



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL:  
DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL**

**MARIA CLAUDIA SARMIENTO GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL  
BOGOTA  
2012**



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL:  
DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL**

**MARIA CLAUDIA SARMIENTO GONZALEZ**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION**

**TRABAJO DIRIGIDO**

**ASESOR TEMÁTICO:**

**DR. ORLANDO CASTRO MOLANO**

**DOCENTE DE POSGRADO UNIVERSIDAD EAN**

**UNIVERSIDAD EAN**

**FACULTAD DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACION EN GESTIÓN SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL**

**BOGOTA**

**2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

LA AUTORA EXPRESA SUS AGRADECIMIENTOS A:

Al Dr. Orlando Castro, asesor temático del proyecto, por sus valiosas orientaciones.

Al grupo de Psicólogas de la Institución de Salud, quienes fueron un apoyo importante para el desarrollo de la metodología de investigación.

Al personal terapéutico del área de Rehabilitación de la Clínica de III Nivel seleccionada de la Ciudad de Bogotá, por su amable colaboración para el diligenciamiento de las encuestas.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

**Firma del vicerrector de investigación:**

---

**Firma del Director de Posgrados:**

---

## CONTENIDO

	Pág.
<b>CAPITULO 1: EL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>1. 1</b> Planteamiento y formulación del problema.....	12
<b>1.2</b> Objetivos.....	14
<b>1.3</b> Justificación de la Investigación.....	15
<b>CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>2. 1</b> Bases Teóricas.....	16
<b>2.2</b> Sistema de Variables.....	26
<b>CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>28</b>
<b>3. 1</b> Tipo de Investigación.....	28
<b>3.2</b> Población y Muestra.....	28
<b>3. 3</b> Instrumento de Recolección de Datos.....	30
<b>3.4</b> Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	37
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>



## GLOSARIO

Se toman en consideración algunas definiciones referidas en la Resolución 2646 de 2008, en su Capítulo I, Artículo 3°:

**Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

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

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

**Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro1.</b> Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	21

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Estudios y resultados epidemiológicos del síndrome de Burnout.....	24
<b>Tabla 2.</b> Dominios y Dimensiones intralaborales.....	31
<b>Tabla 3.</b> Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.....	32
<b>Tabla 4.</b> Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.....	39

## **CAPITULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En los últimos años, el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en los diferentes sectores socioculturales, económicos y políticos. Por ende, las nuevas exigencias del trabajo, el bajo índice de oportunidades y el desequilibrio entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada persona, han originado la aparición de determinados riesgos psicosociales cuya prevalencia se ha ido incrementado a lo largo del tiempo y se ha constituido en un problema social y de salud pública, que conlleva por tanto, a la enfermedad del empleado y a un gran costo económico y social para el empleador.

Las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, las escasas compensaciones o la doble presencia, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

En este proyecto se indaga acerca de la presencia e incremento de factores de riesgo psicosocial intralaboral que se han atenuado en el personal que labora en el sector salud, especialmente los que trabajan en el área de Rehabilitación de una Clínica de III Nivel reconocida a nivel Nacional, en la cual, se ha venido presentando en los últimos meses situaciones como el incremento de las

incapacidades laborales, el ausentismo laboral y renunciaciones significativas dadas por razones como encontrar mejores condiciones laborales en otras Instituciones de salud y por la presencia de condiciones de salud que interfieren en el desempeño laboral.

Conocedora de la composición y organización de las empresas de salud y la trascendencia de un eficiente programa de Salud Ocupacional dentro de la misma Organización, considero que aún es desconocido, para el personal administrativo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los diferentes riesgos psicosociales a los que los trabajadores pueden verse expuestos, y por ende no imaginan la dimensión de las posibles consecuencias que se pueden desencadenar a corto, mediano o largo plazo, por lo que los resultados de este proyecto podrán ser considerados como base para optimizar el Programa de Salud Ocupacional Empresarial priorizando las necesidades de los trabajadores y creando un impacto favorable sobre ellos.

Teniendo en cuenta la realidad del estado de salud de las personas que laboran en el área asistencial, sobre los cuales no se desarrollan programas efectivos de promoción y prevención de riesgos, se formulan los siguientes interrogantes: ¿Cuál es el estado de desarrollo y madurez del Programa de Salud Ocupacional en la Institución de Salud de III Nivel, y en qué medida éste logra cubrir con las necesidades del personal que labora en la Organización? ¿qué correlación existe entre las variables independientes como la edad, el género y el tiempo de labor, con la incidencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral?

## **1. 2 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar los principales factores de riesgo Psicosocial Intralaboral a los que se encuentra expuesto el personal terapéutico que labora en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel, permitiendo a la Organización tener una base para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas y sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Caracterizar a la población objeto de estudio de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel seleccionada de la Ciudad de Bogotá.
- Determinar los principales riesgos psicosociales a los que se encuentra expuestos el personal terapéutico que labora en la IPS de III Nivel de la Ciudad de Bogotá.
- Establecer la relación entre el sistema de variables y generar conclusiones generales.
- Establecer estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el personal que labora en áreas terapéuticas, que puedan apoyar la implementación del Programa de Salud Ocupacional vigente en la Institución.

### **1. 3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo parte de la importancia de reconocer los diferentes factores de riesgo psicosocial existentes en el área de Rehabilitación y de sus principales consecuencias que se pueden generar en caso de no reconocerse a tiempo, por lo cual se entiende el valor que tiene la aplicación de un instrumento de evaluación desarrollado y validado a nivel Nacional por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana, y su contribución al desarrollo del Programa de Salud Ocupacional de la Organización.

El punto de partida de esta propuesta es la recolección de información a partir de la aplicación del Cuestionario *de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A*, en una muestra representativa de Profesionales que laboran en el área asistencial de Rehabilitación de una IPS de III Nivel de Bogotá.

Resulta bastante desalentador comprobar cómo a pesar de la Legislación existente a nivel Nacional, no se cumplen las acciones encaminadas a mejorar las condiciones laborales del personal que trabaja en el sector salud, y en numerosas ocasiones, ni la Organización ni el empleado mismo, se preocupan por prevenir determinados factores que pueden afectar su calidad de vida.

Se espera que este Proyecto, sea un complemento teórico y práctico el cual fundamente las decisiones de la Organización, y los resultados permitan adoptar medidas preventivas para poder eliminar y/o minimizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en el personal terapéutico.

## CAPITULO 2: MARCO TEORICO

### 2. 1 BASES TEÓRICAS

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es el objetivo principal de toda Empresa en el mundo, ya que es importante que ellos gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas por las organizaciones. Es por ello, que en los últimos años, “se ha tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su potencial humano, y prevenir la proliferación de los diferentes *factores de riesgo biopsicosociales* asociados a la accidentalidad” (Cárdenas, 1999. Siegel, 1962, citado en Rentería J. A. et al., 2009).

Dado el vertiginoso cambio en la naturaleza y tipologías del trabajo, emergen con mayor fuerza los factores de riesgo psicosocial laboral, asociados con el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, una de cuyas principales manifestaciones es el estrés ocupacional, precursor de patologías físicas, psicológicas y familiares, y de disminución en la productividad. La actividad de los profesionales en la salud ocupacional ha estado centrada, preferentemente, en la atención de los factores de riesgo derivados de las condiciones materiales del trabajo, como los factores físicos, químicos, mecánicos, entre otros. Diversos estudios demuestran que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial laboral, constituyen a nivel mundial, la mayor fuente

de daño en la salud, en el bienestar y en la productividad empresarial. En Colombia, estos factores ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ámbito de la salud del trabajo.

La Resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I, Artículo 3º, define los factores psicosociales como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Comprenden 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.

Para conocer los factores de riesgo psicosocial y sus principales características, se toman aquellos descritos por el Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España (citado en Psicología Online), los cuales se citan a continuación y se provee de información adicional:

Los Factores del entorno del trabajo están divididos en:

- *Condiciones ambientales.* Incluyen los agentes físicos (ambiente lumínico, ambiente termohigrométrico, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que pueden generar insatisfacción, disconfort o malestar y afectar la salud en el lugar de trabajo.
- *Diseño del puesto de trabajo.* Corresponde a la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, evitando la presencia de trastornos musculoesqueléticos, estrés y fatiga.

Los Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo pueden dividirse en:

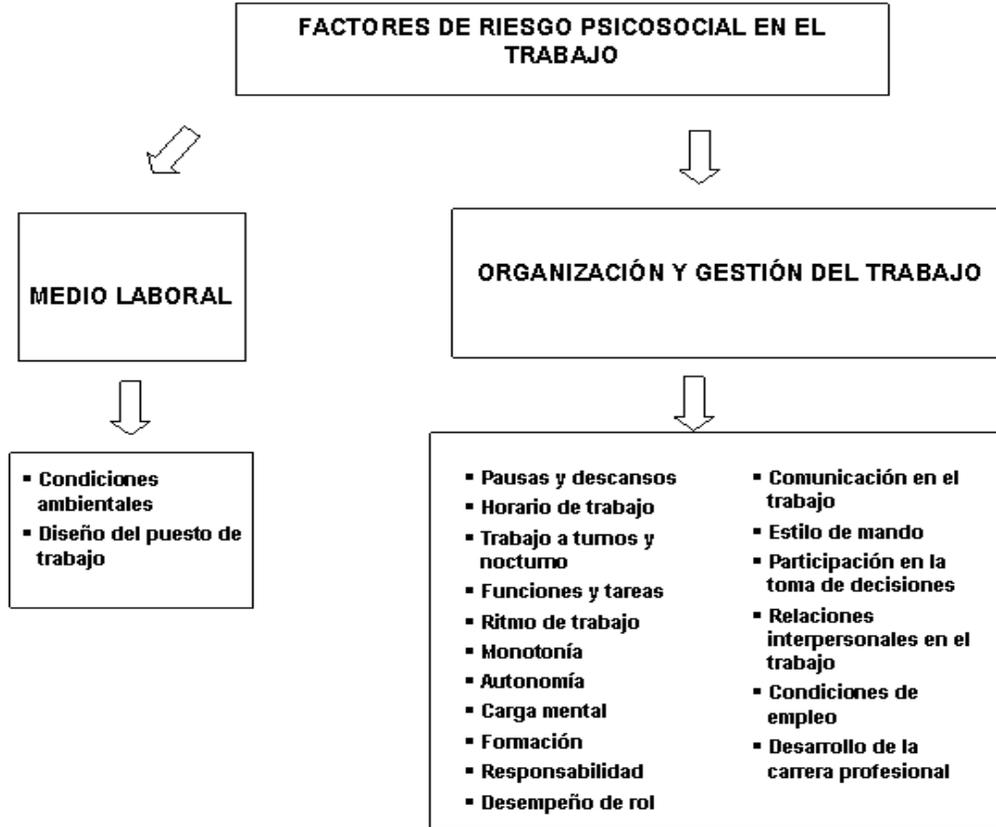
- *Pausas y descansos.* Hacen referencia a la adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos, los cuales pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.
- *Horario de trabajo.* El cual puede ser fijo, donde todos los trabajadores tienen que estar presentes, o un horario flexible, en el cual, el tiempo de inicio y final de la jornada puede ser definido libremente por los trabajadores.
- *Trabajo a turnos y nocturno.* Exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, o a la inversa, provocando un desequilibrio entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.
- *Funciones y tareas.* Hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta.
- *Ritmo de trabajo.* Relacionado con el tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, entre otros.

- *Monotonía.* Referente a las tareas rutinarias y repetitivas, donde el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa convirtiéndose en un trabajo poco motivador que genera insatisfacción laboral y problemas de salud.
- *Autonomía.* Referente al grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo.
- *Carga mental* o la carga de trabajo, relacionada con el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral.
- *Formación.* A cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, mayor suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor.
- *Responsabilidad.* Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles.
- *Desempeño de rol.* El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.
- *Sobrecarga de rol.* Relacionado con los deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa.
- *Comunicación en el trabajo.* Abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente, hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

- *Estilo de mando.* Influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.
- *Participación en la toma de decisiones.* La ausencia de esta, es un factor causante de insatisfacción laboral.
- *Relaciones interpersonales en el trabajo.* Incluyen las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y las grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.).
- *Condiciones de empleo.* Relacionadas con la seguridad y certeza respecto al empleo o el futuro profesional, el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales.
- *Desarrollo de la carrera profesional.* Hace referencia al derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

El siguiente cuadro, resume en general los factores a los cuales nos vemos expuestos en el ambiente laboral.

**Cuadro1.** Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo



Fuente: Fernando Mansilla Izquierdo (Psicología online)

Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como, de las características mismas del factor de riesgo.

Según Martínez (citado en Villalobos, G., 2004),

El estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), consecuencia del estrés mismo, que actúan mediante procesos biológicos hormonales o conductas de riesgo. Y mediante respuestas de afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo

(como fumar, ingerir alcohol) y a respuestas biológicas hormonales. De otra parte, el estrés puede convertirse en generador de conductas de enfermedad por el aumento de activación que origina, a través de la interpretación que la persona con estrés hace de sensaciones que no tienen nada que ver con los síntomas. Finalmente, el estrés podría conducir a la persona a diversos comportamientos en relación con el proceso de enfermedad, tales como consultas médicas repetidas.

Otra de las principales consecuencias derivadas de los factores de riesgo de origen psicosocial es el síndrome de Burnout, o de quemarse por el trabajo, dado 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 por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con los usuarios que acuden a las organizaciones. Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los pacientes y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales).

Trae consecuencias no sólo desde el punto de vista personal sino también institucional con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción tanto de profesionales como de pacientes, riesgo de conductas adictivas, alta movilidad laboral, y repercusiones en otras esferas como la familiar.

De acuerdo con Illera (2006), entre los aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout descritos en la literatura no parece existir un acuerdo unánime entre los diferentes autores, si bien existe un determinado nivel de coincidencia para algunas variables.

- *La edad*, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas.
- *Según el género*, sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, por razones diferentes como tener doble carga de trabajo que conlleva tanto la práctica profesional como la tarea familiar, así como, la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.
- *El estado civil*, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas, con la ayuda del apoyo familiar.

- *La turnicidad* laboral y el horario laboral de estos profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio.
- *La antigüedad profesional*, con la cual tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome, y por el contrario, otros autores encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

Existen diversos estudios cuyos resultados reflejan la magnitud del problema para el personal que labora especialmente en el sector salud y que justifican la realización del proyecto. En la Tabla 1, se observa cómo diferentes autores y estudios han encontrado prevalencias de los factores de riesgo psicosocial que oscilan entre un 12% y un 50% (Illera, 2006).

**Tabla 1.** Estudios y resultados epidemiológicos del síndrome de Burnout

<b>Estudio</b>	<b>Resultados</b>	<b>Epidemiología</b>
Kyriacou (1980)		25% en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)		45% en diversas profesiones

Maslach y Jackson (1982)	20-35% en enfermeras
Henderson (1984)	30-40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12-40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991a)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Price y Spence (1994)	20% en policías y personal sanitario
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

Fuente: Illera, D. 2006.

En nuestro país, el gobierno Nacional tomó en cuenta la importancia del bienestar laboral del empleado con la promulgación de normas que se sustentan en la Constitución Política de Colombia, y que pasan por el Código del Trabajo y la Ley 100 de 1993, hasta el Decreto 1295 de 1994, que en particular exigían a los empleadores asegurar a sus trabajadores contra los riesgos profesionales, además de instaurar un Programa de Salud Ocupacional, con el agravante de que si no los aseguraban, corrían el riesgo de tener que hacerse cargo de las indemnizaciones y los gastos relacionados con un eventual caso de accidente laboral, además de las respectivas sanciones a las que se encuentra expuesto, señalando con esto que el empleador es el único responsable por la salud de sus empleados (Román, J).

A partir del 2008, el legislativo colombiano promovió la Resolución 2646, que tiene por objeto establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación

de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, que deben medirse y controlarse a partir de los factores de protección en la organización.

Para prevenir las consecuencias que genera la existencia de los factores de riesgo psicosocial, es altamente sugerido que toda organización establezca un Programa Integral de Prevención, Evaluación e Intervención de Factores de riesgo Psicosociales, sin contar que forma parte de la obligación legal.

Este proyecto busca identificar los principales factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo del personal terapéutico del área de Rehabilitación de la IPS de III Nivel seleccionada, partiendo de la idea de que el trabajo influye en la vida y la salud mental del trabajador en un sentido positivo y negativo, y de esta manera poder brindar recomendaciones al profesional de Salud Ocupacional de la Organización, para que sus acciones vayan encaminadas a la prevención y control de las innumerables manifestaciones del estrés, que cada día toman mayor relevancia como fenómeno no sólo ocupacional sino también de Salud Pública (Villalobos, G., 2004).

## **2.2 SISTEMA DE VARIABLES**

Se trabajan con variables cuantitativas y cualitativas que se pueden co-relacionar entre sí, como lo son: la edad y el tiempo de antigüedad en la Institución, y el género, el estado civil y la profesión.

En primera instancia, se busca determinar si los factores psicosociales influyen en mayor o en menor grado en las personas que cursan entre rangos de edad de 21-25 años, 26-30 años, 31-35 años, 36-40 años, 41-45 años y 46-50 años.

Al igual, si el tener hijos (1, 2, 3) o no tener hijos (0) influye de manera importante en la predisposición de las personas para sufrir de alguna enfermedad como el stress ocupacional.

El tiempo de labor es importante, el cual será medido en meses, para determinar si a mayor tiempo de labor se es más susceptible a los diferentes factores de riesgos psicosociales existentes.

Por otro lado, la variable género (F, M), se considera importante para determinar qué población llega a ser más vulnerable, puesto que se cree que son las mujeres quienes tienen mayor grado de carga tanto laboral como emocional.

Se tiene en cuenta el estado civil de las personas (soltero, casado, divorciado, unión libre) debido a que es una variable independiente que puede influir o no en la aparición de los factores de riesgo psicosocial y en sus consecuentes efectos.

Por último, se tendrá en cuenta la variable profesión (Fonoaudióloga, Fisioterapeuta, Psicopedagogo, Terapeuta Ocupacional, Psicóloga) debido a que las tareas y la carga de trabajo son exclusivas de cada área y se puede variar el grado de exposición a los diferentes factores de riesgo.

## **CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De manera coherente con la aproximación teórica, la formulación del problema y los objetivos, este estudio descriptivo se realizará desde una perspectiva metodológica cualitativa debido a que ahonda en la interpretación de los datos, para lo cual, aborda una muestra representativa de los profesionales que laboran en el área de Rehabilitación de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel seleccionada de la Ciudad de Bogotá.

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel seleccionada, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, y cuenta con un Departamento de Medicina Física y Rehabilitación conformado por un grupo interdisciplinario de profesionales, quienes trabajan de forma conjunta con pacientes en situación de discapacidad o potencialmente expuestos a eventos clínicos que pudieran generarla.

En el presente Proyecto de Investigación participaron 21 mujeres y 4 hombres colombianos mayores de edad, todos ellos residentes en la ciudad de Bogotá y/o municipios aledaños, quienes

laboran en la IPS prestando servicios de Rehabilitación correspondientes a la evaluación, intervención, prevención, asesoría y consejería en las áreas de Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Psicología y Psicopedagogía, y cumplen con los requisitos de inclusión en el estudio (tiempo de labor en la institución mayor a 6 meses).

El horario laboral es de 10.5 horas diarias, 52.5 horas semanales, laborando 3 horas adicionales los días sábados cada 4 meses.

Todos cuentan con una antigüedad en la Institución mayor a los 6 meses, para considerar el tiempo de exposición al factor de riesgo psicosocial intralaboral, y con contrato a término indefinido. Cada uno de los participantes fue informado del propósito de la investigación, y del uso colectivo y confidencial de los resultados firmando un consentimiento informado de participación.

### **3.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La Resolución 2646 (2008) de carácter Nacional, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamento científico, empírico y que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país.

Bajo esta directriz, se empleó *el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A*, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la

Protección Social, junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las Baterías de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

## **CUESTIONARIO Forma A**

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo (Min Protección Social, 2010).

Este Cuestionario está diseñado para personal que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, 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. Entre ellos están los profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros (Min. Protección Social, 2010).

El cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A.

Para un mayor entendimiento, la tabla 2 resume cada uno de los dominios y dimensiones en los que está dividido el cuestionario:

**Tabla 2.** Dominios y Dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	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	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	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Fuente: Min. Protección Social

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas Cuantitativas	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>
Demandas de carga mental	<p>Las exigencias 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. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
Demandas emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>

<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p>Demandas de la jornada de trabajo</p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>

Consistencia de rol	<p>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.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.</p> <p>Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</p> <p>Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</p> <p>En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</p> <p>Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p>
Claridad del rol	<p>Es 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.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente</p>	<p>La organización no ha dado 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.</p>

	de riesgo cuando:	
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:          La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.          Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.          El apoyo social que se recibe de compañeros.          El trabajo en equipo entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).          La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).          Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.          Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.          Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.          Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.          El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>
<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.          Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.          Se percibe inestabilidad laboral.          Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</p>
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.          Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.          El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.          La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.          La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

Fuente: Min. Protección Social

Para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario, no se altera en ningún momento su estructura, contenido u orden. Además, se respetan los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron el cuestionario.

### **3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y DE ANÁLISIS DE DATOS**

A continuación se describirá el procedimiento que se siguió para el logro de los objetivos de investigación:

Para la recolección de la muestra, los participantes fueron informados previamente del propósito de la investigación y firmaron un documento de consentimiento informado.

Se contó con el apoyo de Psicólogas de la Institución, quienes cuentan con experiencia en el estudio de factores de riesgo psicosocial, tanto para la aplicación del cuestionario y de la ficha de datos generales, como para el análisis de los resultados.

La ficha de datos generales incluye información socio-demográfica como: Fecha de aplicación, Año de aplicación, Número de identificación, Nombre completo, Sexo, Edad, Año de Nacimiento, Estado Civil, Escolaridad (último nivel de estudios), Ocupación o Profesión, Ciudad / Municipio de residencia, Departamento del país donde reside, Estrato servicios públicos, Tipo de vivienda, Número de personas económicamente a cargo, Ciudad / Municipio donde trabaja, Departamento del país donde trabaja, Antigüedad en la Empresa, Nombre del cargo, Tipo de

cargo, Antigüedad en el cargo, Departamento o sección de la empresa donde trabaja, Tipo de contrato, Horas diarias de trabajo o establecidas contractualmente y Tipo de salario.

La modalidad que se empleó para la aplicación del Cuestionario fue de Autoaplicación, en donde se entregó a cada trabajador el cuestionario teniendo por sí solos que responder a cada una de las preguntas, logrando aclarar inquietudes en el momento que así lo requirieran.

Se realizó la tabulación, consolidación y sistematización de la información, empleando el Aplicativo básico desarrollado igualmente por los autores del Cuestionario empleado en esta investigación. Este Aplicativo contiene la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos: calificación de los ítems, obtención de puntajes brutos, transformación de los puntajes brutos, comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos y obtención del informe individual para cada trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Adicionalmente, se emplearon tablas de Excel, en las cuales se registraron cada una de las variables a trabajar y los puntajes totales obtenidos del Aplicativo Básico.

Los ítems, dimensiones y dominios del cuestionario Forma A, son calificados de forma que se interpreta que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario.

Cada uno de los ítems del cuestionario se califica con valores que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario (realizado por el Aplicativo Básico). Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el

cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. En la tabla 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

**Tabla 4.** Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Fuente: Min. Protección Social

Al igual, cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares:

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: relacionado con la ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención, sino de acciones o programas de promoción.

- *Riesgo Bajo*: En este riesgo no se espera que los síntomas o respuestas estén relacionadas con niveles significativos de estrés. Las acciones estarán encaminadas a programas de intervención, con el objetivo de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo Medio*: Se esperan respuestas de estrés moderada, por lo cual ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo Alto*: Relacionado con una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Riesgo Muy Alto*: tiene una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

## 5. RESULTADOS

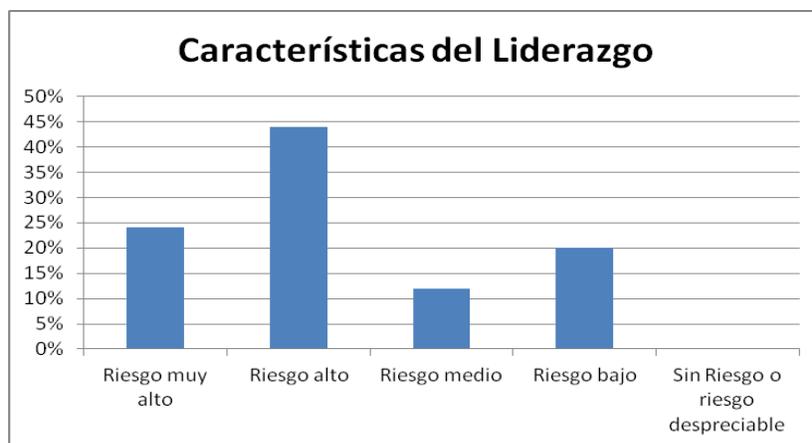
Inicialmente, cada resultado por Dominio y sus respectivas Dimensiones se correlacionaron con el tipo de riesgo obtenido (*Muy Alto, Alto, Medio, Bajo, sin riesgo o riesgo despreciable*), diseñando una gráfica representada en barras para una mejor descripción del porcentaje para cada nivel de Riesgo.

### **DOMINIO:** Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

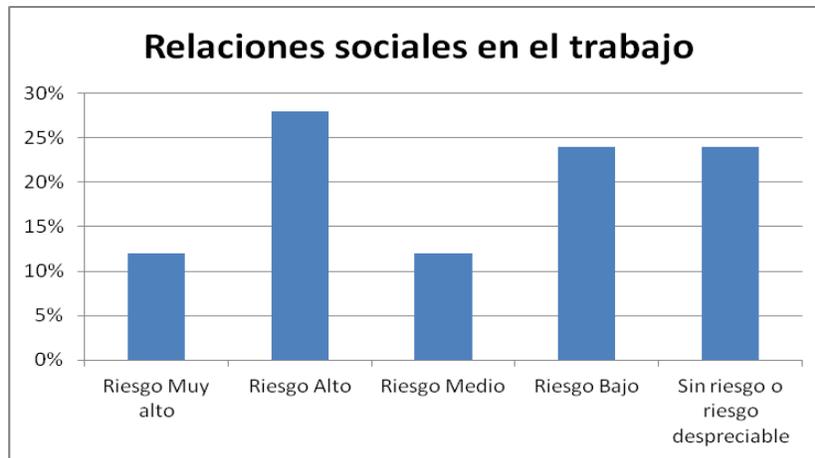
Se logra determinar que cerca del 25% de las personas encuestadas presentan un riesgo *Medio* relacionado con el Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, seguidos de un 20% de personas con riesgo *Alto* y 20% con riesgo *Bajo* y *sin riesgo o riesgo despreciable*. El menor porcentaje, un poco más del 15%, presenta riesgo *Muy Alto*.



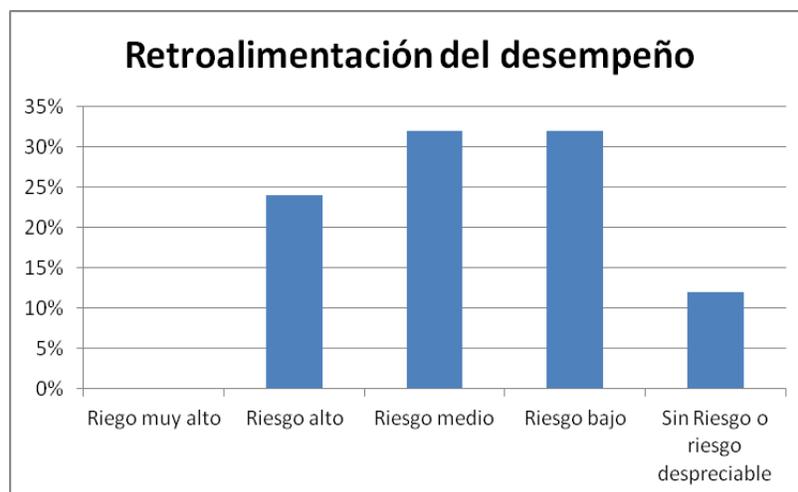
Para la Dimensión “Características de Liderazgo”, más del 40% se encuentra en riesgo *muy alto*, seguido de un 24% para riesgo *Alto*, lo cual indica, que existe un alto porcentaje de profesionales que percibe que la gestión que realiza el jefe representa para ellos dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o en la solución de problemas, además de contar con un deficiente apoyo social.



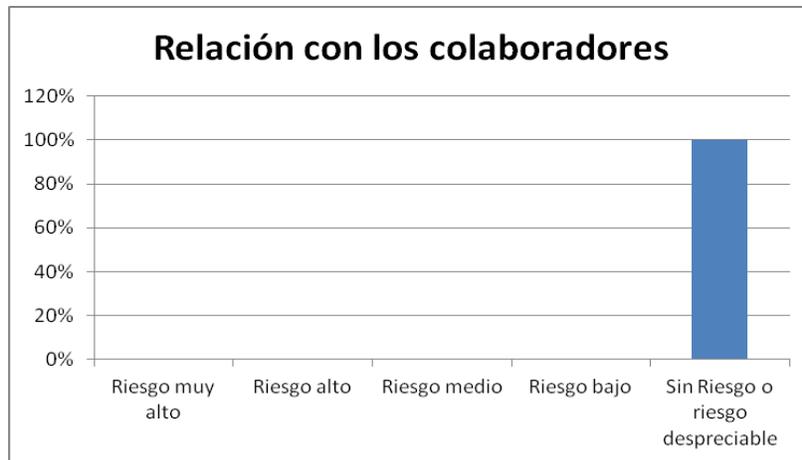
Para la Dimensión “Relaciones sociales en el trabajo”, más del 25% de las personas encuestadas presentan un riesgo *Alto*, sin embargo, la sumatoria del porcentaje de riesgo *Bajo* y *sin riesgo o riesgo despreciable* representa más del 40%, considerando que en el trabajo sí existen posibilidades de contacto con otras personas, dándose en su mayoría un trato respetuoso entre compañeros, con un eficaz apoyo entre ellos y desarrollando trabajo en equipo.



En la Dimensión “Retroalimentación del desempeño”, más del 60% de los encuestados presentan entre riesgo *Bajo* y *Medio*, indicando que los trabajadores reciben información sobre la forma cómo desarrollan su trabajo, permitiéndoles modificar algunos aspectos para tender a mejorar su desempeño, sin embargo, se podría decir que esta información no se da del todo de forma clara y completa.

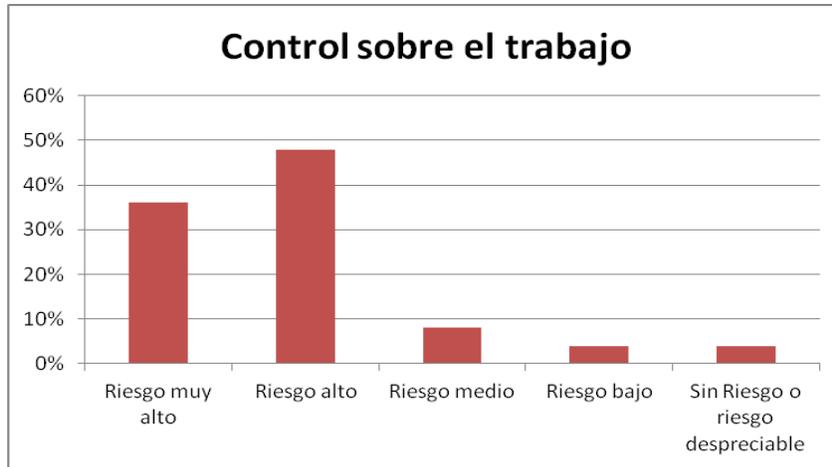


En la Dimensión “Relación con los colaboradores”, ninguna de las personas encuestadas tiene un cargo que implique tener a su mando subordinados, es decir, no es Jefe de ninguna otra persona, por lo cual no existe ningún tipo de Riesgo en esta dimensión.

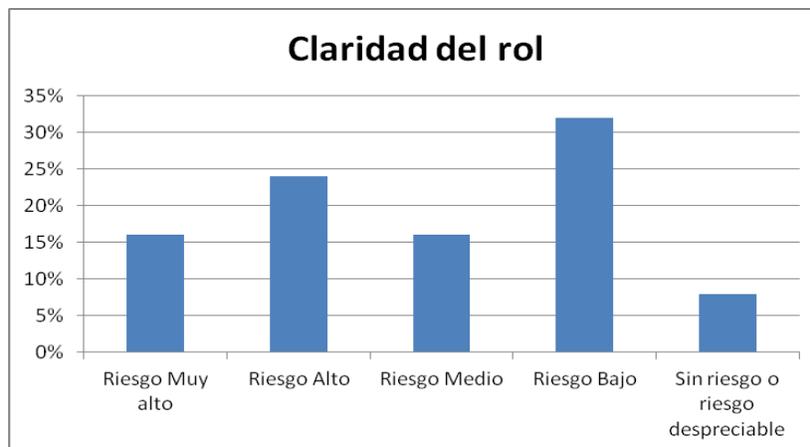


**Dominio:** Control sobre el trabajo

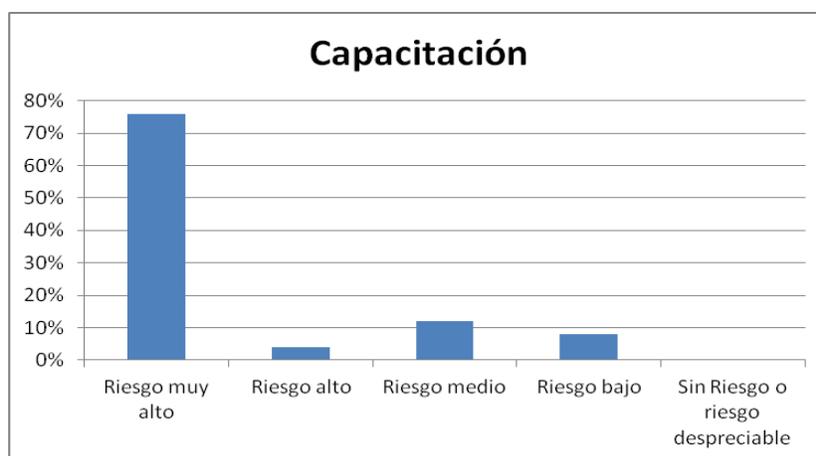
Aproximadamente el 50% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Alto* y otro 30% de los profesionales se encuentra en riesgo *Muy Alto* relacionado con tener muy pobre control sobre lo que realizan en el trabajo. Menos del 15% se encuentran en riesgos *Medio*, *Bajo* y *sin riesgo o riesgo despreciable*.



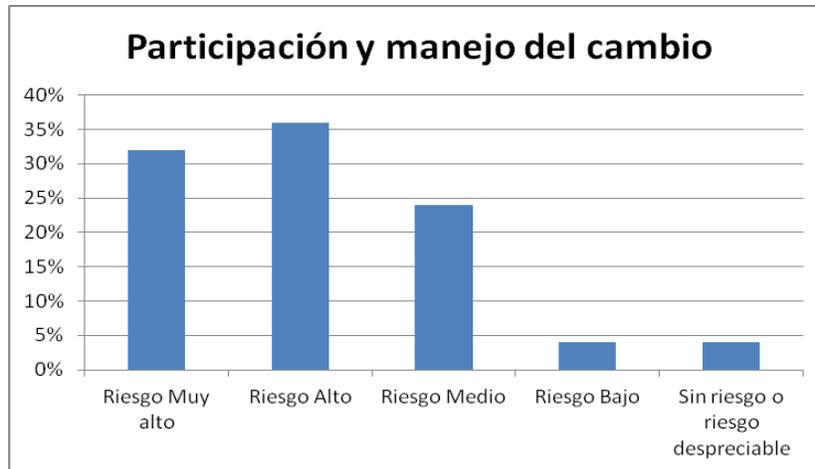
En la Dimensión “Claridad del Rol”, un poco más del 30% de los encuestados perciben situaciones que se consideran como riesgo *Bajo*, seguido de casi un 25% de personas encontrándose en riesgo *Alto*, lo que se considera que no es una diferencia significativa respecto a si la organización ha dado a conocer 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.



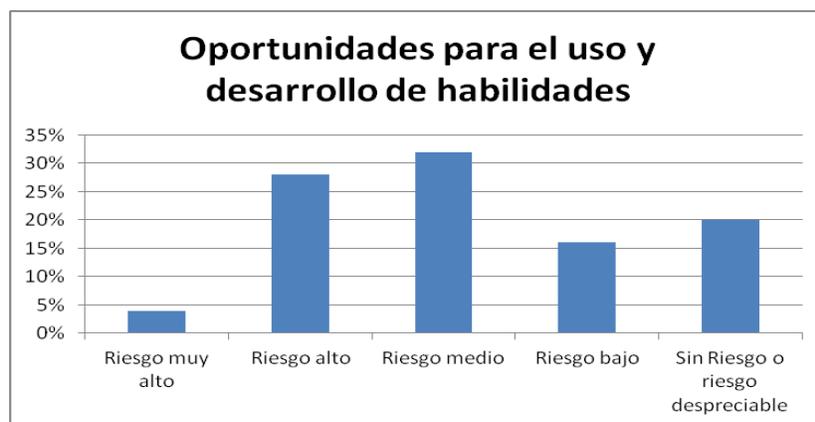
En la Dimensión “Capacitación”, más del 70% de los encuestados consideran que la organización no les brinda oportunidades de crecimiento profesional acorde con su nivel académico, encontrándose en riesgo *Muy Alto*.



En la Dimensión “Participación y manejo del cambio”, un poco más del 35% de los encuestados presentan un riesgo *Alto*, seguidos por un 32% en riesgo *Muy Alto* y un 24% en riesgo *Medio*, considerando que la gran mayoría de los profesionales se encuentran expuestos a un riesgo importante relacionado con la baja intervención que tienen sobre los cambios organizacionales, recibiendo información poco clara sobre los mismos.

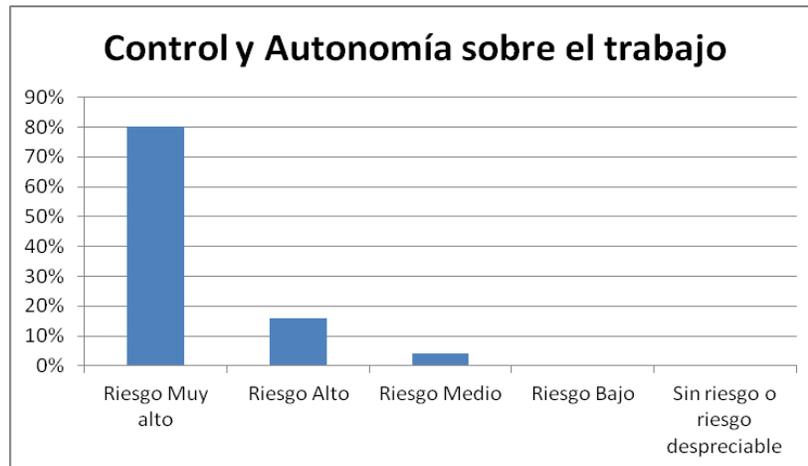


En la Dimensión “Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos”, el 32% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Medio*, seguidos de un 27% en riesgo *Alto* y de un 20% sin riesgo o riesgo *despreciable*.



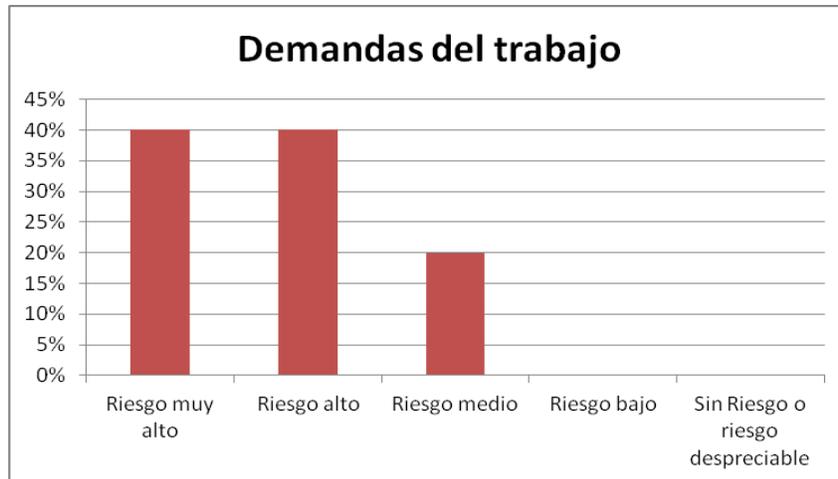
En la Dimensión “Control y autonomía sobre el trabajo”, el 80% de los encuestados se encuentran en riesgo *Muy Alto*, considerándose que el margen de decisión y autonomía sobre la

cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, así como, sobre la organización de los tiempos laborales.

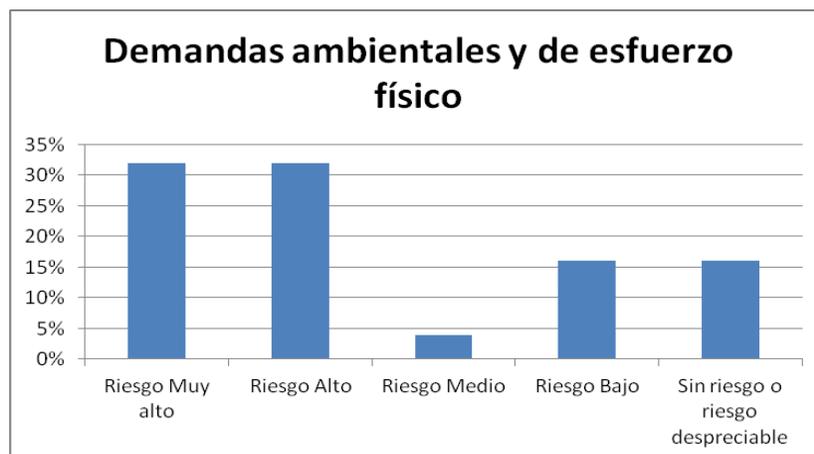


**Dominio:** Demandas del trabajo

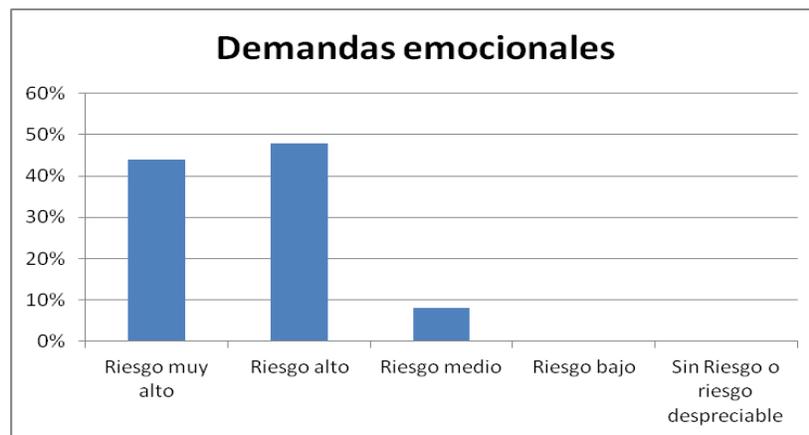
La gráfica siguiente, permite identificar que el 40% de los encuestados se encuentra en riesgo *Muy Alto* y otro porcentaje igual, lo representa personas que se encuentran en riesgo *Alto*, seguido por el 20% de los encuestados con riesgo *Medio*, relacionados todos con riesgos que implican las demandas de trabajo, como demandas de carga mental y demandas emocionales.



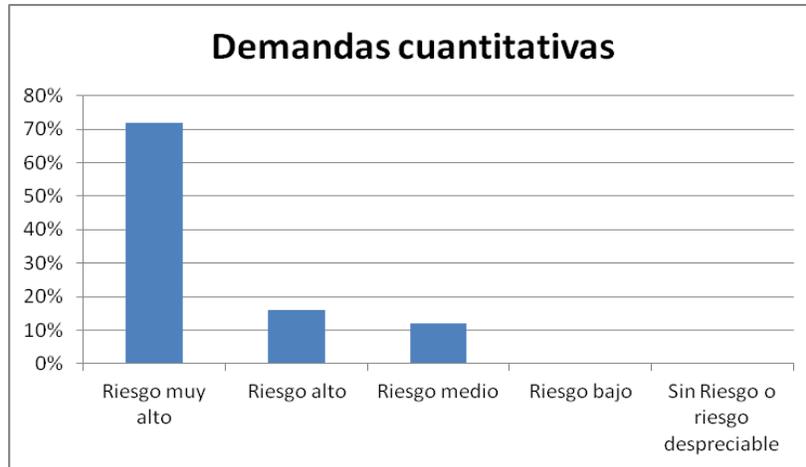
En la Dimensión “Demandas ambientales y de esfuerzo físico” un poco más del 60% de los encuestados se encuentran en riesgo *Muy Alto* así como en riesgo *Alto*, y un 32% de los encuestados reportan tener un riesgo *Bajo*, o *sin riesgo o riesgo despreciable*, respecto a que se ven expuestos a un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño.



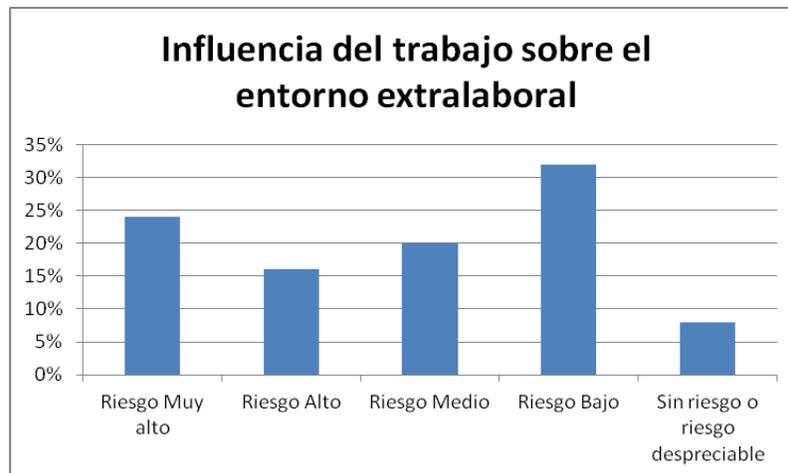
En la Dimensión “Demandas emocionales”, la población expuesta a riesgo *Alto* es de casi el 50%, seguido por un 45% expuesta a riesgo *Muy Alto*, lo cual indica que la mayoría de trabajadores se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo; a situaciones emocionalmente devastadoras; o que deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.



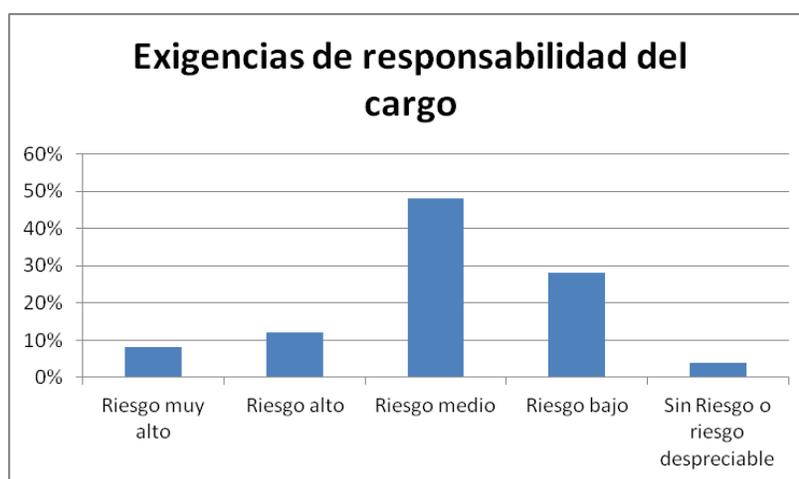
En la Dimensión “Demandas cuantitativas” el 71% de los encuestados se encuentran en riesgo *Muy Alto*, más un 15% de las personas en riesgo *Alto*, lo cual indica que una alta proporción de las personas considera que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, y por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), así como, limitar en número y duración las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.



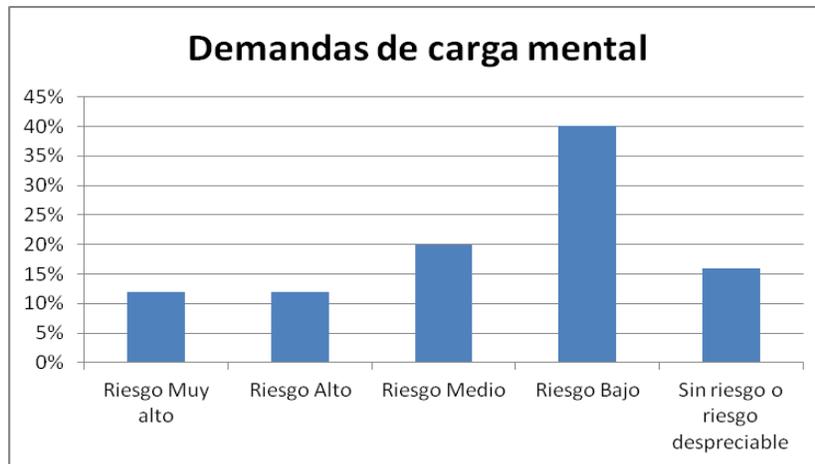
En la Dimensión “Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral” el porcentaje de riesgo *Bajo* es del 32%, seguido por un 24% de personas en riesgo *Muy Alto*, más un 16% en riesgo *Alto*, y un 20% en riesgo *Medio*, considerando que las altas demandas de tiempo y el esfuerzo del trabajo pueden o no afectar negativamente la vida personal y familiar del trabajador.



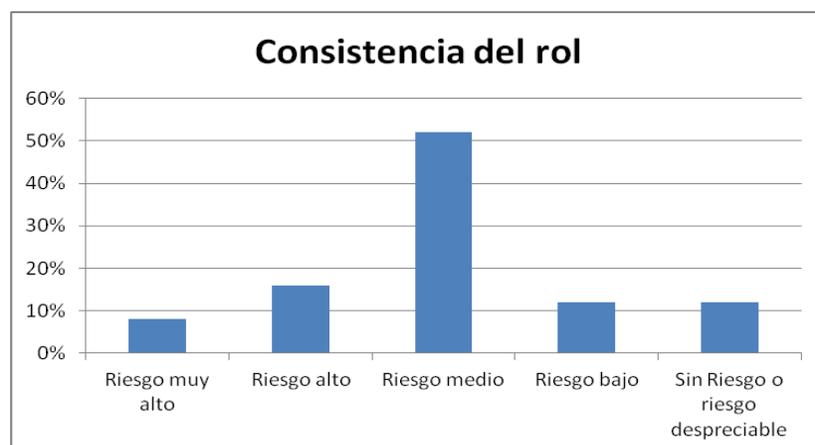
En la Dimensión “Exigencias de responsabilidad del cargo”, aproximadamente el 50% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Medio*, donde les corresponde asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, y supervisar la seguridad o salud de otras personas. Aproximadamente el 30%, se encuentran en riesgo *Bajo*, seguidos de un 11% en riesgo *Alto*.



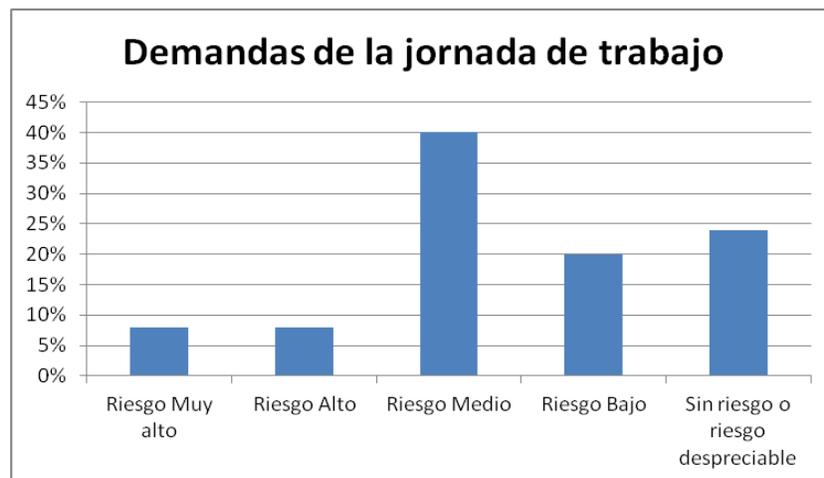
En la Dimensión “Demandas de carga mental”, el 40% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Bajo* y el 20% de la muestra se encuentra en riesgo *Medio*, considerando que la tarea exige un bajo-moderado esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. Los porcentajes de riesgo *Alto* y *Muy Alto*, sólo suman el 24%.



En la Dimensión “Consistencia del rol”, el 51% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Medio*, seguidos de un 16% en riesgo *Alto*, y un 11% para riesgo *Bajo* y *sin riesgo o riesgo despreciable* respectivamente, relacionadas con que al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

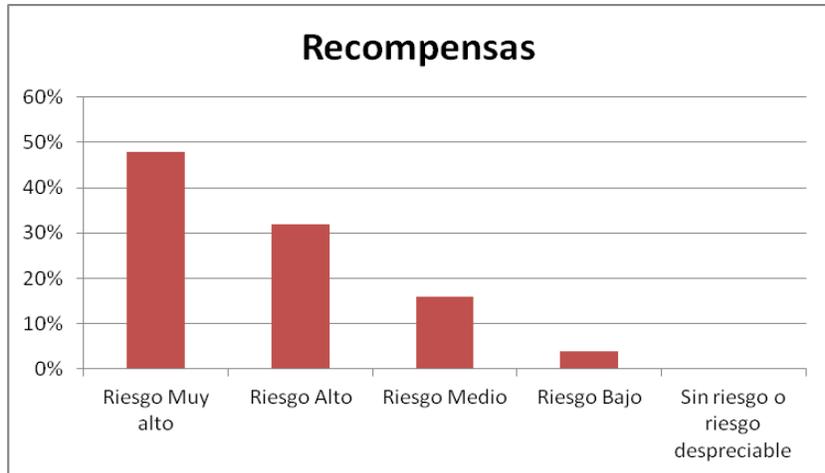


En la Dimensión “Demandas de la jornada de trabajo”, el 40% de la personas encuestadas se encuentran en riesgo *Medio* y un 20% y 24% se encuentran en riesgo *Bajo* o *Sin riesgo o riesgo despreciable*, considerando que se trabaja en jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas.



### **Dominio:** Recompensas

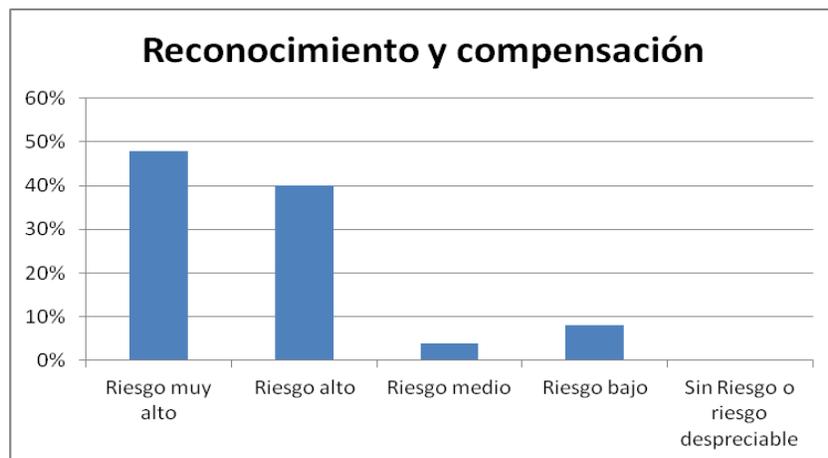
En este Dominio se logra determinar que en general las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Muy Alto* (48%), seguidos del 32% en riesgo *Alto* y de un 16% en riesgo *Medio*, relacionados con las falencias que tiene la Organización para brindar estímulos positivos frente al buen desempeño de sus empleados.



En la Dimensión “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, el 48% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo *Muy Alto*, seguidos de un 25% en riesgo *Medio*, y un 16% en riesgo *Alto*, lo cual significa que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la Organización es deficiente o no existe; los trabajadores perciben inestabilidad laboral y no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

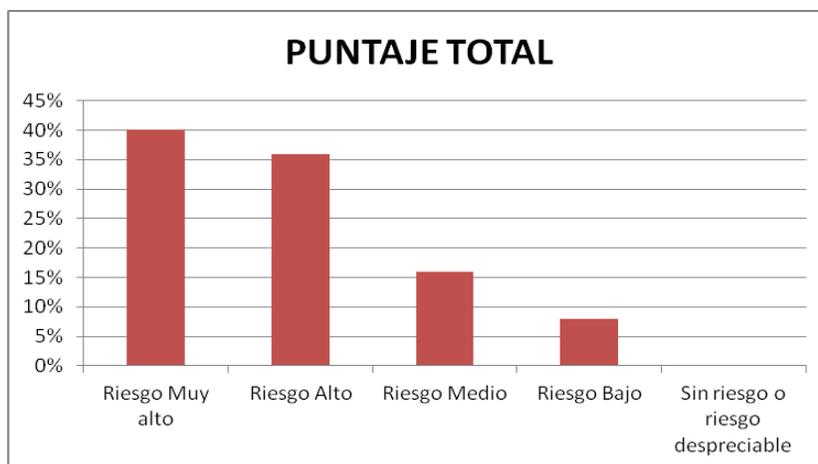


En la Dimensión “Reconocimiento y compensación”, el 48% de los profesionales encuestados se encuentran en riesgo *Muy Alto*, seguidos de un 40% en riesgo *Alto*, relacionados con la percepción que tienen de que la remuneración es baja y no corresponde con sus esfuerzos y logros, así como, que la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.



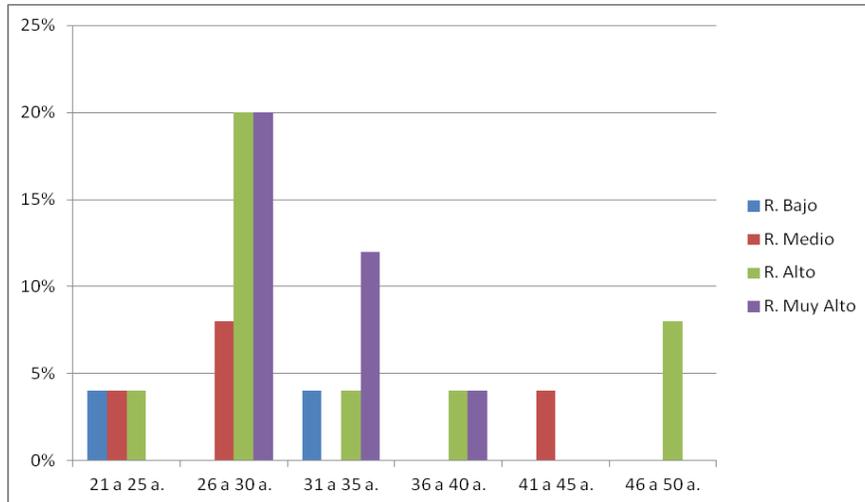
## **PUNTAJE TOTAL**

A continuación, se presenta la última gráfica de esta sección, que permite estimar el porcentaje final de los profesionales que presentan cada uno de los tipos de riesgos mencionados. En total, el 40% de los trabajadores de la Organización se encuentran en riesgo *Muy Alto*, el 36% se encuentra en riesgo *Alto*, 16% en riesgo *Medio* y un 8% de personas en riesgo *Bajo*.

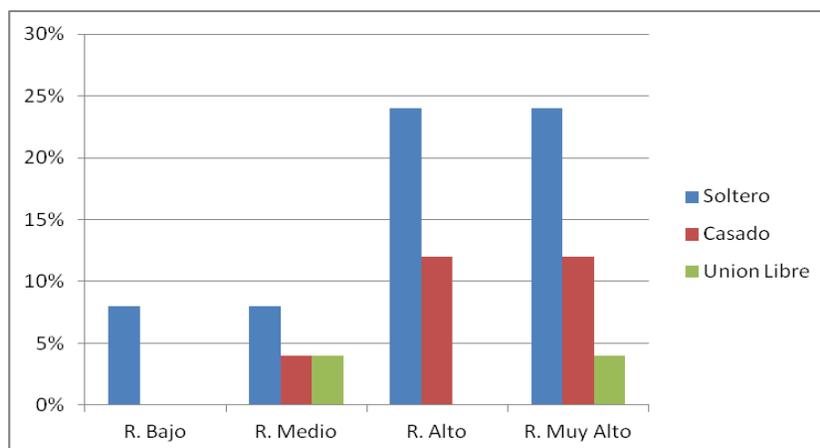


Por otro lado, se correlacionaron cada una de las variables que se tendrán en cuenta para generar conclusiones, como lo son: la edad, el estado civil, el tiempo de labor en la institución y la profesión, todas estas con el *puntaje total de riesgo*.

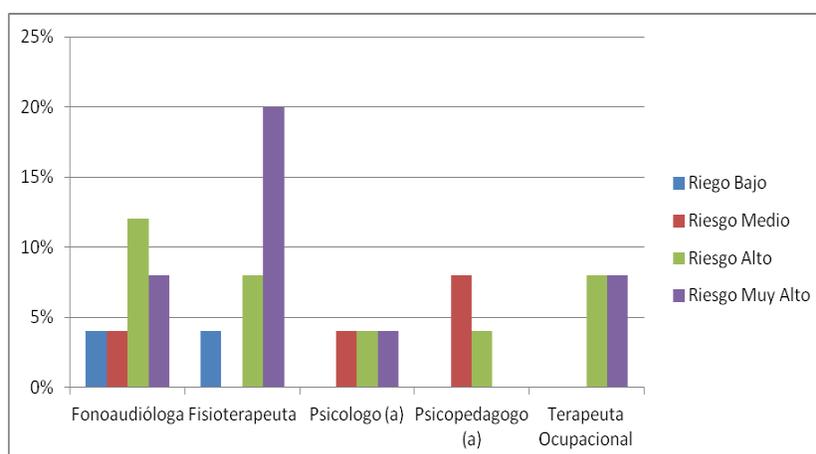
Inicialmente, se correlacionó la *edad* de los encuestados, teniendo en cuenta rangos de: 21 a 25 años, 26 a 30 años, 31 a 35, 36 a 40 años, 41 a 45 años y 46 a 50 años, encontrando de forma significativa que entre los 26 a 30 años de edad, un 20% de los trabajadores se encuentran en riesgo *Muy Alto*, así como, un 20% en riesgo *Alto*. De otro lado, en el rango de los 21 a 25 años, existe un porcentaje similar de personas en riesgo *bajo, medio y alto* (4%).



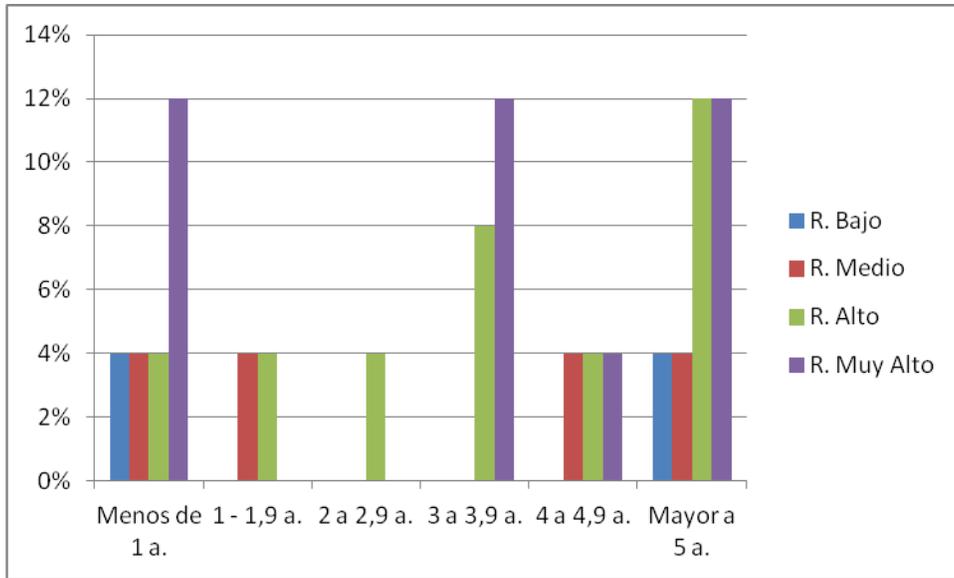
Posteriormente, se correlacionó la variable *estado civil* de los encuestados, con el *puntaje total del riesgo*, evidenciando que las personas “solteras” son quienes tienen un mayor porcentaje de presentar riesgos psicosociales intralaborales, estando en Riesgo *Alto* el 24% y en riesgo *Muy Alto* otro porcentaje igual de profesionales. En segundo lugar, se ubican las personas “casadas”, quienes de igual forma presentan un 14% para Riesgo *Alto* y de 14% para riesgo *Muy Alto*.



Se correlacionó la variable *profesión* (Fonoaudióloga, Fisioterapeuta, Psicólogo (a), Psicopedagogo (a) y Terapeuta Ocupacional), con el *puntaje total del riesgo*, encontrando que el 20% de los trabajadores, Fisioterapeutas se encuentran en riesgo *Muy Alto* y riesgo *Alto* con un 8%, y un 12% de los encuestados que son Fonoaudiólogas se encuentran en riesgo *Alto* seguido de un 8% en riesgo *Muy Alto*. Es de destacar, que de los tres Psicólogos encuestados, no existe un porcentaje único que logre determinar si el tener esta profesión incide en la presencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Todos los Terapeutas Ocupacionales encuestados se encuentran expuestos a Riesgo *Alto* y riesgo *Muy Alto* con un 8% en cada uno.



Por último, al correlacionar la variable *tiempo de labor* con el *puntaje total del riesgo*, se logra determinar que un 12% de las personas encuestadas que llevan menos de un año trabajando en la organización presentan riesgo *Muy Alto*, así como personas que llevan entre 3 a 4 años y mayor a 5 años de trabajo. El riesgo *Alto* es mayor en personas que llevan más de 5 años laborando en la Organización.



## 6. CONCLUSIONES

Al realizar el análisis de la información recolectada, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- Los resultados de las encuestas arrojan información confiable y verídica, que puede ser empleada en futuras investigaciones.
- La información obtenida permite realizar cambios a nivel organizacional que permitan disminuir y/o atenuar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Los profesionales que laboran en la institución se encuentran expuestos en menor o mayor grado a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel Organizacional deben estar dirigidas a la promoción-prevención, como a la intervención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Los porcentajes de riesgo *Muy Alto* y *Alto* mayores a 60% se relacionan con las dimensiones: características de liderazgo, capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía en el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas del medio y en la dimensión reconocimiento y compensación.
- Los porcentajes de riesgo *Bajo* o *sin riesgo* o *riesgo despreciable*, están relacionados con las dimensiones: relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación de desempeño,

relación con los colaboradores, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo.

- Las Fonoaudiólogas, Fisioterapeutas y Terapeutas Ocupacionales son quienes tienen mayor exposición a factores de riesgo Psicosocial intralaboral en la Organización con exposición a riesgos *Alto* y *Muy Alto*, quizás, debido a que realizan un mayor esfuerzo físico que en otras ocupaciones.
- Los profesionales solteros tienen mayor exposición a riesgos psicosociales intralaborales, por encima de las personas casadas o que viven en unión libre.
- Los profesionales que laboran en la institución por más de 3 años, y aquellos que llevan un periodo entre los 6 meses y un año de labor, se encuentran expuestos a niveles más altos de riesgo, dado por las exigencias que implican el periodo inicial de vinculación con la Organización, y posteriormente, por considerar el trabajo rutinario y repetitivo, constituyéndose poco motivador.

## **7. RECOMENDACIONES**

- El especialista líder en salud ocupacional de la Institución prestadora de servicios de salud de III Nivel, debe tener en cuenta los resultados aquí obtenidos para realizar cambios que favorezcan la salud ocupacional de los trabajadores, determinar el origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés y realizar un análisis psicosocial para procesos de reubicación laboral.
- Es preciso diseñar y aplicar un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para permitir la constante recolección, análisis, interpretación y divulgación de datos específicos de la salud ocupacional de los empleados relacionados con la exposición a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, con el fin de detectar cambios de tendencia o distribución, y utilizar estos datos para mejorar la planificación, ejecución y evaluación de la práctica, y poner en marcha medidas de control, promoción intervención oportunas.
- La encuesta utilizada en esta investigación puede ser empleada para realizar un estudio de seguimiento aplicada no solo a los profesionales del área de la salud sino a los del área administrativa, ya que esta población puede igualmente estar vulnerable a riesgos psicosociales intralaborales.

## BIBLIOGRAFIA

Ministerio de la Protección Social. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Julio, 2010. Bogotá D.C.

Colombia, Corte Constitucional. *Resolución 2646*. 2008.

Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. (2003). *A risk management approach to the prevention of work stress*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Torres Guerra, I. (2009). *Gestión del Factor de Riesgo Psicosocial Laboral*. XV Semana de la Salud Ocupacional. Medellín, 4, 5 y 6 de Noviembre.

Gil M., P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Mansilla Izquierdo, F. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.

Román, J. *Hacia una perspectiva de género en la psicopatología ocupacional. Riesgos psicosociales y salud mental*. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Ciudad de La Habana, Cuba.

Velásquez, H. & Bedoya, 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*. Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Universidad de Antioquia 10 (2).

Illera Rivera, D. (2006). *Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán*. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Cauca. Recuperado de <http://www.ergocupacional.com/4910/39203.html>

Rentería Valencia, J. (2009). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia. 5 (1), 161-175.

Mars Llopis, V. (2001-2002). *Instituto Nacional de Higiene y Seguridad del trabajo (INSHT)*. Recuperado de [www.psicología-online.com](http://www.psicología-online.com)

Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Universidad de los Andes. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Psicología.

Villalobos, G. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo MARIA CLAUDIA SARMIENTO GONZÁLEZ

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 53120.779

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL: DIAGNÓSTICO EN  
PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>MARIA CLAUDIA SARMIENTO</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u><i>[Firma manuscrita]</i></u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>53.120.779</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>POSTGRADOS</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____
NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma:  SI  NO 25 de Julio de 2012.

- Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios web con los cuales la institución tenga convenio, a ejercer las siguientes acciones sobre la obra anteriormente mencionada:
- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
  - B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo internet.
  - C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro.
  - D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico.
  - E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento.
  - F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio.