

Estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial en el UNDMO y su Impacto en la Salud Mental de los Empleados

Fredy Camacho, Yeison Camayo, Angie Zarate, Marisol Correrin, Camilo Martínez

Estudiantes programa de Psicología modalidad virtual. Politécnico Gran Colombiano

Carolina Rodríguez¹

Resumen: La Salud Mental es vital e importante en la comunidad trabajadora, sobre todo cuando en las últimas décadas se han evidenciado altos índices relacionados con la depresión o problemas psicológicos que afectan el entorno laboral, siendo las personas que desarrollan trabajos relacionados con el orden público las más afectadas, tales como los trabajadores de la Unidad Móvil Antidisturbios o la Unidad de Diálogo y Mantenimiento del orden. Por lo anterior, el grupo investigador plantea como objetivo principal del estudio analizar los factores de riesgo psicosociales que afectan los trabajadores de UNDMO, evaluando el impacto en el ejercicio de las funciones laborales y en su bienestar personal. Por medio del desarrollo de un estudio no experimental, con enfoque mixto a través de la aplicación del Test Burnout, el cual contiene 22 ítem. Los participantes del estudio fueron integrantes de la unidad UNDMO. Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, se logra apreciar que el 91% de los trabajadores manifiestan somatización relacionado con el síndrome de Burnout, los cuales están relacionadas con falta de energía, la frustración, el desgaste físico y mental, la inconformidad e impotencia frente a los niveles de responsabilidad y demanda laboral y las afectaciones relacionadas con el clima laboral. El estudio permite concluir que, se hace necesario desarrollar para la empresa un programa de intervención que permita promover el manejo asertivo del estrés en el entorno laboral con los diferentes colaboradores participantes del estudio, para de esta manera mejorar la percepción del bienestar laboral.

Palabras clave: Salud Mental, Bienestar Laboral, Estrés laboral, Factores psicosociales de riesgo, Calidad de vida en el trabajo.

Introducción

La importancia de la salud mental ha venido en crecimiento en los últimos tiempos, debido a los altos índices de depresión y problemas psicosociales a nivel mundial. Si bien las situaciones cotidianas afectan la salud mental, el entorno laboral juega un papel importante a la hora de validar que factores son desencadenantes. Las personas más vulnerables a estas afecciones son aquellas que se desenvuelven en entornos de mucha presión y estrés.

Para este caso se analizará a la unidad móvil antidisturbios, conocida popularmente

como el ESMAD, organización que ha venido transformándose en su enfoque y valores organizacionales para estar a la vanguardia de los recientes requerimientos sociales, ahora llamada Unidad de Dialogo y Mantenimiento del Orden con sus siglas UNDMO.

Es de conocimiento público que durante el 2022 la inconformidad social que se presentó en el país incremento la presencia de esta unidad en las calles de la capital colombiana y que el agitación social transformo el panorama y también se perciben socialmente los integrantes de la UNDMO. Si se considera desde una perspectiva humanitaria las personas que conforman la unidad, son seres humanos tal como cualquier persona que sale todos los días trabajar y cumple su labor dentro de una organización, pero principalmente ante una sociedad donde en el ejercicio de su profesión la carga emocional es bastante alta.

Las secuelas del desarrollo de trabajo social, que tiene relación con el impacto a las comunidades y la impotencia que genera no poder ayudar asertivamente en la función de una labor es materia de estudio dentro de este trabajo. Si bien el Ministerio de la Salud en Colombia reporto un aumento importante en las cifras de problemas de salud mental en el país, considerando que más del 50% de la población ha presentado problemas a causa del estrés, situación que no queda aislada de efecto secundarios de una reciente pandemia y todas las tensiones sociales que ha atravesado el país durante el cambio de gobierno. (Ministerio de Salud de Colombia, 2023).

Es por esta razón que actualmente existen programas de bienestar laboral que facilitan el conocimiento y la adaptación de buenas prácticas para que sea prioridad cuidar de la salud mental de los trabajadores.

Justificación

Este trabajo se realiza como medio para abordar una problemática de riesgo psicosocial en los entornos laborales, identificadas por varios organismos mundiales, que refieren un aumento en los índices de problemáticas en la salud mental. Es importante establecer como parte del desempeño de una labor que esta no afecte la salud mental de los individuos que la realizan. Organizaciones como la UNDMO que por la naturaleza de su trabajo son más propensos al impacto psicológico, son conscientes de mantener intervenciones constantes con su personal para garantizar el bienestar personal dentro de la unidad. Es vital plantear estrategias que ayuden a prevenir y mitigar el riesgo psicosocial y mejoren la calidad de la salud y el bienestar laboral para un adecuado desarrollo empresarial y social.

Planteamiento del problema

La UNDMO es la organización encargada de mediar en situaciones de conflicto social y de mantener el orden público. Tal como funciona cualquier otra empresa, esta unidad está conformada por personas naturales, con la gran diferencia que se enfrentan a situaciones de máxima tensión y estrés, ya que su labor los pone cara a cara con situaciones de riesgo por artefactos explosivos, comportamientos agresivos y daños tanto a su integridad física como psicológica.

Este entorno laboral genera picos de adrenalina, estrés elevado, toma de decisiones bajo presión y riesgos a la integridad física, factores que convierten este empleo en un medio potencialmente tóxico para la salud mental si no es debidamente orientado. Esto puede desencadenar trastornos por ansiedad o depresión, síndrome de burnout y estrés crónico entre muchos otros padecimientos a la salud.

Conocer cómo los factores de riesgo psicosocial afectan, permite desarrollar estrategias

efectivas de prevención. Para el constante mejoramiento de calidad de vida de los integrantes y la potenciación en el desempeño organizacional, reduciendo rotación de personal y ausentismo. Pues para la fuerza de seguridad el talento humano es prioridad y de vital importancia para la evolución, competitividad y desarrollo de la institución (Montealegre; 2015, p. 12).

Pregunta problema

¿Cuáles son los factores que pueden contribuir a que, en los trabajadores de UNDMO se presenten riesgos psicosociales y como estos pueden afectar su vida laboral y personal?

Objetivo general.

Determinar son los factores que pueden contribuir a que, en los trabajadores de UNDMO se presenten riesgos psicosociales y como estos pueden afectar su vida laboral y personal.

Objetivos específicos

- Establecer los principales factores que desde el riesgo psicosocial se presentan en el ambiente laboral de la UNDMO.
- Determinar cómo los factores psicosociales identificados pueden afectar la salud mental de los empleados de la UNDMO.
- Establecer si existe prevalencia en el desarrollo de problemas de salud mental en los trabajadores de la UNDMO, debido a la presencia de factores de riesgo psicosocial.

Marco conceptual

La salud mental laboral es un componente integral y fundamental en la salud de las personas y puede ser comprendida como el estado de bienestar percibido por el individuo, que le permite desempeñarse de manera eficaz en los diferentes entornos. El contexto laboral es un factor determinante para la salud mental; puede generar satisfacción cuando existen condiciones laborales idóneas que favorecen la autorrealización o puede ser negativo cuando se presentan de manera constante agentes estresores y la persona carece de herramientas o habilidades para manejarlos (Allandé-Cussó et al., 2022).

En el ámbito laboral, con mayor frecuencia se encuentran condiciones exigentes, cargadas de tensión y conflictos, factores que pueden afectar el bienestar individual, impactando tanto la capacidad para realizar las tareas como la satisfacción en el trabajo (Gómez y Calderón, 2017).

Los factores psicosociales de riesgo o de estrés, como también se les reconoce, juegan un papel importante en la salud mental de los colaboradores ya que sus características de contenido y forma acompañan el ámbito laboral y son capaces de incidir en la salud laboral. De esta manera, la carga laboral, los horarios de trabajo, la remuneración, la estabilidad laboral, los conflictos de rol, el *mobbing* o acoso laboral, una deficiente organización, los problemas en las relaciones laborales y un escaso liderazgo terminan por convertirse en factores psicosociales de riesgo en el trabajo (Sierra, 2021). En este contexto el estrés laboral es uno de los problemas que aquejan la salud mental de los trabajadores, ya que tiene efectos negativos sobre ella y, de manera extensiva, sobre la organización.

En este contexto, el estrés laboral puede ser comprendido como un patrón de respuesta ante exigencias externas que el individuo no es capaz de manejar. Esta incapacidad de adaptación a dichas exigencias es responsable de generar síntomas psicológicos, sociales y físicos que afectan la salud y el desempeño funcional del trabajador en los diversos entornos en los que se desenvuelve (Osorio y Cárdenas, 2017).

Los componentes clave de la CVL se centran en la manera en que las empresas dan solución a las necesidades y conflictos que se presentan diariamente. De esta manera, la supervisión de los procesos, el reconocimiento al trabajo realizado y las relaciones entre directivos y trabajadores son factores determinantes para una CVL positiva (Cruz, 2017), en este contexto el bienestar mental de los trabajadores en un entorno de trabajo es una cuestión de suma importancia en una gestión organizacional, especialmente en entornos donde los factores de riesgo psicosocial influyen en el bienestar y desempeño laboral.

Dentro de este marco teórico se basan tres contribuciones que permiten analizar el medio laboral, las políticas de trabajo y los recursos focales disponibles para los trabajadores. De acuerdo con la teoría DLR: Demanda Recursos Laborales, desarrollada por Bakker et al. (2023), estableció que la carga laboral representa un elemento crucial para generar el burnout en una persona, mientras que los recursos laborales pueden ser facilitadores del compromiso y tiempos de bienestar laboral; según esta teoría las características del trabajo son divididas en demandas laborales y recurso laborales; las demandas laborales son el trabajo que requiere esfuerzo e induce estrés; y los recurso laborales ayudan a los trabajadores a afrontar estas demandas y cumplir sus metas. Este modelo propone que el equilibrio entre demanda y recurso es importante para que las organizaciones puedan mantener una salud mental con niveles óptimos.

Guiérrez et al. (2020), Investigaron la relación entre: el uso de beneficios, políticas relacionadas a trabajo vida y la satisfacción laboral; su estudio revela que, la percepción de conflicto trabajo familia juega un rol de mediador en esta relación. Cuando los trabajadores utilizan beneficios que les sirven de apoyo para equilibrar su vida laboral y familiar experimentan una menor percepción de conflicto; esa percepción conlleva una mayor satisfacción laboral.

De esta investigación surge la relevancia de que las empresas implementen políticas no solo para reconocer sino para incluso respaldar la vida familiar de los empleados lo que, en conjunto implicaría el bienestar en general de los mismos.

En resumen, las cargas laborales, el aprovechamiento de los recursos y el ambiente de trabajo son factores cruciales para la salud mental; es decir una institución como lo es UNDMO tiene que incorporar estos factores en sus políticas para fomentar un ambiente de trabajo saludable, así como implementar un plan de nivelación entre la vida laboral y la vida cotidiana, son pasos importantes para disminuir los riesgos de la salud mental en el trabajo y favorecer el bienestar de sus empleados.

Estas medidas no solo pueden ser una oportunidad de crear un ambiente de trabajo mucho más saludable y equilibrado, sino que también abordan la proximidad a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo donde se puede presentar efectos perjudiciales en la salud, no solo asociados a problemas mentales sino también a enfermedades cardiovasculares, del sistema óseo y muscular. Estos reportes han generado la curiosidad por indagar más a fondo en las buenas condiciones laborales, los ambientes saludables de trabajo y las buenas prácticas en la productividad.

Según autores que analizan este tipo de riesgos laborales se determinó que como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Para abordar esta problemática se deben considerar todos aquellos ítems que influyen en el entorno laboral como el ritmo del trabajo, el ambiente laboral, la duración de la jornada, la disponibilidad de los elementos de protección para el trabajo, donde se desarrolla la actividad, que preparación previa tienen los integrantes incluso como se reagrupa el equipo y que técnicas utilizan para dar cierre a la labor.

El estudio presente cuenta con muestra poblacional reducida conformada por algunos integrantes activos del UNDMO, quienes serán fuente crucial de información para identificar situaciones y momentos críticos donde se pueden identificar los factores de riesgo con preguntas sobre condiciones de trabajo, estrés laboral, vida y satisfacción en donde se evalúan fundamentalmente tres dimensiones: demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social, distinguiendo dos tipos de apoyo: por parte de los compañeros y por parte de los comandantes de cada unidad.

Sin embargo, la particular naturaleza de los factores de riesgo psicosocial dificulta disponer tanto de procedimientos de medida fiables como de valores de referencia, pues, a diferencia de lo que ocurre con los riesgos químicos o físicos, los factores de riesgo psicosocial raramente son medidos a través de alguna característica externa al individuo como se evidencia en los estudios de otros autores.

Metodología

Este estudio contara con el diseño de un instrumento no experimental que nos permitirá recolectar datos cualitativos y cuantitativos para poder analizar estadísticamente las respuestas que se recolecten por medio una encuesta aplicada. La finalidad será considerar y analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los integrantes de la unidad UNDMO en el ejercicio de su labor.

Participantes

La población participante se conformará por integrantes de la unidad UNDMO. Se realizará un muestreo aleatorio y no se establecerán restricciones de edad, género o estrato socioeconómico. Se exigirá un nivel mínimo de escolaridad equivalente al bachiller académico para la comprensión del instrumento y no se contemplarán integrantes con menos de 6 meses en la unidad.

Los participantes hacen parte de una población reducida en contraste a la totalidad de integrantes de la unidad UNDMO. Integrantes a los cuales se accedió por medio de uno de los investigadores.

Instrumento

El instrumento seleccionado para esta investigación fue el Test Burnout Maslach (MBI), instrumento grandemente conocido en el ámbito de la psicología organizacional. El cual es un cuestionario de 22 items redactado en afirmaciones que evalúa sentimientos y actitudes en relación con su entorno laboral y funciones profesionales.

Este cuestionario, tiene la finalidad de establecer cuál es el nivel de desgaste emocional o síndrome de Burnout que presenta el trabajador, por lo que es una herramienta que no solo permite conocer el impacto del estrés laboral dentro del entorno de trabajo de los

participantes del estudio, sino que también permite conocer el bienestar psicológico de estos.

Procedimiento del instrumento

Se solicita poner el número que se crea oportuno sobre la frecuencia con que sienten las afirmaciones 0: nunca, 1: pocas veces al año o menos, 2: una vez al mes o menos, 3: Unas pocas veces al mes, 4: una vez a la semana, 5: pocas veces a la semana y 6: todos los días. Una vez diligenciado el test, se evalúa de la siguiente manera:

De acuerdo con las tres dimensiones que plantea el instrumento, se pueden obtener los siguientes resultados: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Por lo tanto, en la dimensión de cansancio emocional una puntuación de 18 es considerada baja, una puntuación entre 19 y 26 es considerada media y una puntuación de 27 en adelante es considerado alto, es decir que entre más alto el puntaje mayor es el nivel de cansancio emocional, por lo que se evidencia mayor desgaste.

En cuanto a la despersonalización, un puntaje de 5 es considerado bajo, un puntaje de 6 a 9 es considerado medio y un puntaje de 10 o superior es considerado alto, por lo que entre más alto es el puntaje mayor despersonalización tiene el trabajador, es decir que presenta mayor agotamiento o distanciamiento emocional.

Finalmente, para la realización personal un puntaje de 33 es considerado bajo un puntaje de 34 a 39 es considerado medio y un puntaje de 40 o mayor es considerado alto, en este caso la situación es inversa, ya que, entre menor sea el puntaje en esta dimensión menos satisfecho o realizado se encuentra el trabajador con relación al desarrollo su actividad laboral, por lo que se considera mayor desgaste.

Con base al anterior, se puede concluir que, si un trabajador presenta alto niveles de cansancio emocional o despersonalización y bajo niveles de realización personal, puede considerarse que está experimentando el síndrome de Burnout en alguno de sus grados.

Consideraciones éticas

En cumplimiento con la normativa vigente, la Resolución 8430 de 1993 y la Ley 1090 de 2006, todos los participantes del estudio deberán firmar un consentimiento informado. Este documento tiene por objetivo dar información transparente sobre el propósito del estudio, el manejo de los datos y el derecho del participante a retirarse cuando quiera sin que esto afecte su situación o los beneficios del estudio.

En cuanto a la confidencialidad, se garantizará que toda la información de los participantes sea manejada con privacidad. Los datos individuales serán anonimizados, asegurando que no se pueda asociar ninguna información con un participante específico. Toda la información será utilizada únicamente con fines de investigación, respetando los más altos estándares de protección de datos personales.

Resultados

Del instrumento aplicado podemos evidenciar que, si bien la mayoría de las respuestas se pueden considerar positivas, existe un porcentaje en crecimiento de las personas encuestadas que reflejan síntomas del síndrome de burnout dentro del grupo de trabajadores de UNDMO

El 9,1 % de los trabajadores reporta sentirse más duro emocionalmente con las personas debido a un sentimiento de menor empatía o normalización de los eventos a los que se enfrentan.

En otros casos reportan una falta de energía en un 18.2 % durante la semana laboral, que se puede relacionar con un desgaste no solo físico en la labor diaria si no también emocional debido a la naturaleza del trabajo. El sentimiento de frustración también es un indicador en un 9.1% de las personas que presentan esta afección en algunos momentos de su jornada laboral extendiéndose a unos cuantos días en el mes.

Las extensas jornadas de trabajo también son síntoma de inconformidad o falta de espacio para compartir con sus familias ya que el 45.5% sugiere sentir que pasa demasiado tiempo en el trabajo, situación que impide desempeñar otras actividades de mayor satisfacción personal.

Sin embargo, el nivel de responsabilidad y de importancia con la labor desempeñada se reporta en un 90.9% siendo este un indicador bastante alto de sentido de pertenencia y también una carga de estrés emocional ya que de esta labor depende el bienestar de muchos ciudadanos.

En cuanto al clima laboral, los resultados son positivos en un 81.8% ya que los encuestados reportan mantener un contacto directo con las personas con las que trabajan, desenvolviéndose en un clima agradable.

Otro punto de inflexión se evidencia cuando los trabajadores no se sienten recompensados por su desempeño ya que se reporta una falta de solidaridad de la comunidad hacia los trabajadores de la unidad ya que el 72.8% dice no sentirse estimado por los ciudadanos después de prestar su servicio.

Un punto importante se revela al preguntar sobre la salud mental y cómo se tratan estos problemas emocionales dentro de la institución, solo el 54.5% considera que su gestión es adecuada mientras que el 45.5% reporta no sentir que la gestión sea la adecuada pocas veces o casi nunca.

Se refleja que la intensidad de los síntomas sube y baja de niveles dependiendo del panorama actual y las tensiones sociales que se presenten durante el año, algunos momentos son más difíciles que afrontar que otros, pero si existe un riesgo potencial alto de que los trabajadores de la unidad UNDMO sufran del síndrome de Burnout, e incluso otras afectaciones psicológicas debido a su labor.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación presentan coincidencias significativas con los análisis teóricos y empíricos estudiados en el marco conceptual. Sin embargo, también se identifican contraindicaciones que enriquecen la comprensión del Burnout y su impacto en la salud mental de los funcionarios de UNDMO.

En primer lugar, los hallazgos reflejan que los altos niveles de estrés laboral, agotamiento emocional y despersonalización reportado por los funcionarios de la UNDMO tienen coincidencia con los planteados por autores como Bakker et al. (2023), donde se destaca que las cargas laborales excesivas, las extensas jornadas de trabajo y la constante exposición a situaciones de alta presión, son factores determinantes en desarrollo del síndrome del Burnout, así mismo la Organización Mundial de la Salud (2021) determina que el entorno laboral es un elemento crucial en la salud mental y esto se evidencia en el 18.2% de los trabajadores que reportaron falta de energía y en el 9.1% que manifestó frustración durante sus jornadas laborales, lo que también coincide con las afirmaciones de Gil-Monte (2012) donde se aborda cómo la despersonalización puede manifestarse en contextos laborales de alta presión.

Así mismo, la percepción de falta de reconocimiento y apoyo social, se identifica con el 72,8% de los encuestados, se encuentra alienada con lo señalado por Sierra (2021) y Gomez y Calderon (2017) quienes sostienen que la ausencia de refuerzos positivos y la falta de empatía hacia a los trabajadores incrementan los riesgos psicosociales. Este aspecto es relevante en la presente investigación, donde la labor realizada no es valorada por la comunidad, generando un impacto negativo en la motivación y bienestar de los funcionarios.

Por otro lado, con relación al clima laboral y de acuerdo con los resultados de los

trabajadores, quienes en un 81,8% manifiestan tener relaciones saludables entre sus compañeros, se evidencia finalidad con la investigación desarrollada por Cruz (2017) quien manifiesta que un ambiente laboral saludable actúa de manera protectora frente al desarrollo de situaciones de estrés en el trabajador, es decir, que si se presenta un ambiente laboral cuyas condiciones sean desfavorables, el trabajador puede desarrollar estrés ansiedad o problemas mentales, por lo que el apoyo entre compañeros o funcionarios de la UNDMO, permite mitigar algunos efectos negativos que son propios de la actividad laboral.

Aunque en el marco teórico se enfatiza la importancia de implementar estrategias organizacionales para la gestión del estrés y el bienestar laboral, los resultados muestran que el 54,5% de los funcionarios consideran adecuada la gestión institucional de la salud mental. Este dato pone en evidencia una brecha entre las políticas planteadas y la implementación efectiva en el contexto de la UNDMO, lo que puede estar limitando el alcance de los programas de bienestar dispuestos por la entidad.

Además, el alto sentido de responsabilidad validado por el 90,9% de los encuestados, aunque positivo en términos de compromiso, también constituye un factor de riesgo, ya que este puede intensificar la carga emocional y el estrés asociado a su labor. Este hallazgo contradice la teoría de demandas y recursos laborales (Bakker et al., 2023) el cual plantea que el sentido de propósito puede actuar como un recurso protector, pero en este caso parece estar contribuyendo un desgaste emocional debido a la exigencia del trabajo en esta entidad.

Recomendaciones

- Manejo asertivo del estrés laboral

La UNDMO podría diseñar programas destinados a promover un manejo asertivo

del estrés laboral entre los colaboradores, lo que contribuiría a mejorar la percepción del bienestar laboral. Esta recomendación es especialmente relevante, dado que el estrés laboral, como se ha observado, es un riesgo psicosocial presente en el contexto analizado.

- Optimización de la carga laboral y ajuste de la jornada de trabajo

Otro riesgo psicosocial identificado es la intensidad horaria y la carga laboral excesiva. La jornada laboral debe ajustarse de manera que no derive en una mayor intensidad de trabajo, ya que esto genera un impacto negativo en la salud del colaborador y en la dinámica familiar (Jiménez et al., 2020). Se recomienda que la organización implemente herramientas digitales que automaticen tareas repetitivas, como la elaboración de informes y cualquier otra tarea que pueda ser incluida dentro de esta herramienta digital

- Clarificación de roles y apoyo administrativo

Es fundamental establecer de manera clara los roles dentro de la fuerza de trabajo, así como contar con el apoyo de auxiliares que puedan agilizar tareas que no están directamente relacionadas con los procesos o actividades que se llevan a cabo, permitiendo que los colaboradores se concentren en sus funciones. La claridad en las funciones que debe desempeñar un colaborador es relevante, pues esto evita que se den malentendidos con respecto a las funciones que deben ser realizadas, lo que finalmente beneficia a la organización, pues aumenta la productividad (Orgambidez y Almeida, 2020).

- Programa de reconocimiento y motivación

Finalmente, se sugiere implementar un programa de reconocimiento de la labor desempeñada por los colaboradores. Este tipo de programas puede incrementar el compromiso y la motivación hacia el trabajo, reduciendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo tanto el bienestar de los docentes como la calidad del trabajo desempeñado (Blanco et al., 2019).

Referencias

- Braco, J., et al. (2021). Integración de la salud mental en los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Promoviendo el bienestar en el trabajo, *revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/88368/79123>
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., & Rodriguez, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: *nuevos desarrollos en la última década*. *Journal of Work and Organizational Psychology*. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Farias, A., Macías, M., Zambrano, L., & Gomez, N. (2021) El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Dominio de las Ciencias*, <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/22046/19954>
- Gutierrez, L., Arenas, H., & Lopez, M. (2020) La relación entre uso de beneficios y políticas trabajo-vida y satisfacción laboral: *el rol mediador del conflicto trabajo-a-familia*. <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/22046/19954>
- Ministerio de Salud de Colombia. (2023). Informe sobre la salud mental en Colombia: Desafíos y estrategias. Bogotá, *Ministerio de Salud*, Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/66-porciento-de-colombianos-declara-haber-enfrentado-algun-problema-de-salud-mental.aspx>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021) La salud mental en el lugar de trabajo: Estrategias y recomendaciones. Ginebra, *OMS*, Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Montealegre Méndez, Gustavo. (2015). Análisis de la Problemática que Enfrenta el Grupo de Escuadrones Móviles Antidisturbios (ESMAD) Bogotá Policía Nacional Durante

Los Procedimientos de Control de Multitudes.

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/16ed6988-c23b-49eb-9e73-3cba9dfa459f/content>

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú, Med. Exp. Salud Publica, 29(2)

Gutierrez, A. & Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Revista Salud Uninorte, 30(1). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab (Internet) 2011, 57. Suplemento 1, 1-262. Disponible en

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pi-d=S0465-546X2011000500002

Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Psicogente 21(40), 532-544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J.J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J.A. y Gómez-Salgado, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Rev Esp Salud Pública*, 96, 21.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-211219>

Cruz Velazco, J. E. (2017). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

Gómez Vélez, M. A. y Calderón Carrascal, P. A. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189-217. DOI: <http://dx.doi.org/10.25057/25005731.870>

Ministerio de Salud. (17 de julio de 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47.059.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Osorio, J. E. y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-89.

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

Sierra Hernaiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. Foro: *Revista de Derecho*, (35), 7-26.

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2631-24842021000100007&lng=es&tlng=es#:~:text=35\)%2C%207%2D26.-,https%3A//doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2631-24842021000100007&lng=es&tlng=es#:~:text=35)%2C%207%2D26.-,https%3A//doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1)

Rodríguez, Laura. (2020). Historia de los Enfoques Cuantitativo, Cualitativo y Mixto: Raíces y Momentos Decisivos. Recuperado de

<https://www.studocu.com/es-mx/document/el-colegio-de-mexico/metodos-cualitativos/historia-de-los-enfoques-cuantitativo-cualitativo-y-mixto-raices-y-momentos-decisivos/>

Blanco Valenzuela, A. López Lemus, L. A. y Peña Frade, L. (2019). *Diseño del programa de riesgo psicosocial y prevención de estrés para los docentes del colegio Santa Ana de Fontibón* [Tesis de Especialización, Universidad ECCI].

[https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2383/Trabajo%20de%20g rado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2383/Trabajo%20de%20g%20rado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C. y Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000100006)

[30322020](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000100006)

[000100006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000100006)

Ogambídez, A. y Almeida, H. (2020). Apoyo social, claridad del rol y satisfacción laboral. *International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras*, 67(3), 380-386.

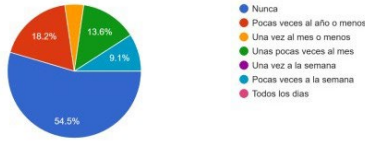
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794658>

Anexos

Resultados Test Burnout Maslach Funcionarios Adscritos UNDMO

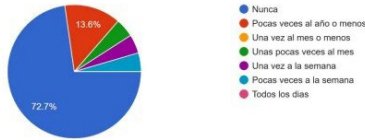
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

22 respuestas



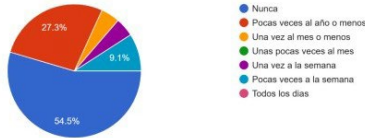
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

22 respuestas



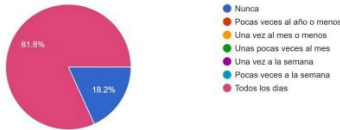
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

22 respuestas



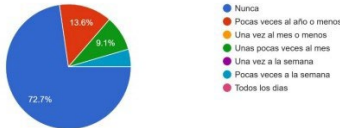
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas presentados por los ciudadanos.

22 respuestas



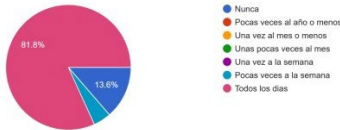
8. Siento que que mi trabajo me está desgastando.

22 respuestas



9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

22 respuestas



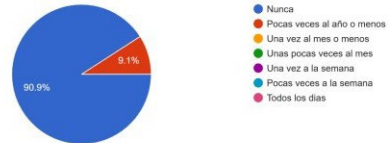
4. Siento que puedo entender facilmente a con las personas que interactuo

22 respuestas



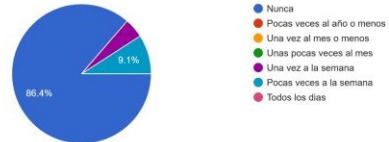
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

22 respuestas



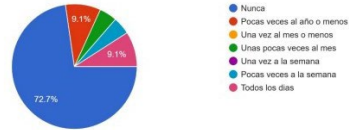
6. Siento que trabajar todo el dia con la gente me cansa

22 respuestas



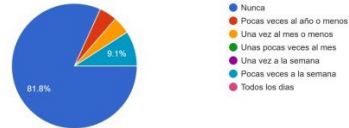
10. Siento que me he hecho mas duro con la gente.

22 respuestas



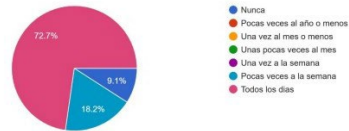
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

22 respuestas

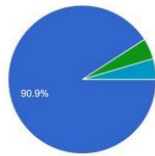


12. Me siento con mucha energia en mi trabajo.

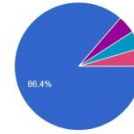
22 respuestas



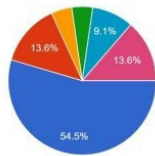
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
22 respuestas



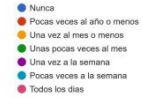
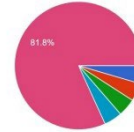
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
22 respuestas



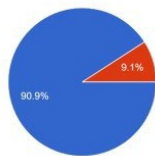
14. Siento que estoy demaciado tiempo en mi trabajo.
22 respuestas



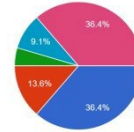
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente.
22 respuestas



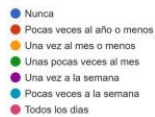
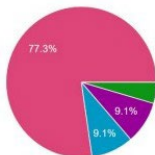
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los ciudadanos.
22 respuestas



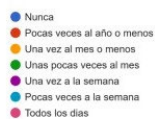
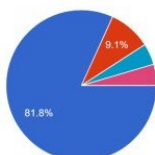
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los ciudadanos.
22 respuestas



19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
22 respuestas



20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
22 respuestas



Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	