SOBRE EL TRABAJO																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	17%																																																	
ALTO	17%																																																	
MEDIO	16%																																																	
BAJO	33%																																																	
SI RIESGO	17%																																																	
TOTAL	100%																																																	
CLARIDAD DE ROL																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	33%																																																	
ALTO	17%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	8%																																																	
SI RIESGO	17%																																																	
TOTAL	100%																																																	
<p>Dominio 67% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DEMANDAS DEL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	DEMANDAS DEL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	17%	ALTO	25%	MEDIO	25%	BAJO	16%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%	<p>Dimensiones 75% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO		NIVEL	%	MUY ALTO	50%	ALTO	0%	MEDIO	25%	BAJO	25%	SI RIESGO	0%	TOTAL	100%	<p>66% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONSISTENCIA DEL ROL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	CONSISTENCIA DEL ROL		NIVEL	%	MUY ALTO	33%	ALTO	8%	MEDIO	25%	BAJO	17%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%
DEMANDAS DEL TRABAJO																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	17%																																																	
ALTO	25%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	16%																																																	
SI RIESGO	17%																																																	
TOTAL	100%																																																	
D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	50%																																																	
ALTO	0%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	25%																																																	
SI RIESGO	0%																																																	
TOTAL	100%																																																	
CONSISTENCIA DEL ROL																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	33%																																																	
ALTO	8%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	17%																																																	
SI RIESGO	17%																																																	
TOTAL	100%																																																	
		<p>67% entre medio-muy alto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">D. CARGA MENTAL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	D. CARGA MENTAL		NIVEL	%	MUY ALTO	25%	ALTO	17%	MEDIO	25%	BAJO	25%	SI RIESGO	8%	TOTAL	100%																																
D. CARGA MENTAL																																																		
NIVEL	%																																																	
MUY ALTO	25%																																																	
ALTO	17%																																																	
MEDIO	25%																																																	
BAJO	25%																																																	
SI RIESGO	8%																																																	
TOTAL	100%																																																	

Fuente: Construcción propia

9.1.2 Resultados comparados con los demás programas de la Facultad a la que pertenece el programa

9.1.2.1 Resultados Programa de Comunicación social y Periodismo

Tabla 10. Resultados Programa de Comunicación Social y Periodismo

Dominio 67% entre alto-muy alto		Dimensión 75% entre alto-muy alto																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">LIDERAZGO Y</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		LIDERAZGO Y		NIVEL	%	MUY ALTO	42%	ALTO	17%	MEDIO	8%	BAJO	8%	SI RIESGO	25%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RELACIONES SOCIALES</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		RELACIONES SOCIALES		NIVEL	%	MUY ALTO	42%	ALTO	25%	MEDIO	8%	BAJO	8%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%
LIDERAZGO Y																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	42%																																		
ALTO	17%																																		
MEDIO	8%																																		
BAJO	8%																																		
SI RIESGO	25%																																		
TOTAL	100%																																		
RELACIONES SOCIALES																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	42%																																		
ALTO	25%																																		
MEDIO	8%																																		
BAJO	8%																																		
SI RIESGO	17%																																		
TOTAL	100%																																		
Dominio 75% entre alto-muy alto		Dimensión 75% entre alto-muy alto																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONTROL SOBRE EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		CONTROL SOBRE EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	33%	ALTO	25%	MEDIO	8%	BAJO	9%	SI RIESGO	25%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CLARIDAD DE ROL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		CLARIDAD DE ROL		NIVEL	%	MUY ALTO	58%	ALTO	0%	MEDIO	17%	BAJO	8%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	33%																																		
ALTO	25%																																		
MEDIO	8%																																		
BAJO	9%																																		
SI RIESGO	25%																																		
TOTAL	100%																																		
CLARIDAD DE ROL																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	58%																																		
ALTO	0%																																		
MEDIO	17%																																		
BAJO	8%																																		
SI RIESGO	17%																																		
TOTAL	100%																																		
Dominio 75% entre alto-muy alto		Dimensión 83% entre alto-muy alto																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DEMANDAS DEL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		DEMANDAS DEL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	0%	ALTO	33%	MEDIO	42%	BAJO	8%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO		NIVEL	%	MUY ALTO	50%	ALTO	8%	MEDIO	25%	BAJO	0%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%
DEMANDAS DEL TRABAJO																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	0%																																		
ALTO	33%																																		
MEDIO	42%																																		
BAJO	8%																																		
SI RIESGO	17%																																		
TOTAL	100%																																		
D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	50%																																		
ALTO	8%																																		
MEDIO	25%																																		
BAJO	0%																																		
SI RIESGO	17%																																		
TOTAL	100%																																		
		83% entre alto-muy alto																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONSISTENCIA DEL ROL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		CONSISTENCIA DEL ROL		NIVEL	%	MUY ALTO	0%	ALTO	0%	MEDIO	0%	BAJO	33%	SI RIESGO	67%	TOTAL	100%																
CONSISTENCIA DEL ROL																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	0%																																		
ALTO	0%																																		
MEDIO	0%																																		
BAJO	33%																																		
SI RIESGO	67%																																		
TOTAL	100%																																		
		67% entre alto-muy alto																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">D. CARGA MENTAL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		D. CARGA MENTAL		NIVEL	%	MUY ALTO	8%	ALTO	17%	MEDIO	42%	BAJO	8%	SI RIESGO	25%	TOTAL	100%																
D. CARGA MENTAL																																			
NIVEL	%																																		
MUY ALTO	8%																																		
ALTO	17%																																		
MEDIO	42%																																		
BAJO	8%																																		
SI RIESGO	25%																																		
TOTAL	100%																																		

Fuente: Construcción propia

9.1.2.2 Resultados Programa de Educación

Tabla 11. Resultados Programa de Educación

<p>Dominio 46% entre alto-muy alto</p>		<p>Dimensión 61% entre alto-muy alto</p>																													
<p>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	8%	ALTO	23%	MEDIO	15%	BAJO	31%	SI RIESGO	23%	TOTAL	100%	<p>RELACIONES SOCIALES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	15%	ALTO	23%	MEDIO	23%	BAJO	23%	SI RIESGO	16%	TOTAL	100%
NIVEL	%																														
MUY ALTO	8%																														
ALTO	23%																														
MEDIO	15%																														
BAJO	31%																														
SI RIESGO	23%																														
TOTAL	100%																														
NIVEL	%																														
MUY ALTO	15%																														
ALTO	23%																														
MEDIO	23%																														
BAJO	23%																														
SI RIESGO	16%																														
TOTAL	100%																														
<p>Dominio 61% entre alto-muy alto</p>		<p>Dimensión 70% entre alto-muy alto</p>																													
<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	15%	ALTO	8%	MEDIO	38%	BAJO	23%	SI RIESGO	16%	TOTAL	100%	<p>CLARIDAD DE ROL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	31%	ALTO	31%	MEDIO	8%	BAJO	15%	SI RIESGO	15%	TOTAL	100%
NIVEL	%																														
MUY ALTO	15%																														
ALTO	8%																														
MEDIO	38%																														
BAJO	23%																														
SI RIESGO	16%																														
TOTAL	100%																														
NIVEL	%																														
MUY ALTO	31%																														
ALTO	31%																														
MEDIO	8%																														
BAJO	15%																														
SI RIESGO	15%																														
TOTAL	100%																														
<p>Dominio 92% entre alto-muy alto</p>		<p>Dimensión 100% entre alto-muy alto</p>																													
<p>DEMANDAS DEL TRABAJO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	15%	ALTO	46%	MEDIO	31%	BAJO	0%	SI RIESGO	8%	TOTAL	100%	<p>D. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	85%	ALTO	8%	MEDIO	7%	BAJO	0%	SI RIESGO	0%	TOTAL	100%
NIVEL	%																														
MUY ALTO	15%																														
ALTO	46%																														
MEDIO	31%																														
BAJO	0%																														
SI RIESGO	8%																														
TOTAL	100%																														
NIVEL	%																														
MUY ALTO	85%																														
ALTO	8%																														
MEDIO	7%																														
BAJO	0%																														
SI RIESGO	0%																														
TOTAL	100%																														
		<p>38% entre alto-muy alto</p>																													
		<p>CONSITENCIA DEL ROL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	0%	ALTO	15%	MEDIO	23%	BAJO	38%	SI RIESGO	24%	TOTAL	100%														
NIVEL	%																														
MUY ALTO	0%																														
ALTO	15%																														
MEDIO	23%																														
BAJO	38%																														
SI RIESGO	24%																														
TOTAL	100%																														
		<p>54% entre alto-muy alto</p>																													
		<p>D. CARGA MENTAL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL	%	MUY ALTO	31%	ALTO	23%	MEDIO	0%	BAJO	31%	SI RIESGO	15%	TOTAL	100%														
NIVEL	%																														
MUY ALTO	31%																														
ALTO	23%																														
MEDIO	0%																														
BAJO	31%																														
SI RIESGO	15%																														
TOTAL	100%																														

Fuente: Construcción propia

9.2 Factores extralaborales y valoración del estrés

Tabla 12. Factores extralaborales y valoración del estrés

Psicología		Comunicación social y Periodismo		Educación																																																	
41% entre alto-muy alto		50% entre alto-muy alto		54% entre alto-muy alto																																																	
58% entre alto-muy alto		83% entre alto-muy alto		69% entre alto-muy alto																																																	
75% entre alto-muy alto		58% entre alto-muy alto		77% entre alto-muy alto																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTORES EXTRALABORAL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		FACTORES EXTRALABORAL		NIVEL	%	MUY ALTO	8%	ALTO	17%	MEDIO	16%	BAJO	17%	SI RIESGO	42%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">VALORACIÓN ESTRÉS</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MUY BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		VALORACIÓN ESTRÉS		NIVEL	%	MUY ALTO	17%	ALTO	25%	MEDIO	16%	BAJO	25%	MUY BAJO	17%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	17%	ALTO	33%	MEDIO	25%	BAJO	8%	SI RIESGO	17%	TOTAL	100%
FACTORES EXTRALABORAL																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	8%																																																				
ALTO	17%																																																				
MEDIO	16%																																																				
BAJO	17%																																																				
SI RIESGO	42%																																																				
TOTAL	100%																																																				
VALORACIÓN ESTRÉS																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	17%																																																				
ALTO	25%																																																				
MEDIO	16%																																																				
BAJO	25%																																																				
MUY BAJO	17%																																																				
TOTAL	100%																																																				
INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	17%																																																				
ALTO	33%																																																				
MEDIO	25%																																																				
BAJO	8%																																																				
SI RIESGO	17%																																																				
TOTAL	100%																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTORES EXTRALABORAL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		FACTORES EXTRALABORAL		NIVEL	%	MUY ALTO	8%	ALTO	17%	MEDIO	25%	BAJO	17%	SI RIESGO	33%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">VALORACIÓN ESTRÉS</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MUY BAJO</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		VALORACIÓN ESTRÉS		NIVEL	%	MUY ALTO	33%	ALTO	17%	MEDIO	33%	BAJO	0%	MUY BAJO	17%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	25%	ALTO	25%	MEDIO	8%	BAJO	8%	SI RIESGO	34%	TOTAL	100%
FACTORES EXTRALABORAL																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	8%																																																				
ALTO	17%																																																				
MEDIO	25%																																																				
BAJO	17%																																																				
SI RIESGO	33%																																																				
TOTAL	100%																																																				
VALORACIÓN ESTRÉS																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	33%																																																				
ALTO	17%																																																				
MEDIO	33%																																																				
BAJO	0%																																																				
MUY BAJO	17%																																																				
TOTAL	100%																																																				
INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	25%																																																				
ALTO	25%																																																				
MEDIO	8%																																																				
BAJO	8%																																																				
SI RIESGO	34%																																																				
TOTAL	100%																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FACTORES EXTRALABORAL</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		FACTORES EXTRALABORAL		NIVEL	%	MUY ALTO	0%	ALTO	46%	MEDIO	8%	BAJO	23%	SI RIESGO	23%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">VALORACIÓN ESTRÉS</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>MUY BAJO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		VALORACIÓN ESTRÉS		NIVEL	%	MUY ALTO	15%	ALTO	31%	MEDIO	23%	BAJO	31%	MUY BAJO	0%	TOTAL	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO</th> </tr> <tr> <th>NIVEL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>SI RIESGO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO		NIVEL	%	MUY ALTO	15%	ALTO	31%	MEDIO	31%	BAJO	23%	SI RIESGO	0%	TOTAL	100%
FACTORES EXTRALABORAL																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	0%																																																				
ALTO	46%																																																				
MEDIO	8%																																																				
BAJO	23%																																																				
SI RIESGO	23%																																																				
TOTAL	100%																																																				
VALORACIÓN ESTRÉS																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	15%																																																				
ALTO	31%																																																				
MEDIO	23%																																																				
BAJO	31%																																																				
MUY BAJO	0%																																																				
TOTAL	100%																																																				
INFLUENCIA DEL ENTORNO SOBRE EL TRABAJO																																																					
NIVEL	%																																																				
MUY ALTO	15%																																																				
ALTO	31%																																																				
MEDIO	31%																																																				
BAJO	23%																																																				
SI RIESGO	0%																																																				
TOTAL	100%																																																				

Fuente: Construcción propia

9.3 Resultados comparados con los motivos de consulta frecuente de los docentes en el Servicio Médico de la Universidad

Tabla 13. Motivos de consulta Centro medico Universidad de Manizales

Seguridad y Salud en el Trabajo Diagnósticos más frecuentes 2013		
Estamento	Diagnostico	Nº de consultas
Docentes	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	126
	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	94
	Faringitis aguda, no especificada	69
	Laringotraqueitis aguda	59
	Sinusitis maxilar aguda	51
	Contractura muscular	38

Fuente: Servicio Médico Universidad de Manizales

Las enfermedades otorrinolaringológicas del profesorado están relacionadas principalmente con el sobre esfuerzo que ejecutan en la realización de sus actividades, el cual se ve afectado por el estrés, cambio climático, jornada laboral, número de estudiantes por aula, la mala acústica, ruido, deficiente ventilación e iluminación, el bajo auge del uso de equipos amplificadores; estos son factores de riesgo que ocasionan una proyección inadecuada, sobre esforzada para lograr llamar la atención de su auditorio. El poco tiempo dedicado al auto cuidado, el poco tiempo para el descanso, el desconocimiento de su propia voz y la ausencia de educación que esta requiere para su mantenimiento. Cortez, A, (2014)

Los antecedentes de disfonías al parecer incrementan la posibilidad de que se repitan estos cuadros. Las vías aéreas son la fracción del sistema respiratorio

encargada del paso del aire en su interior. Existen dos tipos: vías aéreas altas y bajas.

Debido a los altos niveles de exposición de las vías aéreas al ambiente, el aparato respiratorio está propenso a adquirir una cantidad indeterminada de agentes infecciosos que, cuando superan los mecanismos defensivos, estimulan la aparición de una extensa gama de afecciones.

Tabla 14. Caracterización motivos de consulta, programa de psicología Centro medico Universidad de Manizales

AÑO DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	ESTRATO	TIPO VIVIENDA	FECHA INGRESO U	TIPO CONTRATO	DX Principal	DX secundario	Clasificación Primaria	Clasificación secundaria	Edades	Edades clasificación 13
19/03/1905	SOLTERO	6	FAMILIAR	15/01/2010	Indefinido	Faringitis aguda	Contusiones en Miembros inferiores y superiores	10. Enfermedades del sistema respiratorio	19. Lesiones, heridas, intoxicaciones y otros factores externos (S00-S98)	49	
16/09/1975	CASADO	4	ARRIENDO	03/09/2012	Indefinido	Sacroilitis	Lumbago	13. Enfermedades del aparato locomotor	13. Enfermedades del aparato locomotor	38	38
03/02/1961	SOLTERA	6	FAMILIAR	03/06/1996	Indefinido	Enfermedad Diarreica Aguda	hipotiroidismo	11. Enfermedades del sistema digestivo	4. Enfermedades endocrinas	52	40
23/01/1973	SOLTERA	4	PROPIA	13/01/2000	Indefinido	Asma	Trastorno de rodilla	10. Enfermedades del sistema respiratorio	19. Lesiones, heridas, intoxicaciones y otros factores externos (S00-S98)	40	58
1958	SEPARADA	5	PROPIA	PENSIONADA 2013		PENSIONADA 2013				55	40
10/04/1973	SOLTERA	4	ARRIENDO	21/07/2015	Fijo	Dolor en articulación	Enfermedad Diarreica Aguda	13. Enfermedades del aparato locomotor	11. Enfermedades del sistema digestivo	40	38
29/04/1955		4	PROPIA	06/07/2015	Fijo	Artrosis	Trastornos disco intervertebrales	13. Enfermedades del aparato locomotor	13. Enfermedades del aparato locomotor	58	
06/02/1969	SOLTERO	4	FAMILIAR	01/01/2013	Indefinido	Gastritis crónica	Luxación congénita de cadera	11. Enfermedades del sistema digestivo	17. Enfermedades congénitas, malformaciones y alteraciones cromosómicas	44	
03/06/1973	CASADO	6	PROPIA	04/10/2010	Fijo	tenosinovitis de estiloides radial	Faringitis aguda	13. Enfermedades del aparato locomotor	10. Enfermedades del sistema respiratorio	40	
12/02/1975	CASADA	4	PROPIA	11/07/2012	Indefinido	Contractura Muscular	Enfermedad Diarreica Aguda	13. Enfermedades del aparato locomotor	11. Enfermedades del sistema digestivo	38	
07/04/1950	CASADO	5	PROPIA	21/07/2015	Fijo	registradas				63	
11/02/1958	CASADO	6	PROPIA	16/02/1992	Indefinido	infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores.	Reflujo gastroesofágico	10. Enfermedades del sistema respiratorio	11. Enfermedades del sistema digestivo	55	
									Promedio general de edades	48	43

Fuente: Construcción propia

9.3.1 Análisis clasificación motivos de consulta

Tabla 15. Análisis clasificación motivos de consulta

Clasificación UM / Clasificación CIE-10	Clasificación Primaria	%	Clasificación Secundaria	%
10- Enfermedades del sistema respiratorio	3	30%	1	10%
19- Lesiones, heridas, intoxicaciones y otros factores externos (S00-S98)			2	20%
13- Enfermedades del aparato locomotor	5	50%	2	20%
11- Enfermedades del sistema digestivo	2	20%	3	30%
4- Enfermedades endocrinas			1	10%
17- Enfermedades congénitas, malformaciones y alteraciones cromosómicas			1	10%

Fuente: Construcción propia

10. Conclusiones

- El estudio de los factores psicosociales de riesgo en el programa de psicología tuvo como resultado que las demandas del trabajo, generan niveles de riesgo alto en el trabajo, en dimensiones como: *demandas de carga mental, influencia del trabajo sobre el entorno y claridad de rol.*
- Los resultados obtenidos en la aplicación de la batería en el año 2014, no permiten evidenciar el nivel de riesgo en que se encuentran las dimensiones que puntuaron en riesgo alto y muy alto en el año 2013 en el programa de psicología.
- La intervención indirecta realizada a partir de la necesidad institucional por el mejoramiento y la calidad, afectó el general de la población implicada en la medición del riesgo psicosocial sin embargo no se realizó un análisis profundo de los resultados en el programa de Psicología, y se desconocen los efectos que tuvo dicha intervención indirecta sobre este segmento de la población, adicional a esto no se encontró un plan de intervención especificado, por lo que se desconocen los objetivos de la medición.
- Las dimensiones anteriormente mencionadas que resultaron puntuar en riesgo alto y muy alto para el programa de Psicología, requieren de una intervención directa para que el nivel de riesgo sea mitigado, resultado de un profundo análisis de las causas y los efectos hallados sobre la salud de esta población específica.
- El nivel alto de la dimensión demandas de carga mental, corresponde sin duda a la labor específica que realiza la población (docencia), como se

puede evidenciar en los antecedentes, se encuentra dentro de lo general que puntúe un nivel alto, sin embargo, el dominio *demandas del trabajo* puntuó en riesgo medio dados los resultados en las demás dimensiones también, como lo son *influencia del trabajo sobre el entorno y consistencia de rol*; al relacionar esto con los resultados en nivel de riesgo medio en las dimensiones *relaciones sociales en el trabajo y claridad de rol* pertenecientes a los dominios *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, y *control* respectivamente, y también al nivel de riesgo muy alto en la dimensión *influencia del trabajo sobre el entorno* del dominio *demandas del trabajo*, se logra evidenciar el cumplimiento del desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones de manera específica, es decir, esta población en promedio cuenta con un nivel de riesgo medio frente a las demandas en su trabajo, un nivel de riesgo bajo frente al control sobre sus funciones y un resultado sin riesgo frente las relaciones sociales, lo que funciona como modulador en general equilibrando el riesgo presente en las demandas del trabajo como lo sugiere el modelo, sin embargo al revisar detalladamente los resultados, la dimensión *relaciones sociales en el trabajo* presenta una tendencia al riesgo (67% riesgo medio-muy alto), así como la claridad (75% riesgo medio-muy alto) y la consistencia de rol (70% riesgo medio-muy alto), y la influencia del trabajo sobre el entorno (75% riesgo medio-muy alto), al correlacionar estos factores con las demandas de carga mental propias de la labor (67% riesgo medio-muy alto), que no son precisamente las que puntúan en riesgo muy alto en el dominio, podrían ocurrir situaciones generadoras de estrés, que si bien no se

enmarcan dentro de la generalidad en los niveles de riesgo, están presentes, y demuestran que es necesario revisar, analizar e intervenir antes de que su riesgo incremente afectando otras dimensiones o incrementando el riesgo en las que ya lo poseen.

- Al relacionar los resultados con los obtenidos en los demás programas de la facultad, se encontró cierta correlación en las dimensiones específicas tratadas, que demuestran en primer lugar, que las *demandas de carga mental*, propias de la labor, no son precisamente las que se encuentran puntuando más alto en el dominio *demandas del trabajo*, el dominio en sí constituye riesgo por las puntuaciones en varias dimensiones; en segundo lugar, la dimensión Claridad de Rol, posee niveles de riesgo alto y muy alto en la facultad, lo que sugiere debe tomarse muy en cuenta al intervenir, ya que si la población evaluada no sabe que espera la institución de ella, se dificultan procesos correspondientes como los son la adaptación, el manejo del cambio, la participación y el desempeño, lo anterior puede ser la entrada para comenzar a intervenir de manera específica los niveles de riesgo encontrados; en tercer lugar también existe una relación recíproca entre los factores de riesgo intra y extralaborales al hablar de influencia del entorno sobre el trabajo y del trabajo sobre el entorno en toda la facultad y, en cuarto lugar, las relaciones en el trabajo, presentan niveles de riesgo significativos, siendo este el factor clave modulador de estrés frente a demandas de trabajo altas y el nivel de control medio resultado de la medición en las dimensiones específicas tratadas, se considera importante revisar las posibilidades de mejoramiento en el mismo.

- Contrario a los avances alcanzados actualmente en temas tecnológicos y de manejo informático, no se observan avances en que aporten al mejoramiento de las condiciones y ejecución de la actividad docente, y las técnicas de edificación de conocimiento, no son adecuados para la salud y seguridad del profesor como parte de una organización, y de los alumnos como sujetos-objetos de trabajo. Los establecimientos de educación superior, deben construir herramientas que velen por el cuidado de la salud docente y su calidad de vida, ya que ellos son los quienes tienen la mayor cantidad de implicaciones directas en este entorno.
- Las instituciones de educación superior, deben planear la ejecución de mejoras adaptativas referentes a espacios físicos, que aporten al desarrollo adecuado y saludable de la actividad docente, ya que en la actualidad, existen salas en condiciones no aptas para desarrollar actividades académicas.
- Es importante revisar en que puntos se están encontrando las dimensiones influencia del trabajo sobre el entorno a nivel intralaboral e influencia del entorno sobre el trabajo a nivel extralaboral, ya que marcan niveles de riesgo importantes y su efecto se ve reflejado en el nivel de estrés encontrado.
- Se pretende generar un plan de intervención que tenga en cuenta la especificidad de los factores que componen cada una de las dimensiones que se encuentran en nivel de riesgo alto y muy alto en el programa, dada la importancia que la universidad le da al desarrollo social y humano, con el

fin mitigar el riesgo, reconocer los factores protectores que intervienen, generar mayor utilidad a los resultados de la medición de factores de riesgo psicosocial y apuntar al mejoramiento del desempeño, calidad de vida, la salud mental, física y emocional de este segmento de la población.

- El área seguridad y salud en el trabajo, puede llegar a tener un papel más activo y propositivo en la intervención para la mitigación del riesgo hallado en la medición, a través del seguimiento constante de las decisiones frente a los resultados, así como la división de desarrollo humano puede comprometerse con la integridad de los planes de intervención, dado que los efectos del estrés o síndrome de burnout se evidencian también de manera sistémica en las personas, afectando todas sus dimensiones.
- La población utilizada constituye una muestra significativa de la población, sin embargo para el análisis de los resultados, se hace necesario tomar en cuenta las condiciones especificadas y analizar su relación con lo obtenido en la medición.
- Se propone la aplicación de la batería bajo la modalidad utilizada en el año 2013, acompañada de la medición de estrés laboral y su análisis integral asociado a los objetivos estratégicos de la universidad y de la división de desarrollo humano.

11. Plan de intervención

Con el fin apoyar los programas de prevención y la gestión del riesgo en la Universidad de Manizales, esta estrategia posee como eje transversal la motivación y se configura de manera integral con los objetivos de la universidad en su proceso de transformación actual, se sustenta a partir de las propuestas de Héctor Londoño, que son recibidas y actualmente configuran varios de los procesos de gestión humana en la institución, adicional a ello toma en cuenta los aportes teóricos y metodológicos de Chiavenato, David B. Balkin y Robert L. Cardy, Shimon Dolan y Randall S. Schuller, Calderón, G. Murillo, S, Milena. Torres, K. David McClelland y Mc Gregor, entre otros.

Cada aspirante y cada trabajador involucrado a una organización, posee una serie de necesidades y un conjunto de habilidades; *la teoría del reajuste del trabajo* (Gomez-mejia, L. Balkin, David B. Cardy, Robert L. 1998), sugiere que los niveles de motivación y la satisfacción laboral de un trabajador están en función del adecuado emparejamiento entre las características del cargo y el ambiente laboral y, las necesidades y habilidades de la persona, lo que se ve reflejado en altos o bajos niveles de motivación según el nivel de ajuste.

Villalobos (2005) se enfoca también en estos tres ámbitos y propone como se nombró al inicio, que son correspondientes las características del cargo (demandas y control) y las relaciones interpersonales (apoyo) al hablar de factores

psicosociales de riesgo. Adicional a ello expone la influencia de los factores extra laborales y personales como complemento en la medición del riesgo.

La Universidad actualmente cuenta con procesos de amplia estructura frente a la gestión humana, la dependencia de desarrollo humano ha logrado establecer medidas frente a las necesidades de transformación actuales, resultado de procesos de evaluación, consultoría, crecimiento y actualización. De esta manera los planteamientos de Londoño y Arcila son tenidos en cuenta frente a la estructuración de procesos en el área de gestión humana, en su libro de la teoría de la sinergia motivacional Londoño define el modelo de la selección científica del trabajo como un conjunto de técnicas y procedimientos para el diagnóstico de ubicación laboral teniendo en cuenta la correspondencia entre la demanda real del trabajo y el potencial del desempeñante, con miras a la optimización de la productividad y al incremento de la satisfacción personal en el trabajo. Londoño (1996)

De un adecuado proceso de reclutamiento y selección se esperan adecuados resultados de ubicación de personal en los cargos respectivos, también un desempeño acorde con las necesidades de la persona (desde sus habilidades y motivación) y la organización, por lo que establecer perfiles de cargo con una estructura clara y detallada, soluciona varios de los problemas más significativos relacionados con la productividad de una organización (Chiavenato,

I. 1983), entendiendo productividad como la medida de la cantidad de valor que un empleado individual añade a los bienes o servicios producidos por una empresa, se identifica que a través de su análisis se hace posible establecer los requisitos de tipo mental, físico, de habilidades y competencias, las relaciones que deberá mantener para el cumplimiento de sus tareas, los métodos de evaluación de resultados y desempeño, las necesidades de capacitación y formación, la compensación salarial y el reconocimiento de méritos, las condiciones físicas, materiales y las herramientas que debe utilizar, también las condiciones bajo las cuales se procurara por la salud mental, higiene y seguridad industrial, y el bienestar integral, las que debe reconocer y aplicar quien ocupe el cargo; la determinación de aspectos intrínsecos y extrínsecos de un cargo provienen de los objetivos organizacionales, por lo que vincula al ocupante del cargo con toda la organización, y su desempeño la afecta en muchos niveles.

Londoño y Arcila (2013) definen que el modelo de evaluación científica del trabajo de la psicología organizacional consiste en definir, de manera válida y confiable, la posición de un puesto en un rango de dificultad para el desempeño, de acuerdo con su grado de complejidad relativa, con el fin de diseñar procedimientos científicos de ubicación en el sistema de compensación, para reducir en la gente el conflicto derivado de percepción primaria de inequidad (subvaloración del potencial humano) que se manifiesta en forma de actitudes negativas y/o indiferencia hacia la promoción personal en el trabajo, énfasis en el

facilismo de la replicación, resistencia y/o incapacidad de implicarse en el reto de la creatividad y la innovación.

La motivación como eje central de los procesos de gestión humana, aparece para iniciar y delimitar cada uno de los modelos aplicables y de manera integral hacer que funcionen de manera interrelacionada, logrando que se direccionen hacia el desarrollo humano, es por esto que de un adecuado establecimiento de los perfiles de cargo y su análisis, se ven afectados el resto de procesos, así como de una selección adecuada de personal se determina el establecimiento y las condiciones bajo las cuales funcionarían los demás modelos y se predice el modo de intervención de los mismos en el desempeño y comportamiento; Elton Mayo (1972) reconoció los elementos subjetivos que inciden en el comportamiento y de los grupos, y planteó que el ambiente en el que se encuentran los individuos incide significativamente en la percepción que estos tienen de los objetivos de una organización; a nivel estructural, el análisis de cargos, el establecimiento de perfiles, el reclutamiento y la selección de personal actúan como fases de un proceso completo de intervención psicoterapéutica en los individuos y en los grupos, pero no es menos importante el nivel un poco más abstracto de las percepciones que tiene un trabajador acerca de su puesto de trabajo, de las funciones que realiza, de las personas con quienes se relaciona y de su pertenencia frente a la organización. Las personas construyen significados alrededor de su actividad laboral, y constantemente dan prevalencia a ciertas percepciones y versiones de la realidad, de esta forma organizan sus

pensamientos y coordinan sobre estos sus acciones en orden y de manera estable para sí mismos (Weick, 1995).

El modelo de evaluación científica del trabajo, que se fortalece desde los procesos que incluye la selección científica de personal, ejerce influencia sobre la cultura organizacional, configurando prácticas enfocadas a la productividad. El personal docente y administrativo del programa de psicología, marco un nivel alto y muy alto para las dimensiones de carga mental e influencia del trabajo sobre el entorno, debido a las altas demandas de tiempo, respuestas, responsabilidades, personal a cargo, procesamiento de información, planeación, actividades de razonamiento, generación de ideas y proyectos; se hace necesario reevaluar dichas exigencias de los cargos frente al potencial humano en cada uno de ellos, ya que siendo demandas propias de la actividad económica, podrían verse gestionadas frente a los efectos físicos y psicológicos que ejercen sobre la población, es claro que la dimensión Demandas del trabajo no puntuó en riesgo medio específicamente por los resultados frente a la medición de carga mental, sino sobre todo por la claridad de rol y la influencia del trabajo sobre el entorno; la universidad se ha venido interesando en esta reevaluación desde el año anterior, sin embargo en el programa de psicología se requiere de un alto grado de prioridad en este sentido, ya que el nivel de riesgo afecta a esta población e impide que el desempeño sea satisfactorio, así como resta coherencia entre la relación potencial humano-puesto de trabajo. La herramienta evaluación de méritos en el desempeño permitiría el control de esta medida.

Como se describe en los resultados las dimensiones retroalimentación al desempeño y capacitación, se encuentran en un nivel sin riesgo, estos son factores que pueden jugar el papel de protectores frente al riesgo, ya que la claridad en el rol presenta un riesgo alto, y a través del establecimiento de jornadas de capacitación inductivas acerca de la institución, su tipo o tipos de negocio, sus valores, objetivos, organigrama y en general su estructura, sus planes de capacitación y desarrollo, las oportunidades y vínculos externos con otras instituciones, podría generarse una mayor claridad frente a lo que la institución espera de cada uno de sus trabajadores, a nivel del cargo es de vital importancia tener en cuenta que el estudio científico del trabajo se incluye en una organización que ya cuenta con colaboradores activos, por lo que nivelar los porcentajes de ajuste frente a la teoría planteada es un proceso que no solo toma tiempo y recursos, sino que también demanda motivación e integración del personal frente a las necesidades organizacionales, el desconocerlas o conocerlas superficialmente, puede generar que el proceso de transformación tome más tiempo y recursos y adicional a ello, aumenten los niveles de riesgo frente a la consistencia y claridad de rol y frente a las demandas del trabajo en general.

La cultura organizacional puede entenderse desde diversas perspectivas, que proponen esta como un conjunto de creencias y significados que han sido naturalizados por los miembros de una organización, también que contiene hábitos de pensamiento y procesos simbólicos orientadores a nivel conductual, por otro

lado se compone de los discursos y prácticas que circulan en una organización y que están inmersos en las relaciones de poder frente al control de significados; un psicólogo que analice este importante proceso centrado en el bienestar del personal, debe buscar ver aquellos discursos marginales, resistencias, conflictos y procesos de desnaturalización que circulan en la organización. (García, A, Claudia, M (2005). A los elementos ya mencionados de valores, creencias y principios, Denison agrega otro factor a la cultura organizacional: “el conjunto de procedimientos, y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos” (Denison, D. 1991). Además, el investigador concluye que la cultura está asociada con el rendimiento y la efectividad organizacional. Calderón, G. Murillo, S, Milena. Torres, K. (2003).

Es precisamente desde los cargos gerenciales y el personal líder en cada área, desde donde se fortalecen las diferentes prácticas y se refuerzan las conductas asociadas a la identidad organizacional, los objetivos organizacionales son el enfoque de los líderes y por esto generalmente son los encargados de planear, verificar y proponer mejoras continuas en pro del desarrollo organizativo, del personal y del medio social.

El sentido de pertenencia frente a la organización, la claridad de rol y de principios, el nivel de ajuste alto frente al cargo y las características del liderazgo, enfocan la cultura organizacional no solo hacia la productividad sino también hacia la calidad en su quehacer. Las características de la relación entre los líderes y sus

colaboradores influyen en la forma en que estos trabajan, estas características son: la autenticidad demostrada en el actuar, el pensar y proponer de manera coherente, la empatía demostrada al interesarse por el conocimiento profundo del otro y del equipo de trabajo, distinguiendo habilidades, competencias y potencialidades en el otro, sea de un mayor o menor rango jerárquico; el respeto por los procesos individuales, reconociendo en el otro la capacidad creativa innata que posee al permitirle expresar y proponer desde su ser; la confianza y la sinceridad que se deposita en el otro apoyado sus procesos de crecimiento tanto personal como profesional, haciendo del ambiente en que se trabaja un lugar que represente seguridad. Finalmente, el contacto emocional que permita el fomento de la lealtad hacia una empresa como grupo social y hacia un sistema de valores propios, generando un mayor grado de compromiso y responsabilidad en las labores. Las demandas del trabajo frente a la influencia que este tiene sobre el entorno, pueden convertirse en un factor protector cuando existen características de liderazgo como las descritas anteriormente, en donde la relación entre líderes y colaboradores sea recíproca y genere desarrollo y aumento de la productividad.

Desde hace muchos años la historia cuenta con modelos de evaluación del desempeño que se han ido perfeccionando hasta nuestros días, desde que San Ignacio De Loyola utilizaba un sistema de informes y notas acerca de las actividades que realizaban los miembros de la orden y de las potencialidades en ellos, hasta los sistemas más modernos y utilizados como herramienta de evaluación, como lo es el ciclo Deming, denominado así en honor a William Edwards Deming, quien en su interés por el mejoramiento y la calidad realizó

interesantes propuestas acerca del control de procesos; a través de este ciclo sobre el cual han venido implementándose mejoras, cada trabajador puede medir su desempeño y documentarlo, es indispensable una revisión de este por parte líderes, subordinados y pares en el trabajo, lo que deja una evaluación más completa acerca del desempeño de las áreas, los procesos y los trabajadores. El identificar las potencialidades más que las fallas en el ser humano es tarea de importancia para el psicólogo en esta área, y esto puede lograrse a través de la evaluación del desempeño, que puede definirse como un sistema dinámico de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo (Chiavenato, I. 1983); *la evaluación del desempeño no debe restringirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender as profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (Chiavenato, I. 1983)*, pues de haber cambios, principalmente el evaluado es quien debe conocerlos y comprender su naturaleza.

La principal herramienta para mejorar los resultados del talento humano en la organización es la evaluación del desempeño, pues esta se pregunta por el quién, qué, por qué, cuándo, dónde y cómo en el proceso de mejoramiento.

La evaluación del desempeño comienza con la identificación de las dimensiones que determinan un rendimiento eficaz en el puesto de trabajo (Gómez-Mejía, L. Balkin, David B. Cardy, Robert L. 1998), por lo que se vincula íntimamente con el modelo de estructuración de cargos y de capacitación integral

a partir de la definición de las potencialidades y oportunidades de mejora y desarrollo del talento humano y por consiguiente de la organización.

David B. Balkin y Robert L. Cardy hablan de los conceptos fundamentales en el proceso de desarrollo, entendiendo la formación como el proporcionar a los empleados habilidades concretas que pueden corregir deficiencias en su rendimiento; desde el punto de vista de Shimon Dolan y Randall S. Schuller, el rendimiento está en función de los conocimientos, habilidades, actitudes y situaciones relacionadas con la persona, lo que guarda íntima relación con el proceso de reclutamiento y selección de personal, y la evaluación de desempeño, al ser estos, el primer acercamiento a los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes del que se tiene registro, y control de cómo pone en práctica lo anterior dentro de la organización y sus oportunidades de mejora, respectivamente.

Para establecer con exactitud cuál es la causa de la mayoría de los problemas de rendimiento y decidir si pueden corregirse mediante formación, capacitación o entrenamiento, el análisis debe tener en cuenta el contexto del trabajo y la actitud que tiene de este el trabajador, su comportamiento con referencia a sus habilidades y condiciones físicas, los resultados de su gestión y la utilización adecuada de los recursos disponibles, la retroalimentación que recibe de su desempeño y la retribución a su rendimiento. Existen diversos programas de capacitación, métodos y medios para su realización, sin embargo es indispensable reconocer las necesidades, establecer los objetivos, determinar los recursos necesarios y evaluar los resultados.

S. Dolan propone un ciclo completo como modelo para desarrollar este proceso de manera efectiva, del que se resalta la importancia en la medición de indicadores de efectividad y su respectiva documentación y control, es muy amplio el número de posibilidades que brinda este proceso, tales como la apertura de nuevos cargos, la división numerosa de áreas, la apertura hacia el liderazgo y el emprendimiento, el aporte al desarrollo social, el mantenimiento de la motivación de los empleados hacia el trabajo y el control sobre los procesos.

Es muy importante tener en cuenta que la potencialidad del ser humano es uno de los centros de atención en la intervención desde la psicología organizacional, aparte de la motivación y toda su influencia completa sobre el comportamiento humano, un trabajador que se encuentra consciente de sus necesidades y potencialidades a nivel personal y laboral, y que percibe en su medio oportunidad de satisfacerlas, probablemente sea un ser humano motivado por el desarrollo de sus potencialidades.

La comunicación fundamenta la claridad y a su vez la fluidez de los procesos, al obtener la información clara y la oportunidad de retroalimentar las acciones cuando estas generen resultados tanto positivos como negativos, permite que el rol asignado sea desempeñado adecuadamente, que se generen críticas constructivas y oportunidades de mejoramiento tanto de la persona como del cargo que ocupa y así de la organización también; la importancia de la inducción, la fase de adaptación y mantenimiento en el cargo, aseguran una

retroalimentación constante, y un desempeño consistente con el tiempo. Cuando existe seguimiento al desempeño se posibilita no solo generar cambios en la persona sino también en el cargo, en el área y así mismo en el desarrollo de la organización. Generar oportunidades para el uso y desarrollo de capacidades nace de la evaluación del desempeño y la retroalimentación precisamente es el punto clave para generarlo, esta debe hacerse de forma oportuna, equilibrada, específica, objetiva y con una intención positiva. Las recompensas derivadas de la pertenencia y el reconocimiento que se generan a partir de una adecuada evaluación del desempeño, permiten identificar las percepciones que tienen los colaboradores frente a la empresa y lo que esta brinda.

Las situaciones y formas de organización que se configuran en agentes que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador y provocan satisfacción personal y aumento de la productividad, son consideradas como factores de protección psicosocial al hablar de salud mental y física, por otro lado aquellas que influyen negativamente son consideradas como factores de riesgo según la OIT. La salud psicológica y física de los trabajadores es hoy una de las prioridades en las diferentes organizaciones del país, por esto existen leyes estipuladas para cubrir los deberes y derechos acerca de las prácticas y políticas en el funcionamiento de una, puesto que a través de diversos estudios se ha comprobado la influencia de la salud sobre la productividad de las personas en cualquier nivel y por consiguiente de las organizaciones según sus objetivos, teniendo en cuenta que la productividad está directamente relacionada con el desarrollo de la mayoría de organizaciones es necesario ahondar en las fuentes

motivación hacia al trabajo de los trabajadores; David McClelland de Harvard ha progresado mucho en la medición y definición científica de los motivos humanos, planteando que todas las personas tienen en realidad diversas necesidades y, por tanto ven el mundo de diferente manera, la tarea de un gerente es percatarse de estas diferencias reales e integrarlas con la eficacia, clasificando estas en: logro, poder y afiliación principalmente (Kolb, D. Rubin, I. McInfyre, J. 1971), a lo que Jhon Atkinson añadió una nueva consideración a la teoría del logro con su concepto de temor al fracaso, advirtiendo la necesidad de sustraerse a un fallo. Cree que en todas las personas y en diferentes niveles se encuentran presentes tanto la necesidad de logro como la necesidad de sustraerse al fracaso; Douglas Mc Gregor en su obra *el lado humano de las organizaciones (1960)* describe dos teorías contrapuestas acerca de la dinámica motivacional que mueve a los trabajadores, en la teoría Y, considera el trabajo como algo natural en el ser humano, quien desea perfeccionarse constantemente y puede dirigirse hacia la consecución de objetivos; sin embargo las condiciones físicas, psicológicas, ambientales y organizacionales, afectan todos aquellos motivos que direccionan la conducta humana en el trabajo, cuando la exposición a diferentes condiciones se configura como riesgosa, se crea una tensión que altera la salud y produce cambios de conducta afectando negativamente la calidad de vida de un individuo, es aquí donde el fenómeno de estrés laboral aparece y causa efectos biológicos, psicológicos y sociales negativos.

Uno de los anteriores factores se denomina demandas del trabajo, y sus dimensiones se afectan de manera integrada y relacionada con otros factores, es

decir, si existen demandas cuantitativas, emocionales, de carga mental y consistencia de rol, es muy probable que existan demandas extra-laborales, como familias afectadas por las largas jornadas de trabajo, problemas relacionales por las demandas emocionales y desgaste físico por las demandas cuantitativas y mentales, constituyéndose en un factor riesgoso que afecta al ser humano en su integralidad.

Es meritorio complementar la batería de riesgos psicosociales con una evaluación de burnout, con el fin de determinar el número de personas que al interior de la organización se encuentran presentando este síndrome, y además de ello, brindarles un acompañamiento continuo por parte de profesionales en la salud, puesto que no solo representa una dificultad para la persona sino para la empresa, debido a que los ausentismos laborales son una consecuencia de lo que experimentan los trabajadores al interior de la empresa.

Teniendo en cuenta que la intervención psicológica en las organizaciones es un proceso integral, que abarca modelos en contante interacción y evolución, basándose en la motivación y percepción humanas sobre el trabajo y, haciendo énfasis en el desarrollo saludable e integral, la premisa *“el factor humano es al desarrollo de la organización, como la organización desarrollada es al área social y geográfica de su cobertura”* puede englobar la gestión del psicólogo organizacional y, como esta integra armónicamente el bienestar humano, la actividad empresarial y las exigencias del medio, que obra como fuerza

dinamizadora del desarrollo organizacional integral con los resultados de avance y desarrollo social.

Las organización debe identificar y evaluar el contexto particular de los docentes; teniendo claridad en la importancia de los factores de riesgo pero también resaltando el papel que cumplen los factores protectores, ya que de esta forma se pueden prevenir o mitigar los impactos burnout en dichos profesionales.

A través de un programa de autocuidado dirigido a los docentes de la universidad de Manizales el cual les permita antes de comenzar y finalizar la jornada laboral, hacer ejercicios fonatorios para mejorar o mantener una voz saludable a través de pautas de higiene vocal, ejercicios de respiración y resonancia.

Frente a los resultados encontrados se considera adecuado la aplicación del instrumento de evaluación de índices de incapacidad vocal VHI-30 PRETEST – POST aplicación, con el fin de medir el nivel de discapacidad vocal en los docentes con nódulos vocales.

Mantener un contacto directo con el centro médico y asociar la información suministrada como mecanismo de control, con las diferentes situaciones y resultados de diversos procesos, generaría una mirada más integral, en donde se toma en cuenta al ser humano holísticamente y como parte de un grupo social.

Es así como a través de diferentes modelos entre los existentes en la institución y los expuestos anteriormente, se genera un plan de intervención integral desde los modelos de intervención organizacional de la psicología, tomando como punto de partida aquellos factores sin riesgo que juegan el papel de protectores y tomando como referente aquellas propuestas teóricas mencionadas.

Figura 7. Modelo de gestión del riesgo



Fuente: Construcción propia

12. Bibliografía

Bernal, M. (2013). *Diagnóstico factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales*. Manizales.

Calderón Hernández, G., Álvarez Giraldo, C. M., & Naranjo Valencia, J. C. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de responsabilidad social empresarial. *Estudios gerenciales* Vol.27, 163 - 188.

Calderón, G., Murillo, S. M., & Torres, K. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Manizales: Universidad Nacional sede Manizales.

Calderón, G., Serna, H., & Zuluaga, J. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones*. Bogotá.

Carvajal, M., & Ramírez, V. (s.f.). (2010). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión del riesgo ocupacional*. Pereira, Pereira, Colombia.

Chiavenato, I. (1983). *Administración de recursos humanos*. México.

Cortez, A. (2014). *Diseño de un programa de promoción de la salud vocal en docentes universitarios*. Bogota.

- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Bogotá: Legis.
- Fernández, M. E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. . León (España).
- Gobierno de España. (2006). *Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. . España. .
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & Mcinfyre, J. M. (s.f.). *Psicología de las organizaciones experiencias*. México D.F.
- Londoño Sanz, H., & Arcila Rincón, M. P. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.
- Ministerio del trabajo y asuntos sociales España. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout (I): definición y proceso de generación*. España.
- Moreno, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.

Rodríguez, C. (2009). *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo*. Buenos Aires.

Rodríguez, R. (2013). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Sarmiento, J. M. (2012). Factores de riesgos psicosocial intralaborales: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial.

Shimon, D., Randall, S., & Schuler, R. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. España.

Toro, F., Londoño, M. E., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). *Modelo analítico de factores de riesgo y protectores psicosociales en el trabajo*.

Velásquez, J. O., & Bedoya, J. E. (2010). *Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín*. Medellín: Colombia.