

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

REVISIÓN DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN NACIONAL PENITENCIARIA Y CARCELARIA “INPEC” EN EL AÑO 2018

MORALES, Martha;

DIAZ, Ivonne; DIAZ, Sandra.

PALABRAS CLAVE

Desempeño laboral, estrés intralaboral, Institución Nacional Penitenciaria y Carcelaria La Paz, ambiente laboral y factores psicosociales de riesgo.

DESCRIPCIÓN

Los empleados de la Institución Nacional Penitenciaria y Carcelaria INPEC, de la Paz en Itagüí, presentan niveles altos de estrés intralaboral como consecuencia de las dinámicas de su trabajo, el cual requiere de un alto sentido de organización, disciplina y orden, al tener a su cargo los reclusos.

Dentro de esos factores psicosociales de estrés, se han encontrado algunos con

estándares más altos de estrés que otros, pero quedando en evidencia que en términos generales se hallan afectados de modo tal que hay índices altos de estrés, por lo cual vale la pena revisar y así poder plantear ideas para la superación y el mejoramiento de las dinámicas de este trabajo, en aras de menguar el estrés

FUENTES

Para efectos de este trabajo, se consultaron ocho sitios web, tanto de autores especializados en el tema como de instituciones; dos tesis de grado; y cuatro artículos de repositorio. Todo esto, permitió darle el soporte teórico y

normativo necesario para su realización adecuada.

CONTENIDO

El estrés es un tema que hace parte de todos los ámbitos de la vida actual, y dentro de estos se halla el laboral, donde el ambiente plantea unas exigencias que incitan en mayor medida a que éste se genere y haga eco en las personas que allí trabajan, por eso se habla de esto; además se tener presente cómo es la dinámica de un centro penitenciario, las demandas e inconvenientes que pueden motivar a desencadenar estrés en sus trabajadores.

De este modo, se habla del estrés laboral, de sus características, de sus consecuencias, de las situaciones estresantes y fuentes del estrés, con eso se puede hacer una idea general y problemática sobre este tema, que conducen a reconocer la importancia de ser abordado y de propender por ser menegado en los sitios de trabajo.

Es así como se ahonda en los principales efectos del estrés laboral, donde se llega al riesgo psicosocial, el cual es de interés en este trabajo investigativo.

METODOLOGÍA

El tipo de estudio es cuantitativo, con información recopilada de la fuente, y es descriptivo, ya que se han establecido variables, las cuales se relacionan y guían el trabajo.

La encuesta se realiza a setenta y nueve funcionarios de la cárcel La Paz, para lo cual se ha implementado la batería de riesgo psicosocial, el cuestionario de riesgo intralaboral forma b, y el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión.

Este 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.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta las cifras presentadas, arrojadas por el cuestionario, las labores del personal de esta penitenciaria tienen un alto riesgo para la salud laboral, a diferencia de los empleados que se desempeñan en otra labor, es indispensable crear acciones preventivas que disminuyan la aparición de factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, pues las consecuencias pueden ser irreversible sino se previenen oportunamente.

En el estudio realizado se evidenció que en la institución existen factores de riesgos que deben ser controlados, como los estilos de liderazgo poco asertivos y efectivos y la participación y manejo del cambio que están influyendo de forma negativa en el ambiente laboral de las áreas de trabajo, planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos,

participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores y la retroalimentación que es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

La valoración de los riesgos psicosociales debe ser una actividad periódica, con el objetivo de monitorear las condiciones que puedan afectar el bienestar de los funcionarios, de este modo se hace necesario elaborar un plan de salud ocupacional y psicológico, que posibilite ahondar en esos dominios ya vistos, los cuales no presentan índices satisfactorios frente al estrés.

**REVISIÓN DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN NACIONAL PENITENCIARIA Y
CARCELARIA “INPEC” EN EL AÑO 2018**

MARTHA ZULEIMA MORALES CARRILLO

IVONNE PAOLA DIAZ GONZALEZ

SANDRA PATRICIA DIAZ FRANCO

AUTORAS

CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC

ESCUELA CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

06 DE DICIEMBRE 2018

BOGOTA D.C

**REVISIÓN DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN NACIONAL PENITENCIARIA Y
CARCELARIA “INPEC” EN EL AÑO 2018**

**SOFÍA LIZARAZO DE LA OSSA
DIRECTOR**

**CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
06 DE DICIEMBRE 2018
BOGOTA D.C**

Tabla de contenido

Introducción.....	13
Marco Teórico	18
<i>Marco de referencia</i>	18
<i>Marco teórico</i>	21
<i>La problemática del estrés laboral</i>	21
Marco conceptual	29
<i>Estrés</i>	29
<i>Estrés Laboral</i>	30
<i>Burnout</i>	31
<i>Riesgo Sicosocial</i>	32
<i>Hipótesis</i>	33
Marco Metodológico	34
<i>Tipo de estudio</i>	34
<i>Población</i>	34
<i>Muestra</i>	34
<i>Muestreo</i>	35
<i>Criterios de Inclusión y Exclusión</i>	35
<i>Técnicas e instrumentos</i>	35
<i>Técnicas</i>	35
<i>Procedimiento</i>	36
<i>Fuente de información</i>	37
Resultados.....	38
<i>Rangos para la evaluación de los niveles de estrés percibidos por el trabajador</i>	38
<i>Nivel de estrés hallado en el INPEC</i>	39
<i>Factores de riesgo psicosocial que conducen al estrés</i>	41

<i>Factores de riesgo psicosocial en los funcionarios del INPEC La Paz, Itagüí</i>	45
<i>Dominio: Demandas del trabajo</i>	46
<i>Dimensión: demandas emocionales</i>	48
<i>Dimensión: demandas de la jornada de trabajo</i>	49
<i>Dominio: control sobre el trabajo</i>	50
<i>Dimensión: participación y manejo al cambio</i>	52
<i>Dimensión: control y autonomía sobre el trabajo</i>	53
<i>Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	55
<i>Dimensión: características del liderazgo</i>	56
<i>Dimensión: retroalimentación del desempeño</i>	57
<i>Dominio: Recompensa</i>	58
<i>Dimensión: reconocimiento y compensación</i>	60
<i>Dimensión: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	61
Discusión	63
Referencias	68

Lista de tablas y figuras

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	43
Tabla 3.....	45
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	48
Tabla 6.....	49
Tabla 7.....	51
Tabla 8.....	52
Tabla 9.....	54
Tabla 10.....	55
Tabla 11.....	57
Tabla 12.....	59
Tabla 13.....	60
Tabla 14.....	62
Gráfica 1.....	40
Gráfica 2.....	45
Gráfica 3.....	46
Gráfica 4.....	48
Gráfica 5.....	49

Gráfica 6.....	50
Gráfica 7.....	52
Gráfica 8.....	53
Gráfica 9.....	55
Gráfica 10.....	56
Gráfica 11.....	57
Gráfica 12.....	58
Gráfica 13.....	60
Gráfica 14.....	61

Dedicatoria

Es de gran satisfacción hoy finalizar una etapa más en nuestro mi camino, cumplir con nuestro sueño y ver el fruto de un gran esfuerzo , por ello queremos dedicarlo a nuestras familias, quienes con su apoyo y comprensión nos impulsaron para alcanzar esta gran meta.

Agradecimientos

A Dios, a mi esposo e hijos por su eterna paciencia y comprensión durante este tiempo dedicado a este sueño cumplido.

Sandra Díaz

Primero gracia a Dios por darme vida y salud para alcanzar mis sueños, a mis hijos Sofía y Martin por hacerme ser mejor persona cada día...y a mi esposo Jorge por su apoyo, amor y comprensión.

Martha Morales

A Dios por darme la oportunidad de cumplir este sueño, a mi madre Tomasa por su apoyo y a mi esposo José por su incondicionalidad, apoyo, comprensión y amor.

Ivonne Díaz

Resumen

El estrés intralaboral hace presencia dentro del INPEC extensamente, que puede ser derivar en afecciones en la salud mental y física de los empleados. En ese sentido, se realiza un cuestionario a una muestra de 79 funcionarios de dicha institución. Éste cuestionario de 31 preguntas, permite reconocer los nivel de estrés en los factores de riesgo psicosocial intralaboral o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

Con esto, se evalúa los posibles factores que provocan el estrés, donde se corrobora que sí hay estrés intralaboral, dado por los resultados obtenidos, y que sin duda requieren ser atendidos a través de programas y atenciones preventivas, y de tratamiento necesarios en esta institución.

Introducción

A través de los tiempos se ha evidenciado el aumento del estrés y las consecuencias del mismo en los empleados que lo adquieren, y los diferentes factores que los pueden provocar como los personales, familiares y laborales; de alguna manera éste se puede identificar por los cambios que provocan en el aspecto físico, sin embargo, no es fácil desde lo comportamental y emocional.

Se debe considerar que los empleados pueden encontrar situaciones que les causen estrés tanto en su ambiente laboral, como en sus diversos entornos, lo que ocasiona alteraciones en sus acciones, decisiones y relaciones, lo que puede empeorar dichas situaciones.

La mayoría de los funcionarios que desarrollan su trabajo en los centros penitenciarios, se ven enfrentados a situaciones de riesgo, por la labor que deben desarrollar a diario con las persona privadas de la libertad, lo que les implica estar en contacto con las conductas del delincuente que da pie a las sensación de amenaza e inseguridad contra la integridad física y así mismo condiciones laborales ineficientes, estas situaciones ponen al funcionario de estas instituciones en una condición de vulnerabilidad para su estabilidad emocional.

Los funcionarios de centros penitenciarios “están más propensos a sufrir alteraciones mentales al trabajar en condiciones precarias, con escasa formación interdisciplinar y con la responsabilidad de hacerse cargo de individuos cuyos niveles de violencia se multiplican al estar en el encierro permanente” (Zuñiga, 2010; citado por: Gómez y Rodríguez, 2011,

p. 11-12). Por lo tanto, con esta investigación pretendemos indagar sobre el estrés, los factores laborales que lo provocan, sus consecuencias y ofrecer alternativas para la disminución de esta problemática en el INPEC.

Ahora, en el planteamiento del problema, puede señalarse que, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y precisiones laborales que no se ajusten a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (2004, p. 12.)

Los constantes cambios que se producen en el entorno implican nuevos retos e incrementos en la demandas al trabajador; en el ámbito organizacional se habla de estrés laboral como un fenómeno que afecta al desempeño de los trabajadores y que conlleva inconsistencia en los procesos de manera significativa es así como el estrés afecta la “satisfacción laboral que implica una actitud o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirá directamente en los comportamientos y desde luego en los resultados” (López, 2005; citado por: Tinoco, Quispe y Beltrán, 2014, p. 59).

Por tanto, el estrés es un factor fundamental para considerar cuando se habla de la salud física y mental del personal penitenciario; aspectos como la depresión, el consumo y abuso de drogas o alcohol y en general de sustancias psicoactivas, la ansiedad, la presencia de ideas suicidas, la historia de enfermedad psiquiátrica y de tratamiento psiquiátrico, así como los problemas emocionales, afectan en gran medida al personal carcelario, incidiendo tanto en su desempeño laboral como en su relación con la familia, amigos y personas cercanas.

Pasando a la formulación del problema, se parte de lo expresado por la Comisión Europea, la cual define el estrés laboral como un patrón de reacciones cognitivas, fisiológicas, de comportamiento y reacciones emocionales dañinas reactivas a aspectos adversos del contenido del trabajo, organización del trabajo y del medio laboral. “Es un estado que se caracteriza por niveles altos de ansiedad y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente al trabajo” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2002, p. 2).

Basados en esta definición, se busca identificar con herramientas pertinentes el nivel de estrés que manejan en esta institución, considerando que en todo tipo de organización el estrés laboral es una amenaza latente para la salud mental y física de sus empleados, afectando su desempeño a nivel laboral, teniendo en cuenta que la sobrecarga laboral y la interacción con la población de esta institución puede generar insatisfacción, tensión, sensación de amenaza y por tanto estrés, afectando su salud mental, física y emocional.

A modo de objetivo general, se tiene: Identificar el grado de estrés laboral de los empleados de la institución penitenciaria y carcelaria INPEC de la cárcel ETC la paz Itagüí e identificar con herramientas pertinentes el nivel de estrés que manejan en esta institución y así proponer alternativas para la disminución de la problemática. Y los objetivos específicos son: identificar el estrés en los empleados, detectar posibles factores del trabajo que provocan estrés a corto y largo plazo y recomendar medidas para la disminución de los estresores laborales.

En ese sentido, se señala que este trabajo se justifica ya que es de reconocer que el clima laboral está originado por la percepción que tienen los empleados acerca del entorno que los rodea y siendo la labor de los funcionarios, que laboran en los centros de reclusión, garantizar el bienestar de la población de internos, quienes están privados de la libertad por

la comisión de diversos delitos, estos, deben estar preparados para ejercer su trabajo en distintas condiciones y cárceles de mediana y alta seguridad, considerando que muchas de ellas no cuentan con las mejores condiciones, lo que posibilita la exposición a factores de riesgo laboral, pues , existen estresores ambientales que tienen un efecto negativo para aquellos ,que viven y se desenvuelven en su interior.

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986)afirman:

que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. (Paris, 2011, p. 12).

Es por eso que debe revisarse a profundidad este tema, donde pueda reconocerse su impacto y causas, de modo tal que permita tomar las acciones suficientes para responder satisfactoriamente.

Hay que anotar que hay muchos casos de estrés en el trabajo y éste proviene de una situación negativa, que puede ser “de relación entre el personal que trabaja, el empleo en sí mismo y la propia empresa. Esto hace que el individuo deba reaccionar para adaptarse a las presiones que recibe de un entorno esencialmente hostil. Esta adaptación pasa por ofrecer una respuesta específica a nivel mental, de organismo e, incluso, de comportamiento” (Kaleido, Consultoría, 2016).

De otra parte, se acude a la resolución 2646 de 2008, cuyo objetivo principal es:

dar a conocer las medidas que faciliten el establecimiento e identificación de las responsabilidades de la organización en relación a “la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo sicosocial como producto del estrés ocupacional dando parámetros para la evaluación prevención, estudio y manejo del citado riesgos” (Ministerio de la Protección Social).

Igualmente, puede tener importante impacto en lo laboral como: ausentismo laboral, insatisfacción en el desempeño del puesto de trabajo, trabajo de poca calidad debido a un detrimento progresivo de la capacidad de trabajo y afectación de la calidad de los servicios que presta.

En ese sentido, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas), como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: “la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento” (Peiró, 1992; citado por: Edex, 2010).

De ahí la importancia de evaluar el estrés, como factor sicosocial, del riesgo laboral en la institución carcelaria INPEC, radica en la necesidad de identificar cómo impacta el estrés en la productividad y sugerir estrategias que den como resultado procesos óptimos que beneficien a los funcionarios, así mismo, es oportuno realizar esta investigación, ya que, nos permitirá conocer los factores que generan estrés en los empleados, pues los esfuerzos de los directivos, se han centrado en el bienestar de la población interna desde la óptica de los derechos humanos, todo esto influye en la insatisfacción que el empleado

siente por la labor que desempeña y la manera como este afecta su bienestar a nivel integral.

Marco Teórico

Marco de referencia

Se parte del libro titulado “Problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios Riesgos y prevención”(Tapias, Salas, Solórzano y Acosta, 2010), del cual se destaca que trabaja la entidad del INPEC, de la cual sobre las novedades o situaciones extraordinarias reportadas en el cuerpo de custodia y vigilancia, contando con la accidentalidad y los atentados contra la integridad y la vida. Esto se hace con el objetivo de observarlos en una perspectiva longitudinal y velar por el bienestar del cuerpo de Custodia y Vigilancia. Adicionalmente, se habla sobre los riesgos y prevención una influencia, los cuales nono son determinantes.

En este libro, se toma en cuenta este tema ya que es un paso para tomar en cuenta el estudio psicojurídico, que al tiempo que se acerca a la comprensión y la prevención, conduce a reflexionar sobre las consecuencias jurídicas y penitenciarias; de modo que estas conductas que afectan el comportamiento producen consecuencias negativas en la salud individual del guardián y que al mismo tiempo, señalan los autores afecta “a los internos a quienes custodian y a aquellos, que los rodean social y familiarmente, porque pueden verse en peligro por la presencia de violencia física o psicológica, derivada de esas problemáticas, afectando tanto la calidad de vida como el desempeño laboral de esta

población de guardianes penitenciarios” (p. 35). La presencia de estas conductas problemáticas desencadenan sin dudo a la afectación tanto de la credibilidad como la honorabilidad del INPEC como institución, ante la sociedad colombiana; y es por eso que el texto hace un llamado a que todo esto se puede evitar a través de intervenciones psicológicas y organizacionales de primero, segundo o tercer nivel, estudiando la problemática y aplicando los avances de la disciplina en la intervención a estas personas, es pues la pertinencia de abordar este tema, que pueda llevar a resolverlas a tiempo, y así no afectar la salud de los trabajadores, y en efecto la de los reclusos.

Seguidamente, se hace mención a la tesis “Factores sociales de riesgo presentes en el personal de guardia del INPEC que laboran en el establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Itagüí”(Osorio y Urrego, 2013), así que dentro de los antecedentes del estrés laboral en empleados de centros de reclusión esté que en el 2003 se realizó un estudio en la cárcel de Itagüí, donde se destacan los factores de riesgo encontrado como resultado de esta investigación, con el personal del INPEC: excesivas jornadas laborales, el aislamiento familiar, los factores sociales, el deterioro social, el estrés generado, la contaminación ambiental del centro de reclusión y el tipo de población que requiere de su atención y que pueden ocasionar grandes riesgos sociales, por lo que se hace necesario implementar una propuesta de investigación desde el trabajo social, coordinado con el área de gestión humana, que apunte al bienestar integral del trabajador para un exitoso desempeño laboral y a la vez una estrategia para cumplir con la normatividad vigente en materia de riesgo social. Desde la priorización de este grupo (dragoneantes), para iniciar con las mediciones propias del sistema de vigilancia de riesgo social en la Penitenciaría, con la pretensión de extenderse a nivel nacional.

Adicionalmente, se destaca lo citado en el texto, que una de los principales problemáticas que están sometidos los funcionarios del INPEC, son los riesgos sociales por las cuales están enfrentados de manera cotidiana estas personas, producto del componente social que hacen parte de los centros penitenciarios del país, ya que allí se concentra una población con una cantidad de dificultades a nivel personal, que aunado a un proceso de prisionalización, despierta en cada ser humano una serie de cuestionamientos, quizás de tipo familiar, social, que trasciende los estados normales del individuo.

Ante esto, debe reconocerse que “los funcionarios de la institución pasa hacer parte del conflicto penitenciario, porque son estos lo que permanentemente están recibiendo de manera directa toda esa necesidad sentida del personal de internos de ser escuchados, algunos con mentalidad de cambio, otros sin una proyección futura, otros con sentimientos de continuar la vida delictiva y otros con patologías psiquiátricas a causa del encierro” (p. 122). Es decir que estos funcionarios se desenvuelven en un medio complejo que requiere unas mejoras para sus condiciones de trabajo, que propendan por generar un ambiente menos tensionante, ya que se ha visto a través de este trabajo que sí es una realidad que tiene varios factores por revisar.

Marco teórico

La problemática del estrés laboral

La dinámica actual ha llevado a que se propenda por buscar optimizar el tiempo, en obtener mayores resultados y estar en constante movimiento, cambio, lo cual puede desencadenar en dinámicas de vida que no posibilitan establecer los medios adecuados, para que no haya afectación de su condición de salud. Es por eso que se encuentra en el medio laboral, personas con un alto estrés como consecuencia de ese ritmo que se demanda.

Continúa reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas. Al estrés se le hace responsable de aspectos tan diversos como: la primera úlcera gástrica de un ejecutivo, el accidente de cierta persona, la incapacidad de un individuo para disfrutar de las relaciones sexuales con su pareja o su inexplicable depresión. De ahí que en la actualidad investigaciones multidisciplinarias se proyecten a su estudio desde la perspectiva de cómo controlarlo.

Acerca del estrés

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936). Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

Características de las situaciones estresantes:

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente. Estos estresores pueden aparecer en diferentes

contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales.

Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

Fuentes de estrés

Entre las variables contextuales generadoras de estrés se destacan el contexto laboral, el familiar y el social. Se tratará particularmente el estrés laboral.

Consideraciones generales sobre el estrés laboral A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí misma, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que ello implica suelen propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto.

Numerosos estudios ponen de manifiesto cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayudas, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social, al sentirse ciudadanos improductivos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Sin embargo, también el trabajo puede provocar efectos negativos en las personas cuando no se organiza y estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando como tal, al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés.

En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del estrés asciende cada año hasta el 10% del PNB, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura. (Herrera, 2013).

Pasando a otro autor (Rodríguez, Roque y Molerio), se encuentra lo siguiente:

El estrés laboral sus causas

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral (Rowshan, 1997).

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida. González Cabanach (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros. Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el

puesto ocupado. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.

Efectos negativos del estrés en el trabajador

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes. (Valdés, 1995).

Entre los principales efectos se destacan:

Fisiológicos: Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo.

Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides. Inhibición del sistema inmunológico. Dificultad para respirar. Sensación de nudo en la garganta. Sequedad en la boca. Dilatación de las pupilas.

Cognitivos: Preocupaciones. Dificultad para la toma de decisiones. Sensación de confusión. Incapacidad para concentrarse. Dificultades para

dirigir la atención. Sentimiento por falta de control. "Estrechamiento" de la atención. Desorientación. Olvidos frecuentes. Bloqueos mentales.

Hipersensibilidad a la crítica. Motores: Hablar rápido. Temblores. Tartamudeo.

Voz entrecortada. Imprecisión. Precipitaciones. Explosiones emocionales.

Predisposición a accidentes, Consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), Comer en exceso o inapetencia, Bostezos, Trastornos del sueño.

Consecuencias del estrés para la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia:

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.
- Disminución del rendimiento psicológico.
- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado.
- Accidentes.
- Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.

Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

Los elementos abordados teóricos y metodológicos abordados y las referencias empíricas con que se cuentan en la actualidad dejan por sentado que el fenómeno del estrés laboral es perfectamente controlable.

Al trabajar el estrés laboral debe tomarse en cuenta que su control debe trascender necesariamente el límite de lo individual y considerar lo grupal y lo organizacional. Hahabido muchas formas de clasificar las intervenciones en este sentido Mattenson e Ivanevich (1987) distinguen entre técnicas y estrategias preventivas y curativas; Defrank y Cooper (1987) sugieren que las intervenciones pueden atender a aspectos individuales, organizacionales o de la "interfase" entre individuo y organización y Murphy (1988) diferencia tres niveles de intervención: primaria (reducción de los estresores), secundaria (gestión o manejo del estrés) y terciaria (programas de asistencia a los empleados) (Rodríguez, Roque y Molerio, 2002. p. 10,11 y 14)

Marco conceptual

Estrés

- Según Hans Selye: "***El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga***". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor).
- Según la literatura científica, **el estrés implica cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en**

el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente.(Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016, p. 5).

- El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016)
- El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario de la Real Academia Española, 2012).

Estrés Laboral

- El estrés laboral es definido por Pérez Jáuregui: como una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol (aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona), en desmedro de la identidad del sí (aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es). Se privilegian el rol y las expectativas sobre el rol laboral, desoyéndose lo privado, personal e íntimo, pudiéndose observar cómo el rol traga a la persona del profesional (Pérez).

Burnout

Pérez Jaúregui cita en su obra —Burnout y Estrés Laboral a los siguientes autores:

- Golvarg asimila el síndrome a los conceptos de quemarse, agotarse, gastarse, fatigarse, cansarse, estar exhausto, consumido, apagado, fundido.

Es un intento de adaptación a la pérdida progresiva de los ideales que caracterizaban la esencialidad de la profesión elegida, de los objetivos y energía necesarias para el ejercicio de las profesiones de ayuda humana, causada por las dificultades del trabajo, su presión y excesiva demanda, sin la suficiente ayuda o contención en las organizaciones donde se trabaja, padecida sobre todo por profesionales con alto nivel de expectativas e ideales de ayudar, curar a toda costa, sin mediar suficientemente el juicio de realidad respecto de las posibilidades concretas del paciente y su contexto.

- Gil-Monte define a las relaciones interpersonales, como la principal fuente del estrés que origina el desarrollo hacia el SQT (Síndrome de Quemarse por el Trabajo). Clientes o personas que tienen problemas, son problemáticas, o demandan algún tipo de ayuda, y conllevan una exigencia desmedida y una tensión para los componentes emocional y cognitivo de la psique.

Desde el énfasis puesto en el tipo de trabajo es que prefiere el término —quemarse por el trabajo a —quemarse en el trabajo para denominar a la respuesta al estrés laboral crónico característico de las profesiones de ayuda.

- Maslach y Jackson fueron los autores de la definición de Burnout que ha logrado una mayor aceptación en la comunidad científica. Estos definen al estrés

laboral asistencial como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos. Han identificado en el estrés laboral asistencial a varios factores o indicadores de la presencia del trastorno, como son:

✓ CANSANCIO EMOCIONAL (EE), definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

✓ DESPERSONALIZACIÓN (DP), que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.

✓ SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN Y DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO (PA), que se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional (Pérez, p. 34-35)

Riesgo Sicosocial

- Para el comité OMS-OIT, “definen a los factores de riesgo psicosocial como la interacción que se presenta entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de

trabajo, por un lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias puedan influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo” (OIT. 1986)

- “Los factores psicosociales son condiciones psicosociales de trabajo que pueden ser positivas o negativas” (Moreno y Báez, 2010).
- Los riesgos psicosociales dañan a los trabajadores, su salud de manera importante siendo estos daños de manera distinta en cada trabajador. “Los riesgos psicosociales se asocian a respuestas a violencia, estrés, acoso tanto laboral o sexual e inseguridad laboral, estos efectos causan daños en la salud física mental y social de los trabajadores” (Moreno y Báez, 2010).

Hipótesis

Hipótesis 1. Los trabajadores de sector penitenciarios se ven afectados por el estrés, lo cual afecta su estabilidad emocional y su motivación laboral.

Variable Independiente: Estrés

Variable Dependiente: Estabilidad emocional y su motivación laboral.

Hipótesis 2. La salud de los empleados del sector penitenciario se ve afectada por el estrés, lo cual ocasiona disminución en su desempeño por el ausentismo.

Variable Independiente: Estrés

Variable Dependiente: Disminución en su desempeño por ausentismo

Marco Metodológico

Tipo de estudio

El tipo de estudio de este trabajo es cuantitativo, ya que se recopilarán datos de manera estructurada de la fuente, en la cual se usara un cuestionario que permiten obtener la información requerida. Además de ser descriptiva, porque se identificará las relaciones que existen entre dos o más variables

Población

La población objeto de estudio está representada por 149 de los cuales 15 son mujeres funcionarias del instituto penitenciario y carcelario de la cárcel la paz en Itagüí, los cuales están en un rango de edad entre 18 a 47 años, el 10% son separados, el 20% unión libre , 20% soltero y un 50% casados, el nivel de formación 70% son bachilleres, 20% tecnólogos, 9% profesionales y 1% especialización, la experiencia en el cargo esta ente 1 y 15 años.

Muestra

La muestra fue constituida por 79 funcionarios de la cárcel la paz de Itagüí, los cuales fueron 9 mujeres y 70 hombres.

Muestreo

El tipo de muestreo que se empleó en la investigación fue probabilístico, en consecuencia, todos los funcionarios del INPEC la paz de Itagüí, tienen la misma posibilidad de pertenecer a la muestra.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de inclusión:

Trabajadores pertenecientes al INPEC de la cárcel la Paz de Itagüí

Quien desee participar en la investigación

Quien previamente firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Quien no autorice participación voluntaria en el estudio

No labore en el centro de reclusión

Técnicas e instrumentos

Técnicas

Se utilizó la batería de riesgo sicosocial el cuestionario de riesgo sicosocial Intralaboral forma B y el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión los cuales nos permitirá evaluar las variables establecidas. El cuestionario se considera un instrumento que permite recolectar de manera práctica la información en los procesos investigativos.

El cuestionario para evaluar las situaciones que pueden ser estresantes, contiene 31 preguntas con las opciones de respuesta Siempre, Casi siempre, Algunas veces y Nunca, así mismo el cuestionario de factores de riesgo sicosocial intralaboral. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su 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. Este 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. Y contiene 97 preguntas con opciones de respuesta Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca.

Para la medición, se tienen en cuenta los datos recopilados en las encuestas, las cuales se tabulan de acuerdo a la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, y de ahí se toma en cuenta algunos elementos de los dominios indagados, lo cual servirá para los resultados.

Procedimiento

Una vez tuvimos clara la problemática a trabajar, seleccionamos la institución que nos permitiría realizar el estudio, con el objetivo de conocerla e identificar alguna de sus necesidades, considerando que labor que desempeñan en este tipo de instituciones, son diferentes a las de otro tipo de empresas y se pueden presentar importantes factores de riesgos psicosociales.

Luego se dio a conocer a la institución el propósito de la investigación la cual tuvo aprobación por parte de la directora y el funcionario encargado del área de talento humano, los cuales diligenciaron el permiso para el ingreso a la institución, se llegó al acuerdo que una vez se tenga el cronograma para la aplicación, se debe realizar una sensibilización y firma del consentimiento.

Una vez se recibió la autorización de ingreso los días, el 11 y 12 de octubre, se procedió a sensibilizar los grupos que se presentaron según disponibilidad, se les presenta el consentimiento informado como lo indica la Resolución 2646 del 2008 y la ley 1090 de 2006 que plantea el principio de la confidencialidad, se les indico como se diligencia los cuestionarios, de los cuales se diligenciaron 79 de una muestra programada de 100.

Fuente de información

La fuente de información primaria corresponde a 9funcionarios de la cárcel la paz de Itagüí. Mientras que la fuente de información secundaria tiene que con textos, documentos y consultas.

De la matriz pedagógica, puede decirse que tiene como categoría el estrés laboral, con la técnica única, la entrevista, realizada a través de un cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B y un cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión; la muestra se aplicó a 79 funcionarios del Inpec. Para esto se tuvo como objetivos específicos: identificar el estrés y sus efectos en el comportamiento, detectar posibles factores del trabajo que provocan estrés a corto y largo plazo y explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado.

Resultados

Rangos para la evaluación de los niveles de estrés percibidos por el trabajador

La finalidad de esta herramienta es identificar las condiciones que se puedan convertir en factor de riesgo, para plantear alternativas de intervención. Luego de realizar el registro de la información y la compilación de los datos de cada uno de los trabajadores, se establecen los niveles de riesgo para cada uno de los aspectos evaluados, e igualmente para cada uno de los trabajadores encuestados. A partir de la revisión de los resultados obtenidos de la valoración del factor de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés.

De modo que, los niveles de riesgo se describen de la siguiente manera:

Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones correspondientes a este nivel de riesgo estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, y por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y, por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés muy alto, y por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría, requieren intervención inmediata, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Nivel de estrés hallado en el INPEC

Al revisar los datos arrojados por las encuestas realizadas, se encuentra detalladamente los alcances que tiene el estrés en la actualidad dentro del INPEC en sus trabajadores, siendo notable que hay un porcentaje alto, y sin duda es una problemática presente la cual debe atenderse.

Gráfica 1

Distribución de trabajadores según niveles generales percibidos de estrés.

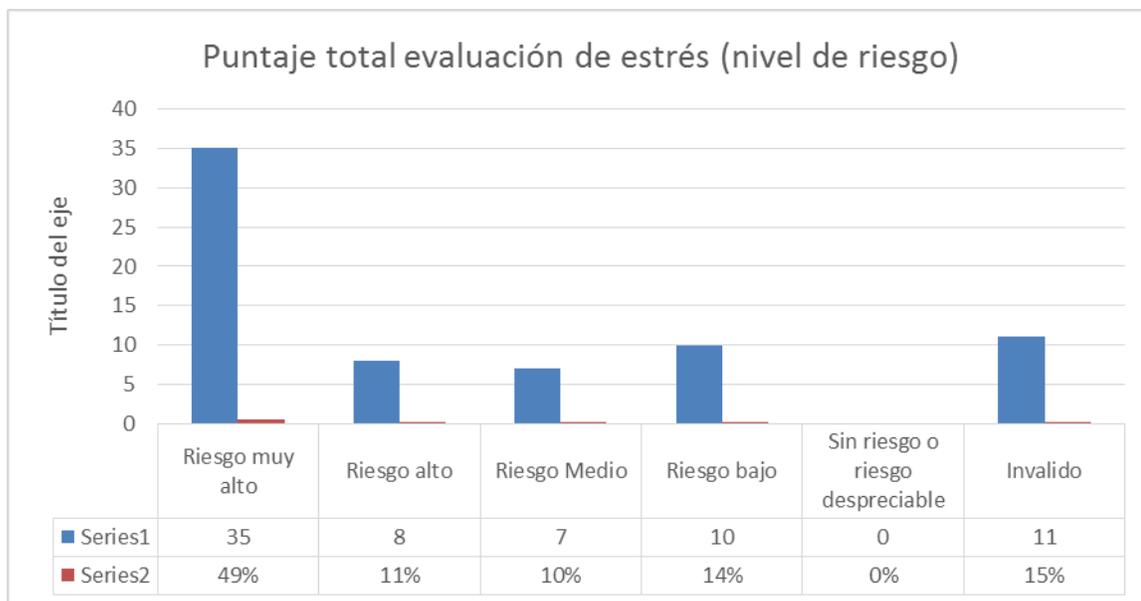


Tabla 1.

Puntaje del nivel de estrés

Puntaje total evaluación de estrés (puntaje transformado)	Puntaje total evaluación de estrés (nivel de riesgo)	Variable	Porcentaje
23,6 - 65,6	Riesgo muy alto	35	49%
17,6 - 22,9	Riesgo alto	8	11%
12,0 - 17,00	Riesgo Medio	7	10%
7,4 - 11,6	Riesgo bajo	10	14%
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	0%
0	Invalido	11	15%
		71	100%

Así, se puede observar con lo anterior, el nivel con riesgo bajo, de tan solo 14%, y el nivel medio con el 10%, dando muestras que debe establecerse acciones preventivas del estrés con el objetivo de reducir los riesgos de estrés, de modo que más adelante se encuentre un panorama más satisfactorio para estos trabajadores. También, esta

información muestra un 49% en el riesgo muy alto de estrés, lo cual corrobora que sí es una problemática a seguir, ya que estos datos lo muestran.

Por lo tanto, se podría inferir, que a pesar de contar con las mismas condiciones de trabajo, cada persona moviliza sus recursos internos para responder a las demandas del medio de forma positiva o negativa, y que dentro del INPEC, hay un estrés intralaboral que requiere ser profundizado, luego de tener estos valores, y en este punto, puede tener cabida el Ministerio de la Protección Social con la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. En ese sentido, luego de conocer los datos, el siguiente paso es poder conocer los factores que han contribuido a desencadenar tal ambiente de estrés, en el cual está inmerso una cifra considerable de trabajadores.

Factores de riesgo psicosocial que conducen al estrés

Aquí, se hace hincapié en los factores de riesgo psicosocial, que atendiendo a la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, al definir “como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de

percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral”. En ese orden de ideas, se establecen algunos elementos que permiten conocer las condiciones intralaborales, y de acuerdo a esto saber cómo esto lo afecta en consecuencia en los niveles de estrés, para ello se toma en consideración un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, el cual es una herramienta diseñada para evaluar las condiciones del trabajo, de la organización y a su vez, del entorno en el cual se envuelve día tras día el trabajador, determinándose así como esos aspecto inciden, ya sea de modo positivo o negativo en la salud de la persona. Este cuestionario, que fue el aplicado a los trabajadores del INPEC, lo conforma cuatro factores psicosociales o dominios: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Recompensas. Cada una tiene sus respectivas dimensiones.

Tabla 2

Clasificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL TOTAL	
DOMINIOS	DIMENSIONES
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
	Demandas emocionales
	Demandas cuantitativas
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Exigencias de responsabilidad del cargo
	Demandas de carga mental
	Consistencia de rol
	Demandas de la jornada de trabajo
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: Ministerio De La Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana. Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá, 2010.

Ahora, los dominios, cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

- **DEMANDAS DEL TRABAJO:** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

- **CONTROL SOBRE EL TRABAJO:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- **LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO:** El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales como la cohesión.

- **RECOMPENSA:** Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Factores de riesgo psicosocial en los funcionarios del INPEC La Paz, Itagüí

A continuación, se presenta la calificación global del riesgo psicosocial y la calificación por los diferentes dominios. El puntaje global obtenido sobre la percepción que tienen los trabajadores de los factores de riesgo psicosocial es el siguiente:

Gráfica 2

Distribución de trabajadores según valoración general de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

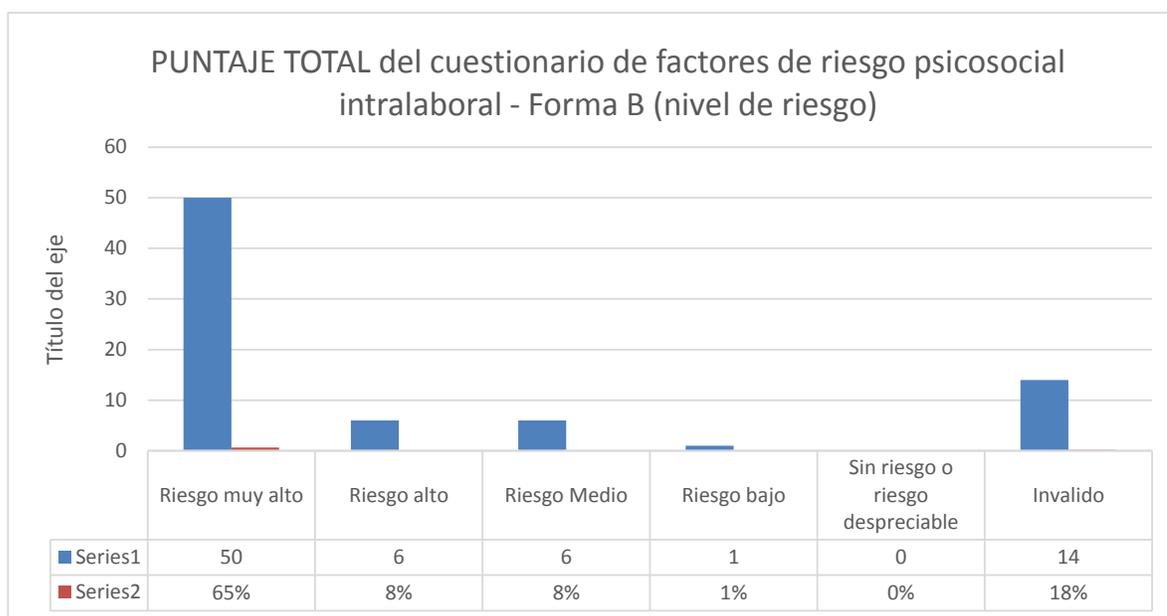


Tabla 3.

Factores de riesgo psicosocial

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (nivel de riesgo)	Variable	Porcentaje
39,2 - 84,4	Riesgo muy alto	50	65%
33 - 36,9	Riesgo alto	6	8%
26,8 - 30,7	Riesgo Medio	6	8%
0 -22,2	Riesgo bajo	1	1%
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	0%
0	Invalido	14	18%

Se logra observar que el 65% de los funcionarios del INPEC de la cárcel La Paz, perciben un nivel alto y muy alto en los factores de riesgos psicosocial a nivel intralaboral, los resultados provienen de la percepción individual de cada uno, siendo un porcentaje significativo, que podría interpretarse, como la necesidad de que la empresa implemente acciones que disminuyan los factores de riesgo intralaborales en cada uno de los cargos valorados, y así mismo, a través de las condiciones de trabajo estudiadas, con el fin de que se dé un cambio efectivo en estas condiciones, que finalmente se reflejen en las percepciones y desempeño del trabajador.

Dominio: Demandas del trabajo

Gráfica 3.

Distribución de trabajadores en el dominio demandas del trabajo.



Tabla 4

Demandas del trabajo

DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
44,9 - 91	Riesgo muy alto	57	74%
38,5 - 43,6	Riesgo alto	9	12%
35,3 - 37,2	Riesgo Medio	3	4%
0	Riesgo bajo	0	0%
26,3	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1%
0	Invalido	7	9%

77

El dominio que se evalúa, demandas del trabajo, el cual se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. En este aspecto, se resalta que el 74% de los encuestados manifiestan muy alto, y el 12% alto.

Con esta gráfica se infiere que a nivel de este dominio, existen situaciones laborales que inciden en el desarrollo de sus actividades y a su vez exigen mayor esfuerzo por parte del trabajador para adaptarse o afrontar sus funciones, ya que deben atender a personal que tiene antecedentes delictivos, y que en su carga laboral deben estar en continua presión porque son estas personas su responsabilidad, lo cual ocasiona una mayor presión dentro de este trabajo.

Dimensión: demandas emocionales

Gráfica 4

Distribución de trabajadores para las demandas emocionales

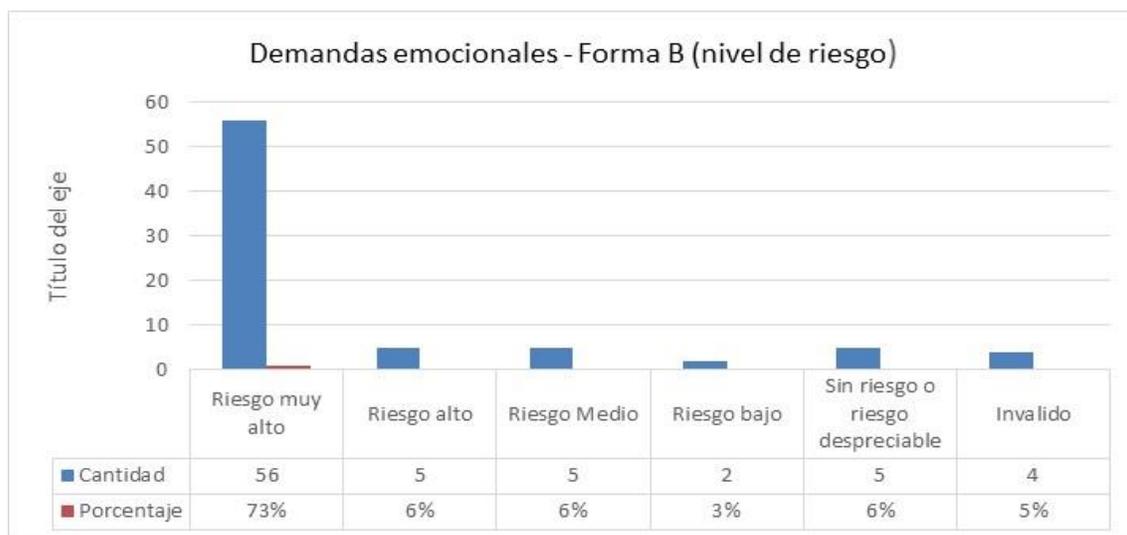


Tabla 5.

Demandas emocionales

Dimensión: Demandas emocionales - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas emocionales - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
50 -100	Riesgo muy alto	56	73%
44,4 -47,2	Riesgo alto	5	6%
33,3 -38,9	Riesgo Medio	5	6%
22,2 -27,8	Riesgo bajo	2	3%
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	6%
0	Invalido	4	5%

Las demandas emocionales son un factor protector para los trabajadores, calificado por el 79%, riesgo muy alto, y alto del 6% riesgo. Esto tiene que ver con que el contenido de la tarea interfiere con los sentimientos y emociones del trabajador, donde las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, a exposición a las exigencias emocionales, demandan del trabajador habilidad para: a) Entender las situaciones y

sentimientos de otras personas, b) Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios, con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Dimensión: demandas de la jornada de trabajo

Gráfica 5

Distribución de trabajadores según demanda de la jornada de trabajo.

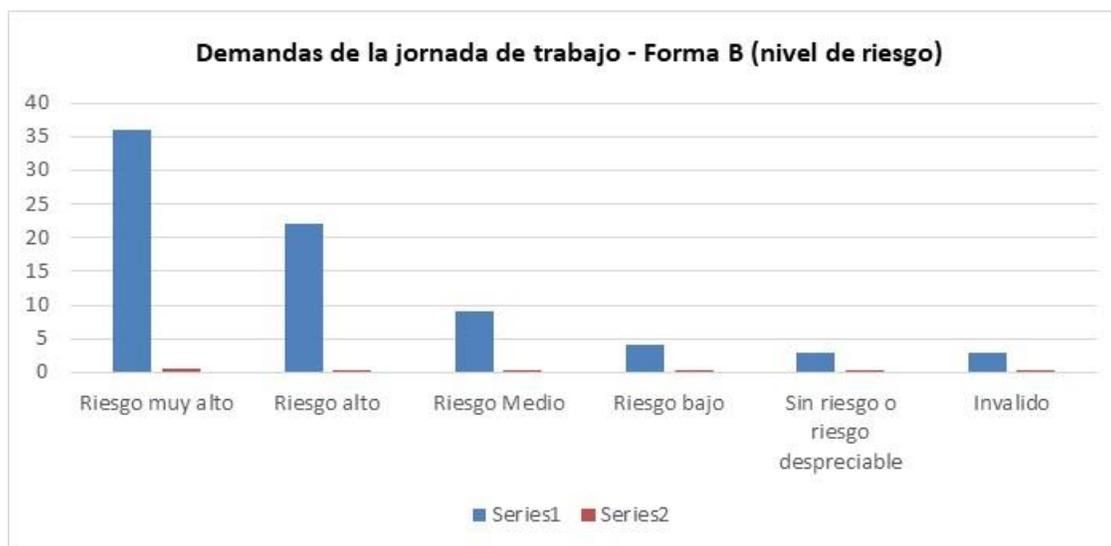


Tabla 6

Jornada de trabajo

Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
62,5 -100	Riesgo muy alto	36	47%
50 -58,3	Riesgo alto	22	29%
41,7 - 45,8	Riesgo Medio	9	12%
29,2 -37,5	Riesgo bajo	4	5%
8,3 -20,8	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	4%
0	Invalido	3	4%

Las demandas de la jornada de trabajo fue calificado por el 76%, riesgo muy alto y alto 12% de riesgo medio, 5% riesgo bajo. 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.

Dominio: control sobre el trabajo

Gráfica 6

Distribución de trabajadores según dominio control sobre el trabajo. Itagüí 2018

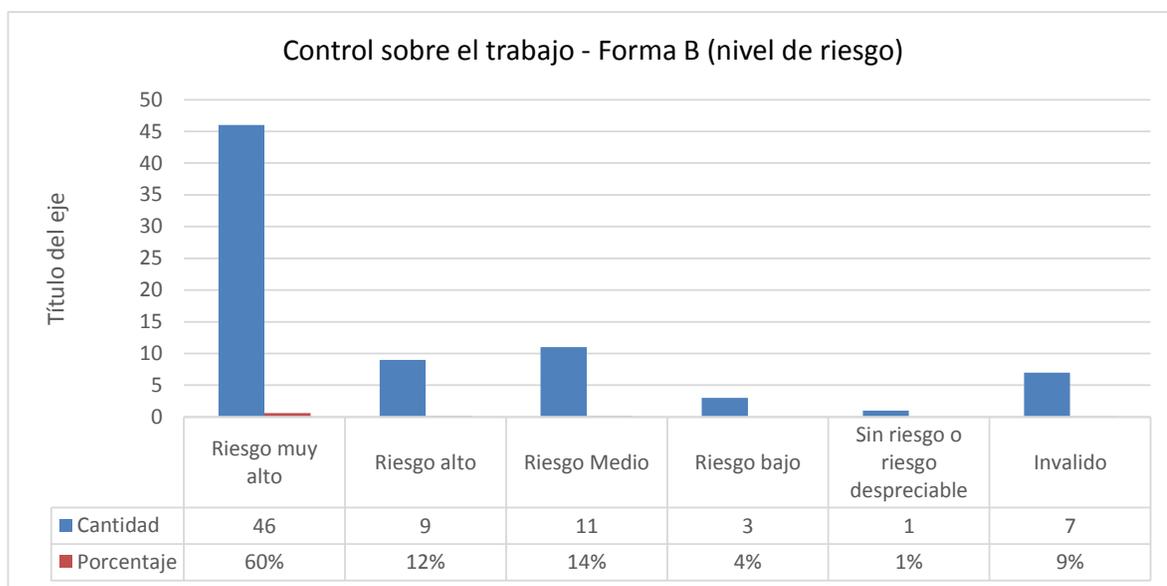


Tabla 7

Control sobre el trabajo

DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
44,4 – 100	Riesgo muy alto	46	60%
36,1 - 43,1	Riesgo alto	9	12%
27,8 - 34, 7	Riesgo Medio	11	14%
22,2 -26,4	Riesgo bajo	3	4%
9,7	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1%
0	Invalido	7	9%

77

El 60% de los encuestados, consideran el dominio control de riesgo muy alto, mientras el 12% está en riesgo alto. Este dominio se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, al desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de fluir sobre su trabajo.

Dimensión: participación y manejo al cambio

Gráfica 7.

Distribución de trabajadores según la dimensión participación y manejo al cambio.

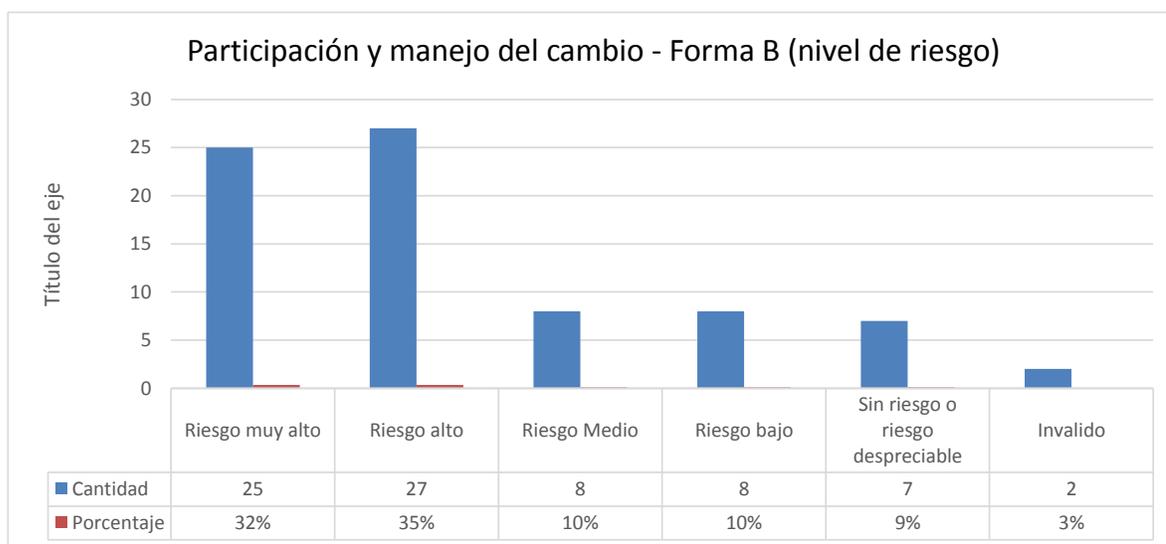


Tabla 8.

Participación y manejo del cambio

Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
66,7 -100	Riesgo muy alto	25	32%
50 -58,3	Riesgo alto	27	35%
0- 41,7	Riesgo Medio	8	10%
25 - 33,3	Riesgo bajo	8	10%
0 - 16,7	Sin riesgo o riesgo despreciable	7	9%
0	Invalido	2	3%

Observamos que en las dimensiones participación y manejo del cambio, encontramos un 67% de percepción alta riesgo alto y muy alto, participación y manejo del cambio, esta hace referencia 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.

Dimensión: control y autonomía sobre el trabajo

Gráfica 8

Distribución de trabajadores según el control y autonomía sobre el trabajo.

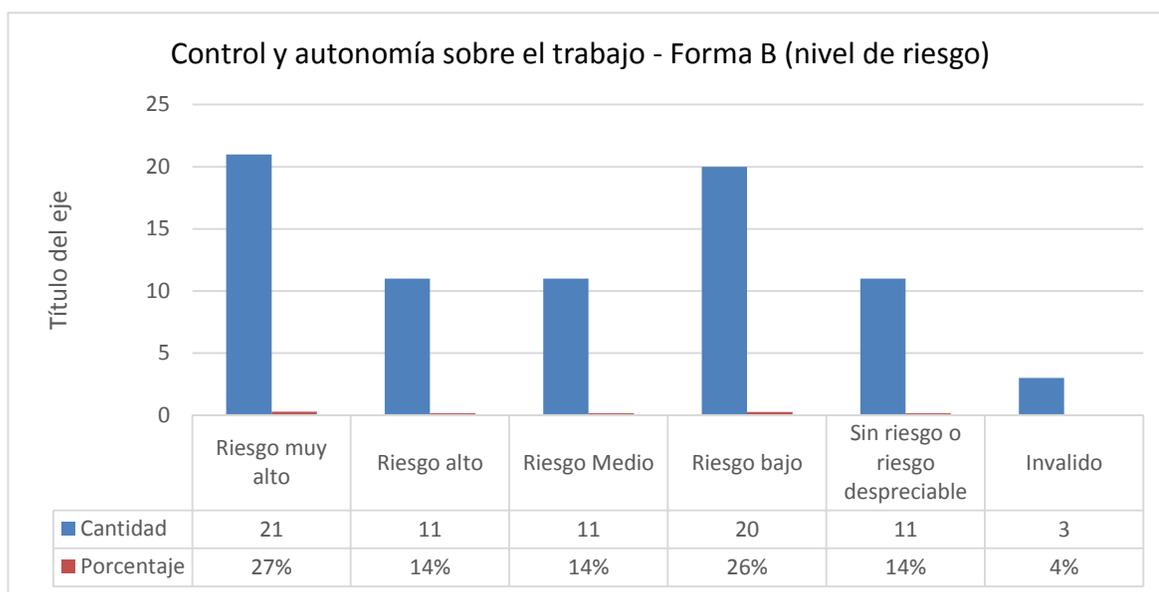


Tabla 9.

Control y autonomía

Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
83,3 -100	Riesgo muy alto	21	27%
75	Riesgo alto	11	14%
58,3 -66,7	Riesgo Medio	11	14%
41,7 -50	Riesgo bajo	20	26%
0 -33,3	Sin riesgo o riesgo despreciable	11	14%
0	Invalido	3	4%

En el control y autonomía sobre el trabajo, se tiene un 27% en riesgo muy alto, ítem que tiene que ver con el estar 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, con este resultado nos muestra que debe realizarse actividades para mejorar el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores.

Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Gráfica 9

Distribución de trabajadores según dominio liderazgo y relaciones sociales

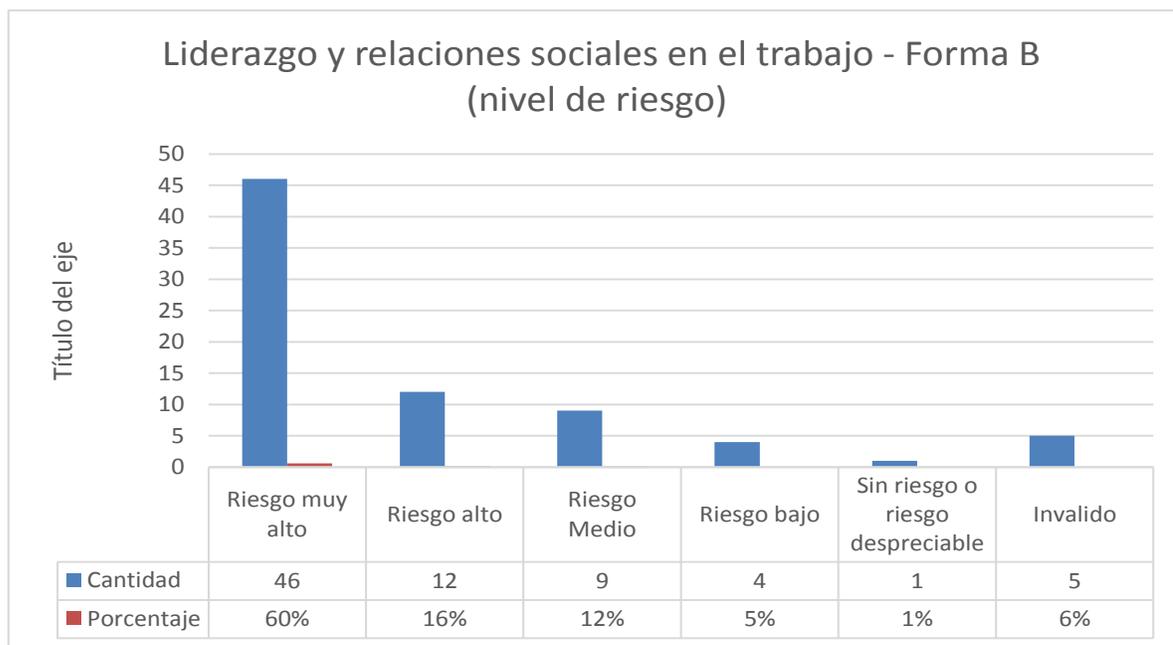


Tabla 10

Liderazgo y relaciones sociales

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
39,2 - 93,3	Riesgo muy alto	46	60%
29,2 - 38,3	Riesgo alto	12	16%
20 - 26,7	Riesgo Medio	9	12%
10 -17,5	Riesgo bajo	4	5%
0 -3,3	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1%
0	Invalido	5	6%

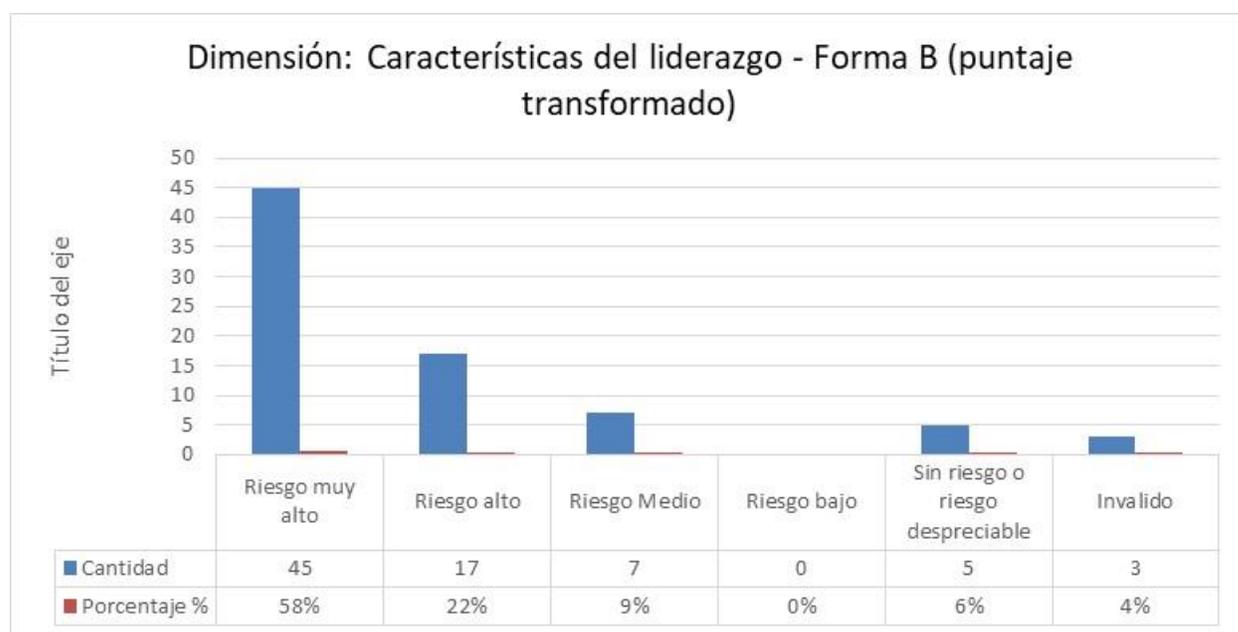
El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece en los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de

trabajar y en el ambiente de relaciones de un área, en este se constata que el 76% de los encuestados, el resultado puntuado es riesgo muy alto.

Dimensión: características del liderazgo

Gráfica 10

Distribución de trabajadores según la dimensión de características de liderazgo



La dimensión ccaracterísticas de 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. En este dominio, del 58% de los encuestados, el resultado puntuado es riesgo muy alto 58% y el 22% riesgo alto.

Dimensión: retroalimentación del desempeño

Gráfica 11

Distribución de trabajadores según la dimensión de retroalimentación del desempeño

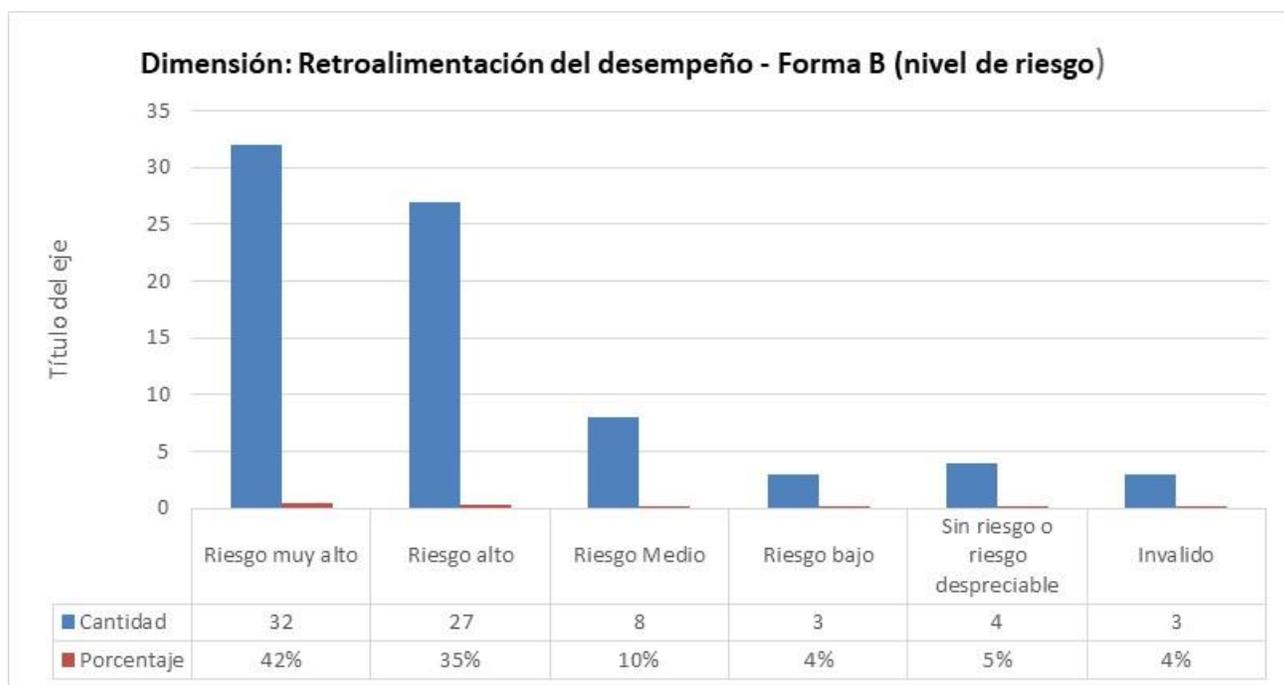


Tabla 11

Retroalimentación del desempeño

Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
55 -100	Riesgo muy alto	32	42%
40 - 50	Riesgo alto	27	35%
25 - 30	Riesgo Medio	8	10%
10,00 -15,00	Riesgo bajo	3	4%
0 - 5	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	5%
0	Invalido	3	4%

Para la dimensión de retroalimentación del desempeño, un 42% lo considera como riesgo muy alto, y riesgo alto el 35% . Esta dimensión describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.

Dominio: Recompensa

Gráfica 12

Distribución de trabajadores según dominio recompensa

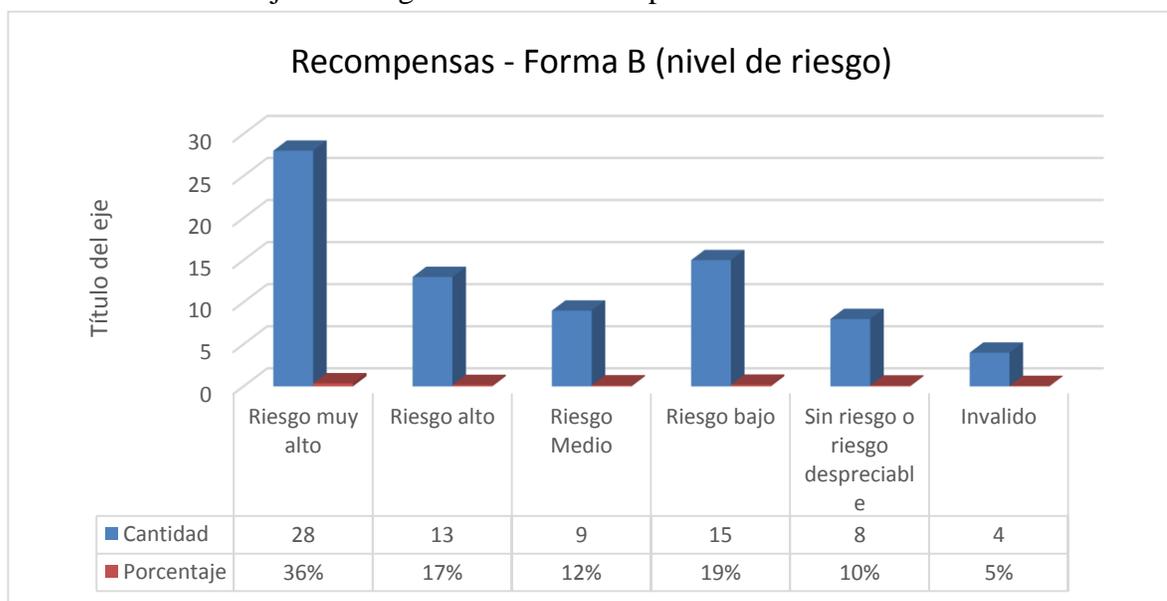


Tabla 12

Dominio recompensa

DOMINIO: Recompensas - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Recompensas - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
30 -75	Riesgo muy alto	28	36%
20 - 27,5	Riesgo alto	13	17%
12,5 -17,5	Riesgo Medio	9	12%
5.00 -10	Riesgo bajo	15	19%
0 - 2,5	Sin riesgo o riesgo despreciable	8	10%
0	Invalido	4	5%

77

Para el dominio de recompensas, un 36% lo considera como riesgo muy alto, el 19% lo considera como riesgo bajo. Este término trata de lo que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en la seguridad en el trabajo).

Dimensión: reconocimiento y compensación

Gráfica 13

Distribución de trabajadores según reconocimiento y compensación

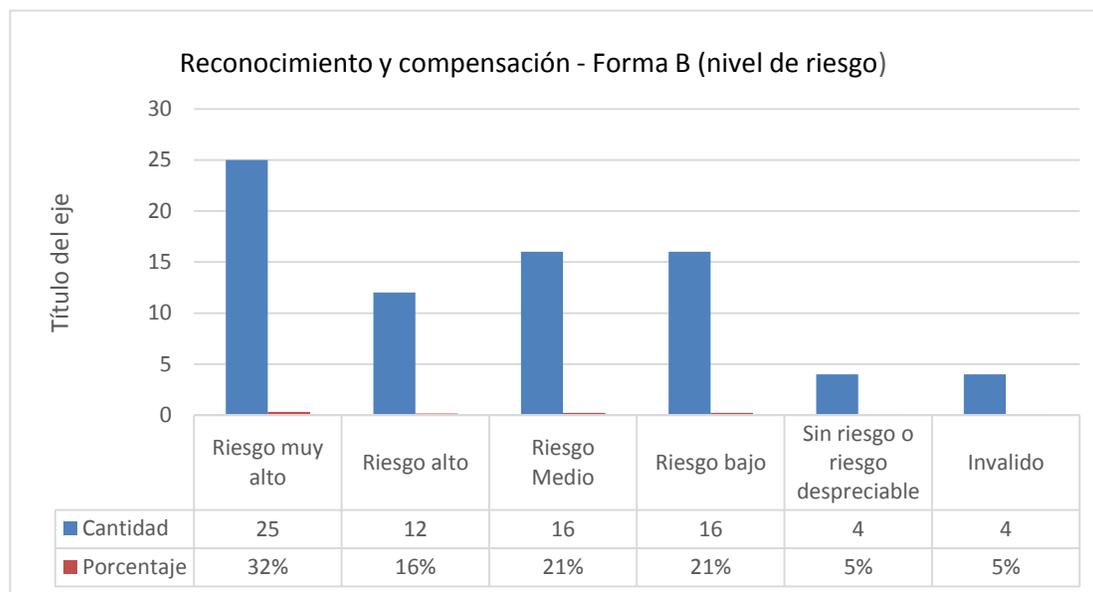


Tabla 13.

Reconocimiento y compensación

Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
25 -100	Riesgo muy alto	25	32%
18	Riesgo alto	12	16%
12,5	Riesgo Medio	16	21%
6,3	Riesgo bajo	16	21%
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	5%
0	Invalido	4	5%

En la dimensión reconocimiento y compensación, los trabajadores porcentuaron 32% en riesgo muy alto y un 21% riesgo medio. Esta dimensión hace contribución de las 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.

Dimensión: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Gráfica 14

Distribución de trabajadores según valoración de factor de riesgo psicosocial para las recompensas INPEC



Tabla 14

Recompensas derivadas de pertenencia y del trabajo

Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)	Cantidad	Porcentaje
25 -100	Riesgo muy alto	19	25%
18,8	Riesgo alto	7	9%
12,5	Riesgo Medio	13	17%
63,3	Riesgo bajo	13	17%
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	22	29%
0	Invalido	3	4%

77

En la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza se puede observar que los trabajadores porcentuaron el 29 % sin riesgo o riesgo despreciable, mientras el 25% riesgo muy alto.

Esta dimensión se refiere 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 tiene por efectuar su trabajo.

Discusión

Teniendo en cuenta que los riesgos corresponde a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar daño, se evidencia que a los que están expuestos los funcionarios de la institución carcelaria de la cárcel La Paz Itagüí son diversos, debido a que la población con la cual realizan sus funciones son personas privadas de la libertad, así mismo las condiciones laborales, las cuales se evidenciaron que están afectadas en aspectos, como demandas emocionales, jornada de trabajo, manejo del cambio, liderazgo, pertenencia a la organización, lo cual puede afectar el normal desarrollo no solo del funcionario, sino también de la institución.

En las condiciones de la realización de su labor se encontraron factores de riesgo en los cuales se identificaron que existen situaciones laborales que interfieren en el desarrollo de sus actividades, y a su vez exigen mayor esfuerzo por parte del trabajador para adaptarse o afrontar sus funciones, que pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo, estas personas, 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, pues expuestos a situaciones emocionalmente devastadoras, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. En ese entorno es como se dan las demandas emocionales, que no posibilitan una atención constante y control, donde lo

más relevante es mantener todo en orden, lo cual no les permite expresar sus sentimientos, sino estar vigilantes a lo que ocurra a su alrededor.

De otra parte, estas personas trabajan en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso, lo cual no le permite tener una demanda positiva frente a su jornada laboral, sino que hay un itinerario y manejo del tiempo estricto, que debe llevarse, ya que es el mecanismo que tienen para evitar desmanes e inconvenientes dentro del sitio de reclusión. Es por esto como puede verse las dificultades que tienen para tener un espacio de esparcimiento, o de menos tensión en su puesto de trabajo.

El funcionario carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, además se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, estos pueden afectar negativamente la realización del trabajo, lo que significa que no tienen en cuenta la participación del trabajador, al omitir sus aportes y opiniones, lo cual impide realizar estrategias de intervención que permitan a los trabajadores tener claridad respecto al rol que desempeñan actualmente en la empresa y los aspectos de gestión implícitos en cada uno de ellos. Esto se debe a que la dinámica de este trabajo es de repetición, de realizar lo mismo todos los días, por lo cual solamente interesa que esto se cumpla, pero sin tener cabida a espacios donde pueda revisarse, hacer seguimiento sobre el trabajo de todas las personas en aras de algún reconocimiento, porque así no se realiza en esta institución, sino que funciona más alrededor de evitar problemas internos entre los reclusos, y que el centro penitenciario funcione correctamente en el tema de seguridad, con lo cual no se hace énfasis en las fortalezas, resultados positivos, sino en el su óptimo funcionamiento y cuando presentan dificultades.

Frente al margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo, éste es restringido o inexistente, así como los tiempos laborales, porque las dinámicas no permiten que se tengan otras propuestas, o que algún funcionario cuenta con control y autonomía, puesto que todo debe responder a unos criterios ya establecidos.

Se destaca que no se genera apoyo en las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, por lo tanto se deduce que el líder del equipo no promueve la comunicación asertiva y participación de sus empleados en la asignación de funciones, ya que estos lo reconocen como un líder autocrático.

Pasando al punto de liderazgo, la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, éste o tiene dificultades para comunicarse y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores; el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

En cuanto al punto de recompensa, el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la institución es poco satisfactorio, no todos los empleados se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan, de lo que se puede inferir que la institución no estaría dando mayor importancia al bienestar de los trabajadores, esto refleja insatisfacción de parte de los trabajadores en relación con el reconocimiento que hace la empresa de su trabajo, aspecto que motiva a generar medidas de intervención inmediata, a través de procesos que concienticen a los trabajadores sobre la realidad económica de la institución y los aspectos que se tienen en cuenta en el proceso de retribución y remuneración. Sin embargo, el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es adecuado, pues perciben estabilidad laboral.

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, generando desmotivación e insatisfacción en el trabajo, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo.

De esta forma, es importante realizar acciones de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en las áreas de trabajo, a la luz de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, con el fin de disminuir las consecuencias que para los trabajadores y para La institución mismas puedan generar su incidencia y prevalencia en las mismas. Según estadísticas del Ministerio de la Protección Social, los factores de riesgo psicosocial más importantes que se presentan en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad generando problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente a la empresa e igualmente a las características individuales de cada uno de los trabajadores

Es importante dar valor a los factores de riesgo psicosocial, considerados como agentes agresores de la salud y de la capacidad productiva, son elementos que contribuyen a la ocurrencia de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales; desencadenan ansiedad, frustraciones, relaciones interpersonales conflictivas, ausentismo, estrés, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, falta de motivación para el trabajo, insatisfacción, desmotivación, depresión y trastornos psicósomáticos, entre otros; inciden en las condiciones de vida de la población trabajadora y de sus familias.

Teniendo en cuenta el entorno en el que se ejecutan las labores el personal de esta penitenciaria tienen un alto riesgo para la salud laboral, a diferencia de los empleados que se desempeñan en otra labor, es indispensable crear acciones preventivas que disminuyan

la aparición de factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, pues las consecuencias pueden ser irreversible sino se previenen oportunamente.

En el estudio realizado se evidenció que en la institución existen factores de riesgos que deben ser controlados, como los estilos de liderazgo poco asertivos y efectivos y la participación y manejo del cambio que están influyendo de forma negativa en el ambiente laboral de las áreas de trabajo, planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores y la retroalimentación que inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

La valoración de los riesgos psicosociales debe ser una la actividad periódica, con el objetivo de monitorear las condiciones que puedan afectar el bienestar de los funcionarios, de este modo se hace necesario elaborar un plan de salud ocupacional y psicológico, que posibilite ahondar en esos dominios ya vistos, los cuales no presentan índices satisfactorios frente al estrés. De este modo, lo que se plantea es la realización de actividades que vayan encaminadas a una intervención capaz de reducir la tensión en el trabajo se basan en métodos desarrollados por la psicología social, donde los trabajadores puedan ser parte más activa de la institución, además de tener un espacio de expresión, donde sean escuchados, y también donde se establezcan escenarios donde se les reconozca su labor, de manera que tengan un mayor sentido de pertenencia y empatía con su lugar de trabajo.

Referencias

Diccionario de la Real Academia. Estrés. Recuperado de <https://dle.rae.es/>

Edex. (2010). El estrés laboral. Recuperado de <http://www.competenciaslaborales.net/es/noticiae99b.html?id=5098>

Gómez, L., Rodríguez, A. (2011). Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Ciencias Sociales. Facultad de Psicología. Trabajo de Grado en la modalidad de trabajo de grado como requisito para obtener el título de Psicóloga. Recuperado de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1312/digital_20494.pdf?sequence=1

Herrera, I. (2013). ¿Qué es el estrés laboral? Causas y efectos del estrés en el trabajo. Recuperado de http://vinculando.org/psicologia_psicoterapia/que-es-el-stress.html

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Trabajadores del Estado. (2016). Guía para el estrés, causas, consecuencias y prevención. Estados Unidos de México. Recuperado de <http://hraei.net/doc/2016/guias/Guia-para-el-Estres.pdf>

Kaleido, Consultoría. (2016). El estrés laboral antecedentes históricos. Recuperado de <https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/estres-laboral-antecedentes-historicos>

Ministerio de protección social. (2008). Resolución 2646. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Forms/DispForm.aspx?ID=4909

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2002). Salud Mental. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.084224e92eb1cbede435b197280311a0/?vgnextoid=aa1991802a6f4310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=71bdc4b793cc4310VgnVCM1000008130110aRCRD>

Moreno, B., Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma.

Organización Mundial de la Salud. (2004). Organización del trabajo y del estrés. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Osorio, D y Urrego, J. (2013). Factores sociales de riesgo presentes en el personal de guardia del inpec. que laboran en el establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Itagüí. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Trabajo Social. Recuperado de

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/3265/TTS_OsorioSuarezDianaCristina_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de psicología y relaciones humanas. Título para obtener la licenciatura en psicología. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Pérez, I. Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Psicoteca. Recuperado de <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/perez%20jauregui%20-%20estres%20laboral%20y%20sindrome%20de%20burn%20out.pdf>

Rodríguez, R., Roque, Y., Molerio, O. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*. 3(1), p. 1-19.

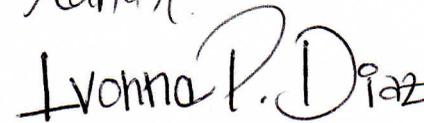
Tapias, A., Salas, I., Solórzano, C., Acosta, D. (2010). Problemas psicosociales en guardianes penitenciarios. Bogotá: Universidad Santo Tomás.

Tinoco, O. Quispe, C y Beltrán, V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*. 17(2), p. 56-66.

Nosotros MARTHA ZULEIMA MORALES CARRILLO, IVONNE PAOLA DIAZ GONZALEZ, SANDRA PATRICIA DIAZ FRANCO, manifestamos en este documento nuestra voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982¹, de la investigación titulada:

REVISIÓN DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN NACIONAL PENITENCIARIA Y CARCELARIA "INPEC" EN EL AÑO 2018.

Producto de nuestra actividad académica, para optar por el título de ESPECIALISTAS EN GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.

NOMBRE	DOCUMENTO	FIRMA
MARTHA ZULEIMA MORALES CARRILLO	CC 1.090.376.338	
IVONNE PAOLA DIAZ GONZALEZ	CC. 1.037.473.084	
SANDRA PATRICIA DIAZ FRANCO	CC. 22.025.696	

¹Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer" (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)