

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y
ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA PEQUEÑA
EMPRESA DE LA CONFECCIÓN**



AUTORAS

ELINA MAGALY MEJÍA ZAMBRANO

JULIETH LILIANA TORRES GONZÁLEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C

NOVIEMBRE 2020

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y
ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA PEQUEÑA
EMPRESA DE LA CONFECCIÓN**



AUTORAS

ELINA MAGALY MEJÍA ZAMBRANO

JULIETH LILIANA TORRES GONZÁLEZ

DOCENTE ASESOR

MAG. FABIO ENRIQUE CASTRO ARDILA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C

NOVIEMBRE 2020

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este trabajo de investigación primeramente al niño Jesús de praga, gracias por su infinito amor por haberme permitido llegar hasta aquí, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos.

A mi abuelita, aunque no está presente de cuerpo, siempre vive en mis pensamientos y está acompañándome. A mi abuelito, por estar presente en los momentos más importantes de mi vida, por brindarme soporte económico como moral para poder salir adelante, por tantos consejos que han sido de gran ayuda para mi vida, por apoyarme en cada uno de mis pasos y enseñarme buenos valores, por motivarme constantemente lo cual me ha permitido hoy en día llegar a ser la persona que soy, gracias por llevarme en sus oraciones diarias, gracias por siempre confiar en mí y darme la oportunidad de culminar esta etapa en mi vida.

A mi mamá, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional cada instante, por sus palabras de aliento para poder salir adelante, por tanto, amor que me brinda día a día, por tantos cuidados, te amo. A mi papa, por el ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan, el cual me ha enseñado a salir adelante pese a las dificultades que se puedan presentar en el camino.

A mi hermano, gracias por brindarme tanto amor, gracias por su paciencia y ayuda en muchos momentos que lo necesite, gracias por tantas noches de traspasado y frío pasados junto a mí simplemente “por acompañarme”.

A mi novio, por entenderme en todo, gracias por ser en todo momento mi apoyo incondicional, por sacrificar sus días de descanso y pasarlos junto a mí cuando estaba ocupada haciendo trabajos, el tiempo dedicado vale más que cualquier cosa material.

Al asesor del trabajo de investigación, por la colaboración brindada gracias por el tiempo dedicado a asesorar nuestro trabajo.

A mi compañera de trabajo de investigación, porque sin el equipo que conformamos no habríamos logrado esta meta.

Elina Magaly Mejía Zambrano

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco a Dios por regalarme la vida para cumplir mis propósitos y para alcanzar mis metas y mis sueños.

A mi familia por toda la paciencia que me han tenido en todo el tiempo que les he robado y que he dejado de compartir con ellos por buscar un sueño propio, por todo el amor que me han brindado y por todo el apoyo y colaboración que me han dado, sin ellos, principalmente sin mis hijos, no hubiera sido posible continuar con mi carrera, y espero que todo este sacrificio que hemos tenido que hacer dé los frutos que deseamos.

Julieth Torres

Tabla de Contenido

Introducción	11
Capítulo 1. Descripción general del proyecto	12
1.1 Problema de Investigación	12
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo General	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 Justificación	14
Capítulo 2. Marco de Referencia.....	16
2.1 Marco Teórico	16
2.1.2 Antecedentes	16
2.1.3 Batería de Riesgo Psicosocial.....	19
2.1.4 Estrés Laboral	21
2.1.5 Riesgo Psicosocial	24
2.1.6 Factores de Riesgo Psicosocial	26
2.1.6 Desempeño Laboral	29
2.2 Marco Conceptual	30
Capítulo 3 Marco metodológico.....	36
3.1 Tipo de Estudio	36
3.2 Población	36
3.3 Procedimiento	36
3.5 Técnicas para el análisis de la información	41
3.6 Consideraciones Éticas.....	41

Capítulo 4 Análisis de Resultados.....	44
4.1 Dominios y Dimensiones Intralaborales	44
4.2 Características Demográficas	45
4.3 Dominios Intralaborales del Personal Administrativo y Operativo.....	47
4.4 Clasificación del nivel de riesgo Psicosocial Intralaboral por dominios del personal administrativo.....	47
4.5 Consolidado Total de los Dominios de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Personal Administrativo	51
4.6 Análisis de Resultados del Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Personal Administrativo	52
4.7 Clasificación del nivel de riesgo psicosocial Intralaboral por dominios del Personal Operativo	54
4.8 Consolidado Total de los Dominios del Personal Operativo	59
4.9 Análisis de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	59
4.10 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Administrativo y Operativo	61
4.11 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Administrativo.....	61
4.12 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Operativo.....	62
Referencias.....	68
Anexos.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1 Dominios y dimensiones intralaborales	44
Tabla 2 Características Demográficas	45
Tabla 3 Clasificación del Nivel de Riesgo por Dominios para el Personal administrativo.	48
Tabla 4 Clasificación del Nivel de Riesgo por Dominios en el Personal Operativo.....	54
Tabla 5 Clasificación del Nivel de Estrés en el Personal Administrativo.....	61

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Demandas de Trabajo en personal Administrativo.	48
Figura 2 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Control sobre el trabajo en Personal administrativo.....	49
Figura 3 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Liderazgo en Personal Administrativo.	50
Figura 4 Dimensiones evaluadas en el Dominio Recompensa en Personal Administrativo.	51
Figura 5 Total Cuestionario de Riesgo Intralaboral en Personal Administrativo.	51
Figura 6 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Demandas de Trabajo en el personal Operativo	50
Figura 7 Dimensiones evaluadas en el Dominio Control sobre el trabajo en el Persona Operativo.	56
Figura 8 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo en el Personal Operativo.....	57
Figura 9 Dimensiones Evaluadas en el Dominio Recompensa en el Personal Operativo	58
Figura 10 Cuestionario de Riesgo Intralaboral Personal Operativo	59
Figura 11 Niveles de Estrés del Personal Administrativo	61
Figura 12 Niveles de Estrés del Personal Operativo.	62

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario de Factores Intralaborales Forma A	76
Anexo 2 Cuestionario de Factores Intralaborales Forma B	88
Anexo 3 Ficha de datos Generales	99
Anexo 4 Cuestionario Para la Evaluación de Estrés	102
Anexo 5 Consentimiento Informado	105

Introducción

El trabajo ha sido desde el inicio de los tiempos una actividad fundamental en la vida de los seres humanos, pero este, en algunos casos se ha convertido en un riesgo para la salud, siendo las condiciones laborales una amenaza para los trabajadores debido a que ocasionan innumerables accidentes y enfermedades laborales de todo tipo. Hoy en día los riesgos psicosociales y estrés laboral están dentro de los problemas que más dificultades presentan en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo y que a través del tiempo se han incrementado e intensificando provocando efectos negativos a la salud de los trabajadores y por ende afectan notablemente el buen funcionamiento de las empresas.

Los factores de riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones o factores de riesgo en el ámbito laboral que pueden afectar la salud de los trabajadores, este riesgo acompañado de estrés ocurrido por alguna causa de origen, son los casos que más se presentan en la población trabajadora, afectando la salud y el bienestar. Se considera que el estrés es cada vez más común en los lugares de trabajo, y aporta a la pérdida de las jornadas laborales y suele interpretarse mal o estigmatizarse. Sin embargo, actualmente los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las empresas, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo tanto para la salud como la seguridad en el trabajo.

En los lugares de trabajo los factores de riesgo psicosocial y estrés actúan durante largos periodos de tiempo, ya sea de forma constante o intermitente, son numerosos y de diferente naturaleza, estos factores no solo están conformados por las variables de los entornos laborales, sino que además intervienen otras variables personales de los trabajadores como la motivación, formación, actitudes, capacidades profesionales, entre otros.

De igual forma, se considera que la organización del trabajo hace parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, de ahí la importancia que desde la gerencia se preste mayor atención a este tema que es vital tanto para la salud y bienestar de los trabajadores como para la productividad de las empresas. Por esta razón, es importante hacer una evaluación, control y/o modificación si se genera alguna inconsistencia en la organización del trabajo.

El propósito de este trabajo de investigación es determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés de una pequeña empresa de la confección ubicada en Bogotá, a través de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), con base en las resoluciones 2646 de 2008 y la 2404 del 2019, se busca evaluar dos variables tales como riesgo psicosocial intralaboral y estrés basados en una metodología de tipo cuantitativo y un análisis descriptivo, el primero busca hacer uso de los datos recolectados para dar cumplimiento a los objetivos propuestos mediante un análisis estadístico, mientras que el segundo busca establecer los factores más significativos de riesgo psicosocial intralaboral y estrés para hacer un análisis del sentido que le dan los trabajadores a los factores de riesgo intralaboral y a su relación con el estrés en el ambiente de trabajo.

Esta investigación no solo sirve para para la prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés, sino para brindar alternativas de solución que impacten positivamente y que aporten desde el interés de la alta gerencia y desde el abordaje de la Batería de Riesgos Psicosocial, al mejoramiento de las pequeñas empresas de la confección y de sus trabajadores.

Capítulo 1. Descripción general del proyecto

1.1 Problema de Investigación

Actualmente, los factores de riesgo psicosocial son clasificados dentro de las principales causas de daño en la salud y el bienestar de los trabajadores, y estos se presentan como condiciones negativas que afectan a las personas no solo en su salud sino también en su comportamiento generando consecuencias en su salud y en su nivel de vida, como baja motivación, frustración, enfermedades psicosomáticas, accidentes de trabajo, absentismo laboral, lo que redundo en baja productividad y muchas veces mal clima laboral. (González y Polo 2013 p. 10)

La primera encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en 2007 en sus conclusiones determinó que “dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, y a eso se suman los factores externos al lugar de trabajo, entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés” (p. 104), por lo que se hace necesario realizar una evaluación para determinar cuáles son los factores que constituyen riesgo psicosocial, pues teniendo en cuenta que las personas pasan gran parte del día en su lugar de trabajo, es necesario garantizar que este les brinde los elementos necesarios para el desarrollo de una jornada laboral tranquila.

Cedeño, (2016) establece que “cada vez son más las empresas que se ocupan por la salud y el bienestar de sus empleados”, pues considera que este es un “factor determinante que se ve reflejado en su desempeño” por lo que se hace necesario que se garantice la disminución de riesgos psicosociales que puedan afectar a los trabajadores y de esta manera generar mayor rendimiento.

Peñalosa y Dueñas (2013) mencionan que “según la oficina de promoción de turismo, inversión y exportaciones de proexport en Colombia la confección es un sector típico de pequeña y mediana empresa correspondiente al 95%” (p. 65) por lo que se hace necesario prestar especial atención a los riesgos psicosociales que se pueden presentar en este tipo de empresas y establecer programas para la disminución de los mismos.

Existen muchas más investigaciones al igual que las anteriormente mencionadas, que hablan sobre factores de riesgo psicosocial y estrés, el tema no es nuevo, aunque la importancia y reconocimiento se le ha dado en los últimos años, 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.

El trabajo es una actividad fundamental en la vida de los seres humanos. Sin embargo, los trabajadores interactúan en diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlos positiva o negativamente. Cuando se presenta este problema no solo en las empresas de confección si no en la gran mayoría de las empresas pone en peligro la seguridad laboral y por ende baja la productividad, es por esta razón que las condiciones de trabajo son fundamentales en la salud y la calidad de vida de los trabajadores, de ahí la importancia que se evalúen los riesgos psicosociales con el mismo cuidado con el que se evalúa la seguridad en el trabajo y la higiene industrial, ya que perjudican la salud, causan estrés y a largo plazo, pueden producir enfermedades cardiovasculares, respiratorias y de otros tipos.

En este orden de ideas se hace necesario profundizar con el presente trabajo de investigación que aborde de manera directa el tema de riesgo psicosocial intralaboral y estrés en una pequeña empresa de la confección, lo cual permitirá conocer los diferentes factores que producen el estrés para poder brindar recomendaciones para que desde la

gerencia se tomen medidas de control y estrategias de prevención a través de programas enfocados a prevenir o a corregir los riesgos.

Formulación de la pregunta

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaborales y de estrés que influyen desempeño laboral de una pequeña empresa de confección?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar los diferentes factores de riesgo psicosocial intralaborales y de estrés que influyen en el desempeño laboral de una pequeña empresa de confección.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Reconocer los riesgos psicosociales a través de cuestionarios intralaborales forma A y B y de estrés.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés de los trabajadores.
- Establecer recomendaciones en cuanto a riesgos psicosociales intralaborales para reducir el estrés en los trabajadores y mejorar desempeño laboral.

1.3 Justificación

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de

un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Estudiar los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral a nivel empresarial es de gran importancia, actualmente en Colombia existe normatividad que habla de la responsabilidad, no solo en la medición de dichos factores, sino del mejoramiento de las condiciones sobre las que se encuentra presentes; un ejemplo de ello es la resolución 2646 de 2008 por la cual se “establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la identificación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.(p. 1)

El presente trabajo de investigación parte de la importancia de reconocer como influyen los factores de riesgo psicosocial intralaboral en una pequeña empresa dedicada a la confección, haciéndose énfasis en el estrés como consecuencia de dichos factores, a través de los resultados se busca proponer a la empresa recomendaciones orientadas a tomar mayor conciencia de los factores que podrían estar afectando la vida de los trabajadores, de igual manera permite obtener datos reales, lo cual es beneficioso debido a que la empresa podrá tomar medidas de mejora, desde la parte gerencial en cuanto a control y estrategias de prevención a través de programas preventivos o correctivos para reducir el riesgo de los factores psicosociales intralaborales y estrés. La evaluación se hará a través de la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), con base en las resoluciones 2646 de 2008 y la 2404 del 2019.

Capítulo 2. Marco de Referencia

2.1 Marco Teórico

2.1.2 Antecedentes

Hoy en día existen varias investigaciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial y estrés, enfocadas desde diferentes puntos de vista como: empresas de producción, de transporte, construcción, textiles, eléctricas, áreas administrativas, de salud, educativas, etc., pero son muy poca las investigaciones en el sector de la confección. Por tal razón se hace uso de algunos estudios relacionados con otros enfoques para poder adaptarlos o usarlos como referencia para el presente trabajo.

Güilgüiruca et al. (2015) en su investigación sobre Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile; tenían como objetivo determinar la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa del rubro eléctrico en Chile. Metodología: Se diseñó un estudio descriptivo, de alcance asociativo y de corte transversal, en el cual participaron 292 trabajadores. Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile y la Escala de Estrés Percibido validada para población chilena. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS versión 17.0. Resultados: Los resultados indican que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido. Destacan las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones.

Rodríguez, et al. (2014) en su investigación denominada factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios, tenían como objetivo identificar

factores de riesgo psicosocial intralaboral y el grado de estrés en docentes de una facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. Metodología: estudio descriptivo, de corte transversal, realizado en 42 docentes en una facultad de ciencias administrativas, económicas y contables de la universidad privada de la ciudad de Cali, Colombia. Se aplicó el cuestionario de evaluaciones de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), el cuestionario de estrés y la ficha sociodemográfica y ocupacional de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial avalada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. Resultados: se identificó la presencia de factores de riesgo psicosociales intralaborales en el 26,2% de los docentes encuestados. Los dominios: liderazgo/relaciones sociales y recompensas fueron los de mayor percepción de riesgo por el 42,9% y el 45,2% respectivamente. Con respecto al estrés se encontró que el 33% reportaron niveles de riesgo psicosocial importantes. Esto, sumado a los niveles de estrés identificados los convierte en una población vulnerable que debe ser intervenida.

Estrada y Jaramillo (2016) en su investigación percepción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el estrés en empleados de dos empresas de confecciones de Medellín – Colombia, apoyándose en la batería propuesta por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social; buscaron identificar su relación con el riesgo por estrés laboral en estas organizaciones. Metodología: para ello, se hace una revisión de literatura en torno a cuatro ejes temáticos: riesgos psicosociales, estrés, organizaciones saludables y gerencia del talento humano; de tal manera que pueda relacionarse la frecuencia de percepción de los dominios asociados a este factor de riesgo con los niveles de estrés laboral evidenciados en la empresa analizada. Resultados: como hallazgo principal se destaca el nivel general de riesgo psicosocial medio-alto explicado por dimensiones asociadas a los procesos de control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y políticas de recompensa. Las anteriores dimensiones repercuten en el nivel de riesgo medio-alto que posee la organización asociado a factores de estrés laboral.

López et al. (2017), realizaron una investigación que tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgos psicosocial Intralaborales, Extralaborales y niveles de Estrés de los trabajadores de una Empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá, fundamentada en el análisis cuantitativo para analizar y comprobar datos e información concreta. Metodología: La muestra estuvo conformada por 128 trabajadores de la empresa, de los cuales 12 corresponden a Jefaturas con personal a cargo, 6 son de área Administrativa y 110 operativos, así las cosas, se utilizó como herramienta, la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). Resultados: a nivel de cada factor de riesgo evidenciando los hallazgos a través de correlaciones estadísticas por medio de la fórmula de Pearson, teniendo en cuenta las variables de los Dominios, Dimensiones Intralaborales (Tipo A y B), Extralaborales y niveles de estrés, encontrando niveles de riesgo alto intralaborales en la forma A , en el dominio control sobre el trabajo en su dimensión capacitación, oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y conocimientos y en el dominio demandas del trabajo en su dimensión consistencia de rol. Por último, se concluye proponer un plan de intervención abarcando los dominios y dimensiones que arrojaron riesgo alto según lo evidenciado en las correlaciones estadísticas.

Todas las investigaciones anteriores, evidencian la presencia de algunos factores de riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en las empresas, y que este es un factor que afecta a los trabajadores, lo que puede repercutir en el deterioro de la salud.

El trabajo es una actividad fundamental en la vida de los seres humanos, pues la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en su lugar de trabajo, convirtiéndose este, en parte de su vida, y dependiendo de las condiciones en las que realizan este trabajo, pueden llegar a sentirse afectados por el mismo. Los trabajadores interactúan con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlos positiva o negativamente, y cuando estas condiciones los afectan de manera negativa, ponen en

peligro su seguridad laboral, lo que puede desencadenar en baja productividad, o lo que es peor, en enfermedades laborales; es por esto, que es fundamental que el lugar de trabajo ofrezca condiciones adecuadas a cada uno de sus miembros, y para poder lograrlo, es necesario hacer una evaluación constante de las mismas, para poder determinar en qué momento se están viendo afectadas estas condiciones y poder tomar las medidas respectivas para corregir los problemas que se puedan presentar. De allí nace la importancia de hacer una evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas, pues estos, perjudican la salud, causan estrés y a largo plazo, pueden producir enfermedades.

El bienestar y la salud de los trabajadores debe ser el objetivo principal de todas las empresas, ya que es de vital importancia que gocen de condiciones de trabajo adecuadas, para que puedan cumplir satisfactoriamente con las tareas asignadas. Por esta razón en la actualidad se les está dando la atención necesaria a los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral.

2.1.3 Batería de Riesgo Psicosocial

Teniendo en cuenta que la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en 2007 en sus conclusiones determinó que “dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, y a eso se suman los factores externos al lugar de trabajo, entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés” (p. 104), se hizo necesario realizar una evaluación para determinar cuáles son los factores que constituyen riesgo psicosocial, con el fin de garantizar que al evaluar estos factores se pudieran tomar las medidas necesarias para disminuirlos y poder desarrollar una jornada laboral tranquila.

La legislación colombiana en los últimos años ha dado un reconocimiento a los factores de riesgo psicosociales a través de las resoluciones 2646 de 2008 y la

2404 del 2019 con el propósito de garantizar la salud, el bienestar y calidad de vida de los trabajadores.

Un trabajo adecuado hace que las personas se sientan más cómodas y agradables en sus actividades, lo que redunda en mayor productividad y mejor clima laboral. Sin embargo, existen diversos factores que pueden afectar a las personas y su desempeño.

El gobierno nacional, consciente de la necesidad de hacer una buena evaluación de estos factores, publicó la resolución 2646 de 2008, “por el 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”; a partir de esto, el ministerio de protección y la universidad javeriana desarrollaron una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual busca determinar y medir cada uno de estos riesgos en las distintas dimensiones en las que se presentan: intralaboral, extralaboral e individual. La batería, además incluye un cuestionario para la evaluación del estrés.

La Batería de Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, determina que las condiciones intralaborales están definidas como las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, y ellas incluyen las demandas de trabajo, es decir las exigencias que el trabajo impone a los individuos; el control sobre el trabajo, que es la capacidad que tiene la persona de influir y tomar decisiones sobre la labor que realiza; el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, que tiene que ver con la interacción de las personas en el contexto laboral; y la recompensa o retribución que recibe el trabajador a cambio de la función realizada.

Las condiciones extralaborales están dadas por aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, teniendo en cuenta las condiciones del lugar de vivienda que

pueden influir en su salud. Evalúa aspectos como: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y la forma de desplazamiento entre el lugar de residencia y el trabajo.

Las condiciones individuales por su parte, hacen referencia a las características propias de trabajador, sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación u oficio, lugar de residencia, estrato socio económico, tipo de vivienda y personas a cargo.

Esta batería está conformada por siete instrumentos que recopilan la información sobre las condiciones de los trabajadores teniendo en cuenta los niveles descritos anteriormente: intralaboral, extralaboral e individual; además de incluir entre estos instrumentos un “cuestionario para la evaluación del estrés” Además, es aplicable a cualquier trabajador, independientemente del tipo de trabajo que desempeñe, pues su objetivo es precisamente determinar las condiciones que pueden afectar su trabajo y generar riesgo psicosocial.

En todas las empresas existen características que determinan el tipo de trabajo que están realizando y que constituyen un entorno de trabajo saludable, definido, según el manual de aseguramiento de riesgos laborales, como el “espacio en el que el estado, los empleadores y trabajadores colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para promover y proteger la seguridad de los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo”.

2.1.4 Estrés Laboral

El estrés constituye uno de los principales factores de riesgo psicosocial, pues a él están expuestas todas las personas en su vida diaria. Cualquier actividad o situación a la que una persona se vea expuesta, y que sienta que no tiene control sobre ella, genera

cierto grado de estrés, que se manifiesta en síntomas como miedo, ansiedad, fatiga, angustia, irritabilidad, dolor de cabeza, entre otros, pues cada persona reacciona de manera distinta a situaciones que considera estresantes.

Orlandini, A. (2012) establece que teniendo en cuenta las estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad de productos, ausentismo, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras además de un notable impacto sobre la salud de las personas, quienes pueden reaccionar de distintas maneras: la primera es optar por estilos de vida poco sanos como por ejemplo privación de sueño, malos hábitos alimenticios, aumento de carga física o sedentarismo, consumo excesivo de drogas, bebidas alcohólicas o café. Un segundo grupo de personas manifiesta enfermedades corporales y existe un tercer grupo que manifiesta enfermedades mentales.

De allí la importancia de poder identificar los factores que producen estrés en los trabajadores para poder tomar medidas adecuadas y oportunas ante dichos factores.

El estrés, según el manual de riesgo psicosocial, está definido como un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias, y el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se tiene en el entorno de trabajo, y que se da como consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos para cumplirla exitosamente. (Estrés laboral: causas, consecuencias 2013).

Según Orlandini, A. (2008) el estrés tiene dos componentes: la persona y el entorno, y lo que para una persona puede ser estresante, para otra no lo es, sin embargo, existen factores relacionados con el trabajo que pueden generar estrés: exceso o falta de trabajo, tiempo inadecuado para terminar el trabajo, ausencia de una descripción clara del

trabajo, poca claridad de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por el rendimiento laboral, no tener como exponer las quejas, poco apoyo de compañeros de trabajo, inseguridad en el empleo, exposición a la violencia, condiciones de trabajo desagradables o peligrosas; todos estos factores contribuyen a que las personas se sientan estresadas y poco comprometidas con su trabajo.

Cano (2002) determina que el estrés, desde el punto de vista de la psicología, suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento; éste puede ser entendido de tres maneras:

- Como estímulo: es capaz de provocar una reacción
- Como reacción o respuesta: se puede evidenciar en cambios conductuales, fisiológicos, y otras reacciones emocionales
- Como interacción: porque interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos de que dispone el individuo para dar respuesta a dicho estímulo.

Se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto; por lo que, al hacer la evaluación del estrés, se deben considerar las variables situacionales (del ámbito laboral) las variables individuales del sujeto que enfrenta la situación y las consecuencias del estrés. (Cano, 2002).

Posada, E (2011) define dos tipos de estrés laboral, el episódico, que es aquel que se presenta momentáneamente y que luego que se presenta y resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, y el estrés crónico que es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida constantemente a un agente estresor.

Es importante evitar que se presenten situaciones de estrés crónico en los trabajadores, para evitar riesgos en su salud, para ello es necesario identificar las causas que lo producen y las consecuencias que puede tener, los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral y pueden afectar a cualquier persona, indistintamente de su cargo o su nivel educativo, este aparece a nivel laboral cuando por las demandas laborales o problemas personales, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas a su trabajo, teniendo en cuenta este aspecto, se puede determinar que existen varios tipos de factores estresantes, los intrínsecos determinados por el trabajo, los relacionados con las relaciones interpersonales, los relacionados con la carrera profesional y los relacionados con la estructura o el clima organizacional. (Posada E. 2011)

El estrés, debe ser evaluado y controlado en el ambiente laboral, principalmente por los problemas que este puede ocasionar, síntomas como el aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular, dificultad para respirar, dificultad para tomar decisiones, confusión y temblores, pueden llegar a desencadenar en enfermedades como úlceras por estrés, estados de shock, gastritis, ansiedad y hasta accidentes.

Del Hoyo, M (S.F) determina que “el estrés puede producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad” (Pg. 11)

2.1.5 Riesgo Psicosocial

Los riesgos laborales, según Boada-Graun & Ficapal-Cusi (2012), generalmente se han asociado a riesgos físicos, cuando realmente la salud laboral se ve afectada por los riesgos psicológicos y los sociales, que muchas veces son mas difíciles de diagnosticar e intervenir; de esta manera, se puede determinar que la salud de los trabajadores está determinada por la dimensión física, psicológica social. Además, se determina que los

riesgos psicosociales se generan en la interacción del ámbito social y el psicológico, en situaciones como por ejemplo, la acumulación de tareas con poco tiempo para realizarlas, la descalificación de su trabajo, un clima laboral inadecuado, la adicción al trabajo y el estrés. (p. 59)

Los riesgos psicosociales son definidos por Boada-Graun & Ficapal-Cusi, (2012) como

Un conjunto de patologías que se expresan en síntomas y/o síndromes de etiología compleja que están directamente relacionados con los aspectos macroorganizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo) departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc) y personales, los cuales tienen la capacidad de afectar tanto la salud laboral del empleado – víctima, como el desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación al empleado mayor a nivel psíquico y social y en menor medida a nivel físico (p. 60)

Prevenir los riesgos psicosociales es una tarea de las empresas, es necesario que se haga, y es posible hacerlo con diversas herramientas, como por ejemplo cuestionarios, que han sido desarrollados por especialistas en el tema, y cuyo principal objetivo es establecer cuáles son los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a los trabajadores y hacer que se materialicen los riesgos. Para ello es necesario identificar y diagnosticar los aspectos del trabajo que deben intervenir y modificarse, entre ellos, de deben evaluar factores como las condiciones del trabajo, la carga mental del trabajo, el esfuerzo que deben hacer para realizarlo, las exigencias del trabajo, el control que tiene el individuo sobre el trabajo que realiza, cómo es su relación con sus compañeros de trabajo, y la recompensa que les es otorgada por las funciones que realiza, también se hace necesario tener en cuenta las características individuales de cada persona, pues ellas, pueden llegar a influir en los factores de riesgo.

Además, es importante, que después de identificar estos factores que influyen en el riesgo, se haga una adecuada intervención de los mismos, y se tomen las medidas pertinentes para mitigarlos.

Boada-Graun & Ficapal-Cusi (2012) establecen, que dentro de las medidas preventivas que se deben tomar, podemos encontrar:

- Promocionar la autonomía en la relación de las tareas: si se logra que los trabajadores realicen las tareas con agrado, de forma autónoma, participando en las decisiones que tienen que ver con su trabajo, y sin necesidad de supervisión excesiva, esto puede contribuir a su autorrealización profesional
- Garantizar el respeto y trato equitativo entre las personas: buscar que el clima laboral sea adecuado, que no haya discriminación y que la remuneración sea consecuente con el trabajo exigido
- Fomentar la transparencia: informar claramente las condiciones de trabajo, de la tarea que se va a realizar, las exigencias que tiene el trabajo y lo que se espera del trabajador, hasta qué punto cada persona puede ser autónoma en sus decisiones y evitar la intriga y la desconfianza.
- Promover la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral: establecer horarios adecuados e informarlos clara y oportunamente para que los trabajadores no se vean afectados en su vida familiar.
- Adaptar la carga de trabajo a la jornada laboral: esto debe hacerse mediante una adecuada planificación del trabajo, para que se alcancen a realizar las tareas asignadas dentro de la jornada laboral.

2.1.6 Factores de Riesgo Psicosocial

Según López Gonzales et al, (2017) los factores de riesgo psicosocial son un elemento determinante dentro de las organizaciones ya que pueden impactar de tal manera que se pueden transformar en un factor de riesgo para los trabajadores y convertirse incluso en enfermedades derivadas del estrés laboral ocasionando lesiones físicas, psicológicas, accidentes, incapacidades, ausentismo, afectaciones en su entorno social y familiar.

Además, Osuna (2006) citado por Sánchez Patiño, (2019) considera que existen una serie de factores de riesgo psicosocial, producto del desajuste entre la persona y el entorno. Algunos de los factores de riesgo psicosocial evidenciados por Osuna obedecen a la organización del trabajo, pueden ser de tipo psicológico, como insatisfacción laboral, ansiedad e insomnio, de tipo fisiológico como alteración de la presión sanguínea o incremento en el colesterol. Así mismo, el autor refiere comportamientos producto de los altos niveles estrés y de la ansiedad como, por ejemplo, fumar, ingerir alimentos y bebidas en altas cantidades, así como mayores visitas al médico por diferentes situaciones.

Por su parte, Lahera y Góngora (2002) citado por Soler Sánchez 2008 consideran a los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Dos aspectos son bastante comunes en las definiciones encontradas. Por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo (en sentido amplio), necesidades, capacidades, etc., del trabajador. Y, por otro lado, el potencial dañino para la salud de los trabajadores. Siguiendo a Meliá (2006) citado por Soler Sánchez 2008:

- 1.- Los factores psicosociales están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores Pueden contribuir al aumento de accidentes y de comportamientos adictivos, como el tabaquismo y el alcoholismo.
- 2.- La calidad y la productividad se ven mermadas por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos para el empleado.

3.- La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal, por parte de las empresas, de la realización de la evaluación de riesgos laborales. En cuanto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial puede serlo para las siguientes situaciones (HSE, 2001):

- Identificar problemas potenciales de estrés.
 - Examinar los posibles problemas de salud procedentes de los riesgos psicosociales.
 - Focalizar la intervención.
 - Examinar los posibles efectos que los cambios en la organización puedan afectar a las percepciones de los riesgos psicosociales.
 - Identificar los grupos de riesgo.
 - Comparar los factores psicosociales entre organizaciones.
 - Evaluar la eficacia de la intervención.
 - Dar retroalimentación tanto a individuos como a grupos sobre los factores psicosociales de riesgo.
- Informar a la dirección sobre los problemas reales y potenciales de estos riesgos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado los factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en todos los ambientes laborales, la cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden ocasionar buenas o malas condiciones de trabajo generando consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. Estos factores tienen incidencia directa sobre las actividades que realizan los trabajadores ya que, si no cuentan con un ambiente laboral adecuado para desempeñar su trabajo, los resultados pueden desencadenar consecuencias graves y producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento, la depresión, entre otros, a corto, mediano y largo plazo.

2.1.6 Desempeño Laboral

El desempeño laboral constituye una de las grandes necesidades de las empresas, pues cuando este no es el adecuado, afecta la productividad y el rendimiento en las mismas, y los factores de riesgo psicosocial ejercen influencia en el desempeño de los trabajadores, en la medida en que general estrés y condiciones laborales que son percibidas por los trabajadores como no adecuadas.

Según Chiavenato (2000: 359) citado por Queipo & Useche 2002, el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) citado por Queipo & Useche 2002, este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) citado por Sum Mazariegos (2015), definen desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) citado por Sum Mazariegos (2015), explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de las tareas, que se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio

y a la realización de las tareas administrativas; Civismo, que hace referencia a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo; y Falta de productividad, que incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado se puede decir que el desempeño laboral es un tema de vital importancia para las empresas ya que les permite mejorar el nivel de productividad, además busca determinar si las tareas asignadas a los trabajadores se cumplen o no para tomar medidas que les ayuden y permitan seguir laborando para lograr las tareas asignadas, además es responsabilidad de la alta dirección realizar monitoreos constantes de desempeño para que los trabajadores puedan tener buenos resultados. Los riesgos psicosociales intralaborales y estrés en la mayoría de los casos pueden influir en el desempeño laboral ya que impactan en la calidad del servicio o del trabajo que los trabajadores realizan dentro de las empresas.

2.2 Marco Conceptual

El estudio de los factores psicosociales intralaborales y del estrés permiten conocer, evaluar, prevenir e intervenir aquellos factores de riesgo que se dan dentro de las empresas, por esta razón es de vital importancia definir y profundizar en la conceptualización de algunos términos necesarios para esta investigación, para poder lograr el conocimiento y comprensión de cada uno de ellos enmarcados dentro de los referentes de los factores de riesgo psicosocial. Los conceptos están sustentados en libros, revistas, artículos académicos y científicos, tesis, decretos, entre otros.

Batería de riesgo psicosocial: La batería está conformada por un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos de la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución N° 2404, 2019).

Los instrumentos que forman la batería y que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial son:

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés.

Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

Carga física de trabajo: es el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así, todo trabajo requiere por parte del operario un consumo mayor de energía tanto mayor cuanto mayor sea el esfuerzo solicitado (Menéndez Díez, et al, 2009).

Carga mental del trabajo: Sánchez Meza, (2006) la define como la incapacidad o dificultad de respuesta que tiene el trabajador en un momento dado. Es un factor determinante de estrés psicosocial, en el que los agentes estresantes serían las exigencias de la tarea y la carga sería la tensión o efectos que producen en el individuo cuando esas exigencias superan sus capacidades. Según esto la carga mental estaría determinada por:

- La cantidad y tipo de información que deba tratarse en un puesto de trabajo.
- Las características del individuo que tiene que dar respuesta (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.).
- La complejidad de la respuesta.
- El tiempo en que se ha de responder.

Carga psíquica o mental de trabajo: es la dificultad de respuesta que tiene el trabajador en un momento dado ante las exigencias de una tarea. Está determinada por el tipo y la calidad de información que debe manejar el trabajador y la capacidad que tenga para controlar la situación (Tejado Alamillo, et al).

Condiciones de trabajo: todos los aspectos intra laborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Gonzáles, 2013).

Condiciones intralaborales: Según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010) son entendidas como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (p. 20)

Se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales, definidos por la batería de riesgo psicosocial (2010) de la siguiente manera:

Demandas del trabajo: hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. (p. 20)

Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. (p.20)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores

y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. (p.20)

Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (p. 20)

Condiciones extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador; teniendo en cuenta las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010, p.26).

Condiciones individuales: tienen que ver con las características propias de cada persona, como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, estrato socio-económico, el tipo de vivienda y el número de personas a cargo. (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial 2010, p. 27).

Desempeño laboral: Según Urquijo y Bonilla (2008), tiene que ver con el “modo como una persona cumple cada día con las funciones y obligaciones exigidas por el cargo, o

la posición que le ha sido asignada, en relación al cumplimiento de los fines del mismo y de la organización”.

Estrés: según el manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral, es definido como un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.

Estrés laboral: es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se tiene en el entorno de trabajo, y que se da como consecuente del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos para cumplirla exitosamente. (Estrés laboral: causas, consecuencias 2013).

Factores de Riesgo psicosocial: este término hace referencia a las condiciones que se pueden presentar en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización del contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica y social del trabajador, así como también al desarrollo del trabajo. Martín y Pérez (1997).

Factores psicosociales: son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos (Moreno Jiménez, 2011).

Riesgo psicosocial laboral: son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente; son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud (Moreno Jiménez, 2011).

Sobre carga laboral: es el punto en el cual el tiempo destinado para la ejecución de la carga de trabajo asignada supera el máximo de horas laborables y el trabajo es realizado fuera de ese horario, ya sea en el sitio de trabajo o fuera de este (Arcos Jaramillo, 2017).

Trabajador: según el código sustantivo del trabajo (2011), es la persona que presta un servicio a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Capítulo 3 Marco metodológico

3.1 Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, ya que busca hacer uso de los datos recolectados para dar cumplimiento a los objetivos propuestos mediante un análisis estadístico, por otra parte, el análisis es descriptivo ya que busca establecer los factores más importantes de riesgo psicosocial intralaboral y estrés, para brindar recomendaciones, reducir el estrés en los trabajadores y mejorar desempeño laboral en una pequeña empresa de la confección. (Hernández Sampieri et al, 2006).

Según Gallardo y Moreno, (1999) Las variables son “una característica de una unidad de análisis, que adopta la forma de una clasificación”. En el estudio de esta investigación son los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales; el estrés, y el desempeño de los trabajadores.

3.2 Población

La población objeto a la cual se va a aplicar la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), está conformada por 26 trabajadores, por ser una población pequeña no se hace necesario tomar una muestra, por esta razón se procede a realizar el cuestionario a todos los trabajadores, de los cuales 6 aplican a cargos administrativos, 3 mujeres y 3 hombres y 20 son de cargos operativos, 15 mujeres y 5 hombres.

3.3 Procedimiento

Riesgo Psicosocial y Desempeño

A continuación, se presenta el cronograma para el desarrollo de la investigación.

ACTIVIDADES	Marzo 1-15	Marzo 15-31	Abril 1-15	Abril 16-30	Mayo 1-15	Mayo 16-31	Junio 1-15	Julio 16-30	Agto 1-15	Agto 16-31	Sept 1-15	Sept 16-31	Oct 1-30	Nov. 1-15	PRESUPUESTO	ACTIVIDADES
Plantear temas de investigación															\$ 5.000,00	Artículos de papelería
Definir tema a investigar y realizar el planteamiento del problema															\$ 5.000,00	Transportes, impresiones
Planteamiento de los objetivos y justificación															\$ 5.000,00	Artículos de papelería
Realizar Marco teórico															\$ 10.000,00	Impresiones, papelería.
Establecer material y método: diseño de estudio, población, muestra, definición de variables, técnica de recolección de datos y plan de tabulación y análisis															\$ 80.000,00	Transportes, implementos de papelería, asesoría con expertos
Aplicar encuestas															\$ 50.000,00	Impresiones, implementos de papelería, transportes, fotocopias
Tabular e interpretar información															-	
Elaboración del proyecto Final															\$ 50.000,00	Impresiones, papelería, encuadernación
Sustentación del proyecto															\$ 205.000,00	

3.4 Técnicas para la recolección de la información

De acuerdo a la resolución 2404 de 2019, la investigación se realiza por medio de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), a través del “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral” y el “Cuestionario para evaluación del estrés”.

FASE 1

Descripción de la Prueba Cuestionario de Factores Intralaborales (Formas A Y B)

Se aplica el cuestionario forma A y B, para los factores de riesgo intralaborales. Según Ministerio de la Protección Social, (2010):

Forma A.

Este cuestionario consta de 123 ítems y está dirigido a personal directivo, es decir, aquellos que tienen personal a cargo.

Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura, que se caracteriza por tener personas a cargo. Ejemplo, gerentes, jefes de departamento, coordinadores.

Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas.

Forma B.

Consta de 97 ítems, y está dirigido al resto del personal de las empresas, que siguen instrucciones de un jefe o directivo, y son definidos por el Ministerio de la protección social (2010):

Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.

Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Estas condiciones, según el ministerio de la protección social, están contempladas en los

siguientes dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Cada uno de esos dominios, está compuesto por una serie de dimensiones que al ser evaluadas determinan el nivel de riesgo al que está expuesto el trabajador.

Descripción de la prueba “cuestionario para la evaluación del estrés”

Esta prueba busca, según el ministerio de la protección social (2010) “identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés”.

Es un cuestionario que consta de 31 ítems, que recopila información subjetiva dependiendo de las respuestas que dé el trabajador; y es un instrumento diseñado para evaluar síntomas de la presencia de estrés teniendo en cuenta cuatro categorías: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Recolección de Datos

Para proceder a la recolección de datos, en primera instancia se solicita un permiso por escrito al gerente de la empresa explicándole el propósito de la investigación, una vez otorgado el consentimiento se pasa a hablar con los trabajadores para explicares detalladamente el fin de la investigación y la manipulación de los datos (ellos deciden si participar o no, la participación no es obligatoria).

Una vez realizado este procedimiento con los trabajadores que desean participar en el diligenciamiento del cuestionario se procede a realizar un acta de consentimiento informado, donde se les explica que la información obtenida de los instrumentos es confidencial y, además, se garantiza el anonimato y privacidad de la información.

Después de esto, se realizará la aplicación del cuestionario denominado “factores de riesgo psicosocial intralaboral” y el “Cuestionario para la evaluación del estrés” los cuales deben ser diligenciados en el espacio designado para ello.

FASE 2

Análisis de Datos

El análisis se realizará en torno a los dominios identificados por medio del instrumento y sus respectivas dimensiones que los componen, el análisis se basa hacer una descripción de las diferentes dimensiones de cada dominio de riesgo psicosocial según la frecuencia presentada por los trabajadores encuestados, posteriormente se procede a realizar un análisis global de cada dominio según las características encontradas.

La evaluación del cuestionario de nivel de estrés, se realiza a partir de los resultados obtenidos en dicho cuestionario, los cuales son valorados en una escala de 0 a 9, de acuerdo a la tabla de valores propuesta en la herramienta para la evaluación las respuestas dadas por el personal en cada ítem, estos puntajes se transforman en puntajes brutos que después deben ser comparados con los baremos especificados en la herramienta, para clasificar el nivel de estrés de cada participante.

FASE 3

Recomendaciones

Una vez realizado el análisis de datos se procede a hacer las respectivas recomendaciones a la empresa para que tomen las medidas necesarias desde gerencia, encaminando actividades que propendan por el mejoramiento de los factores de riesgo

psicosocial y estrés para mejorar el desempeño laboral y disminuir las consecuencias que se puedan generar tanto en el capital humano como en la empresa.

3.5 Técnicas para el análisis de la información

El análisis de los resultados para esta investigación, se realiza a partir de los resultados arrojados por el aplicativo para la evaluación de la misma.

La batería nos provee de un aplicativo, en el que se digita la información obtenida en los cuestionarios y esta misma arroja los resultados del análisis en los distintos dominios y dimensiones evaluadas. A partir de estos resultados se realizan las gráficas para el análisis y se sacan las conclusiones.

3.6 Consideraciones Éticas

De acuerdo con los principios establecidos en la Resolución 008430 de 1993, establecida por el Ministerio de salud, y debido a que esta investigación se considera como Investigación sin riesgo, según el artículo 11 de la misma resolución, esta investigación se realizará bajo los siguientes parámetros:

Artículo 6.

La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- d. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos mínimos, los cuales en ningún momento deben contradecir el artículo 11 de la presente resolución.

g. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución en donde se realice la investigación; el consentimiento informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del comité de ética e Investigación de la Institución.

Esta investigación, no afecta en ningún momento la seguridad de los participantes, ni pone los pone en riesgo; y será llevada a cabo con el previo consentimiento del representante legal de la compañía y de las personas que van a participar en el diligenciamiento de los cuestionarios.

Artículo 8.

“En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice”.

Para realizar la investigación, se realizará un consentimiento informado, el cuál será entregado y explicado a cada uno de los participantes, para que acepten o no la participación en esta investigación, ya que la misma es de carácter voluntario.

Este consentimiento será realizado, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el artículo 9 de la presente resolución.

Artículo 11.

Teniendo en cuenta esta resolución, se establece que el tipo de investigación es:

- a. Investigación sin riesgo: “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.

Artículo 14.

“Se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito mediante el cual el sujeto de investigación, o en su caso, el representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna”.

Este consentimiento será entregado a cada uno de los participantes, quienes deberán firmarlo como señal de aceptación del mismo, sin embargo, queda claro que todos los datos obtenidos serán anónimos y que ninguna persona se verá expuesta por estos resultados.

Capítulo 4 Análisis de Resultados

4.1 Dominios y Dimensiones Intralaborales

Según la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010) los dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Dominios y dimensiones intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad de cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

4.2 Características Demográficas

La presente investigación fue realizada en una pequeña empresa de la confección ubicada en Bogotá.

La población objeto a la cual se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), está conformada por 26 trabajadores, por ser una población pequeña no se hace necesario tomar una muestra, por esta razón se procede a realizar los cuestionarios a todos los trabajadores.

Los datos generales de los trabajadores ayudan en el desarrollo de la investigación, por tal razón se hace necesario hacer una caracterización demográfica con información de interés.

Tabla 2

Características Demográficas

	Variables	No. Personas	Porcentaje
Tipo de cuestionario aplicado	Riesgo psicosocial intralaboral Forma A	6	23.08
	Riesgo psicosocial intralaboral Forma B	20	76.92
	Cuestionario para evaluación del estrés	26	100
	Total	26	100%
Genero	Masculino	8	30.77
	Femenino	18	69.23
	Total	26	100%
Estado civil	Soltero (a)	10	38.46
	Casado (a)	9	34.61
	Unión libre	5	19.23

Riesgo Psicosocial y Desempeño

Escolaridad	Separado (a)	1	3.85
	Divorciado (a)	1	3.85
	Total	26	100%
	Primaria incompleta	1	3.85
	Primaria completa	1	3.85
	Bachillerato incompleto	4	15.38
	Bachillerato completo	11	42.31
	Técnico/tecnólogo incompleto	1	3.85
	Técnico/tecnólogo completo	4	15.38
	Profesional completo	4	15.38
	Total	26	100%
Cargo	Jefatura; tiene personal a cargo	4	15.38
	Profesional, analista, técnico especializado	2	7.69
	Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	3	11.54
	Operador, operario, ayudante, servicios generales	17	65.39
	Total	26	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2, muestra en resumen las características demográficas y los tipos de cuestionarios que fueron aplicados a la población de estudio.

Cuestionario forma A fue aplicado a 6 trabajadores, es decir jefes y profesionales, que corresponde al 23.8 %.

Cuestionario forma B fue aplicado a 20 trabajadores, es decir auxiliares y operarios, que corresponde al 76.92 %.

Cuestionario para evaluación del estrés fue aplicado a 26 trabajadores, administrativos y operativos, que corresponde al 100%

También se observa que de las personas evaluadas la mayoría son mujeres 69.23%, y hombres con un 30.77 %. En cuanto a estado civil, se presenta que el 38.46% de los encuestados son solteros, seguido de un 34.61% casados, el 19.23% en unión libre, separados 3.85% y divorciados 3.85%.

En relación a la escolaridad, se puede observar que el 42.31% de los encuestados cursaron bachillerato completo, el 15,38% son técnicos o tecnólogo, el 15.38% alcanzaron el nivel profesional, bachillerato incompleto el 5.38%, primaria completa 3.85% y primaria incompleta 3.85%.

Respecto al tipo de cargo desempeñado, se encontró que el 65,39% de las personas evaluadas desempeñan cargos clasificados por la batería de riesgo psicosocial dentro de la categoría de operador, operario, ayudante, servicios generales; seguido por cargos de jefatura con personal a cargo el 15.38%, asistente administrativo, auxiliar o asistente técnico el 11.54%, y un 7.69 % profesionales, analistas o técnicos especializados.

4.3 Dominios Intralaborales del Personal Administrativo y Operativo

Según la Batería de Instrumentos Para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontifica Universidad Javeriana (2010).

Los dominios considerados son las demandas de trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales, y la recompensa.

En la presente investigación se aplicaron dos tipos de cuestionarios, para personal administrativo forma A y personal operativo forma B, a continuación, se presentan las tablas por cada dominio del ámbito intralaboral con su respectiva clasificación del nivel de riesgo.

4.4 Clasificación del nivel de riesgo Psicosocial Intralaboral por dominios del personal administrativo

Riesgo Psicosocial y Desempeño

La evaluación de la batería de riesgo psicosocial presenta los resultados obtenidos en los cuestionarios de dos formas, la primera son los resultados obtenidos por el personal en cada uno de los dominios evaluados, y la segunda es el resultado final ponderando todos los dominios para determinar el resultado general del riesgo psicosocial intralaboral. En la tabla 3 se presentan los resultados obtenidos por el personal administrativo en cada uno de los dominios evaluados, en las figuras 1, 2, 3 y 4 se presentan los resultados obtenidos por el personal en cada una de las dimensiones evaluadas en cada dominio y en la figura 5 se presenta el consolidado total de la información con los resultados ponderados del total del riesgo.

Tabla 3

Clasificación del Nivel de Riesgo por Dominios para el Personal administrativo.

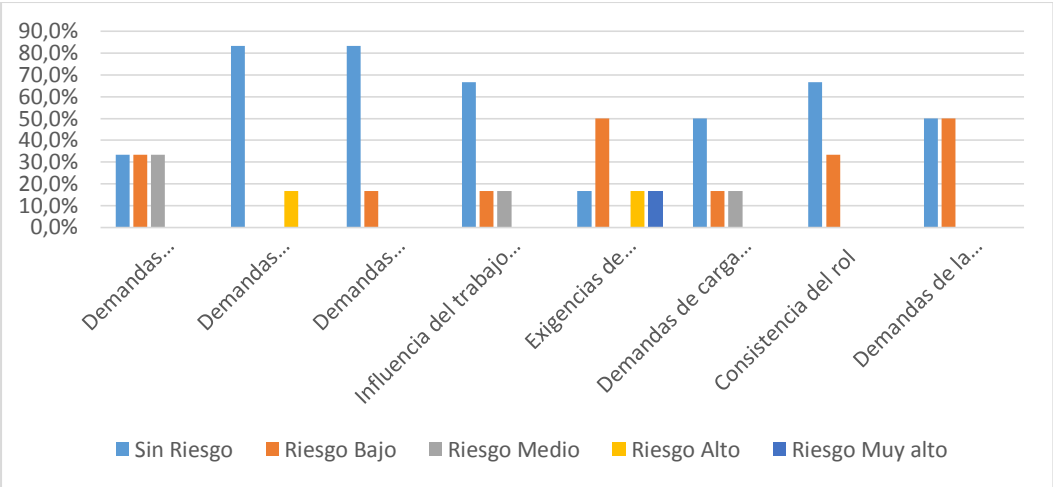
Clasificación del nivel de riesgo													
		Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		Total personal Administrativo	
Dominios		No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	Porcentaje
	Demandas de trabajo	4	66.66	1	16.67	1	16.67	0	0	0	0	6	100
	Control sobre el trabajo	3	50	1	16.67	1	16.67	1	16.67	0	0	6	100
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	4	66.66	2	33.33	0	0	0	0	0	0	6	100
	Recompensa	2	33.33	3	50	1	16.67	0	0	0	0	6	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Demandas de Trabajo en personal Administrativo.

Riesgo Psicosocial y Desempeño

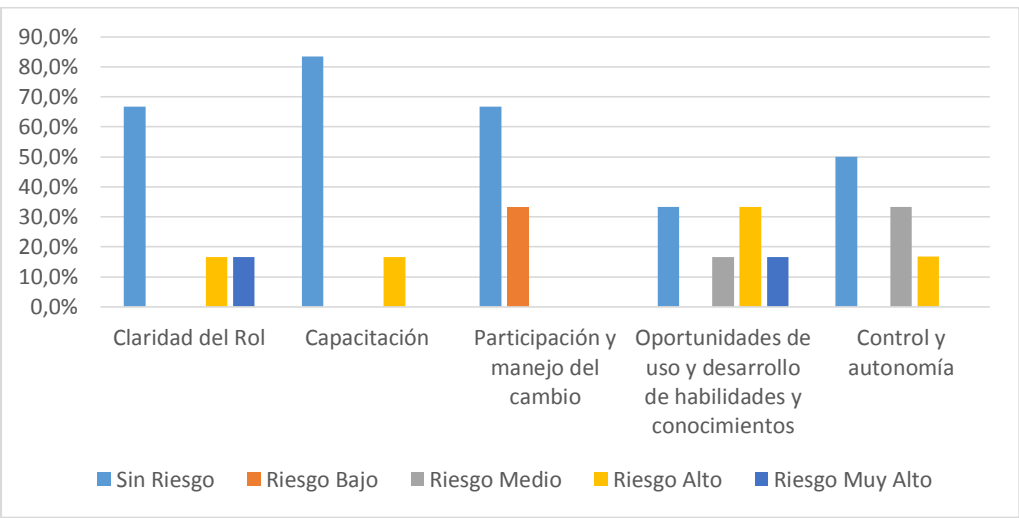


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1 se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral del personal administrativo en el dominio Demandas de trabajo, en ella se evidencia que estas dimensiones no presentan riesgo significativo, evaluándose estos como factores protectores.

Figura 2

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Control sobre el trabajo en Personal administrativo.

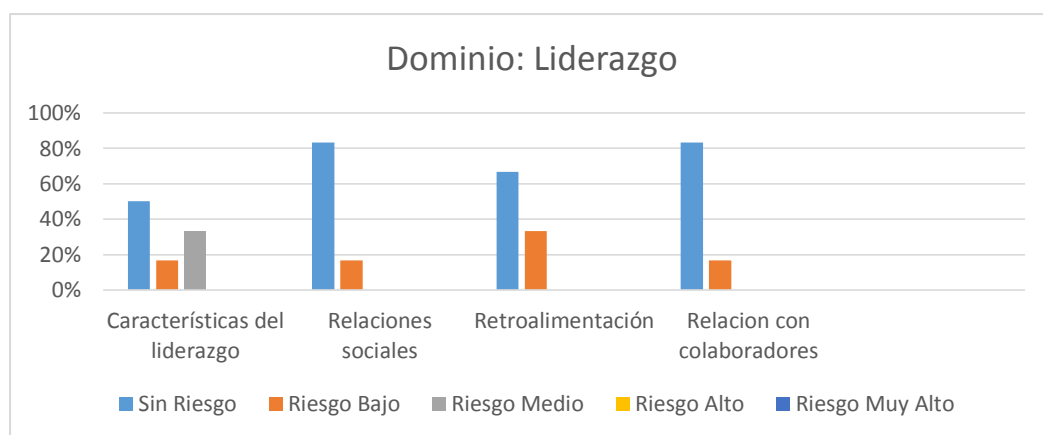


Fuente: Elaboración propia

La figura 2 presenta los resultados obtenidos por el personal administrativo en el dominio control sobre el trabajo, evidenciándose que la dimensión que presenta mayor riesgo en este dominio es oportunidades de uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, en la que el 33,3% (2 personas) presentan riesgo alto y el 16,6% (1 persona) presenta riesgo muy alto, otra dimensión comprometida es la de Control y autonomía, en la que el 33,3% de la población presenta riesgo medio y el 16,6% de la población presenta riesgo alto.

Figura 3

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Liderazgo en Personal Administrativo.

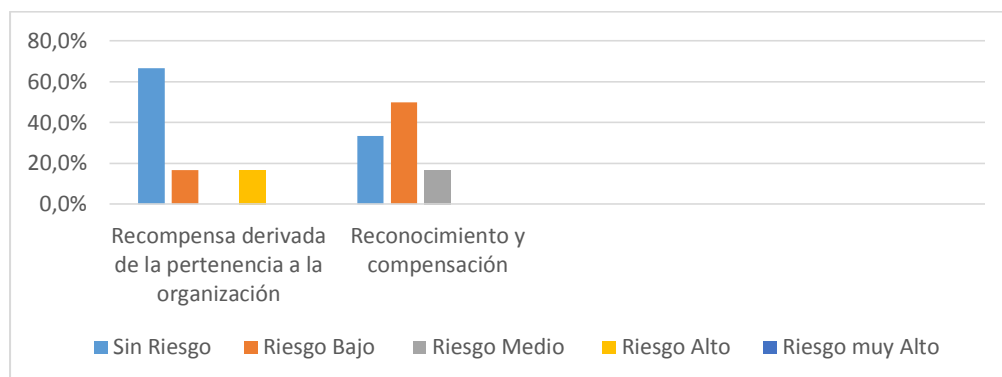


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se encuentran los resultados obtenidos por el personal administrativo en el dominio Liderazgo. Este dominio evalúa las dimensiones Características de las relaciones sociales, retroalimentación y relación con los colaboradores. En este dominio no se presenta un nivel de riesgo considerable, por lo que estas dimensiones se convierten en factores protectores.

Figura 4

Dimensiones evaluadas en el Dominio Recompensa en Personal Administrativo.



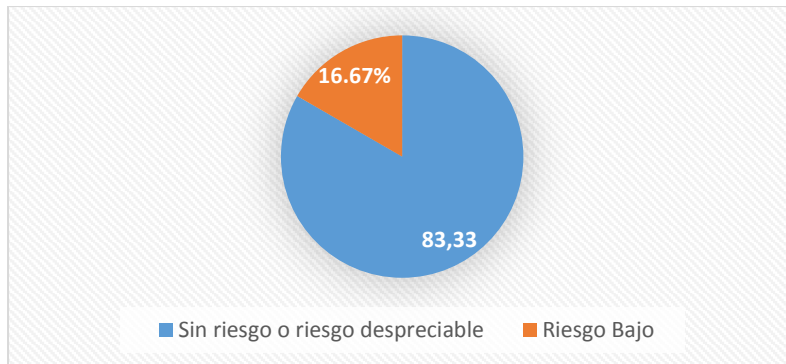
Fuente: Elaboración propia.

La figura 4 presenta los resultados de las dimensiones que evalúa el dominio recompensa, el cual está constituido por la recompensa derivada de la pertenencia a la organización y el reconocimiento y compensación recibido por los trabajadores, en esta gráfica se evidencia que el nivel de riesgo en la dimensión recompensa derivada de la pertenencia a la organización es despreciable y bajo en el 83,3% de la población, y solamente se presenta riesgo alto en el 16,6%. En cuanto a reconocimiento y compensación, el resultado obtenido destaca que el 33,3% de la población no presenta riesgo, el 50% tiene riesgo bajo y el 16,6% presenta riesgo medio.

4.5 Consolidado Total de los Dominios de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Personal Administrativo

Figura 5

Total Cuestionario de Riesgo Intralaboral en Personal Administrativo.



Fuente: Elaboración propia.

La figura 5 representa el consolidado de la información de todos los dominios evaluados en el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma A, ponderando todos los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones evaluadas en cada dominio, dando como resultado que el 83.33% de las personas no presentan riesgo o el riesgo es despreciable y el 16.67% de las personas presentan un riesgo bajo.

4.6 Análisis de Resultados del Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Personal Administrativo

La tabla 3 y la figura 1 muestran el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que se presentan en el personal administrativo de la empresa de confección evaluada.

La batería de riesgo psicosocial establece que teniendo en cuenta el nivel de riesgo a que se encuentra expuesta la población se deben tomar medidas de promoción o control para intervenir en los riesgos específicos.

Para hacer el análisis, se tienen en cuenta, primero, los resultados por cada uno de los dominios y segundo los resultados generales.

Riesgo Psicosocial y Desempeño

Al analizar los resultados obtenidos según los dominios evaluados por la batería de riesgo psicosocial intralaboral, se encuentra que en el dominio demandas de trabajo el 66.66% de la población no presenta riesgo o el riesgo es despreciable, seguidas por un porcentaje igual de personas con riesgo bajo y riesgo medio 16.67%.

En el dominio control sobre el trabajo, el 50% de los trabajadores no presentan riesgo o el riesgo es despreciable, y en porcentajes iguales, el 16.67% de los trabajadores presentan riesgo, bajo, medio y alto en este dominio; por lo que se hace conveniente evaluar específicamente los casos, para determinar cuál de las personas es la que presenta un nivel de riesgo medio en este factor para tomar acciones sistemáticas de intervención en pro de prevenir efectos perjudiciales para la salud.

En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se evidencia que el 66.66% de las personas no presentan riesgo y el 33.33% presentan riesgo bajo.

Finalmente, en el dominio recompensa el 50% de los trabajadores se encuentran clasificados en riesgo bajo, el 33.33% no presentan riesgo y el 16.67% presenta riesgo medio.

Sin embargo, al revisar el consolidado final de la información, los datos arrojan que solo el 16.67% de la población presenta riesgo bajo y el resto de personal no presentan ningún tipo de riesgo psicosocial intralaboral. Este pequeño nivel de riesgo presentado, puede ser consistente con el tipo de personal evaluado y las responsabilidades que enfrentan, la batería de riesgo psicosocial determina que las dimensiones o dominios que se encuentren en categoría de riesgo bajo serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.

4.7 Clasificación del nivel de riesgo psicosocial Intralaboral por dominios del Personal Operativo

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los distintos dominios por el personal operativo

Tabla 4

Clasificación del Nivel de Riesgo por Dominios en el Personal Operativo.

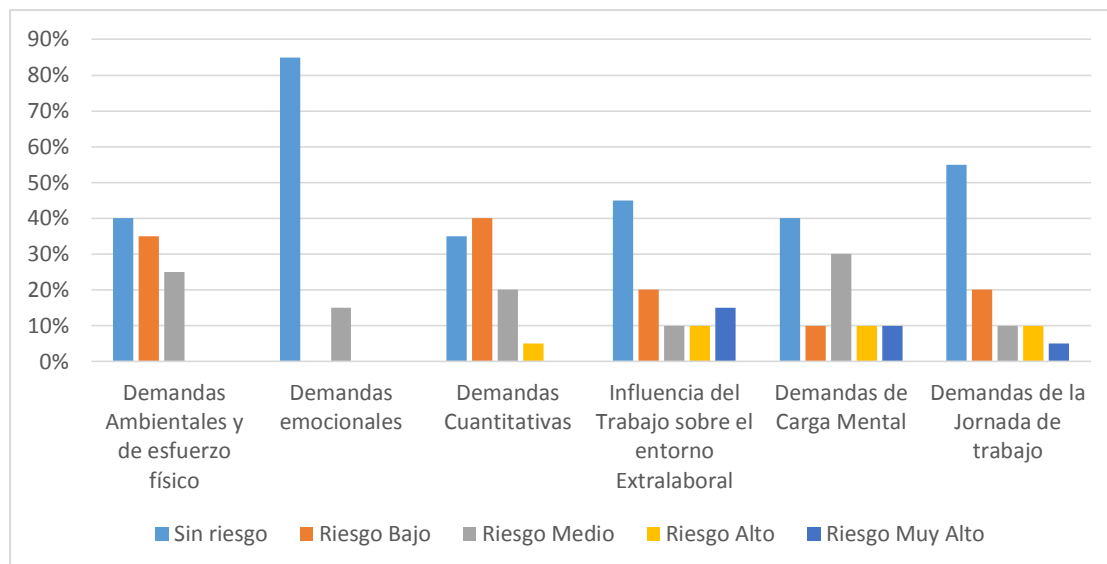
		Clasificación del nivel de riesgo										Total personal Operativo	
Dominios		Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		No. Personas	Porcentaje
		No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%		
	Demandas de trabajo	11	55	6	30	1	5	2	10	0	0	20	100
	Control sobre el trabajo	3	15	4	20	6	30	4	20	3	15	20	100
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	6	30	5	25	3	15	5	25	1	5	20	100
	Recompensa	5	25	4	20	1	5	7	35	3	15	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de ofrecer mayor claridad respecto a los factores de riesgo psicosocial que tienen mayor prevalencia en el personal, en las siguientes figuras se presentan los resultados obtenidos por el personal operativo en cada una de las dimensiones que componen los dominios evaluados.

Figura 6

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Demandas de Trabajo en el personal Operativo



Fuente: Elaboración propia.

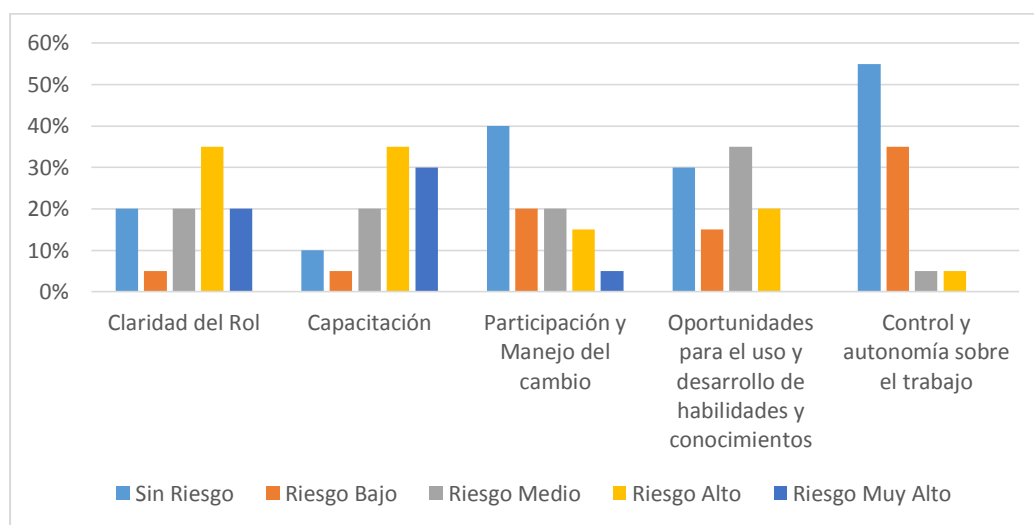
En la figura 6 se encuentran las dimensiones evaluadas por la batería de riesgo psicosocial en el dominio demandas de trabajo, evidenciando la baja presencia de riesgo en este dominio. En la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, el 40% de la población no presenta riesgo, el 35% tiene riesgo bajo y el 25% se encuentra clasificado en riesgo medio. En la dimensión demandas emocionales, el 85% de la población no presenta riesgo y el 15% presenta riesgo medio. En cuanto a demandas cuantitativas, el 35% no presenta riesgo, el 40% tiene riesgo bajo, el 30% riesgo medio y solo el 5% riesgo alto. En la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, el 45% no presenta riesgo, el 20% riesgo bajo, en porcentajes iguales al 10% de los trabajadores se clasifican en riesgo medio y alto y 15% presenta riesgo muy alto. Respecto a la dimensión demandas de carga mental el 40% de la población evaluada no presenta riesgo, el 30% riesgo medio, y en porcentajes iguales, el 10% de la población se clasifica en riesgo bajo, alto y muy alto. Finalmente, en la dimensión

Riesgo Psicosocial y Desempeño

demandas de la jornada de trabajo, el 55% de la población no presenta riesgo, el 20% se clasifica en riesgo bajo, el 10% en riesgo medio, el 10% en riesgo alto y el 5% de la población presenta riesgo alto en esta dimensión.

Figura 7

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Control sobre el Trabajo en el Persona Operativo.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7 se encuentran representadas las dimensiones evaluadas en el dominio control sobre el trabajo. Teniendo en cuenta estos resultados, se evidencia que existe riesgo significativo en la claridad del rol y la capacitación, por lo que se hace necesario revisar estos aspectos para tomar las medidas de intervención adecuadas.

En la dimensión claridad de rol, el 35% de la población presenta riesgo alto, el 20% no presenta riesgo, en porcentajes iguales el 20% de la población se clasifica en riesgo medio y alto y el 5% de la población presenta riesgo bajo.

Riesgo Psicosocial y Desempeño

En la dimensión capacitación, los resultados muestran que el 35% de la población presenta riesgo alto, el 30% riesgo muy alto, el 20% riesgo medio, el 10% no presenta riesgo y el 5% presenta riesgo bajo.

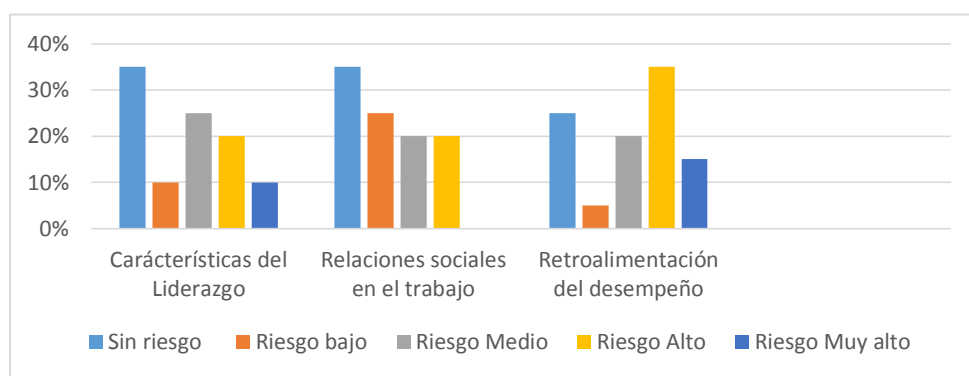
En la dimensión participación y manejo del cambio, los resultados arrojados indican que el 40% de la población no presenta riesgo, el 20% tiene riesgo bajo, el 20% riesgo medio, el 15% alto y 5% muy alto.

En la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, el 35% de la población presenta riesgo medio, 30% no presenta riesgo, el 20% presenta riesgo alto y el 15% restante se clasifica en riesgo bajo.

Finalmente, en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, el 55% no presenta riesgo, el 35% se clasifica en riesgo bajo, y la población restante está dividida entre riesgo medio y alto, con un 5% en cada nivel.

Figura 8

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo en el Personal Operativo



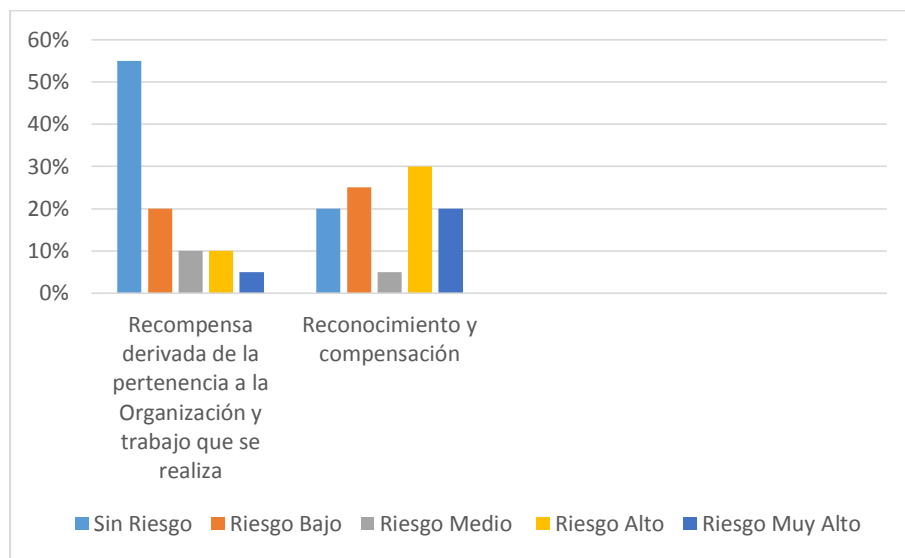
Fuente: Elaboración propia.

Riesgo Psicosocial y Desempeño

En la figura 8 se encuentran establecidas las dimensiones evaluadas por el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en ella se puede evidenciar que la retroalimentación de desempeño constituye la dimensión que más riesgo presenta en este dominio, arrojando que el 35% de la población presenta riesgo alto, el 25% no presenta riesgo, el 20% presenta riesgo medio, el 15% riesgo muy alto y el 5% restante presenta riesgo bajo. En cuanto a la dimensión relaciones sociales en el trabajo, se evidencia que el 35% de la población evaluada no presenta riesgo, el 25% está clasificada en riesgo bajo, el 20% puntúa con riesgo medio y el 20% con riesgo alto. En la dimensión retroalimentación del desempeño, el 35% de la población presenta riesgo alto, el 25% no presenta riesgo, el 20% presenta riesgo medio, el 15% riesgo muy alto y el 5% puntúa con riesgo bajo, lo que hace necesario la intervención en este punto.

Figura 9

Dimensiones Evaluadas en el Dominio Recompensa en el Personal Operativo



Fuente: Elaboración propia.

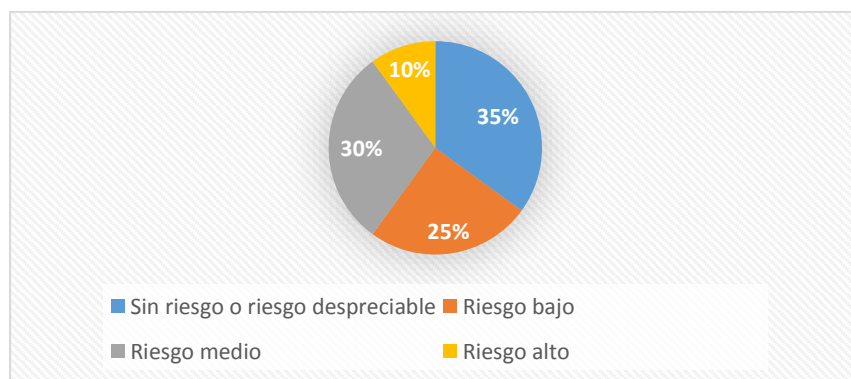
La figura 9 representa las dimensiones evaluadas en el dominio recompensa, en la que queda claro que la dimensión reconocimiento y compensación está presentando un

nivel de riesgo considerable, pues en esta dimensión se evidencia que el 30% de la población presenta riesgo alto, el 20% riesgo bajo, el 20% riesgo muy alto, el 20% no presenta riesgo y el 5% restante presenta riesgo medio. En cuanto a la dimensión recompensa derivada de la pertenencia a la organización, el 55% de la población no presenta riesgo, el 20% puntúa riesgo bajo, el 10% riesgo medio, el 10% riesgo alto y el 5% riesgo muy alto.

4.8 Consolidado Total de los Dominios del Personal Operativo

Figura 10

Cuestionario de Riesgo Intralaboral Personal Operativo



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10 se muestra el consolidado total, de la evaluación de los 4 dominios de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B, observándose que el 35% de la población no tiene riesgo o el riesgo es despreciable, seguido por el 30% con riesgo medio, 25% con riesgo bajo, y un 10% con riesgo alto.

4.9 Análisis de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B

En la tabla 4 se puede observar los dominios y la clasificación de riesgo ponderada por cada dominio para el personal operativo de la empresa de confección, respecto al dominio de demandas de trabajo el 55% de la población encuestada puntúa sin riesgo o

Riesgo Psicosocial y Desempeño

el riesgo es despreciable, seguida por el 30% de los trabajadores con riesgo bajo, un 10% con riesgo alto y el 5% presenta riesgo medio.

En el dominio control sobre el trabajo el 30% de la población presenta un riesgo medio, en cuanto a nivel de riesgo bajo y riesgo alto presentan porcentajes iguales con un 20% para cada uno de los riesgos mencionados, seguido por sin riesgo o riesgo despreciable y riesgo muy alto con un porcentaje de 15% por cada nivel de riesgo.

En liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se presenta que a nivel de riesgo o riesgo despreciable el personal que esta en este nivel es el 30%, seguido por el 25% para cada uno de los niveles de riesgo medio y riesgo alto, un 15% en riesgo medio y un 5% en riesgo muy alto.

En cuanto al dominio recompensa, se puede observar que el 35% de la población encuestada presenta un nivel de riesgo alto, seguido por 25% sin riesgo o riesgo muy despreciable, 20% con riesgo bajo, 15% con un riesgo muy alto y con riesgo medio el 5%.

Cuando no se presenta riesgo o el riesgo es despreciable, la intervención no es necesaria, ante riesgo bajo, es adecuado según la batería de riesgo psicosocial, (2010) “llevar a cabo acciones o programas de intervención a fin de mantener estos riesgos en el nivel mas bajo posible”, cuando se presenta riesgo medio es necesario llevar a cabo un “proceso de observación y acciones sistemáticas de intervención que ayuden a prevenir efectos en la salud”, y al presentarse un riesgo alto es preciso hacer intervenciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, teniendo en cuenta estas características y los resultados obtenidos, es conveniente que la empresa realice intervenciones tratando de mitigar los riesgos psicosociales intralaborales que se puedan presentar en la empresa, todo con el fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores, pues el nivel de riesgo psicosocial esta relacionado directamente con el estrés que pueden presentar los trabajadores.

4.10 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Administrativo y Operativo

Esta prueba busca, según el ministerio de la protección social (2010) “identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés”.

Tabla 5

Clasificación del Nivel de Estrés en el Personal Administrativo

Tipo de Personal	Clasificación del nivel de Estrés											
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto		Total	
	No. Personas	%	No. Personas	%	No. personas	%	No. personas	%	No. personas	%	No. Personas	Porcentaje
Personal Administrativo	1	16.67	3	50	2	33.33	0	0	0	0	6	100
Personal Operativo	4	20	5	25	3	15	6	30	2	10	20	100

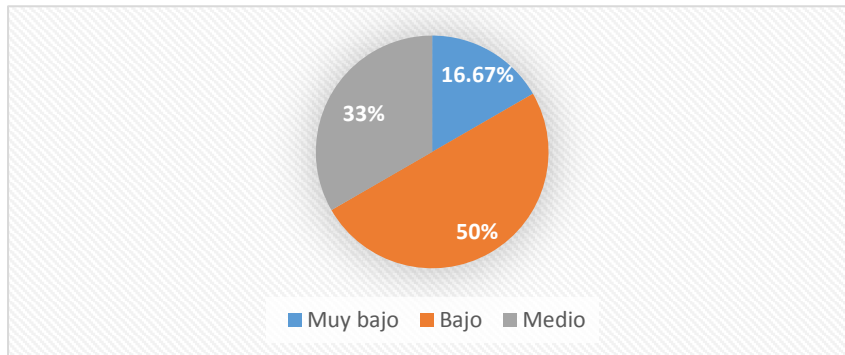
Fuente: Elaboración propia.

4.11 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Administrativo

Figura 11

Niveles de Estrés del Personal Administrativo

Riesgo Psicosocial y Desempeño



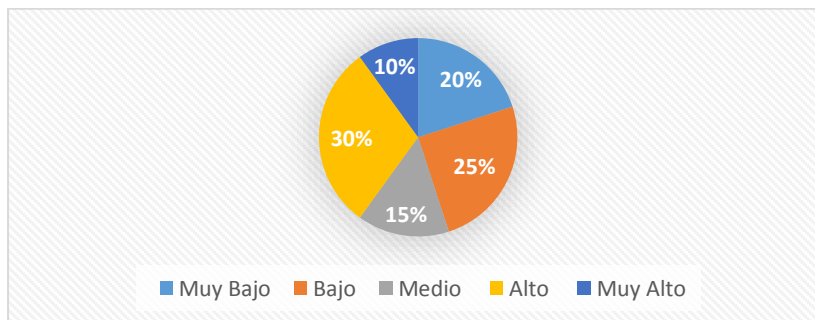
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11, se puede observar los niveles de estrés a los que esta expuesto el personal administrativo, el 33.33% presenta nivel muy bajo, el 50% nivel bajo y el 16.67% nivel medio.

4.12 Puntaje Total de Evaluación de Estrés para Personal Operativo

Figura 12

Niveles de Estrés Personal Operativo.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 12 se aprecian los niveles de estrés para el personal operativo, el 30% presenta niveles de estrés alto, seguido por el 25% con riesgo bajo, 20% muy bajo, un 15% con nivel medio y el 10% restante presenta riesgo muy alto.

Riesgo Psicosocial y Desempeño

Teniendo en cuenta estos resultados y las recomendaciones de la batería de riesgo psicosocial, se hace necesario que la empresa tome medidas de intervención para tratar de mitigar los niveles de estrés de sus trabajadores, a fin de evitar posibles consecuencias en la salud de los mismos.

Conclusiones y Recomendaciones

Articulando los resultados de la investigación con los objetivos del trabajo de investigación, se puede determinar, cumpliendo con el primer objetivo de la investigación, que los principales riesgos psicosociales que se presentan en la empresa, están relacionados con el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa, que son los dominios en los que algunos trabajadores puntúan en riesgo alto.

En cuanto al nivel de estrés, se evidencia que éste es mayor en el personal operativo que en el administrativo, lo que es consistente con el porcentaje de calificación en el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral, en el que se presentan un mayor porcentaje de riesgo en el personal operativo que en el administrativo.

Al finalizar esta investigación sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y de estrés que influyen en el desempeño de los trabajadores de una pequeña empresa de confección de Bogotá, se puede concluir que hay factores de riesgo psicosocial y de estrés presentes en los trabajadores, los cuales, según la teoría, pueden afectar el desempeño de las personas, así como lo determina la resolución 2646 de 2008, citada por la batería de riesgo psicosocial.

factores psicosociales son aquellos que comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización, y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en su interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas (pg 19).

El mayor nivel de riesgo psicosocial intralaboral presente en el personal operativo está asociado al control sobre el trabajo. Al evaluar este dominio, se obtiene que existen principalmente dos dimensiones comprometidas, en las que los trabajadores puntúan en riesgo, la principal dimensión afectada es la que tiene ver con la capacitación, pues el

personal opina que la capacitación recibida por parte de la empresa para la realización de sus funciones no es suficiente; la segunda dimensión afectada es la que tiene que ver con la claridad del rol, concluyendo así, que los trabajadores tienen confusión en sus funciones específicas o los objetivos que se esperan de ellos, lo que termina afectando este dominio.

En el personal administrativo, la afectación presente en este dominio, está relacionada igualmente con la capacitación recibida para ejercer su trabajo.

Al evaluar el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en el personal operativo, se encuentra que la principal dimensión afectada es la que tiene que ver con la retroalimentación del desempeño, la cual, según la batería de riesgo psicosocial “se convierte en riesgo cuando es inexistente, poco clara, inoportuna o inútil para el desarrollo del trabajador”, por lo que es importante realizar una retroalimentación adecuada. En el personal administrativo, esta dimensión no presenta riesgo significativo.

En cuanto al dominio Recompensa, en el personal operativo se evidencia que las personas que puntúan niveles más altos en este dominio, lo hacen en la dimensión reconocimiento y compensación, principalmente por la poca posibilidad que tiene las personas de ascender en la compañía.

Al evaluar el nivel de estrés, se evidencia mayor presencia en el personal operativo que en el administrativo, teniendo porcentajes significativos entre el nivel medio y alto, que representan que el 45% de los trabajadores están incluidos en este nivel, por lo que se hace necesario hacer una evaluación detallada de los factores que están provocando estos niveles en los trabajadores.

Teniendo en cuenta los resultados presentados, y enlazándolo con el tercer objetivo de esta investigación, es recomendable que la empresa tome medidas de control respecto a los factores que influyen en estos resultados:

1. Desarrollar programas de capacitación, reforzar actividades de inducción, entrenamiento y formación con el fin de desarrollar y fortalecer las habilidades y conocimientos de los trabajadores para que puedan desarrollar sus actividades de la manera adecuada y esperada.
2. Definir y comunicar claramente el papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, teniendo en cuenta los objetivos del trabajo, las funciones que debe desempeñar y los resultados que se esperan de su trabajo. De esta manera, el trabajador podrá saber si lo que está haciendo lo hace de la manera adecuada y en qué momento debe cambiar o mejorar sus resultados.
3. Se debe realizar retroalimentación del desempeño a cada uno de los trabajadores, en lo posible, realizar un programa de retroalimentación tendiente a que cada trabajador sepa cómo es el desempeño en su labor, cuando es mejor y cuando tiene fallas, y qué debe mejorar cuando las fallas se presentan. De esta manera se podrán identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones de mejora continua.
4. En cuanto al dominio recompensa, este se ve afectado por la poca posibilidad que tiene las personas de ascender en la empresa, pues los puestos son fijos, sin embargo, sería conveniente que la empresa evaluara la posibilidad de algún tipo de reconocimiento para los trabajadores en cada una de las áreas, aunque no haya posibilidad de ascenso, el llegar a ser reconocidos en su sección puede hacer que las personas sientan mayor compromiso con la empresa y que el riesgo en esta dimensión sea mucho más bajo.

5. Teniendo en cuenta que una parte representativa del personal puntúa en riesgo medio y alto en el nivel de estrés, la batería de riesgo psicosocial recomienda que se lleven a cabo
 - a. Un “proceso de observación y acciones sistemáticas de intervención que ayuden a prevenir efectos en la salud”,
 - b. “Hacer intervenciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica”

Considerando estas características y los resultados obtenidos, es conveniente que la empresa realice intervenciones tratando de mitigar los riesgos psicosociales intralaborales que se puedan presentar en la empresa, todo con el fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores, pues el nivel de riesgo psicosocial está relacionado directamente con el estrés que pueden presentar los trabajadores.

Referencias

Arcos Jaramillo, M.F. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. Quito. Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Boada-Graun, J., & Ficapal-Cusi, P. (2012). Salud y Trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de

<https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h-bsC&printsec=frontcover&dq=riesgo+psicosocial+colombia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi606ze6LzsAhXJ1FkKHTjwAMwQ6AEwAHoECAQA#g#v=onepage&q&f=false>

Cano, A. (2002) Estrés laboral. [Documento de internet] recuperado de:

https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Cedeño, Y. (2016). La salud y el bienestar emocional en el trabajo. [Mensaje de un blog] Crónica Jalisco. Recuperado de:

<https://www.cronicajalisco.com/notas/2016/59839.html>

Código sustantivo del trabajo (2011) Ministerio de protección social. Colombia.

Recuperado de:

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Colombia, Ministerio de la protección social (2007) Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales.

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>

Del Hoyo Delgado, M.A (s.f) Estrés laboral. Madrid. Servicio de ediciones y publicaciones I.N.S.H.T. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Estrada Olier, S. A., & Jaramillo Alzate, P. F. (2016). Percepción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y estrés en empleados de dos empresas de confecciones de Medellín -Colombia. Resultados: HYPERLINK. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2542>

González, L., Polo, C. (2013) Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal de salud. Un estudio comparativo. Bogotá. [Trabajo de grado de Especialización. Universidad Sergio Arboleda] Recuperado de:

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Güilgüiruca Retamal, M., Meza Godoy, K., Góngora Cabrera, R., & Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Chile. Recuperado de: HYPERLINK

"http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006"

Gallardo de Parada, Y., & Moreno Garzón, A. (1999). Aprender a Investigar. Bogotá:

Icfes. Recuperado de:

<http://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/3.->

Recolecci%C3%B3n-de-la-Informaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006).

Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. Recuperado de:

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Ley 1010 de 2006. 23 de enero de 2006. No. 46.160. Recuperado de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

López González, S. M., Sierra Ramos, J. J., Puerto Ardila, M. J., & Moreno, M. D.

(2017). Estudios de Factores de Riesgos Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá. Bogotá D.C. [Tesis de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas] Recuperado de:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7417/3/MorenoMu%C3%B1ozMariadelosAngeles2017.pdf>

Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. UGT Aragón

Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/343114588/Manual-de-riesgos-psicosociales-en-el-mundo>. laboral

Martín D, Pérez B (1997) NTP 443 del INSHT: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Tomado de:
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0

Menéndez Díez, F., Fernández Zapico, F., Llaneza Álvarez, F., Vázquez González, I., Rodríguez Getino, J. á., & Espeso Expósito, M. (2009). Formación superior en prevención de riesgos laborales. España: LEX NOVA. Recuperado de:
https://books.google.com.co/books?id=_RGlvwd2A84C&pg=PA479&dq=carga+d+e+trabajo+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOxu2L0MrpAhVsh-AKHQLCB48Q6AEISDAE#v=onepage&q=carga%20de%20trabajo%20laboral&f=false

Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. 2010, Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado el 28 de marzo de 2017 en:

<https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales conceptualización, historia y cambios actuales. vol.57, núm.1, Madrid.

Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Orlandini, A. (2012) El estrés: ¿qué es y cómo evitarlo? Fondo de cultura económica. México. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja5o7ux8vpAhVEnuAKHTV2C8EQ6AEIQDAD#v=onepage&q&f=false>

Peñalosa, M., Dueñas, J. (2013) Internacionalización de las Pymes del sector textil; Confección, diseño y moda en Bogotá Colombia. Revista de economía y administración. Vol 10 No. 2. Recuperado de: <https://www.uao.edu.co/sites/default/files/Penalosa.pdf>

Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del abulatorio la victoria. Revista de ciencias sociales, vol. VIII, núm.3, pp 486-496. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Resolución 008430 de 1993. Ministerio de Salud, Bogotá, 4 de octubre de 1993

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Resolución 2646 de 2018. Ministerio de la Protección Social. Bogotá, 17 de julio de 2008. Recuperado de:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Resolución 2404 de 2019. Ministerio de Trabajo. Bogotá. 22 de julio de 2019.

Recuperado de:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y.pdf+protocolos>

Rodríguez, E., Sánchez Gómez, J., Dorado, H. A., & Ramírez, J. (2014). Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios.

Artículo de investigación científica o tecnológica, 12-17. Recuperado de:

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4908

Sánchez Meza, M. (2006). Servicios a la empresa prevención de riesgos laborales básicos. España: INNOVA. Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=Oty6kJTcFJ4C&pg=PA130&dq=carga+de+trabajo+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOxu2L0MrpAhVsh-AKHQLCB48Q6AEIzjAI#v=onepage&q=carga%20de%20trabajo%20laboral&f=false>

Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. (2012).

Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Libro. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

Sum Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Universidad Javeriana. Subcentro de seguridad social y riesgos psicosociales. (2010).

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Urquijo, J. Bonilla, J. (2008). La remuneración del trabajo: manual para la gestión de

sueldos y salarios. Editorial Texto. Caracas. Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=m7ZKTMMtYZ8C&pg=PA292&dq=desempe%C3%B1o+laboral+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjv5ImYocvpAhXIUd8KHat7ApQQ6AEIWTAG#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20definicion&f=false>

Tejado Alamillo, M.D., Rodríguez Ortuño, B., & Rendondo Crespo, A. (s.f.). Riesgos ergonómicos de seguridad e higiene en el puesto de trabajo de los celadores.

Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=4QeXAAwAAQBAJ&pg=PA35&dq=Carga+ps%C3%ADquica+o+emocional+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif8qT75MrpAhXGMd8KHdNwDnUQ6AEINzAC#v=onepage&q=Carga%20ps%C3%A4quica%20o%20emocional%20en%20el%20trabajo&f=false>

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de Factores Intralaborales Forma A

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO SICOSOCIAL 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.

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					

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					



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					



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					

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					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 2 Cuestionario de Factores Intralaborales Forma B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

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.



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					



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 hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos y fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	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
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	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
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	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
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	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
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y

usuarios. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES.**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Anexo 3 Ficha de datos Generales

FICHA DE DATOS GENERALES

Fecha de Aplicación:

Nombres y Apellidos:

Genero

Masculino

Femenino

Estado Civil:

Ultimo Nivel de Estudios Alcanzado:

Primaria Incompleta

Primaria Completa

Bachillerato Incompleto

Bachillerato Completo

Técnico / Tecnólogo Incompleto

Técnico / Tecnólogo Completo

Profesional Incompleto

Profesional Completo

Profesión u Ocupación:

Lugar de Residencia:

Estrato:

Número de personas que dependen económicamente de usted

--

Cargo que desempeña en la empresa:

Tipo de Contrato:

Contratación directa

Presentación de servicios

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Cuestionario Para la Evaluación de Estrés

CUESTIONARIO 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.				

	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
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 5 Consentimiento Informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN DE
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS**

Bogotá, _____ de 2020

Yo, _____ identificado (a)
con Cédula de Ciudadanía N° _____ de
_____, declaro haber sido plenamente informado (a) sobre el
proceso de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, mi participación en el
diligenciamiento del instrumento es voluntaria y he sido informado (a) que las
respuestas del mismo serán confidenciales y en ningún momento afectaran mi trabajo,
además autorizo que sean usadas con fines educativos en la investigación que se está
realizando sobre Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Estrés que se presentan
en mi trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, expreso libremente mi voluntad de:

SI	NO
SI Participar en el proceso de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial	NO Participar en el proceso de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial
Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____
Doc. Identificación: _____	Doc. Identificación: _____