



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL EN
MODALIDAD DE TELETRABAJO EN LA EMPRESA DISICOGA LTDA**



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

AUTOR/ES

ALEXANDRA MAYO SEPÚLVEDA

FERNANDO ARIAS BRAN

LUCY PAOLA HERNÁNDEZ CANTILLO

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN

EL TRABAJO

BOGOTA D.C

JUNIO 2021



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL EN
MODALIDAD DE TELETRABAJO EN LA EMPRESA DISICOGA LTDA**



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

AUTOR/ES

**ALEXANDRA MAYO SEPÚLVEDA
FERNANDO ARIAS BRAN
LUCY PAOLA HERNÁNDEZ CANTILLO**

DOCENTE ASESOR

MARÍA CRISTINA ORTEGA FRANCO

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN
EL TRABAJO
BOGOTA D.C
JUNIO 2021**



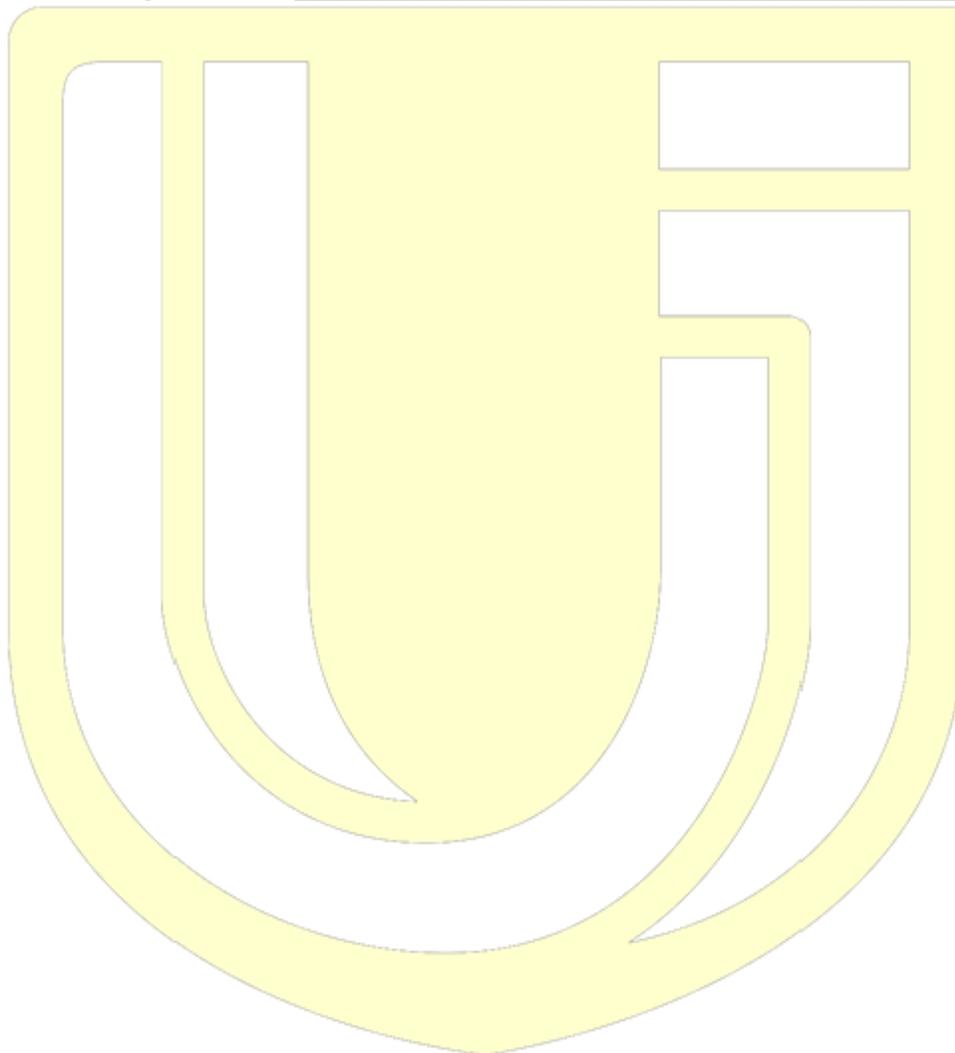
TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	7
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
3. OBJETIVO.....	9
3.1. Objetivo general.....	9
3.1.1. Objetivos Específicos.....	9
4. JUSTIFICACIÓN.....	10
5. MARCO DE REFERENCIAS.....	11
5.1. Marco Teórico.....	11
6. MARCO METODOLÓGICO.....	15
6.1. Tipo de Estudio.....	15
6.2. Población Estudio.....	16
6.3. Procedimiento.....	17
6.3.1. Cronograma.....	17
6.4. Técnica para la recolección de la información.....	17
6.3.2. Presupuesto.....	19
6.4. Técnica para la recolección de la información.....	19
6.5. Técnicas para el análisis de la Información.....	20
6.6. Consideraciones Éticas.....	21
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	21
8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	35
9. REFERENCIAS.....	37



ÍNDICE DE GRÁFICAS

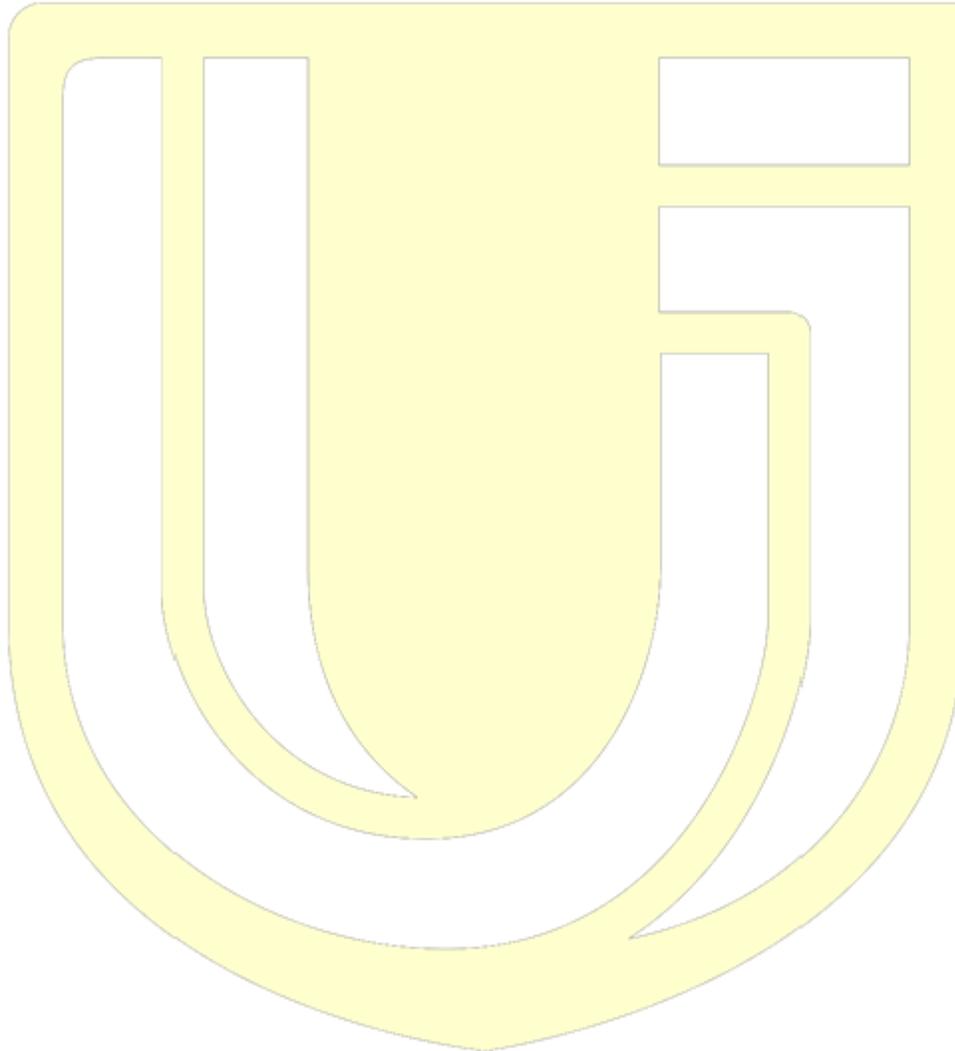
<i>Gráfica 1 Evaluación Riesgo Psicosocial</i>	22
<i>Gráfica 2 Evaluación Riesgo Psicosocial</i>	26
<i>Gráfica 3 Evaluación Riesgo Psicosocial</i>	27
<i>Gráfica 4 Evaluación Riesgo Psicosocial</i>	27
<i>Gráfica 5 Evaluación Riesgo Psicosocial</i>	28





ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Cronograma</i>	18
<i>Tabla 2 Presupuesto</i>	19
<i>Tabla 3 Evaluación del Estrés</i>	24
<i>Tabla 4 Cuestionario Intralaborales General</i>	26
<i>Tabla 5 Total General Factores de Riesgo Psicosocial</i>	28





ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexos 1 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	39
<i>Anexos 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	40
<i>Anexos 3 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	41
<i>Anexos 4 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	42
<i>Anexos 5 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	43
<i>Anexos 6 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	44
<i>Anexos 7 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	45
<i>Anexos 8 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	46
<i>Anexos 9 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	47
<i>Anexos 10 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	48
<i>Anexos 11 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i>	49
<i>Anexos 12 Formato Modelo para presentar Informe de Resultados del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</i>	50
<i>Anexos 13 Cuestionario para la Evaluación del Estrés Tercera Versión</i>	50
<i>Anexos 14 Cuestionario para la Evaluación del Estrés Tercera Versión</i>	51
<i>Anexos 15 Fichas de Datos Generales</i>	52
<i>Anexos 16 Fichas de Datos Generales</i>	53
<i>Anexos 17 Fichas de Datos Generales</i>	54
<i>Anexos 18 Fichas de Datos Generales</i>	55
<i>Anexos 19 Fichas de Datos Generales</i>	56



1. INTRODUCCION

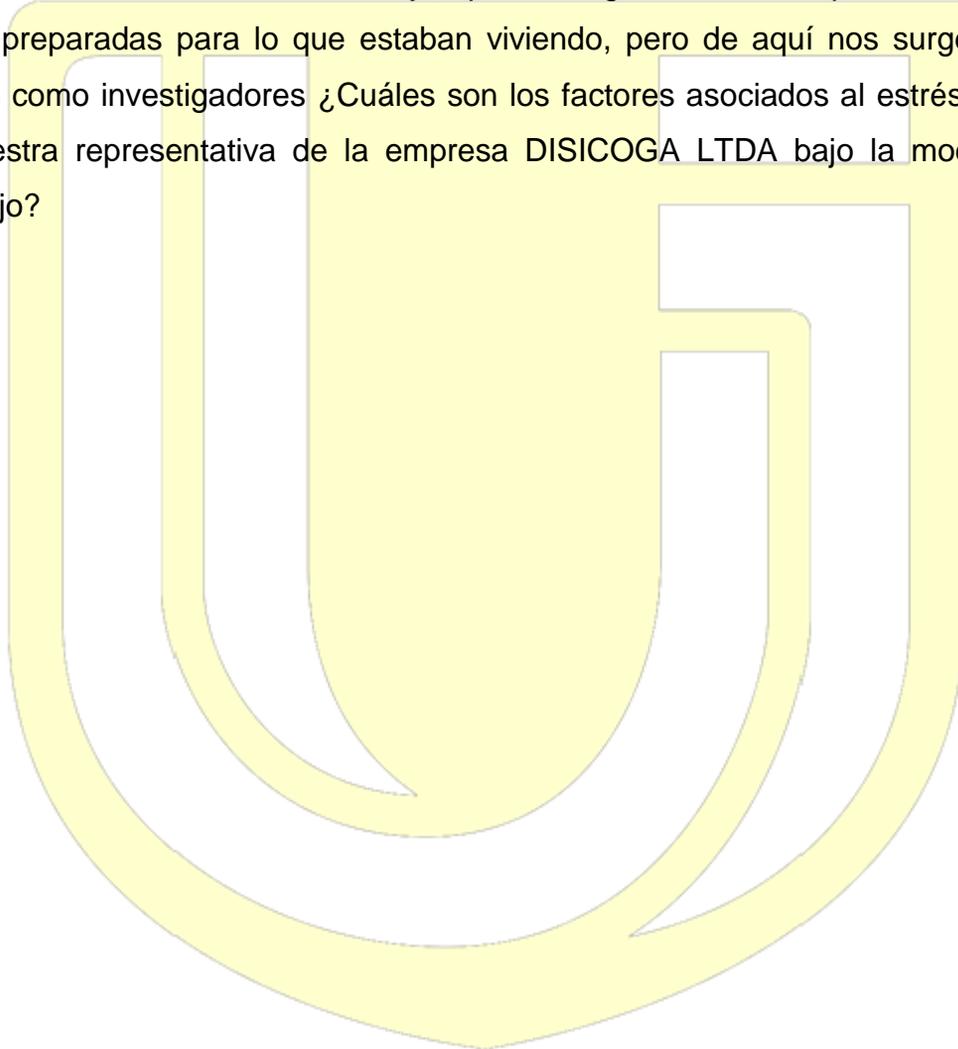
Dentro y fuera de las organizaciones podemos percatar que existen diferentes factores que afectan la salud y el bienestar de los empleados, estas están intrínsecas en la vida de cada uno de ellos, y no hay forma de evitarlos, aunque si se hace necesario que las organizaciones de manera recurrente evalúen a través de algún instrumento todos estos factores; para así mejorar su calidad de vida y aumentar la productividad dentro de la organización.

Debido a los cambios que actualmente estamos viviendo, y los nuevos métodos de laborar; como el teletrabajo, surgió en nosotros el interés de evaluar los factores que de alguna u otra manera afectan la salud, no sólo física, si no también mental y emocional de los trabajadores que ejercen bajo esta modalidad. En la organización DISICOGA LTDA en el área comercial de esta misma.



2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la necesidad surgida por temas de la crisis que estuvimos atravesando por la pandemia o covid-19, muchas organizaciones les toco reinventarse, buscando la manera de seguir sosteniéndose económicamente, de esto muchos fueron los afectados tanto las empresas como los mismos empleados; algunas de las organizaciones utilizaron la herramienta del teletrabajo, quizás ninguna de las empresas colombianas estaban preparadas para lo que estaban viviendo, pero de aquí nos surge una gran pregunta como investigadores ¿Cuáles son los factores asociados al estrés laboral en una muestra representativa de la empresa DISICOGA LTDA bajo la modalidad del teletrabajo?





3. OBJETIVO

3.1. Objetivo general

Establecer los factores asociados al estrés laboral en una muestra de trabajadores del área comercial bajo la modalidad de teletrabajo de la empresa DISICOGA LTDA.

3.1.1. Objetivos Específicos

1. Elaborar un diagnóstico que permita describir a la población de la empresa DISICOGA LTDA, en el área comercial; a través de la batería de riegos psicosocial
2. Analizar los resultados basados en el diagnóstico.
3. Proponer un plan de intervención en el que ayude a reducir el estrés en los teletrabajadores



4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, se han establecido nuevas estrategias innovadoras de cambio cultural en las empresas donde se trabaje por resultados y se tenga mucho más tiempo libre para dedicar a temas individuales y extralaborales como el teletrabajo.

Sin embargo el teletrabajo trae consigo desarrollo de estructuras tecnológicas y organizacionales, es decir el teletrabajo implica que se puede trabajar desde la casa o desde cualquier otro espacio, ya que el contacto con los clientes, proveedores o empresas se establece por medio de un soporte electrónico (Blázquez 2004).

En Colombia esta modalidad de trabajo se ha venido formalizando desde el 2008, pero los empresarios Colombianos les ha costado trabajo adaptarse a las nuevas tecnologías. La falta de información y de divulgación tampoco ha permitido mayor participación a pesar que los expertos concluyen que desarrollar modalidades de Teletrabajo permite ganancias en ambas vías, tanto para el trabajador como al empleador (Min TIC 2012).

Actualmente los empresarios se vieron obligados a implementar el teletrabajo debido a la emergencia sanitaria por posibles contagios e COVID 19, encontrándose con obstáculos enfocados no solo en tecnología si no que se encontraron con problemas a nivel de salud física y psicológica de sus trabajadores. Igualmente, las leyes que regulan los riesgos psicosociales son muy nuevas y limitadas para la evaluación de los mismos, lo que implica que organizacionalmente los empresarios descuiden las evaluaciones y seguimientos a las enfermedades laborales y las condiciones a las cuales están expuestas las personas que están enfrentando su trabajo desde casa.

De esta manera nuestra investigación quiere abordar las condiciones intralaborales, a las que están expuestas las personas que afrontan esta modalidad de trabajo, las afectaciones que tiene a nivel de su salud y evaluar los planes de mejora que pueden adoptar las empresas para afrontar los riesgos psicosociales que puedan generar la implementación del teletrabajo.



5. MARCO DE REFERENCIAS

5.1. Marco Teórico

El teletrabajo es una estrategia laboral adoptada en Colombia en el 2008 con la ley 1221 y que es utilizado por el gobierno Nacional de Colombia como mecanismo de mitigación de contagios de COVID 19, enfermedad la cual fue catalogada por la organización mundial de la salud como pandemia.

De acuerdo al ministerio de telecomunicaciones e información (MinTIC) en el 2019 en Colombia más de 12912 personas funcionan en modalidad de teletrabajo, y debido a la contingencia sanitaria causada por el COVID 19 a abril de 2020, 128 empresas más fueron asesoradas para la migración a esta modalidad y más de 2600 personas que entrarían a trabajar desde casa.

Esta modalidad de trabajo que tienen consecuencias positivas y negativas para las empresas y sus empleados en momentos de crisis se perfila como una oportunidad para mantener la productividad en el país (MinTic, 2020), mostrando que esta estrategia laboral apunta a la reducción de desplazamientos, autonomía e independencia y una mejora en la calidad de vida, así como no se disminuye la capacidad laboral. Sin embargo, no existen muchas investigaciones que evidencien las consecuencias negativas y positivas del teletrabajo para la organización y para el propio empleado.

Entre los factores a considerar, se tiene en cuenta como positivo que el teletrabajo ayuda a mejorar la calidad de vida familiar, el aumento de oportunidades laborales, mayor flexibilidad laboral, **reducción en los desplazamientos**, **disminución del estrés**, etc. Sin embargo como lo resalta Cataño y Gómez (2014) no se debe desconocer las ventajas que tiene el teletrabajo, sin embargo destacan la importancia de generar planes de acción desde las organizaciones para trabajar en los riesgos de seguridad y salud que pueden generar consecuencias como el estrés laboral al no gestionar que un colaborador en teletrabajo alargue sus horas de trabajo, revise en cualquier momento su correo



electrónico, reciba mensajes de texto en cualquier momento, tenga menos participación con su familia, aumente el sedentarismo y cambie sus hábitos alimenticios.

Los efectos negativos por el uso de las TIC como el tecnoestrés, concepto que es atribuible "A un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que Lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC" (Salanova, 2003), describen diferentes tipos de emociones y sentimientos experimentados por el uso de la TIC, tal es el caso de la Tecnoansiedad que se puede identificar por altos niveles de activación fisiológica no placentera y sentimientos de tensión por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia. Otro tipo de emoción negativa es la tecnofatiga caracterizada por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TIC. (Salanova, 2003).

Otro efecto positivo de esta modalidad es la optimización de la productividad al dar posibilidad a los trabajadores de concentrar y organizar el trabajo y dosificar el tiempo según criterios personales. Sin embargo, la libertad propia para gestionar actividades laborales puede dar lugar a una sobrecarga, a suponer que se está disponible en todo momento y a una dificultad para prever el volumen de las tareas futuras y sus plazos (Cataño y Gómez, 2014) que sin control externo o autocontrol puede originar la tecnoadicción que se caracteriza por la incontrolable compulsión a utilizar las TIC en todo momento y en todo lugar y utilizarlas durante largos periodos de tiempo. (Salanova, 2013).

Dentro de las investigaciones realizadas en teletrabajo, también se encontró que el uso excesivo de las TIC y la poca interacción con los demás afecta la habilidad de trabajar en equipo, además de generar sentimientos de soledad que no permiten un desempeño adecuado y genera problemas para interactuar con personas nuevas (Castro Mora, Galarza Rincón, & Sanchez Herrera, 2017). De esta manera, el Aislamiento social por



teletrabajo puede generar problemas en primer lugar porque el empleado pierde contacto con la cultura organizacional, la identidad y el compromiso, en segundo lugar porque se dificulta la comunicación con compañeros de trabajo para consultar problemas e interactuar y en tercer lugar el aislamiento puede obstaculizar procesos de promoción y ascenso (Cámara, 2000).

Se ha detallado que los principales factores que pueden dar lugar al estrés asociado a las tecnologías son las altas demandas laborales relacionadas con las TIC y los recursos tanto de la persona como del trabajo cuya ausencia puede convertirse en un estresor y su presencia puede amortiguar los efectos de los estresores (Salanova, 2003). De esta manera, se categorizan las demandas como aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo con tecnologías que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos como la sobrecarga de trabajo, la relación tiempo-trabajo donde se percibe un aumento en la cantidad de trabajo en el tiempo disponible, la rutina en el trabajo sobre todo cuando se requiere poca cualificación para realizar la labor y el trabajo con TIC se torna aburrido y monótono y sin demanda mental; el conflicto de rol ya que aparecen demandas que son percibidas como incompatibles entre sí, el conflicto trabajo-familia, etc.

Por otro lado, entre los recursos laborales que resalta Salanova (2013) en sus estudios, los más importantes son en orden de importancia el clima de apoyo social por parte de compañeros y supervisores fundamentalmente en el uso de las TIC, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas con las TIC y el nivel de autonomía en el trabajo con las TIC. Además, da importancia a las estrategias de implantación de TIC en las organizaciones.

Durante las últimas épocas la actividad laboral ha tenido ciertos cambios, en el que las compañías y empleados se han visto significativamente involucrados en estos nuevos retos, debido a las nuevas tecnologías que se están presentando; muchas empresas han optado por implementar en sus organizaciones esta nueva modalidad de trabajar; pero para empezar a abordar este tema, se hace necesario entender que es el teletrabajo; para Francisco Ortiz Chaparro (Economista y sociólogo en telefónica) lo



define como ese trabajo que se realiza a distancia utilizando las telecomunicaciones, surge como consecuencia de la aplicación al mundo laboral de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; y de las exigencias del mercado empresarial.

Aunque para los autores Gray, Gordon y Hodson; definen el teletrabajo como la forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Dicha actividad implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa.

Uno de los pioneros en el estudio del teletrabajo Jack Nilles define el teletrabajo como la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar al trabajador al trabajo.

Para la organización internacional del trabajo (OIT) el teletrabajo es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) empleado con auxilios de medios de telecomunicación y/o de una computadora.

En Colombia en la ley 1221 del 2008 define el teletrabajo como la forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros, utilizando como soporte las tecnologías de la Información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa; sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico del trabajo.

Existen algunas investigaciones relacionadas al teletrabajo, de cómo surgieron, cual fue la necesidad de su implementación en ciudades importantes, y de qué manera ha cambiado el estilo de vida de los trabajadores, por lo cual es necesario entender sus Ventajas y desventajas. Ortega Luisa en el año 2017 en su publicación titulada "Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados" concluyo que las empresas aumentan su productividad, reducen sus costos,



disminuye el ausentismo, de igual manera comenta que genera un impacto positivo en la economía de la organización y mejora la calidad de vida de sus empleados.

Por otra parte, Ardila Carlos realizó un estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá en el año 2015, titulada “Análisis de impacto del Teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”, obtuvo como resultado que los trabajadores destacan que tienen más tiempo para compartir con su familia, mejora la calidad de vida, ahorran y dinero en los desplazamientos; sienten más confianza con sus jefes y la autonomía que tienen para desarrollar sus actividades laborales.

González Tatiana en su artículo titulado el “trabajo como nueva modalidad laboral” evidenció que para algunas quedan vacíos en la aplicación de la figura, también recalcan la desconfianza que tienen algunos empleadores referentes a la subordinación, también es necesario aclarar que esta modalidad no puede desarrollarse en todas las ocupaciones laborales, además se necesita de una gran organización y herramientas adecuadas para la ejecución de las tareas.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de Estudio.

Nuestra investigación es de tipo mixto; se manejará los dos tipos de investigación tanto cualitativo, como cuantitativo; a través de esta evaluaremos, indagaremos sobre los factores psicosociales que afectan a nuestra población estudio. Este modelo de investigación de uso extendido en las ciencias sociales, basado en la apreciación e interpretación de las cosas en su contexto natural; además permite tener una información más amplia de lo que se espera en la investigación

Características de la investigación mixta.

1. Enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora).



2. Mayor fidelidad del instrumento (certificando que éste sea adecuado y útil, así como que se mejoren las herramientas disponibles).
3. Integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad).
4. Optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos).
5. Es interpretativa. Analiza el lenguaje (escrito, hablado, gestual o visual), los términos del discurso, los comportamientos, las representaciones simbólicas y las cualidades de los procesos de intercambio.
6. Su lugar de estudio es el contexto natural del fenómeno a estudiar, lo que puede implicar el desplazamiento del sujeto investigador. Comprende la importancia de analizar los fenómenos en su contexto natural, en el cual tienen lugar el universo de representaciones simbólicas que mueven a sus agentes.
7. Recurre a diversos métodos, por lo cual se considera “multimétodo” y plural. Los métodos elegidos responden a diseños específicos según los fenómenos a estudiar. Pueden abarcar modelos de interacción y participación o modelos humanísticos tradicionales.
8. Estudia la especificidad de situaciones particulares, descifrando el significado último atribuido por sus agentes participantes.
9. Parte de una mirada holística. Comprende que su objeto de estudio responde a una cultura, cuyos valores debe respetar para que el análisis sea válido.
10. Entraña el riesgo de verse interferida por los prejuicios o juicios de valor que porte el investigador.

6.2. Población Estudio



La población de estudio de la presente investigación corresponde a la empresa DISICOGA LTDA ubicada en la ciudad de Magangué, su muestra tres trabajadores del área comercial, anteriormente estos trabajaban de manera presencial, pero el Covid19 los obligo a ejercerse bajo la modalidad de teletrabajo; cambiando sus relaciones con clientes y sus jefes inmediatos.

6.3. Procedimiento

Para esta investigación requerimos la aprobación de la empresa DISICOGA para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, después contactaremos a cada uno de las personas que serán evaluadas para sensibilizarlos en cuanto a la aplicación del instrumento y sus ventajas.

Para la aplicación de la batería, se contacta a una psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo para la aplicación y análisis de los resultados, la encuesta será respondida por cada persona en un tiempo estimado de una hora, la cual será respondida por una aplicación virtual, antes se firmará un acuerdo de confidencialidad y un acuerdo donde los participantes aceptan participar de la investigación.

Los análisis serán entregados por la psicóloga especialista en el término de 8 días, en la cual nos dará los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de intervención.

De acuerdo a los resultados realizaremos nuestros análisis, se presentaran las respectivas conclusiones y recomendaciones a la empresa y ante la corporación universitaria Iberoamericana.

6.3.1. Presupuesto

PROYECTO TRABAJO DE GRADO
FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL DE UNA MUESTRA DE TRABAJADORES EN EL AREA
COMERCIAL
PARTICIPANTE: ALENKA MATU, SHELBY FLORES, PEDRO ANDRÉS BARRAN, LUCY PAULA HERNANDEZ
MODALIDAD DE TRABAJO
CANTAS I O
 Periodo de Ejecución: De Septiembre de 2020 a Abril de 2021
 Fecha: 29/11/2020

	Unidad	Valor unitario	Cantidad	Total Valor (Lampiras)
HONORARIOS PROFESIONALES				
Psicologa Especialista en Seguridad y Salud en el	7	14.000,00		98.000,00
				-
				-
				-
Otro (Especifique)				-
TOTAL HONORARIOS PROFESIONALES				98.000,00
GASTOS TRABAJO DE CAMPO				
Consumo de internet por un mes	1	232.000,00		232.000,00
Resma Carta papel	1	12.500,00		12.500,00



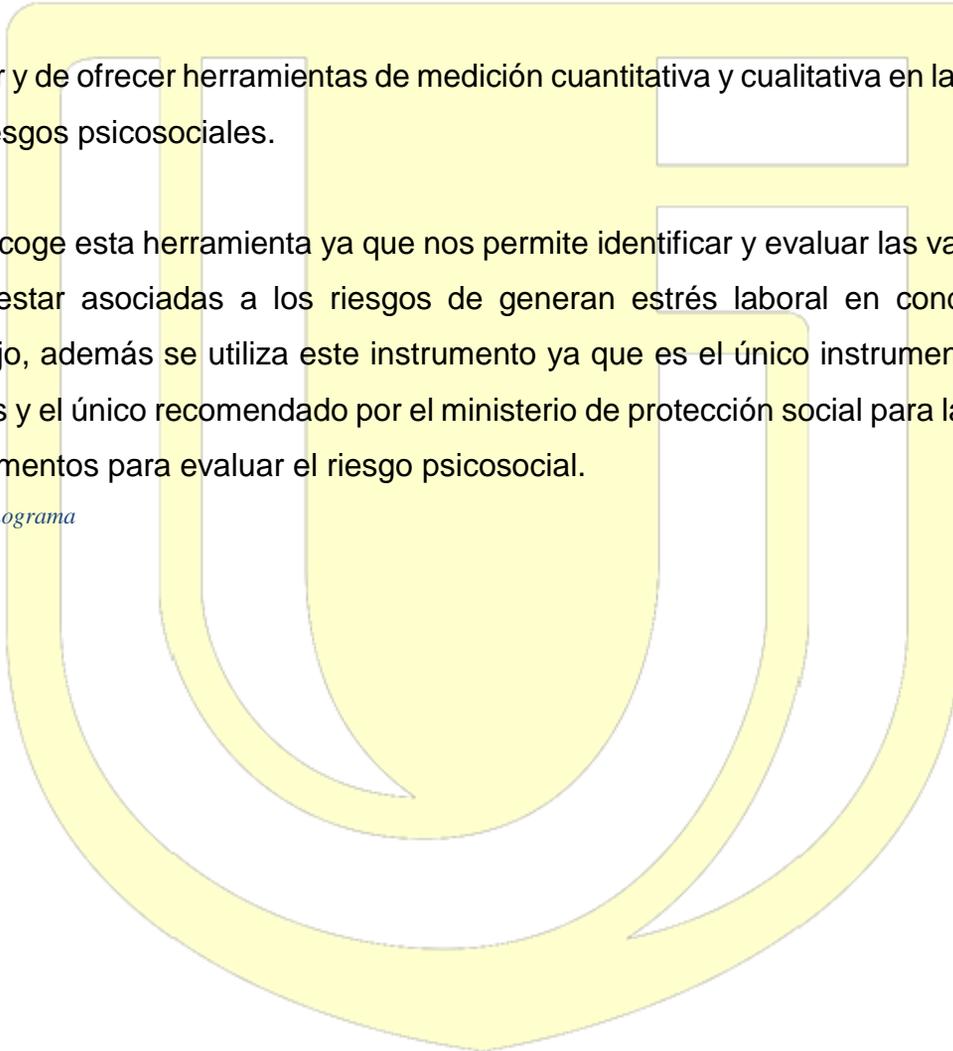
El método de recolección de información que utilizaremos; es la Batería de riesgo psicosocial, que es una herramienta que permite evaluar el riesgo Intralaboral, Extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador.

Esta batería es el resultado del diseño realizado por la universidad javeriana con el apoyo del ministerio de trabajo quien buscaba precisar con mayor exactitud los factores

A evaluar y de ofrecer herramientas de medición cuantitativa y cualitativa en la evaluación de los riesgos psicosociales.

Se escoge esta herramienta ya que nos permite identificar y evaluar las variables que pueden estar asociadas a los riesgos de generan estrés laboral en condiciones de teletrabajo, además se utiliza este instrumento ya que es el único instrumento validado en el país y el único recomendado por el ministerio de protección social para la aplicación de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial.

Tabla 1 Cronograma





6.3.2. Cronograma

Tabla 2 Presupuesto

ACTIVIDADES	Meses	Septiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril					
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
Exigencia del tema de investigación																																		
Definición del planteamiento del problema																																		
Elaboración de justificación																																		
Elaboración de objetivos																																		
Elaboración de antecedentes																																		
Elaboración de presupuesto																																		
Elaboración de Cronograma																																		
Revisión bibliográfica																																		
Desarrollo del marco teórico																																		
Elaboración de hipótesis																																		
Definición del diseño metodológico																																		
Definición de muestras																																		
Búsqueda de Psicóloga con especialización en seguridad y salud en el trabajo																																		
Presentación del proyecto a la organización																																		
Sensibilización a los participantes																																		
Realización de batería de riesgos Psicosocial																																		
Tabulación de los resultados de la batería de riesgos Psicosociales																																		
Análisis de los resultados																																		
Confirmación de las hipótesis																																		
Conclusiones																																		
Presentación del proyecto ante la Universidad																																		
Presentación del proyecto ante la empresa																																		

De acuerdo a la resolución esta debe ser aplicada y analizada por una Psicóloga Especializada en la seguridad y salud en el trabajo, la cual nos guiará con respecto al instrumento y permitirá determinar el programa de intervención a seguir dentro de la empresa.

6.4. Técnica para la recolección de la información.



El método de recolección de información que utilizaremos; es la Batería de riesgo psicosocial, que es una herramienta que permite evaluar el riesgo Intralaboral, Extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador.

Esta batería es el resultado del diseño realizado por la universidad javeriana con el apoyo del ministerio de trabajo quien buscaba precisar con mayor exactitud los factores

A evaluar y de ofrecer herramientas de medición cuantitativa y cualitativa en la evaluación de los riesgos psicosociales.

Se escoge esta herramienta ya que nos permite identificar y evaluar las variables que pueden estar asociadas a los riesgos de generan estrés laboral en condiciones de teletrabajo, además se utiliza este instrumento ya que es el único instrumento validado en el país y el único recomendado por el ministerio de protección social para la aplicación de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial.

De acuerdo a la resolución esta debe ser aplicada y analizada por una Psicóloga Especializada en la seguridad y salud en el trabajo, la cual nos guiará con respecto al instrumento y permitirá determinar el programa de intervención a seguir dentro de la empresa.

Último se realizará una revisión bibliografía de las intervenciones que se pueden realizar a nivel de riesgos psicosocial de acuerdo a los resultados de los cuestionarios aplicados.

Último se realizará una revisión bibliografía de las intervenciones que se pueden realizar a nivel de riesgos psicosocial de acuerdo a los resultados de los cuestionarios aplicados.

6.5. Técnicas para el análisis de la Información



El análisis de los datos se efectuó mediante un software avalado por el Ministerio de Trabajo, que permitió realizar la tabulación de los datos de los encuestados mostrándonos las gráficas y tablas que nos permitían realizar cuales eran los dominios y dimensiones que presentaban puntajes que nos permitieran concluir si los participantes tenían niveles altos de estrés.

6.6. Consideraciones Éticas

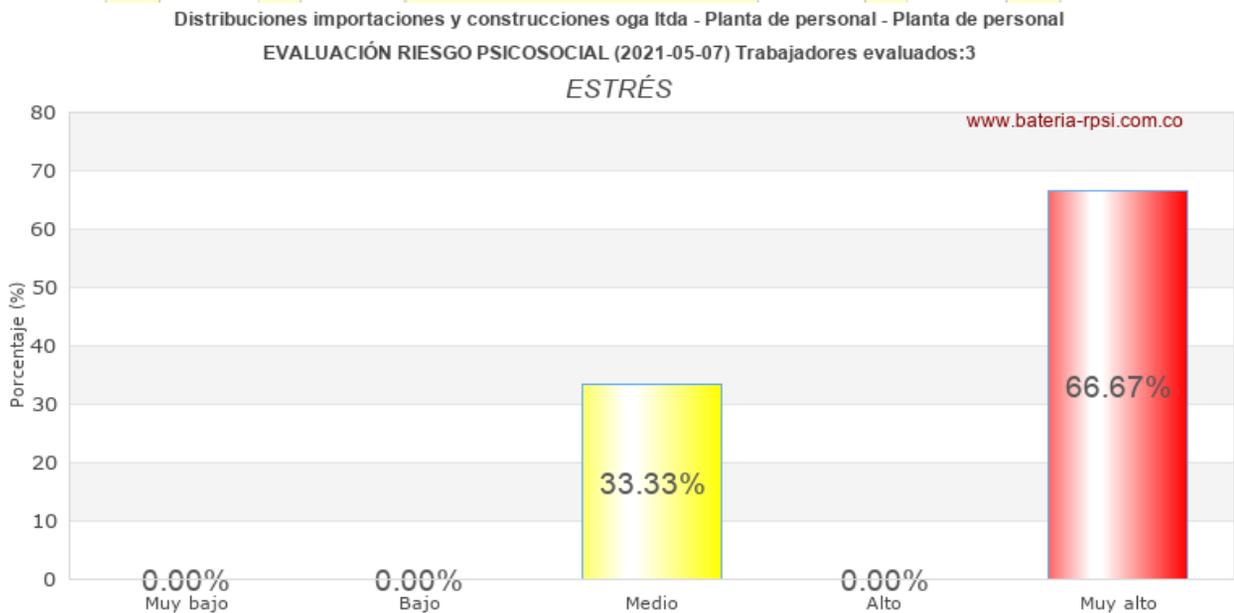
De acuerdo al Artículo 11 de la Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano, nuestra investigación está clasificada en la categoría sin Riesgo, el cual Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental Retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS



En la gráfica 1, se observa que el 66.67% correspondientes a 2 personas de la población encuestada para este estudio tiene un nivel alto de estrés y 1 persona tiene niveles medios de estrés, en la gráfica 2 encontramos que la sintomatología más frecuente entre las personas es el dolor de cuello o espalda o tensión muscular, donde el 100% de las personas reporta sentirlo siempre o casi siempre, seguido por trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche donde 2 de los encuestados siempre presentan la sintomatología y 1 algunas veces. Los problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón fueron reportados por 2 de los encuestados.

También se observa que la mayoría de los encuestados reportan algunas veces sintomatología propia del estrés como dificultad en las relaciones familiares, dolor de cabeza, Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes laborales, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad y sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.





Distribuciones importaciones y construcciones Disicoga Ltda. (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal								
EVALUACIÓN DEL ESTRÉS 2021-05-07 /TRABAJADORES:3								
(SANDRA MILENA PULIDO/516 -2021-05-09-13-41-13 bajo licencia de www.rps-data.com)								
ITEMS	FRECUENCIAS							
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%
Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón	<u>2</u>	66.67%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%
Problemas respiratorios	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Dolor de cabeza	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>0</u>	0.00%
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	<u>2</u>	66.67%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%
Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Cambios fuertes del apetito	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>1</u>	33.33%
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Dificultad en las relaciones familiares	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>3</u>	100.00%	<u>0</u>	0.00%
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%
Dificultad en las relaciones con otras personas	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sensación de aislamiento y desinterés	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sentimiento de sobrecarga de trabajo	<u>1</u>	33.33%	<u>1</u>	33.33%	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>0</u>	0.00%
Aumento en el número de accidentes de trabajo	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Cansancio, tedio o desgano	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>0</u>	0.00%
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%
Deseo de no asistir al trabajo	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>1</u>	33.33%	<u>1</u>	33.33%
Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Dificultad para tomar decisiones	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>3</u>	100.00%



Deseo de cambiar de empleo	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sentimiento de soledad y miedo	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>3</u>	100.00%
Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>3</u>	100.00%
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sentimiento de que está perdiendo la razón	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>3</u>	100.00%
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>1</u>	33.33%	<u>2</u>	66.67%

Tabla 3 Evaluación del Estrés

En las Tablas 3 y 4 se evalúa los dominios y dimensiones del formato Intralaboral donde se observa un riesgo muy alto para los encuestados para generar estrés laboral asociados al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo en las dimensiones de características del liderazgo observando que el 100% de los encuestados considera no tener apoyo de sus jefes o superiores y en la dimensión de retroalimentación del desempeño donde la mayoría siente que la retroalimentación dada es a destiempo y se retroalimenta los resultados negativos más que logros obtenidos

Distribuciones importaciones y construcciones oga ltda (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal					
CUESTIONARIO INTRALABORAL GENERAL					
(SANDRA MILENA PULIDO/516 -2021-05-09-15-24-10 bajo licencia de www.rps-data.com)					
DOMINIOS	DIMENSIONES	FORMA A (0 trabajadores)		FORMA B (3 trabajadores)	
		Puntaje transformado	Nivel de riesgo	Puntaje transformado	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	0.0	N/A	59.0	RIESGO MUY ALTO
	Relaciones sociales en el trabajo	0.0	N/A	18.1	RIESGO MEDIO



	Retroalimentación del desempeño	0.0	N/A	48.3	RIESGO ALTO
	Relación con los colaboradores	0.0	N/A	NA	NA
	TOTAL	0.0	N/A	40.8	RIESGO MUY ALTO
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	0.0	N/A	20.0	RIESGO ALTO
	Capacitación	0.0	N/A	61.1	RIESGO MUY ALTO
	Participación y manejo del cambio	0.0	N/A	38.9	RIESGO MEDIO
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	0.0	N/A	35.4	RIESGO MEDIO
	Control y autonomía sobre el trabajo	0.0	N/A	22.2	SIN RIESGO
	TOTAL	0.0	N/A	33.8	RIESGO MEDIO
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0.0	N/A	45.8	RIESGO ALTO
	Demandas emocionales	0.0	N/A	38.0	RIESGO MEDIO
	Demandas cuantitativas	0.0	N/A	66.7	RIESGO MUY ALTO
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0.0	N/A	64.6	RIESGO MUY ALTO
	Exigencias de responsabilidad del cargo	0.0	N/A	NA	NA
	Demandas de carga mental	0.0	N/A	98.3	RIESGO MUY ALTO
	Consistencia del rol	0.0	N/A	NA	NA



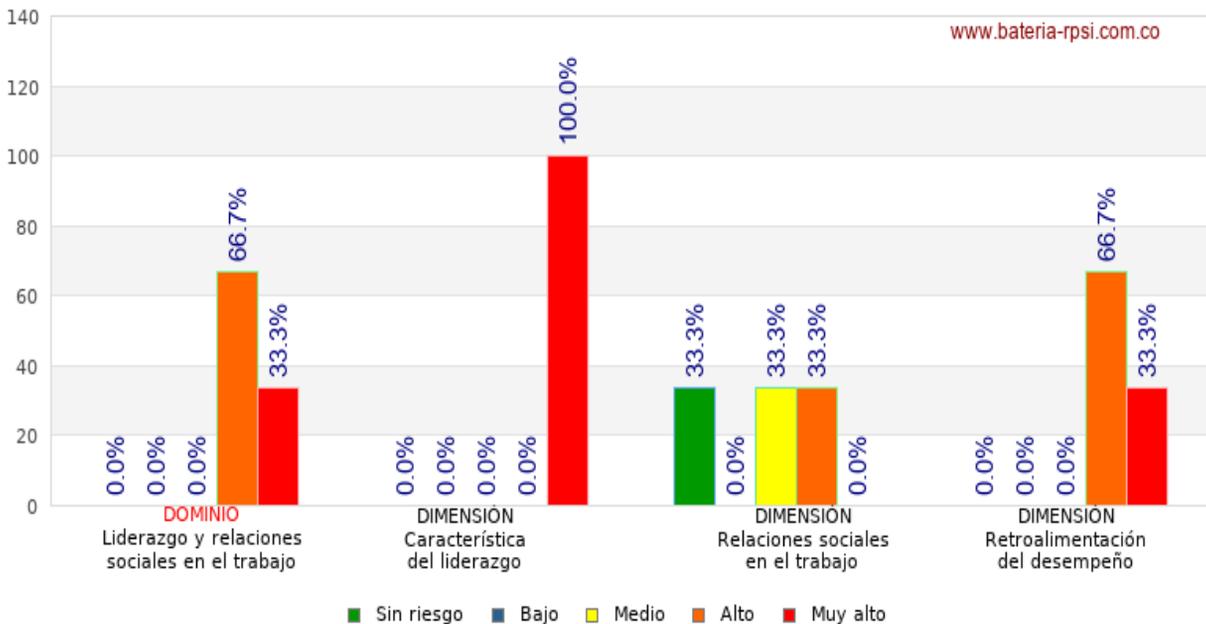
	Demandas de la jornada de trabajo	0.0	N/A	41.6	RIESGO MEDIO
	TOTAL	0.0	N/A	53.6	RIESGO MUY ALTO
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0.0	N/A	2.1	RIESGO BAJO
	Reconocimiento y compensación	0.0	N/A	51.4	RIESGO MUY ALTO
	TOTAL	0.0	N/A	31.7	RIESGO MUY ALTO
TOTAL GENERAL FRP INTRALABORAL		0.0	N/A	43.7	RIESGO MUY ALTO

Tabla 4 Cuestionario Intralaborales General

Distribuciones importaciones y construcciones oga ltda (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal

EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL (2021-05-07) Trabajadores evaluados:3

INTRALABORAL Forma A.: Consolidado de Dominio y sus Dimensiones



SANDRA MILENA PULIDO (516 -2021-05-09-15-00-40)

EVALUADOR.:ALEXANDRA MAYO- LIC.:0000

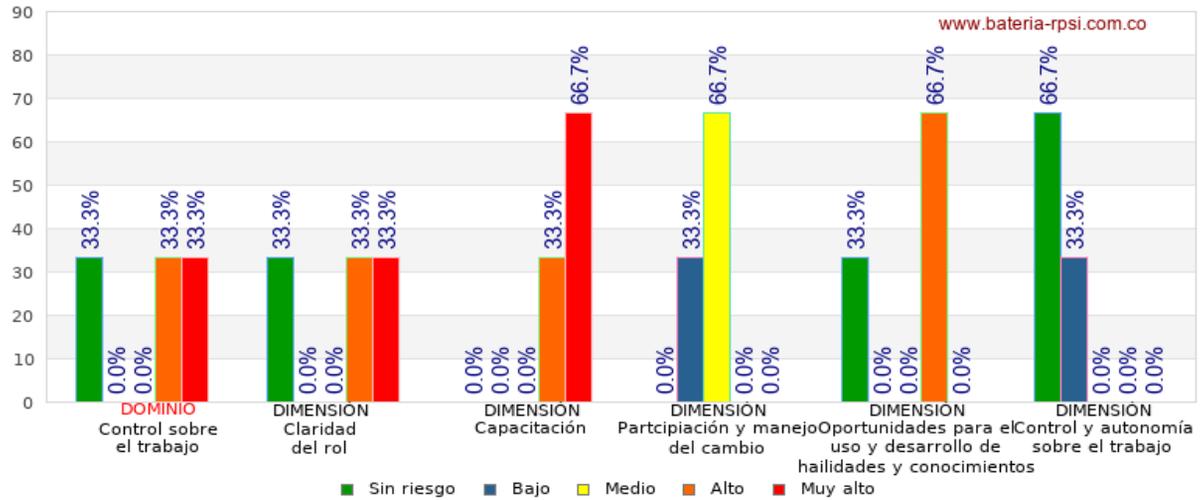
Gráfica 2 Evaluación Riesgo Psicosocial

En la gráfica 2, se muestra que en el dominio de control sobre el trabajo el nivel de riesgo es medio, sin embargo la dimensión que cobra importancia es la de capacitación mostrando que los 3 participantes consideran que la empresa no brinda espacios para recibir capacitación, ni les brinda opciones de entrenamiento para realizar mejor su trabajo.

Distribuciones importaciones y construcciones oga ltda (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal

EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL (2021-05-07) Trabajadores evaluados:3

INTRALABORAL Forma A.: Consolidado de Dominio y sus Dimensiones



SANDRA MILENA PULIDO (516 -2021-05-09-15-00-42)

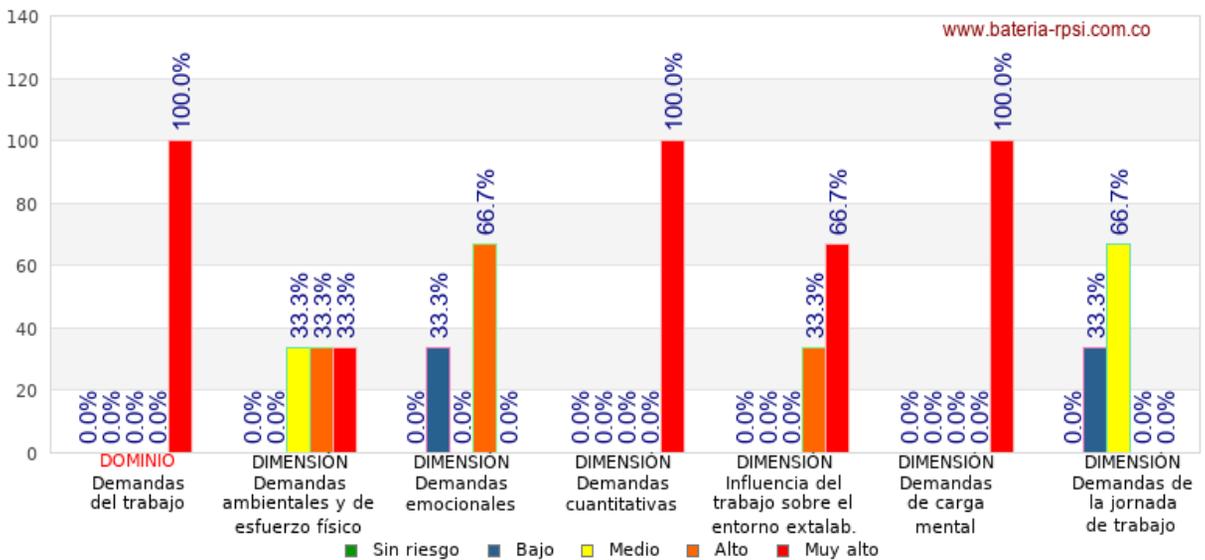
EVALUADOR.:ALEXANDRA MAYO- LIC.:0000

Gráfica 3 Evaluación Riesgo Psicosocial

Distribuciones importaciones y construcciones oga ltda (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal

EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL (2021-05-07) Trabajadores evaluados:3

INTRALABORAL Forma A.: Consolidado de Dominio y sus Dimensiones



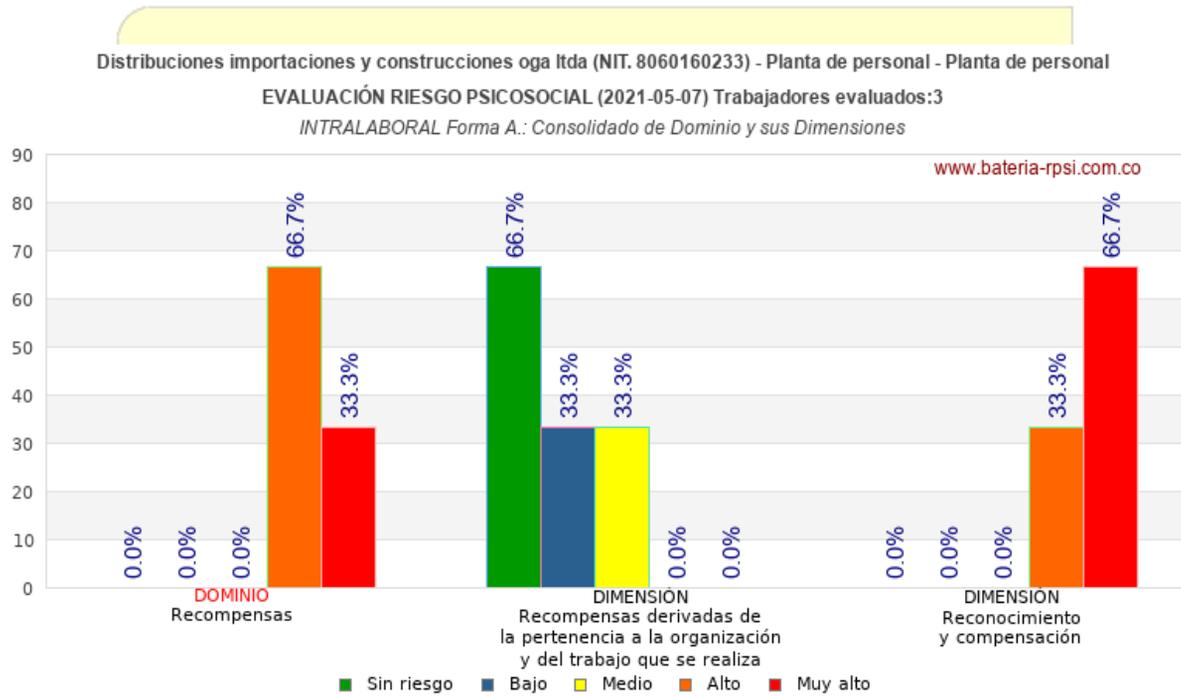
SANDRA MILENA PULIDO (516 -2021-05-09-15-00-42)

EVALUADOR.:ALEXANDRA MAYO- LIC.:0000

Gráfica 4 Evaluación Riesgo Psicosocial

En la gráfica 4, en el dominio demandas de trabajo se muestra un riesgo muy alto, donde vemos que de las 6 dimensiones que componen este dominio 3 puntúan muy alto y 1 alto, observando que los 3 participantes sienten que la cantidad de trabajo que tiene implica mayor cantidad de tiempo para realizarlo

minimizando los tiempos de descanso lo que coloca en un 100% el riesgo en la dimensión de demandas cuantitativas, también se observa un puntaje de 100% en las demandas de carga mental donde las participantes perciben tener que realizar mayor esfuerzo mental para realizar su trabajo, al requerir mucha concentración, memorizar mucha información, realizar cálculos matemáticos y tener mucha atención al detalle. Por otro lado, en un riesgo medio los participantes perciben que su trabajo requiere o exige esfuerzo físico, y que las condiciones físicas a las que están expuestos no son apropiadas para desempeñar sus funciones.



SANDRA MILENA PULIDO (516 -2021-05-09-15-00-42)

EVALUADOR.:ALEXANDRA MAYO- LIC.:0000

Gráfica 5 Evaluación Riesgo Psicosocial

En la gráfica 5, en el dominio recompensas también se observa que el riesgo es muy alto, evidenciado debido a que en la dimensión reconocimiento y compensación los participantes consideran que dentro de la empresa no es posible progresar y que el pago que reciben muchas veces no es el que merecen.

Distribuciones importaciones y construcciones oga ltda (NIT. 8060160233) - Planta de personal - Planta de personal				
TOTAL GENERAL Factores de Riesgo Psicosocial -FRP- (EXTRALABORAL + INTRALABORAL)				
	Forma A		Forma B	
	Puntaje transformado	Nivel de riesgo	Puntaje transformado	Nivel de riesgo
TOTAL GENERAL FRP EXTRALABORAL + INTRALABORAL	0.0	SIN RIESGO	37.9	RIESGO MUY ALTO

Tabla 5 Total General Factores de Riesgo Psicosocial



En la Tabla 5 se observa que de acuerdo a las encuestas de riesgo psicosocial los empleados de Discoga Ltda. tienen un nivel de riesgo muy alto de tener estrés laboral al sumar los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, podemos discernir niveles altos de estrés debido a que se percibe que las condiciones laborales de los participantes exigen un cumplimiento mensual en venta y en recaudos que les permiten ganar un salario para suplir las necesidades propias y las de sus familias. Evidenciado de acuerdo que, al resultado obtenido a través de las tablas de sintomatología de estrés, se encuentra que los síntomas más relevantes son: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón, Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, Sentimiento de sobrecarga de trabajo, Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. Estos podrían traer consecuencias para un buen funcionamiento tanto físico como laboral, generando enfermedades musculoesqueléticas, produciendo dolores frecuentes, trastorno del estado de ánimo desembocando enfermedades como ansiedad y depresión que pueden pasar de leve a graves y afectar a las empresas al tratar por enfermedades que generan costos en incapacidades, ausencias y tratamientos médicos y en los casos más crónicos pueden provocar discapacidad permanente e indemnización.

En ese sentido, consideramos pertinente tener en cuenta conceptos médicos, que indican algunas técnicas para disminuir la sintomatología física del estrés enfocadas en realizar ejercicio físico, y actividades que generen sensaciones de disfrute personal; ya que al hacer este tipo de acciones se liberan endorfinas, que son sustancias que aumentan el estado del bienestar. De acuerdo a lo anterior, en este aspecto, para mejorar los reportes de sintomatología del estrés, se propone que: la empresa empiece a implementar actividades referentes al mejoramiento de las condiciones físicas, brindando espacios por la empresa para implementar las siguientes técnicas;

1. Técnicas de relajación, risoterapia o yoga
2. Ejercicios físicos, estiramientos, aeróbicos o clases de rumba.
3. Pausas activas
4. Ejercicios cognitivos



5. Actividades deportivas, en la que se programen torneos relámpagos.

En consecuencia, ayudara a sus colaboradores a bajar la tensión y/o estrés que presenten dentro de su rutina.

En la tabla número 3 se observa que el estilo de liderazgo es un factor que predispone a la aparición de síntomas del estrés esto debido a que el estilo de mando de la empresa es un liderazgo donde el jefe impone sus normas y sus criterios, estableciendo la estrategia que se va a seguir, planificando y diseñando el trabajo, y diciendo quién debe hacerlo. No clasifica los procedimientos posteriores, pero decide las fases de actividad a corto plazo, en Disicoga Ltda se muestra que está generando un conflicto ya que los lideres ejercen cierta presión en ellos al cumplimiento de los objetivos organizacionales, dejando a un lado que esto afecta de manera psicológica la estabilidad emocional de los colaboradores.

De acuerdo a las gráficas se puede concluir que la organización presenta fallas en el dominio de estilo de liderazgo, el cual desmotiva al personal, al no ser escuchados por sus líderes. Se propone a los jefes inmediatos hacer una introspección en su estilo de mando, haciendo un análisis de cuan motivados se encuentran con sus colaboradores, esto podría hacerse con ayuda de un coach que logre enfocarlos a escoger estrategias de mando, que ayuden a la productividad y así mismo mantengan motivados tanto a jefes como a colaboradores.

Además en la tabla N° , haciendo la revisión del cuestionario Intralaboral se encuentra que las dimensiones de retroalimentación, ocasionan en los encuestados niveles altos de estrés, esto se contrasta con lo dicho por Ardila C (2015), que dice que la retroalimentación es un ingrediente esencial en cualquier proceso, que le ofrecen información para la toma de decisiones, a medida que se aplican los planes al sistema, Y se realiza un seguimiento a fin de determinar si el desempeño está dentro de lo provisto y se está cumpliendo con los objetivos. Dentro de la gestión de personas, un Elemento crítico es la de evaluar a sus colaboradores para mejorar, ya que es difícil gestionar lo que no se mide y mucho más difícil medir aquello que no se pretende medir.



(Jiménez, A 2013). Además, la retroalimentación debe incluir los métodos de corrección y los modelos a seguir (Jiménez A 2013)

En contraste con lo anterior se sugiere capacitar a los líderes en técnicas efectivas de retroalimentación, donde ellos aprendan a entregar los requerimientos de conductas positivas y aspectos a mejorar necesarios para obtener las metas propuestas. Los requerimientos de conducta tratan de definir las tareas a partir de los procesos, funciones o actividades de las personas, desde este enfoque se pone énfasis en lo que el trabajador debería hacer, en como debe reaccionar, en como convendría hacer los procesos que serían necesarios o que deberían tener lugar, puesto que son requeridos para alcanzar los niveles esperados de rendimiento o los objetivos específicos a alcanzar.

Dentro de las características para realizar labores y que vaya en consecuencias del logro de los objetivos, los empleados deben tener claridad de cuáles son sus funciones; cuando se incurre en situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercute negativamente en el bienestar psicológico de las personas. La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe lo que se espera de ella; es decir no tiene configurado con claridad cuál es su rol dentro la empresa (Instituto Nacional de Higiene en el trabajo 1997). En las personas encuestadas se evidencia que no son claras para ellos; ya que sus condiciones de trabajo se han visto afectadas a entornos cambiantes como al Covid19, estos tuvieron que recurrir al modelo del teletrabajo, lo que en cierta manera no sabían cómo ejecutar ciertas tareas, ya que muchos de sus clientes tenían los negocios cerrados, eso implicaba no visitarlos presencialmente y realizar sus tareas de forma telefónica.

Es por eso que es importante que los roles en las organizaciones sean dados, lo cual implica que el trabajador, debe tener claridad de los propósitos, expectativas, valores, normas, políticas y cultura que existen dentro de la organización; para así.

Desempeñar su papel alineados con las necesidades propias y las esperadas. Se sugiere a la empresa DISICOGA LTDA, contratar personal calificado, en el que se entrene y motive a los individuos por semestralmente, con el objetivo de colaborar a que los trabajadores entiendan su rol considerando factores como los que señala Matías



SanFuente en su libro Coaching: Análisis de rol Organizacional (2009), denominados conscientes e inconscientes que operan tanto a nivel individual y colectivo, para que luego este puede alinear su desempeño con necesidades y requerimientos de la organización.

De acuerdo a factores intralaborales, se puede incurrir que la compañía Disicoga Ltda. No está brindando un apoyo en capacitación a sus colaboradores, lo que conlleva de cierta medida quizás a no realizar bien sus labores cotidianas, sintiéndose desmotivados para las realizaciones de sus labores. Además de ello no se sienten motivados para la realización del mismo. La capacitación permite que el colaborador potencie sus competencias y habilidades, lo cual se reflejara en su rendimiento laboral, y por consiguiente en el cambio organizacional como plataforma para el lanzamiento de procesos más sólidos con maximización de ganancias y reducción de costos e infraestructura o equipo.

Así como lo indica Werther, at al., (2000) quien afirma que el proceso de capacitación y desarrollos es un proceso de cambios. Ya que este proceso puede realizar transformaciones en los trabajadores, convirtiéndolos en trabajadores mayores capacitados y desarrollados, para cumplir nuevas responsabilidades. (Orozco Francia A., 2017)

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la empresa y tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las

Organizaciones. Es por ello que el proceso de implementación de un programa de capacitación exige planteamientos que en muchas ocasiones las pequeñas empresas omiten, precisamente por la complejidad de los procesos que se llevan a cabo en ellas, La cantidad de colaboradores que las componen, los presupuestos que manejan o simplemente por la cultura organizacional que las estructuran (Rodríguez & Morales., 2008).



Se sugiere a la empresa estructurar un plan de capacitación, dando espacios dentro de las jornadas laborales para capacitar y entrenar en habilidades y competencias, para que el personal pueda desempeñarse de una manera más eficiente en sus funciones; enfocándose en capacitaciones que ayuden en la optimización del tiempo y el trabajo por resultados.

En la gráfica 3 y tabla 4, que indican las demandas cuantitativas o de sobrecarga laboral, entendidas como un desbalance entre las obligaciones del rol y el tiempo disponible para su realización (Ministerio de la Protección Social, 2010), son un factor estresor que se asocia a diversos deterioros psicológicos, como por ejemplo el Burnout (Gil-Monte, García-Juesas, & Caro, 2008), el cual incluso ha sido señalado como una respuesta propiamente específica de la sobrecarga laboral (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

La excesiva exposición a tareas con altas demandas mentales (atención, memoria, concentración etc.) generan lo que se conoce como fatiga mental (Cortés, 2007), ya que según Mansilla (2003) “La persona que se somete a un esfuerzo intenso y prolongado sufre un progresivo debilitamiento de la capacidad de resistencia que le lleva a la fatiga” (p. 25). Debilitamiento que no se refiere tan solo a sus funciones mentales, sino que involucra incluso al organismo, pues “se ha comprobado que, ante una situación de carga mental inadecuada, que produce fatiga mental en el trabajador, se producen en éste una serie de reacciones fisiológicas” (Fernández, 2010, p. 178), síndromes de estar quemado, y programas psicossomáticos que pueden influir sobre el bienestar laboral de los trabajadores.

Las demandas derivadas de la responsabilidad del cargo son otra de las dimensiones consideradas por el Ministerio de la Protección Social (2010), el cual las Define como el “conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas”

Se evidencia que los encuestados están sobrecargados en las obligaciones labores que estos poseen, debido al reporte de que están trabajando altas jornadas laborales, en



donde muchas ocasiones tienen que sacrificar espacio libre en el almuerzo o al terminar la jornada laboral para tener comunicación con los clientes, además aumentado su carga laboral a fin de mes por la presión del cumplimiento de metas, y así ampliando significativamente el tiempo invertido en el trabajo, teniendo en cuenta que no existe un horario definido para ellos, en muchas ocasiones doblan sus horarios; dejando a un lado el lapso para compartir con sus seres queridos.

De esta manera aconsejamos hacer una revisión del manual de funciones, realizando una distribución de funciones en donde se revise la posibilidad de que la parte administrativa se encargue de apoyar tareas, como el de cobro y recaudo de cartera. Esto ayudara a aliviar un poco más las funciones y cargas laborales que estos tienen. De igual manera con este auxilio se sentirán un poco más acompañado por la compañía, tendrán más tiempos para la realización de otras tareas de índole personal, quizás tiempo de calidad con su familia y/o seres queridos y la realización de actividades que los ayude a crecer personal y/o profesionalmente.

Colocar un garantizado por la ejecución de sus tareas por el tiempo laborado en años que conlleve a que su labor este siendo respaldada y convirtiéndose en un motivador para aumentar la productividad.



8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos indican que la población estudio se encuentra en un estado o nivel de estrés alto, donde se debe abarcar todo lo relacionado al apoyo emocional, las condiciones laborales que afiancen su rol dentro de la compañía, Se le recomienda a la empresa un estudio a nivel Extralaboral en el que le permitirá establecer cuáles son los factores de riesgos Extralaboral, que están incidiendo, en las respuestas de estrés, que tiene las personas encuestadas. También consideramos hacer entrevistas que les permitan crear cuales estrategias implementadas por la empresa son adecuadas para el cumplimiento de sus objetivos.

De igual manera se le recomienda establecer una red de apoyo psicosocial en el que se busca ayudar de manera psicológica a los empleados, y de la misma manera interactuar para tener herramientas para la resolución de conflictos, esto basado en lo propuesto por Ista 2004 que indica que el apoyo social tiene dos dimensiones, la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, es decir hasta qué punto podemos contar con que compañero, y superiores nos ayuden.

El apoyo que recibe el trabajador desde lo emocional, hasta con todas las herramientas indispensable para ejecutar sus actividades, forman parte de una adecuada gestión de la organización, el trabajo en equipo y un seguimiento correspondiente por parte de los superiores; hacen el trabajo más agradable, y con la total confianza para subsanar todos los interrogantes del mismo.

Es también necesario que la empresa motive a sus empleados, dando retroalimentación no solamente de aspectos a mejorar, sino adicional incluir los aciertos obtenidos dentro de la ejecución de sus labores y/o agradecer por la ejecución o cumplimiento de sus objetivos. Cambiando también su manera de liderazgo autocrático a un estilo de liderazgo más enfocado a tomas de decisiones conjuntas, siendo el estilo democrático el que más beneficios aporta al trabajadores, se sentirá más satisfechos al percibir un aumento de su bienestar, un enriquecimiento de su personalidad y un aumento de la productividad de la empresa (Cortez 2012).



La estrecha relación entre la carga laboral asociada a la jornada de trabajo, deberá tener en cuenta el equilibrio físico, mental y social; por lo que se deberá tener en cuenta, no solo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales.

Para que las personas se sientan identificadas, también proponemos comunicar a los trabajadores, sus responsabilidades, su nivel de autonomía en la tarea, los alcances que tiene para desarrollar las tareas, cuales son los objetivos o metas a cumplir, en lo referente a la calidad y a cantidad y la importancia que son ellos dentro del funcionamiento de la compañía.

En cuanto a las recomendaciones de nivel formativo, es importante capacitar al personal en temas relacionados con el riesgo psicosocial de estrés laboral, y cuáles son las repercusiones en la salud de los trabajadores; como esta afecta a la organización, y a la vida cotidiana en general, fomentando la participación de los trabajadores, y la participación en la propuesta de nuevos temas a desarrollar. También se debe capacitar al personal en estilos de afrontamientos, resolución de conflictos, y manejo de primeros auxilios psicológicos.

Fomentar espacios de descansos, durante la jornada, espacios donde la empresa proporcione actividades de entrenamiento físico, entrenar en actividades para pausas activas, fomentar la realización de los mismos y entrenar en control y manejo del tiempo.

Establecer políticas en donde se compensen el tiempo para realizar actividades familiares y recreativas.

Es importante resaltar que se debe realizar las herramientas recomendadas para saber la efectividad tenida con el programa propuesto. De acuerdo al nivel de estrés encontrado es recomendable realizar la batería de riesgos dentro de un año.



De igual manera se recomienda aplicar la batería de riesgo a todo el personal que se encuentra en la compañía, para saber si el nivel de estrés se presenta solo a nivel comercial, o también se presenta a nivel administrativo y operativo.

9. REFERENCIAS

Blázquez, Florentino (2004) Sociedad de la información y la educación. Mérida: Junta de Extremadura.

Min TIC (2012) Libro blanco, el ABC del trabajo. Bogotá: Colombia digital

Alonso Febregat, M. B., & Cifre Gallego, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*(83), 55-61.

Mejía, M. R. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42.

Rubbini, N. I. (2012). Los Riesgos Psicosociales en el trabajo. *VII Jornadas de sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la*

Educación, (págs. 1-18). La Plata. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-097/581>

Camara, C. d. (2000). El teletrabajo: Un indicador de cambio en el mercado del trabajo. *Cuaderno de relaciones laborales*, 17, 227-256.

Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., & Sanchez Herrera, S. J. (Marzo de 2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. Universidad Cooperativa de Colombia.

Cataño Ramírez, S. L., & Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*.(5), 82-91.

Salanova. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las Creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-247.

Ortiz Chaparro Francisco; Los jóvenes en el teletrabajo; recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista46-2.pdf>



Ley 1221 de 2008; Ministerio de Hacienda y de la protección social; recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html

Ortega Luisa (2017); Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados; recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ardila Castro (2015); Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá; Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

González Tatiana; El trabajo como nueva modalidad laboral; recuperado de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/23284/u295581.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, A. (2013). Liderazgo. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/62821?page=14>

Sanfuentes, M. y Acuña, E. (Ed.). (2009). Coaching: análisis del Rol Organizacional. Editorial Universitaria de Chile. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/67664?page=26>

Orozco Francia, A. (2017). El impacto de la capacitación. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/41152?page=92>



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Derecho y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identidad



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Orden y Obediencia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Fecha de aplicación:
 dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN





QUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular .				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo .				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida .				



ANEXO 2
Ficha de datos generales

Anexos 15 Fichas de Datos Generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca No sé
2	5	
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Merit y Ocho



Pontificia Universidad
JAVERIANA
De Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

