

**Riesgos Psicosociales: una Propuesta de Intervención en una  
Empresa Alimenticia Suroeste Antioqueño**

**Jennifer Vergara Gómez**

**Maria Alejandra Jiménez Baena**

**Tesis para optar al título de psicólogas**



Asesor

**César Augusto Ceballos**

**Psicólogo U de A**

**Universidad de Antioquia Seccional Suroeste**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Psicología**

**Andes**

**2019**

## Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción .....	4
1. planteamiento del problema .....	6
2. Justificación.....	11
3. Objetivos .....	14
3.1 Objetivo general.....	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. Marco teórico .....	15
4.1 La organización.....	24
4.2 Gestión del talento humano .....	28
4.3 La salud .....	29
4.4 Clima organizacional, motivación y satisfacción laboral.....	30
4.5 Factores psicosociales .....	32
4.6 Factores de riesgo psicosocial.....	32
4.6.1 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial.....	34
4.6.2 Características de los factores de riesgo psicosocial .....	35
4.6.3 Estrés laboral .....	35
4.6.4 Prevención de los factores de riesgo psicosocial.....	40
4.6.5 Intervención.....	41
4.7 Marco legal de referencia: Salud ocupacional y factores de riesgo psicosociales.....	44
5. Metodología .....	48
5.1 Tipo de investigación .....	48

5.2	Diseño de investigación.....	48
5.3	Población y muestra .....	48
5.4	Criterios de inclusión y exclusión .....	49
5.5	Variables del estudio .....	49
5.6	Instrumentos de recolección de la información: Batería de riesgos psicosociales (Villalobos) .....	52
5.7	Procedimiento de recolección de la información .....	56
5.8	Plan de análisis.....	57
5.9	Consideraciones éticas .....	58
6.	Resultados .....	60
6.1	Resultados generales de los factores de riesgo psicosocial .....	61
6.2.1	Resultados factores extralaborales.....	63
6.3.2	Resultado factores de riesgo intralaboral .....	65
6.3	Resultados de los factores de riesgo psicosocial forma A.....	85
7	Propuesta de intervención en riesgos psicosociales .....	89
7.1	Intervención sobre la organización (Gerencia).....	94
7.1.1	Comunicación y relaciones interpersonales .....	94
7.1.2	Control y autonomía sobre el trabajo.....	94
7.1.3	Claridad del rol .....	94
7.1.4	Retroalimentación del desempeño .....	95
7.1.5	Demandas de trabajo.....	95
7.1.6	Demandas cuantitativas.....	95
7.1.7	Recompensas .....	95
7.2	Intervención sobre el trabajador (recomendación general) .....	96
7.2.1	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo .....	96

7.2.2 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	97
7.2.3 Características de liderazgo.....	97
7.2.6 Recompensas .....	97
7.2.5 Demandas de carga mental.....	97
7.2.6 Demandas cuantitativa .....	98
8. Conclusiones .....	99
9. Limitación .....	101
10. Agradecimientos.....	103
Referencias Bibliográficas .....	104
Anexos .....	110

### **Lista de tablas**

Tabla 1 Variables codificadas de la investigación .....	49
Tabla 2 Datos sociodemográficos .....	60
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de puntajes combinados del Cuestionario de Riesgo psicosocial .....	62
Tabla 4 Puntaje total del Cuestionario Factores de Riesgo psicosocial Extralaboral .....	63
Tabla 5 Nivel de riesgo de las dimensiones del Cuestionario Factores de Riesgo Extralaborales .....	64
Tabla 6 Nivel de riesgo del dominio características del liderazgo y relaciones sociales .....	66
Tabla 7 Nivel de riesgo dimensión características de liderazgo .....	67
Tabla 8 Nivel de riesgo dimensión relaciones sociales en el trabajo .....	68
Tabla 9 Nivel de riesgo dimensión retroalimentación de desempeño .....	69
Tabla 10 Nivel de riesgo dominio control sobre el trabajo.....	70
Tabla 11 Nivel de riesgo dimensión claridad de rol.....	71
Tabla 12 Nivel de riesgo dimensión capacitación.....	72
Tabla 13 Nivel de riesgo dimensión participación y manejo de cambio .....	73
Tabla 14 Nivel de riesgo dimension oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades ...	74
Tabla 15 Nivel de riesgo dimensión control y autonomía sobre el trabajo .....	75

Tabla 16 Nivel de riesgo dominio demandas de trabajo.....	76
Tabla 17 Nivel de riesgo dimensión demandas ambientales y esfuerzo físico .....	77
Tabla 18 Nivel de riesgo dimensión demandas emocionales .....	78
Tabla 19 Nivel de riesgo dimensión demandas cuantitativas .....	79
Tabla 20 Nivel de riesgo dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	80
Tabla 21 Nivel de riesgo dimensión demandas de carga mental .....	81
Tabla 22 Nivel de riesgo dimensión demandas de la jornada de trabajo.....	82
Tabla 23 Nivel de riesgo dominio recompensas .....	83
Tabla 24 Nivel de riesgo dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización .....	84
.....	
Tabla 25 Nivel de riesgo dimensión reconocimiento y compensación .....	85
Tabla 26 Módulo 1: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	89
Tabla 27 Módulo 2: Comunicación y relaciones interpersonales .....	91

**Lista de ilustraciones**

Ilustración 1 .....	62
---------------------	----

## Resumen

Los cambios organizacionales generados por el proceso de la globalización, el avance de tecnología, los cambios socioeconómicos y políticos han traído como consecuencia un aumento en la exposición de los riesgos psicosociales, es por este motivo que se ha hecho necesario su identificación, evaluación y control con el fin de mitigar los riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo.

El presente estudio tiene como objetivo la formulación de una propuesta de intervención, a partir del reconocimiento de los factores de los riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral, identificados desde la batería de riesgos psicosociales de Villalobos. Dicho estudio es de corte transversal con una muestra constituida por 10 empleados pertenecientes a la empresa alimenticia del suroeste antioqueño.

La investigación permitió establecer que el 30% de los participantes presentan un nivel de riesgo medio, no obstante, los empleados presentan mayor nivel de riesgo que los administrativos quienes presentan un nivel de riesgo bajo.

Asimismo, es importante resaltar que las dimensiones que denotan más riesgos intralaborales son: recompensas derivadas de la pertenencia y a la organización y al trabajo que se realiza, demandas de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental, debido a que obtuvieron un nivel de riesgo alto y muy alto del 50%. Respecto a las dimensiones de los factores de riesgo extralaborales con puntuaciones más elevadas se encuentran: comunicación y relaciones interpersonales con un nivel de riesgo alto y muy alto del 40%, influencia del entorno extralaboral en el trabajo con un nivel de riesgo del 50%.

PALABRAS CLAVES: Riesgo psicosocial laboral, salud, estrés laboral, factores psicosociales intralaborales, factores psicosociales extralaborales

### **Abstract**

The organizational changes generated by the process of globalization, the advancement of technology, socio-economic and political changes have resulted in an increase in the exposure of psychosocial risks, which is why it has become necessary to identify, assess and control them. In order to mitigate the risks associated with health and safety at work.

The objective of this study is to formulate an intervention proposal, based on the recognition of the factors of psychosocial risks in the workplace and outside of work, identified from the battery of psychosocial risks of Villalobos. This study is cross-sectional with a sample consisting of 10 employees belonging to the food company of southwest Antioquia.

The research allowed to establish that 30% of the participants present a medium level of risk, although employees present a higher level of risk than administrative staff who present a low level of risk.

Likewise, it is important to highlight that the dimensions in which more intra-work risks are denoted are: rewards derived from belonging to the organization and the work that is carried out, demands for the influence of work on the non-work environment and mental load demands, due to who obtained a high level of risk and very high 50%. Regarding the dimensions of the extra-labor risk factors with higher scores are: communication and interpersonal relationships with a high and very high level of risk of 40%, influence of the outside work environment at work with a level of risk of 50%.

**KEYWORDS:** Occupational psychosocial risk, health, work stress, psychosocial factors intralabor, psychosocial factors outside the work.

## Introducción

En primera instancia, se hace necesario mencionar que la organización seleccionada será nombrada como empresa alimenticia del suroeste antioqueño, con el único fin de preservar el buen nombre y la privacidad de la misma, condición que fue necesaria establecer con los entes administrativos para poder acceder al desarrollo de esta investigación.

La motivación para realizar esta investigación surgió de nuestra percepción sobre la importancia que tiene para la comunidad del municipio de Andes y sus organizaciones poder evaluar y medir los riesgos psicosociales en las organizaciones. Es por todo lo anterior que surge la necesidad de hacer conscientes a los entes administrativos, los beneficios que pueden traer a nivel de productividad y satisfacción del trabajador, valorar los factores de riesgo intralaboral y extralaboral a los que se ven sometidos tanto los empleados como ellos mismos, con el fin de que conozcan los efectos que estos factores en condición de riesgo pueden llegar a ocasionar en su organización.

Fue así, como nos acercamos a una empresa de alimentos del municipio de Andes, que está constituida hace más de 20 años y por tanto es representativa para el sector productivo. Por dichas razones enfocamos nuestro interés en dicha empresa y les fue planteada la necesidad de formular una propuesta de intervención, a partir del reconocimiento de los factores de los riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral, identificados desde la batería de riesgos psicosociales de Villalobos.

Con la realización de la presente investigación se genera la oportunidad de entregar una devolución individual a cada uno de los empleados sobre sus factores de riesgo, además de realizar un análisis para la empresa y una devolución a los entes administrativos que les permita en un futuro poder desarrollar acciones a favor de la reducción o minimización de los factores de

riesgo intralaborales y extralaborales. Adicionalmente, se formuló una breve intervención para la organización con miras en motivar e incentivar el desarrollo de acciones hacia esta dirección.

## 1. planteamiento del problema

En los últimos años, las características laborales así como las condiciones organizacionales se han ido transformado de manera significativa, debido a factores como la globalización y las nuevas tecnologías que han exigido a los trabajadores desarrollar competencias y habilidades para ser más eficaces, activos, investigadores y asertivos permitiendo lograr el éxito en la organización. Asimismo, se ha buscado que la organización contribuya en la resolución de las problemáticas ocasionadas por las condiciones de trabajo que dificultan el desarrollo personal y que a su vez trae costes económicos y sociales. (Uribe y Martínez, 2014).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen los riesgos psicosociales laborales como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”( Comité mixto OIT-OMS,1984).

Las características que rodean al trabajador son denominados factores psicosociales y están relacionadas con la organización del trabajo, el puesto de trabajo, el entorno, aspectos que al ser positivos llevan al desarrollo personal de los individuos, pero que al ser desfavorables perjudican la salud y el bienestar del trabajador y pasan a denominarse factores de riesgo psicosocial debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, ocasionando daño psicológico, físico, o social (Gil, 2012).

Fernández (2010), señala que en los últimos 15 años se han incrementado notablemente los riesgos psicosociales, el estrés ocupa el segundo lugar en el ranking de problemas de salud en el

trabajo y afecta a más del 22% de los trabajadores de la unión europea. De igual manera, se estima que entre el 50% y el 60% de las pérdidas ocasionadas por el estrés están motivadas por esta causa.

Asimismo, en una reciente encuesta de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en su Observatorio Europeo de riesgos (2012), se encontró que las causas de estrés laboral más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %). Peiró y Rodríguez (2008) indican que el estrés laboral se ha considerado como la experiencia subjetiva, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para el individuo. Estas fuentes de estrés son denominada estresores, siendo condiciones de trabajo desencadenantes de las experiencias de estrés-tensión que al estar en un nivel alto puede convertirse en factores de riesgo afectando la salud.

Por otro lado, Gil (2012), señala que la percepción de los factores de riesgo, podría ser sobrellevada por el individuo si implementa estrategias de afrontamiento funcionales en la situación laboral, sin embargo dichas estrategias algunas veces no suelen ser suficientes, pues al presentarse un desajuste de carácter crónico en el ambiente laboral, se genera una exposición a situaciones de riesgo que suponen una tensión psicológica y fisiológica continua para la mayoría de los trabajadores, por último es importante mencionar que los recursos personales del trabajador son insuficientes, si las condiciones de trabajo son inadecuadas, siendo evidente que el

origen del problema suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo, debido a un mal diseño y desorganización del trabajo.

En relación a lo anterior, la Organización Mundial de la Salud OMS (2000), expone la existencia de cientos de millones de trabajadores en el mundo que realizan sus actividades laborales en escenarios con condiciones inseguras, colocando en riesgo la salud del trabajador. De igual forma enuncia que la cantidad de muertes anualmente como consecuencia de lesiones y enfermedades profesionales es de 1,1 millones de personas; por año se presentan 160 millones de nuevos casos de enfermedades laborales en todo el mundo, incluyendo las enfermedades mentales, lo que genera como resultado un aumento del número de trabajadores en países industrializados que sufren de estrés psicológico. De la misma manera, Charria, Sarsosa y Arenas citan los datos en salud laboral de la Oficina Internacional del Trabajo 2006, señalando la repercusión económica de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales a nivel global, que constituyen el 4 % del producto interno bruto.

En Colombia, según la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada por el Ministerio de Protección Social en el año 2013 se evidencia la existencia de 8.475.437 trabajadores afiliados, de los cuales 543.079 presentaron accidentes laborales, 10.246 obtuvieron enfermedades laborales, 938 personas fueron reportadas por muerte en accidente laboral y 51 por muerte ocasionada por enfermedad laboral (Ministerio del Trabajo, 2013).

Un estudio realizado con 232 empresas de diferentes sectores del país, calculó que en Colombia las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$ 63.895.955.200, generando gran impacto en la productividad de la empresa (Condarcuri, 2016), lo que indica una

cifra muy alta que predice la necesidad de realizar intervenciones que atenúen las causas de dichas pérdidas. El estudio de la seguridad e higiene del trabajo es una responsabilidad de los profesionales de la salud y de los directivos de las organizaciones que están motivados por las implicaciones económicas, legales y sociales, para ello, el gobierno colombiano hace el reconocimiento de los riesgos psicosociales en la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, para regular el tratamiento de los mismos, teniendo en cuenta que el apoyo gerencial y el trabajo interdisciplinario es indispensable para prevenir y controlar los riesgos a la salud, a través de programas de intervención sistemática y de vigilancia epidemiológica, según la valoración o calificación que se obtenga. (Ministerio de Protección Social, 2008). Por tal motivo, se considera fundamental que los profesionales del área de la salud, realicen intervenciones que permitan promover la salud en las organizaciones y a su vez prevenir enfermedades y accidentes relacionados con los riesgos psicosociales.

Por otro lado, pudimos evidenciar a lo largo de nuestro proceso de exploración que las organizaciones de estas regiones del departamento y especialmente en nuestro municipio, los administradores no se interesan, ni conocen la necesidad de medir los factores de riesgo, además ignoran las incidencias que dichos riesgos generan al interior de las organizaciones. Ante la inexistencia de dicha medición, consideramos un aporte importante poder seleccionar una organización donde los empleados y gerentes estuvieran dispuestos a hacer parte de este ejercicio investigativo y fuera posible generar oportunidades de crecimiento en términos de condiciones laborales óptimas y por tanto en la capacidad de productividad.

Por lo anterior, se plantea la necesidad de realizar la evaluación de los riesgos psicosociales (intralaborales y extralaborales) en una empresa alimenticia del suroeste antioqueño, con el fin de identificar los factores de mayor riesgo, y de esta forma crear un plan de intervención, que

permita generar estrategias de prevención frente al manejo de las demandas laborales, el control, las relaciones sociales, el fomento del liderazgo y las recompensas en el ambiente laboral.

De esta manera hemos establecido que nuestra investigación buscará identificar: ¿Qué factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral deberían intervenir en la empresa alimenticia del suroeste antioqueño para favorecer el desempeño laboral, profesional y personal de los empleados y entes administrativos?

## 2. Justificación

El desarrollo de la presente investigación permite la identificación de los riesgos psicosociales (intra laborales y extra laborales) presentes en los empleados de la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, y generar una propuesta de intervención en los factores que se encuentren en un mayor nivel de riesgo. Con lo cual se busca fomentar el bienestar y calidad de vida a los trabajadores de la organización y al mismo tiempo contribuir en la prevención de las enfermedades derivadas de dichos factores, permitiendo así la reducción del ausentismo y el mejoramiento del clima organizacional (Barragán, 2015).

La propuesta investigativa es relevante y de gran importancia para la Empresa alimenticia del suroeste antioqueño y para la región, puesto que contribuye al cumplimiento derivado de la resolución 2646 del 2008, en la que se establecen y definen las responsabilidades de la organización para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera constante la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y determinar el origen de enfermedades causadas por el estrés laboral. Por tanto, realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosocial implica no solamente conocer y valorar las condiciones sociales favorables para el cuidado de la salud y el desarrollo en el trabajo, sino también tener en cuenta herramientas que permitan el desarrollo personal del trabajador dentro de la organización, para optimizar las competencias que sean requeridas en un cargo, obteniendo así el desempeño esperado en el puesto de trabajo (Gil, 2012).

El desarrollo personal, tendrán una influencia directa en las percepciones de los empleados frente a su trabajo, y por ende en la motivación y compromiso, que están íntimamente

relacionados con la productividad y éxito en el contexto laboral. Por tanto, la implementación de medidas de prevención e intervención en la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, permitiría alcanzar el requerimiento para satisfacer y superar las expectativas de los empleados y a su vez de la gerencia administrativa quienes realizaron la demanda de realizar un estudio detallado de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que les permitiera garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización y la mejora de la calidad de vida de los empleados.

Este estudio posibilita a las investigadoras la aplicación de los conocimientos científicos obtenidos durante la formación académica, permitiendo adquirir nuevas experiencias en una organización que cuenta con condiciones favorables para realizar el estudio, puesto que es una institución consolidada y reconocida a nivel departamental y local, con una amplia trayectoria en la producción y comercialización de productos alimenticios, además de contar con una empleabilidad de aproximadamente 10 personas, en su mayoría de la zona, lo que genera desarrollo económico y social a la región.

Por ser esta una organización representativa en la región y en el municipio, se busca hacer un aporte social importante desde los postulados teóricos de la psicología, en específico de la psicología organizacional y de la salud en temas como; riesgos psicosociales, estrés, calidad de vida, bienestar, clima organizacional, salud laboral, entre otras, que a su vez sean una contribución y motivación para generar futuros estudios en un municipio, ya que no se cuenta con antecedentes investigativos del tema de riesgos psicosociales. Teniendo en cuenta que el municipio ha tenido un desarrollo considerable en el establecimiento del sistema empresarial y

microempresarial y que ha ido incrementando las oportunidades de empleo, así como también se han incrementado los riesgos y la inseguridad en el trabajo, se hace necesario que las organizaciones del municipio conozcan e implementen estrategias para la promoción y prevención de los riesgos psicosociales que favorezcan la calidad de vida de sus empleados y el desarrollo de las organizaciones.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Formular una propuesta de intervención, a partir del reconocimiento de los factores de los riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral, identificados desde la batería de riesgos psicosociales de Villalobos.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los empleados de la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, mediante la aplicación de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de la Protección Social, Universidad Pontificia Javeriana, Subcentro de seguridad social y Riesgos Profesionales en el (2010).
- Caracterizar los perfiles de los empleados y de los entes administrativos.
- Construir un conjunto de pautas y recomendaciones para los empleados y gerencia de la empresa que permitan orientar la construcción de planes de mejora personal y empresarial.
- Desarrollar acciones en pro de la reducción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral.

#### 4. Marco teórico

El concepto de riesgo psicosocial surge a partir de la crisis económica de 1970 donde decrece la accesibilidad al trabajo y las condiciones del mismo empeoran como consecuencia de la aplicación de las leyes del mercado sobre la oferta de trabajo. El concepto de estrés es precursor para la comprensión y estudio de los riesgos psicosociales, Han Selye en la década de los 80, define el estrés como "la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él". Con posteriores aportes y modificaciones al mismo, considerándolo como «el estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Así, el estrés tiene su forma y composición características, pero ninguna causa particular» (1960, p. 65). El agente desencadenante del estrés (estresor) es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo. Selye insiste, en que un estresor no es únicamente un estímulo físico; el estresor puede ser psicológico, cognitivo o emocional, que al ser persistente puede producir la aparición de lo que se denominó Síndrome General de Adaptación. Posteriormente, en 1974 Selye clasifica el estrés como negativo y positivo: el “eustress” asociado a sentimientos positivos y procesos fisiológicos de protección, y “distress” el estrés relacionado con sentimientos negativos y funciones destructivas para el organismo.

Por otro lado, Cannon después de haber trabajado junto a Selye en la formulación de la teoría de la homeostasis, crea una definición de estrés que difiere de la del precursor, puesto que considera que el término estrés es una respuesta automática que tienen los organismos en defensas de estímulos internos o externos que pueden ser amenazantes.

En la década de los 90 son creados nuevos enfoques, uno de ellos fue el de coping, inspirado en el modelo transaccional de R. Lazarus y S. Folkman (1986), que considera la condición de estrés como la representación interna de transacciones particulares y problemáticas entre la persona y su entorno. Otro modelo fue planteado por Karasek-Johnson-Theorell(1989) denominado demanda- control -apoyo social, en el que se contrastan las exigencias de la demanda psicológica del empleador con la autonomía y el margen de control que dispone el trabajador para llevar a cabo la tarea, contando o no, con el apoyo jerárquico y el apoyo social de los compañeros de trabajo que pueden moderar aquellas exigencias, y el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist (1997), basado en el desequilibrio entre intensidad del esfuerzo laboral y la recompensa recibida a cambio. Según los modelos expuestos anteriormente, el estrés es definido como un estado psicológico negativo con componentes cognitivos y emocionales, con consecuencias para la salud tanto de trabajadores individuales como de sus organizaciones.

Asimismo, es importante mencionar que los últimos dos modelos son de gran relevancia y aceptación para la comunidad científica, puesto que están basados en investigaciones longitudinales, que han permitido comprobar la alta predictibilidad del conjunto de condiciones laborales sobre la salud de los trabajadores.

Si bien, los modelos Demanda - Control - Apoyo Social (DCA) de Karasek, Johnson y Hall (1988) y el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa (DER) de Johannes Siegrist (1996), han sido planteados a lo largo de la historia de manera independiente; es necesario aclarar que en la

actualidad se han implementado en diversas investigaciones de manera conjunta para estudiar los factores de riesgo psicosocial. Los autores plantean que son complementarios y algunos estudios así lo han confirmado (Calnan, Wainwrite & Almond, 2000; Kouvonen, Kivimäki, Cox, Poilainen & Cox, 2005; Marulanda, 2007; Peter, Siegrist, Hallqvist, Reuterwall & Theorell, 2002; Siegrist, 2002).

A su vez, los modelos de estrés, anteriormente mencionados han sido implementados para desarrollar tecnologías y metodologías adecuadas en la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, según Villalobos (2005), estos enfoques integran las características del trabajo y de su organización e influyen en la salud y bienestar del individuo.

Por su parte, los estudios de los aspectos organizacionales, psicosociales y su relación con la salud laboral, han presentado importantes cambios en las organizaciones. Debido al proceso de la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de las demandas, las cuales han implicado riesgos y oportunidades de diferente naturaleza, con incidencia en la percepción de la actividad laboral y por tanto la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuentes e intensos, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La Organización internacional del trabajo (OIT), ha definido que los factores psicosociales en el trabajo “consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3). Benavides (2002), expone que cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son disfuncionales y presentan inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés se convierten en factores de riesgos psicosociales. Estos a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. El tema ha sido investigado por autores como Villalobos (2004) y Gil Monte (2012) como un problema de salud pública con una demanda creciente que representa la identificación, valoración y atención de los factores psicosociales del trabajo, como una forma de prevenir y controlar las innumerables manifestaciones del estrés, que cada día toman mayor relevancia y que supone un coste social y económico alto.

Retomando los planteamientos de Selye en los cuales se enmarcan dos líneas de investigación de los riesgos psicosociales; el distress que es denominado “enfoque heredado” haciendo referencia a los modelos clásicos del estrés relacionado con las consecuencias en la salud de los empleados, mientras que en el eustress, se da una nueva perspectiva reconocida como psicología positiva que está relacionada con la identificación y potencialización de los recursos personales positivos en el contexto organizacional.

En la primera línea de investigación, el distress según Blanch (2010), se ha convertido en un sesgo para la investigación psicológica sobre condiciones de trabajo, debido a que ha centrado todo su interés en los riesgos y sus consecuencias negativas, más que en los factores que

propician el desarrollo óptimo de la experiencia laboral y las relaciones al interior de una organización.

Teniendo en cuenta esta crítica, la segunda línea de investigación del estrés (eustress), pretende explorar y ofrecer un recorrido sobre cómo los aspectos positivos organizacionales y personales pueden tener una vinculación concluyente con la productividad, creatividad, y calidad del trabajo realizado, esto es, con los resultados organizacionales, generando así una mayor adaptación, salud y bienestar para los trabajadores (Garrosa y Carmona, 2011). Por esta razón se tomará como base para esta investigación, el fundamento teórico de la psicología positiva, puesto que se enfoca en el desarrollo del capital psicológico, que consiste en la inversión de una parte de los recursos del trabajo para promover el desarrollo personal, nuevas fortalezas y mejorar la preparación de los individuos, interviniendo de esta manera las fuentes de riesgo laborales, generando así la prevención y no solo enfocados en tratar de corregir los daños ocasionados cuando los riesgos psicosociales están presentes.

Estudios que sustentan este nuevo enfoque son los planteados por Polo, Palacio, De Castro, Mebarak Chams, Velilla (2013), donde plantean los riesgos psicosociales como propuesta de promoción, prevención e intervención y tiene como objetivo conceptualizar las bases de una psicología organizacional positiva para la prevención de problemas y riesgos psicosociales en el contexto organizacional. En dicho estudio se concluyó que existe la necesidad de plantear un modelo comprensivo que, basado en investigación empírica, permite disminuir, prevenir o erradicar los riesgos psicosociales en el contexto organizacional. La psicología organizacional positiva ofrece un enfoque que podría facilitar el desarrollo de este modelo, argumentando que es

necesario desarrollar, un programa de intervención que permita estructurar tanto las condiciones del trabajo como los recursos laborales que tienen las personas. En este sentido, la importancia del estudio radica en mostrar los grandes aportes de la psicología organizacional positiva a los riesgos psicosociales, puesto que los individuos podrían llegar a tener esquemas adaptativos más saludables, lo que repercute en la salud mental y el bienestar general de las organizaciones.

Dicho lo anterior, es necesario aclarar que uno de los modelos más influyente en la psicología organizacional positiva para explicar el bienestar laboral, ha sido el modelo de demandas y recursos laborales. Desde esta perspectiva, las demandas laborales y los recursos pueden orientarse y conseguir el bienestar laboral a través de la equilibrada interacción entre los aspectos anteriormente mencionados. Dentro de los recursos personales, que orientan al trabajador a un proceso energético, un estado motivacional positivo relacionado con el trabajo, se encuentra el engagement (Garroso y Carmona, 2011).

Relacionado con esta perspectiva, Arenas y Andrade (2013) han realizado una investigación acerca de los factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) en el trabajo, en una organización del sector salud de la ciudad de Cali. Estudio realizado mediante un método cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional que permitió evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de engagement en el trabajo. El puntaje en la evaluación de factores de riesgo psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio en todos sus trabajadores que no tienen un rol de jefatura o coordinación. No obstante, es necesario mencionar que algunas dimensiones indican un nivel de riesgo muy alto en retroalimentación del desempeño, y alto en demandas emocionales.

Continuando con este orden, en la evaluación del engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: control sobre el trabajo, recompensas, y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de engagement en el trabajo, siendo esta una correlación positiva respecto a los recursos que facilitan la realización del trabajo, específicamente con aquellos que tienen la capacidad de reducir las demandas laborales, por lo tanto se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la psicología positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

En otro estudio realizado por Nadera, Peña, Sánchez (2014), que tuvo como objetivo principal determinar si la percepción del clima social, la descripción del trabajo (significación, responsabilidad y conocimiento de resultados) y la experiencia de fluidez (Flow) permiten predecir la satisfacción y el bienestar en trabajadores colombianos. Se diseñaron 2 modelos teóricos, uno de ellos con efectos directos del clima social y la descripción del trabajo sobre la satisfacción y el bienestar, y otro con la variable flow como mediadora, estimados mediante ecuaciones estructurales. Los resultados muestran una explicación del primer modelo aproximadamente del 16% de la varianza siendo la percepción del clima de trabajo la variable que mejor predice la satisfacción. El segundo modelo explica aproximadamente el 25% de la varianza siendo el flow en primer lugar y luego la percepción del clima social las variables que mejor predicen la satisfacción.

Por otro lado, es necesario precisar aspectos en la evaluación de riesgos psicosociales que como afirma Hohnen (2014), están caracterizados por ser en su mayoría 'invisibles', difíciles de medir, intangibles, multicausales, subjetivos, y contextuales, por tanto, se presentan dificultades metodológicas para ser medidos, ya que se han evaluado mediante cuestionarios y encuestas, que según Guardia, Peró y Barros (2008), en ocasiones carecen de procesos de estandarización y no presentan datos de fiabilidad y validez de los instrumentos de medida.

Además, es evidente la simplicidad de estos instrumentos para abordar un tema tan complejo como son los riesgos psicosociales, debido a que en su mayoría evalúan las percepciones de los trabajadores dejando de lado otras fuentes de información que podrían ser de utilidad, como son los indicadores de salud ocupacional, la evaluación en el puesto de trabajo o estrategias cualitativas de recolección de información.

A su vez, Blanch, Sahagún y Cervantes (2010) manifiestan que la evaluación de los riesgos psicosociales y la superación de las limitaciones de las encuestas tradicionales sobre las condiciones de trabajo, implica la incorporación de ítems orientados a capturar la experiencia laboral de los trabajadores en su dimensión subjetiva y psicosocial. No obstante, Guardia, Peró y Barros (2008), proponen la triangulación de las fuentes de información: los resultados estadísticos de una escala orientada para identificar la percepción de los sujetos, registros, objetivos de evaluación en el puesto de trabajo y metodologías cualitativas complementarias como entrevistas, grupos focales y observación participante, siendo esta una forma de capturar el fenómeno de dos formas complementaria subjetiva y objetivamente.

Un instrumento que cuenta con gran popularidad es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y adaptado a España por el Instituto Sindical del Trabajo. Las dimensiones evaluadas en este instrumento son de doble presencia evaluando aspectos intralaborales, extralaborales y el desarrollo y satisfacción en el trabajo.

De igual manera, cabe resaltar que en una investigación en la que se ha implementado el instrumento CoPsoQ, para la identificación de los factores protectores y la posterior creación de una estrategia de prevención, el estudio realizado por García, Iglesias, Saletaby y Romay (2016) evalúan los riesgos psicosociales de los docentes universitarios de la Universidad de Coruña España y la identificación de las áreas de mejora para una organización saludable. Los resultados mostraron una situación desfavorable en cinco dimensiones psicosociales: altas exigencias psicológicas, baja estima, doble presencia elevada con conflicto trabajo-familia, bajo apoyo social e inseguridad elevada en el empleo. Por el contrario, se constató una situación favorable en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo. También se comprobó que no existe un único perfil de profesor universitario en riesgo psicosocial. En conclusión, se presenta un diagnóstico de los riesgos psicosociales de los docentes universitarios de Coruña España y a partir de ese panorama de riesgos se crean estrategias para su prevención dentro del ámbito universitario.

Continuando con este orden de ideas, es necesario mencionar que en Colombia son pocos los instrumentos desarrollados para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Se encuentra el instrumento desarrollado por Bocanument y Berján (1993), sin

embargo, no se identifican evidencias de validación e indicadores de confiabilidad. El instrumento más actual es la batería de riesgos psicosociales creada por Villalobos y validada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2010, dicho instrumento integra los modelos demanda-control, apoyo-social y desequilibrio-esfuerzo- recompensa y los planteamientos del modelo Integrador del estrés laboral, denominado enfoque sistémico que sintetiza el conjunto de factores en tres componentes básicos; el individuo, el trabajo y el entorno.

En relación con lo anterior, un estudio que implementó la batería fue el realizado por Uribe y Martínez (2014), que buscó identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel de la ciudad de Bucaramanga, con un estudio descriptivo y un diseño transversal, medida con un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A que compone la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana de Cali, 2010), los resultados indican un nivel de riesgo intralaboral del 76,06% obteniendo un valor muy alto en el dominio demandas de trabajo.

#### **4.1 La organización**

Quintanilla (2013), define el concepto organización como una estructura social diseñada por los seres humanos, sin embargo, postula diversas perspectivas teóricas para su conceptualización. Para ello implementa la definición de Porter, Lawler y Hackman (1975), en donde se afirma que “una organización está compuesta de individuos con vistas a conseguir ciertos fines y objetivos por medio de funciones diferenciadas que se procura estén racionalmente coordinadas y

dirigidas, y con cierta continuidad en el tiempo”. Posteriormente, enuncia la definición de Richard Hall que se expone, “una organización es una colectividad con límites relativamente identificables, con un orden, sistema coordinadores y en relación a una meta o un conjunto de fines” (1987, pág. 9), la intención del autor es destacar la importancia de la estructura del trabajo y el valor del medio en el que está inmerso la organización.

A partir de las definiciones anteriores, las organizaciones son definidas como un sistema complejo abierto a su entorno, cuyo funcionamiento depende de las aptitudes, valores, necesidades y expectativas de sus integrantes, así como de los procesos sociales tanto intrínsecos como extrínsecos y la influencia de los cambios socioeconómicos, culturales y tecnológicos que pretenden la consecución de ciertos fines, a través de funciones diferenciadas y coordinadas sosteniendo la continuidad en el tiempo.

Por otra parte, las teorías establecidas para estructurar las organizaciones y establecer los principios reguladores de las conductas laborales han sido clasificados por Richard Scott (1978) en 4 sistemas: El primer sistema denominado sistema racional cerrado que concibe como ajeno al medio y cuya finalidad es alcanzar unos objetivos específicos, mediante una estructura formal a la que las personas deben ajustarse. Más tarde ante las críticas de esta postura surge el segundo tipo denominado sistema natural cerrado el cual enfatiza que las organizaciones son colectividades sociales con una estructura, cultura y valores diferenciados.

A finales de la década de los años 1940 e inicios de 1950, proliferan los estudios en reacción a los principios que sustentan los planteamientos de los sistemas cerrados, dicha corriente fue

llamada escuela de las relaciones humanas, a partir de la cual se comenzó a cambiar significativamente las concepciones de las empresas, abriendo paso a la importancia de los aspectos sociales del trabajo y su influencia sobre la motivación y el desempeño laboral, asimismo, surgieron nuevos modelos cada vez más estructurados cuyo principal objetivo fue explicar la conducta de los seres humanos en el trabajo, procurando obtener así eficiencia para la empresa pero también satisfacción para los empleados.

En 1954 fue creado el tercer modelo fundando la society for general system research y el concepto de sistema abierto, concebido como una entidad compleja, conformada por numerosos elementos relacionados entre sí. Las organizaciones son sistemas sociales abiertos que se relacionan con su entorno en un proceso de adaptación constante, como este entorno cambia continuamente, la morfogénesis activa los procesos que permite que las organizaciones se modifiquen con acelerada rapidez.

Por otra parte, el cuarto modelo es el sistema natural abierto, es una propuesta teórica surgida a partir de los años 80, el cual afirma que el fin principal de las organizaciones es la supervivencia, dicho postulado es planteado desde las teorías del Darwinismo, las teorías evolucionistas y el modelo de selección natural, enfoque basado en las negociaciones entre los individuos y los grupos que lo constituyen, los cuales pueden tener intereses y objetivos diferentes como resultado de lo anterior, los empleados al igual que sus directivos tienen derecho a utilizar su poder para beneficio propio.

Tras definir el concepto de organización, sus propiedades y la forma que se ha concebido a través de la historia se ha podido constatar cómo las conductas de los seres humanos influyen notoriamente en la organización en la que se producen y desde la que se manifiestan. Además, las organizaciones se caracterizan por el conjunto de variables que delimitan lo que se conocen como políticas de recursos humanos.

Las teorías y modelos explicativos del funcionamiento de las organizaciones para regular el comportamiento que se espera y se desea de las personas se ha configurado desde diferentes concepciones de lo que es el ser humano y cuál es su naturaleza, no obstante, por la gran diversidad teórica respecto a las organizaciones, se hace fundamental integrar dichos postulados para mejorar la comprensión de las conductas organizacionales.

A partir de la integración de los sistemas organizacionales se ha logrado obtener un avance en la importancia que tienen los empleados en la producción; pasando de ser simples productores y ejecutores de la tarea a convertirse en el capital y materia prima, encargados de operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir con los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.

Asimismo, los empleados como recurso humano de la organización, cuentan en la mayoría de las empresas con un área denominada gestión del talento humano, que es definida como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”.

## 4.2 Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009), la gestión del talento humano está basado en tres aspectos fundamentales: en el primero se encuentran los seres humanos que están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales, el segundo está relacionado con los activadores inteligentes de los recursos organizacionales, en donde las personas son fuente de impulso propio para dinamizar la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos, y en el tercero están implicados los socios de la organización, quienes invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso y riesgos, con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable. De igual manera, este autor expone que la gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se les trate. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión mediante el conocimiento de los negocios de la organización y sus implicaciones en las ARH para alcanzar los objetivos principales de la misma.
2. Proporcionar competitividad a la organización esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: dar reconocimiento a las personas, no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Siendo justos en recompensar los buenos resultados y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.
4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo es un determinante de gran influencia en el éxito organizacional.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.
6. Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevas tendencias traen nuevos enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí.

### **4.3 La salud**

Continuando con este orden de ideas, la Organización Mundial de la Salud (2002) define la salud en el trabajo como un estado de bienestar físico, mental y social completa, y no meramente

la ausencia de daño o enfermedad. De manera similar, la Organización Internacional del Trabajo (1998), tiene como uno de sus propósitos principales la protección frente a las enfermedades y lesiones laborales originadas en su puesto de trabajo, define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no solo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección que tiene frente al riesgo. De esta manera, es posible afirmar que el objetivo de la salud laboral es “la prevención del accidente de trabajo, de la enfermedad profesional, incomodidad del trabajador y de la promoción de la salud. La calidad de vida como concepto complementario de la salud, abarca seis aspectos que la OMS describen como características fundamentales; estado psicológico, salud física, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y la relación con las características sobresalientes del entorno en donde las personas se desempeñan, y que de una u otra forma inciden en su satisfacción, motivación y productividad.

Vinculado al concepto anterior surge el bienestar social que abarca tres áreas: la primera área es la personal, relacionada con el estado de salud, el estilo de vida, la independencia, el autoconcepto y la autoestima, la segunda área familiar hace referencia al equilibrio familiar y la nueva situación de salud por parte de todo el entorno, y la tercer área es la social asociada a los lazos afectivos y al tiempo libre.

#### **4.4 Clima organizacional, motivación y satisfacción laboral**

Toro (1998) postula una serie de términos para hacer referencia a realidades como, el clima organizacional, la motivación y la satisfacción que al ser gestionadas de manera adecuada podrían dar solución a los problemas de productividad.

a) El clima organizacional, es la percepción o representación que las personas forman de la realidad laboral en las que están inmersas, cuya manera de mirirlas es a su vez compartida por un grupo de personas u organización. La importancia del clima organizacional radica en que las personas reaccionan frente a su realidad y toman decisiones en relación a ella, sin embargo no es la realidad misma sino el modo cómo la perciben y la representan, siendo posible que una misma realidad organizacional sea vista de modo diferente por personas de diversas áreas funcionales, por tal motivo, resulta de gran importancia comprender la percepción colectiva llamado clima para entender acciones y reacciones como la lealtad, rendimiento, productividad, el respeto por las normas, políticas y compromiso.

b) La motivación por su parte consiste en el interés que una persona experimenta por realizar las actividades que le han asignado en el trabajo, esta se manifiesta a través de la responsabilidad, cumplimiento, dedicación, esfuerzo, rendimiento y productividad personal. Los indicadores de motivación se incrementan con el aumento en la motivación y se reducen cuando la motivación disminuye. Dicho lo anterior, es importante resaltar que una persona altamente motivada suele ser productiva aunque no esté satisfecha con el trabajo. Frecuentemente se encuentran personas de alto rendimiento que se retiran de su trabajo por razones de insatisfacción, lo contrario es igualmente probable, existen personas muy improductivas y poco motivadas que experimentan altos niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo.

c) La satisfacción es definida por primera vez por Locke (1976), el cual plantea que es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” entendido como un sentimiento de bienestar y felicidad que experimenta el trabajador con relación a su trabajo. Más tarde, Toro (1998) identifica que la satisfacción surge cuando se encuentran presentes en el trabajo realidades que se desean, como un buen salario o

actividad variada, también se da cuando están ausentes situaciones indeseables como una larga jornada o excesiva temperatura. Posteriormente, Bravo (2002) la define como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo."

#### **4.5 Factores psicosociales**

Desde otra perspectiva, los factores psicosociales dentro de una institución o empresa hacen parte de "un gran conjunto de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos, como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción de las personas en la misma (Toro, 2002)".

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales, así como su relación con la salud laboral no es nuevo, aunque sí el reconocimiento que ha adquirido en los últimos años, como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y en los procesos de globalización actual. Dichos cambios, han generado que la exposición a los riesgos psicosociales sea más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control, con el fin de evitar sus riesgos asociados con la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

#### **4.6 Factores de riesgo psicosocial**

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud en 1984, en este definen los riesgos psicosociales como, "las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las

condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”(OIT, 1986, p. 3).

La definición anteriormente expuesta, indica la importancia concedida por la OIT y la OMS al empleado real y concreto y a sus necesidades. Se insiste igualmente en que las consecuencias que trae consigo el descuido de dichos factores recaen sobre la salud de los empleados como sobre la organización. Por tal motivo, se incluye una de las primeras listas de los factores psicosociales más importantes, entre los cuales se encuentran: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT,1986, p. 5).

Posteriormente Sauter (1998), realiza una extensión del concepto, en el cual se incluyen aspectos del entorno y personales del empleado. De igual manera, el Ministerio de Protección Social, resolución 2646 del 2008, reafirma que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencia, influyen en la salud y en el desempeño de la persona”, sin embargo cuando las condiciones psicosociales muestran efectos negativos en la salud de los empleados o en el trabajo pasan a denominarse factores de riesgo psicosocial.

Villalobos (1996), define los factores de riesgo psicosocial como una “condición o condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno, que bajo determinadas variables de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por ultimo estrés ocupacional, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social. Igualmente pueden generar efectos negativos en la organización, la calidad, la productividad y finalmente en los grupos de personas, generando fenómenos que se convierten incluso en problemas de salud pública” (p.5).

#### **4.6.1 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial**

Por su parte, Cox y Griffiths (1996) han categorizado los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

- Contenido de trabajo asociado con la falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
- Sobrecarga y ritmo conformado por exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
- Horarios con cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- Control baja participación relacionado con toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
- Ambiente y equipos asociados con condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

- La cultura organizacional y funciones, mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
- Relaciones interpersonales constituido por aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
- Rol en la organización conformado por ambigüedad del mismo, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- Seguridad contractual, trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

#### **4.6.2 Características de los factores de riesgo psicosocial**

Se debe agregar que las principales características de los riesgos psicosociales están representados en la extensión en el espacio y el tiempo, puesto que no es posible ubicarlos en un tiempo o lugar específico, debido a que son aspectos globales de la empresa u organización como por ejemplo, una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial; la segunda es la dificultad de objetivación y está asociada a la percepción y experiencia del sujeto dentro de una organización, en el establecimiento de las variables que suponen un riesgo psicosocial; la tercera está relacionada con la afectación a otros riesgos, por tanto, si se produce un riesgo en algún factor externo se generan consecuencias en otros factores como son los de seguridad, higiene y ergonomía (Jiménez y León, 2010).

#### **4.6.3 Estrés laboral**

Ahora bien, la OIT (1998) afirma que una de las consecuencias generadas por la exposición a los factores de riesgos psicosociales, es un estado de desequilibrio en el trabajador, caracterizado

por la imposibilidad de responder adecuadamente a las demandas del trabajo, al ver obstaculizada sus aspiraciones y expectativas, lo que recibe el nombre de estrés. El estrés psicosocial es definido por La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010), como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.

#### ***4.6.3.1 Modelos explicativos del estrés***

Por otro lado, resulta conveniente mencionar que entre los principales modelos explicativos del estrés se encuentra el modelo demanda control apoyo social de Karasek (1979); Johnson y Hall (1988) y el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1997), además es necesario mencionar que Villalobos (2005), ha creado un modelo dinámico, que ha surgido de la asociación de los dos modelos expuestos anteriormente, a continuación se enfatizará en cada uno de ellos.

El modelo demanda-control fue planteado por Karasek en 1979, en el que se presenta por una parte la demanda a la que un trabajador está expuesto y por la otra la capacidad de control que le ofrece la organización, de acuerdo a esta descripción, el modelo predice que: a); cuando la persona se encuentra en una situación laboral caracterizada por altas demandas y bajo control, se hallará en un escenario de mucha tensión, que acumulada generará tensión psicológica, estrés, efectos negativos en la salud y, bajo desempeño. Al contrario, b); cuando la persona se encuentra en una situación laboral caracterizada por altas demandas y alto control, se hallará en un

escenario de desafío que enfrentará de forma activa y lo mantendrá motivado para aprender y afrontar nuevos retos de manera eficaz y con un desempeño satisfactorio”.

A la relación de alta demanda psicológica y bajo control se le denomina tensión laboral y a la de alta demanda y alto control, trabajo activo. El modelo también propone otros dos cuadrantes: el trabajo de baja demanda y alto control que se clasifica como trabajo poco estresante y el de baja demanda y bajo control, que se clasifica como trabajo pasivo.

En 1988 Johnson y Hall incluyeron en el modelo la variable apoyo social, dividida en el apoyo social del jefe y el apoyo de compañeros. Las tres variables de este modelo cuentan con la capacidad de regular los efectos de la tensión laboral, ya sea con el incremento o disminución de estas. Con la incorporación de la variable apoyo social, la situación más riesgosa para el trabajador es aquella en la que hay alta demanda, poco control y bajo apoyo social, a la que se le denomina tensión.

Desde otro punto de vista, el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa propuesto por Johannes Siegrist (1996) plantea que debe existir reciprocidad entre costos y beneficios del trabajador referidos al esfuerzo que éste realiza y la recompensa que recibe. El esfuerzo puede ser extrínseco, como demandas y obligaciones del trabajo, o intrínseco, como estilo de afrontamiento y necesidad de control; las recompensas se refieren al dinero, la estima y el nivel de estatus que ofrece el trabajo a la persona. Cuando hay reciprocidad entre el esfuerzo y la recompensa, se genera una situación de equilibrio y por tanto de bajo estrés en cambio, cuando las recompensas no son proporcionales, es decir, menores que los esfuerzos realizados, se dispara la respuesta de estrés.

El último modelo es el denominado dinámico propuesto por Villalobos (2005), quien integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo Demanda–Control y Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa y otros planteamientos como el modelo Integrador del estrés laboral, dando cuenta de un enfoque sistémico que contempla todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando el conjunto de factores en dos componentes básicos; el individuo, y el entorno, donde los resultados de la evaluación de las condiciones intralaborales y extralaborales y las personales determinan si los factores psicosociales producen malestar o bienestar y a consecuencia de ello, podrían convertirse en factores de riesgo o en factores protectores. A partir de este modelo, Villalobos, la Universidad Pontificia Javeriana y el Ministerio de protección social (2010) clasifican 3 condiciones laborales: intralaborales, extralaborales y personales.

En las condiciones intralaborales se identifican cuatro dominios fundamentales, estos son:

- a) Demandas del trabajo: se refieren a los exigencias cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b) Control sobre el trabajo: está relacionado con posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir sobre su trabajo en la toma de decisiones, iniciativa, autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación.
- c) 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 en 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.

d) 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.

De manera similar se agrupa el conjunto de dimensiones que explican condiciones extralaborales, cuyos dominios son:

a) Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo se dedica a actividades diferentes a las laborales.

b) Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

c) Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

d) Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

e) Características de la vivienda y su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

f) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

g) Desplazamiento vivienda- trabajo - vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

La última condición es la individual y está alude a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

#### **4.6.4 Prevención de los factores de riesgo psicosocial**

Por otro lado, se debe agregar que la prevención de los riesgos psicosociales en una empresa o institución, favorecen el desempeño y la salud física o mental del trabajo, por tanto, el objetivo principal de la prevención es reducir la morbilidad laboral de la empresa y sostener un nivel de salud laboral adecuado considerando pertinentes los factores psicosociales. La prevención de estos riesgos se realiza desde las condiciones de trabajo y según la comisión Europea (2010), se trabaja en tres diferentes niveles:

##### ***4.6.4.1 Prevención primaria***

Es la encargada de abordar la evaluación y control de los riesgos desde sus causas, y si es posible desde las causas de las causas (adaptación, adecuación del trabajo a la persona).

#### ***4.6.4.2 Prevención secundaria***

Consiste en disminución de los efectos de las enfermedades y los accidentes; la idea es evitar una enfermedad o un deterioro físico mayor (chequeos médicos, cursos de relajación manejo del estrés, consultas psicológicas).

#### ***4.6.4.3 Prevención terciaria***

La prevención terciaria busca moderar las consecuencias de las enfermedades resultantes y de los accidentes, dándoles un tratamiento adecuado para evitar que progresen o que le genere al trabajador un mal mayor (diagnósticos, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica o psicológica).

Respecto a lo anterior, es ideal que en toda institución se trabaje desde los tres niveles de prevención, ya que esto hace que se cuide por un lado la salud del trabajador y por otro se mejore o se mantenga los niveles de calidad y producción de la empresa. Además en el ámbito de la salud siempre es más beneficioso y económico el hecho de prevenir, que curar.

#### **4.6.5 Intervención**

Por otro lado, es importante señalar que la intervención se basa fundamentalmente en realizar el diagnóstico o evaluación en el puesto de trabajo para después proponer las medidas correctas y pertinentes. Por tanto, la intervención puede enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización, o sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente o sobre el trabajador individualmente, son más recomendables las medidas de carácter global, organizativo y colectivo que las medidas particulares sobre el trabajador. Las actividades de

prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención organizacional (INSHT, 1994).

A partir de lo expuesto anteriormente, es necesario clarificar la existencia de tres tipos de intervención, los cuales son:

#### ***4.6.5.1 Intervención sobre la organización***

Esta es la primera intervención que debe realizarse y para ello el comité mixto OIT/OMS (1994) propone las siguientes medidas de prevención:

- Modificar la organización de trabajo (enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, dando mayor autonomía y delegando responsabilidades).
- Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando los riesgos físicos, temperaturas, iluminación, colores).
- Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
- Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).
- Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).
- Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.
- Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo.

#### ***4.6.5.2 Intervención sobre el trabajador***

Esta va orientada hacia el trabajador y tiene como objetivo conseguir que conozca los riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo, además de prevenir, analizar y afrontar las situaciones de riesgo. La intervención sobre el trabajador consiste en brindar de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje según Berkman y Glass (2000), consiste en cinco tipos de intervenciones: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés, y las de mejora del autocontrol y la eficacia personal, estas abarcan técnicas generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales.

#### ***4.6.5.3 Intervención social***

El apoyo social se ha definido como los vínculos entre los individuos y grupos que sirven para improvisar competencias adaptativas en el manejo de problemas inmediatos. Las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. A través del apoyo social, tanto en el trabajo como en el entorno familiar y social, los trabajadores obtienen nueva información, adquieren más habilidades o mejoran las que ya conocen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre el desempeño laboral, y consiguen apoyo emocional, consejos y otros tipos de ayuda. Por tal motivo, el apoyo social se ha convertido en una variable que permite prevenir y mitigar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos. Continuando con este orden de ideas, House (1981), expone la existencia de cuatro tipos de apoyo social: emocionales, instrumentales, de información y de valoración. De manera similar, Pines (1983), plantea las siguientes formas de ofrecer apoyo social en el trabajo:

- Escuchar de forma activa, pero sin dar consejos ni juzgar sus acciones.
- Dar reconocimiento en el sentido que un compañero o jefe confirmen que se están haciendo bien las cosas.
- Crear necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad, e implicación en el trabajo.
- Ponerse en el lugar del trabajador (empatía), pero haciéndole reflexionar sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.
- Participar en la realidad social del trabajador, confirmando o comprobando las creencias sobre sí mismo o sobre sus conceptos.

#### **4.7 Marco legal de referencia: Salud ocupacional y factores de riesgo psicosociales**

Por último, es necesario aclarar que para poder llevar a cabo la prevención e intervención de los factores psicosociales se debe tener en cuenta el marco normativo para la salud ocupacional y para los factores psicosociales planteados en la Constitución Política de Colombia. A continuación se mencionan las leyes más relevantes:

En la ley 9 de 1979, Resolución 2400, se dictan medidas sanitarias que tiene por objeto preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Así mismo en la ley 1983 de acuerdo al Decreto 586 se constituye el Comité Nacional de Salud Ocupacional se establece con el objetivo de diseñar y coordinar permanentemente los programas de salud ocupacional.

Bajo la misma línea de la Salud Ocupacional, se encuentra el Decreto 614 de 1984 emitida por la Presidencia de la República de Colombia, en la cual se determinan lineamientos para la organización y administración de la Salud Ocupacional a nivel nacional.

En la Resolución 1016 de 1989, emitida por los Ministerios de Trabajo y Seguridad social de Colombia, se obliga al propietario de la organización a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y realizado bajo la particularidad de cada organización. Así mismo, la Presidencia de la República emite la Ley 100 de 1993, estableciendo la estructura de la Seguridad Social en nuestro país, la cual consta de tres componentes entre los que se encuentra: El Régimen de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales. Cada uno de los anteriores componentes tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

En el caso específico del Sistema de Riesgos Profesionales, presentes en la ley 100, existe un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

El Ministerio de Gobierno, emite el Decreto Ley 1295 de 1994, cuyos objetivos buscan establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a reducir los riesgos profesionales y con ello mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.

Por otra parte, es importante mencionar las leyes que regulan el ejercicio profesional del psicólogo, que desde el Decreto 1295 de 1994 que regula el ejercicio profesional y la resolución 2046 de 2008 que corresponde a los factores de riesgo psicosocial y que otorga poder a los psicólogos para intervenir en este campo.

El Decreto 1295 de 1994 plantea en su artículo 2 el objetivo del sistema general de riesgos profesionales:

- Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. En el 2006 se radica una ley contra el acoso laboral, la Ley 1010 de 2006, que: Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

En el 2009 se crea el Decreto 2566, que expide el Congreso de la República de Colombia, que adopta la tabla de enfermedades profesionales y señala en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

Por último, en el 2012, El Ministerio de trabajo expide la Resolución 652, por la cual se define la conformación, período y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, esta resolución se dicta como una medida preventiva frente al acoso laboral, brindando protección a los trabajadores contra los riesgos laborales que afectan su salud en los sitios de trabajo. A partir de un consenso realizado con el Congreso de la República de Colombia el 11 de julio se modifica dicha ley el Sistema General de Riesgos Laborales y a consecuencia de ello se amplía el concepto y definición del régimen, aumenta la

cobertura, concreta un mayor control a los factores de riesgos en el ámbito laboral, regula la noción de accidente de trabajo y enfermedad laboral y define el Ingreso Base de Liquidación, para el reconocimiento de prestaciones económicas, entre otros aspectos. Además propone como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el mismo entorno, que conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores.

En conclusión, es importante mencionar que los fundamentos teóricos expuestos anteriormente, servirán como guía para el ejercicio de investigación que se llevará a cabo en la empresa alimenticia suroeste antioqueño, además la implementación de dichas perspectivas, facilitarán la construcción de conocimiento de las dinámicas del ámbito laboral y de esta manera se podrá desarrollar un plan de intervención ajustado a las necesidades del entorno organizacional.

## **5. Metodología**

### **5.1 Tipo de investigación**

Dicho estudio es de orden cuantitativo, exploratorio y descriptivo puesto que la mayoría de investigaciones o antecedentes que se han tenido en cuenta han empleado instrumentos estandarizados. Además al ser una investigación cuantitativa posibilita poner a prueba las hipótesis planteadas en este estudio y de esta manera obtener unos resultados confiables.

### **5.2 Diseño de investigación**

Es una investigación no experimental - transversal y de carácter descriptivo porque busca conocer e identificar las características de los riesgos psicosociales y es de tipo evaluativo porque se requiere medir el nivel de vulnerabilidad o riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en los que se encuentra la organización.

Es no experimental puesto que se pretende observar los riesgos psicosociales y su interacción natural en el contexto organizacional, pero sin ser manipulado, obteniendo como resultado final el análisis de dicho estudio.

### **5.3 Población y muestra**

La población a la que va dirigido este estudio son los trabajadores pertenecientes a la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, está conformada por 10 participantes con edades que oscilan entre los 25 y los 47 años. Para dicha investigación, se opta por tomar como muestra la población total de la empresa.

#### 5.4 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión tienen como objetivo principal controlar las variables extrañas, por tanto se debe tener en cuenta que estos criterios no tienen como fin una exclusión social, son simplemente características fundamentales para poder llevar a cabo la investigación.

Por esta razón, los criterios de inclusión que se tendrán en cuenta son: Trabajadores pertenecientes a la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, que deseen participar en la investigación, que tengan nivel de escolaridad básica primaria, que tengan capacidad motora, visual y auditiva, además deben llevar aproximadamente un mes en la organización para poder participar en dicho estudio.

Por otro lado, los criterios de exclusión que se tendrán en cuenta son: no podrán hacer parte de la investigación personas que no pertenezcan a la organización, además de personas que no tengan un nivel de escolaridad básico, discapacidades auditivas, motoras o visuales.

#### 5.5 Variables del estudio

A continuación se enuncian las variables que serán codificadas en la investigación:

Tabla 1  
*Variables codificadas de la investigación*

Variable	Codificación	variable	Codificación
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	Presencia de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	1

---

Riesgo bajo	2	Ausencia de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	2
Riesgo medio	3	Presencia de recompensa en el trabajo	1
Riesgo alto	4	Ausencia de recompensa en el trabajo	2
Riesgo muy alto	5	Tiempo en el lugar de trabajo	1
Presencia de demanda de trabajo	1	Tiempo fuera del trabajo	2
Ausencia de demanda de trabajo	2	Presencia de relaciones familiares	1
Presencia de control	1	Ausencia de relaciones familiares	2
Ausencia de control	2	Presencia de comunicación y relaciones interpersonales	1
variable	Codificación	Variable	Codificación
Ausencia de comunicación y relaciones interpersonales	2	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja	6
Situación económica del grupo familiar	1	Tipo de contrato	7

---

---

Características de la vivienda y de su entorno del trabajador	2	Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas	8
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	Modalidad de pago	9
Desplazamiento-vivienda trabajo-vivienda	4	Sexo	1
Lugar actual de trabajo	1	Edad	1
Antigüedad en la empresa	2	Casado	1
Nombre del cargo	3	Soltero	2
Tipo de cargo	4	unión libre	3
Antigüedad en el cargo actual	5	Básica primaria	1
bachiller	2		
Técnico	3		
Profesional	4		

---

## **5.6 Instrumentos de recolección de la información: Batería de riesgos psicosociales**

### **(Villalobos)**

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y determinar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Así mismo, tras su aplicación, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). Adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.

#### h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Cada uno de estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial. A partir de lo mencionado anteriormente, es necesario señalar que en la presente investigación solo se aplicarán 3 instrumentos de dicha batería, los cuales son: ficha de datos sociodemográficos y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A-B) y extralaboral.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (FORMA A-B) tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo. Dicho cuestionario cuenta con dos formas de aplicación: Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, cuenta con 123 ítems y la duración de aplicación es de 28 minutos y la forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios que está compuesta por 97 ítems y la duración de la aplicación es de 33 minutos. Los Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Los baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A). Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).tiene cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Así mismo los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta en la que se indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca.

El análisis estadístico y psicométrico se obtuvo a partir de un análisis factorial y un análisis de correlaciones, en el primero se con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones donde el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A, se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores y para el cuestionario forma B, se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores.

Respecto al análisis de correlaciones se encontró en la forma A que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa. Igual tendencia se halló en las correlaciones de las dimensiones de la forma A, con el puntaje total general de factores psicosociales (sumatoria del puntaje del cuestionario intralaboral y extralaboral). En la forma B se encontró que 31,25% (5 de 16) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral; 56,25% (9 de 16) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 12,5% (2 de 16) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa.

Asimismo, la confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. Respecto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se

halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad. En general, los resultados del análisis de consistencia interna de cada dimensión cumplen con los criterios técnicos de confiabilidad, aspecto de gran relevancia si se tiene en cuenta que el número de ítems en algunas de ellas es reducido, lo que da cuenta de ítems de alta calidad.

Por su parte el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y sus niveles de riesgo. Dicho cuestionario cuenta con única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios. El cuestionario presenta 31 ítems y la duración de su aplicación es de aproximadamente 7 minutos. Los baremos en centiles son obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. los baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.

El análisis estadístico y psicométrico en cuanto a la validez estimada a partir del análisis factorial mediante el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones. De esta manera, se ratificaron 7 dimensiones conformadas por 9 factores que indican una excelente validez de constructo. Respecto al coeficiente de correlación se calcularon coeficientes de Spearman, se encontró que

57% (4 de 7) de las dimensiones tuvo una alta correlación con el puntaje total del cuestionario; 29% (2 de 7) de las dimensiones, una correlación media alta con el total, y sólo 14% (1 de 7), una correlación de nivel medio, resultados que ratifican la validez del constructo.

Asimismo, la confiabilidad del cuestionario se estableció a través del cálculo de coeficientes Alfas de Cronbach. Los resultados muestran que el cuestionario cuenta con muy buen nivel de consistencia interna, lo que significa muy buena confiabilidad del instrumento (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88). Respecto al nivel de confiabilidad obtenido por las dimensiones del cuestionario, se encontró que 14% (1 de 7) de las dimensiones tuvo una confiabilidad excelente, 29% (2 de 7) presentó un muy buen nivel de confiabilidad y 57% (4 de 7), una confiabilidad buena.

### **5.7 Procedimiento de recolección de la información**

Para llevarse a cabo este estudio, las investigadoras se comunicaron en primera instancia con la gerente de la empresa alimenticia del suroeste antioqueño, se le explicó el interés de las investigadoras por realizar un estudio sobre los riesgos psicosociales. La gerente programó una reunión para escuchar más detalladamente la propuesta, posteriormente se dialogó con ella y aceptó que dicho trabajo fuera ejecutado en la empresa, indicando además que nunca se ha realizado una investigación en esta organización y que por tanto considera que es una buena oportunidad para llevarse a cabo.

Por su parte, la recolección de la información se realizará a través de la batería de riesgos psicosociales de Villalobos, que tiene un tiempo de aplicación de 10 minutos. La aplicación de dicho instrumento se realizará en un periodo de 3 días y se repartirán los empleados en 3 grupos,

teniendo en cuenta que estos laboran en diferentes horarios. Por último es importante aclarar que las investigadoras se desplazarán al lugar de trabajo de los participantes del estudio y al momento de la aplicación de los cuestionarios se explicarán las instrucciones a los participantes y las investigadoras estarán presentes en dicho proceso. Además se les presentará un consentimiento informado que estipule la garantía de confidencialidad de los datos proporcionados y se especifique la participación es voluntaria y libre elección para terminar en cualquier momento salir de la investigación.

### **5.8 Plan de análisis**

A partir de la base de datos de los sujetos, se estimaron las propiedades estadísticas de la muestra por el medio del software estadístico SPSS, versión 21. Dentro de los análisis se incluye algunos estadísticos descriptivos de la prueba y las características demográficas de los sujetos, tales como frecuencia, porcentaje, media, mediana, rango. Por último, se estimaron correlaciones bivariadas (Coeficiente de Pearson), con una fuerza por encima o igual a 0,50 y la significatividad con una puntuación de 0,05 entre variables demográficas y las puntuaciones totales de riesgo psicosocial, con el objetivo de identificar predictores o factores que puedan afectar el riesgo psicosocial.

Adicionalmente, se realizó una devolución personal a cada uno de los empleados para orientarlos respecto al conocimiento y la manera de afrontar el estrés derivados de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral que se pudieron identificar en la aplicación de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A-B) y cuestionario de factores de riesgo

extralaboral (forma A-B), además se presentó ante la jefatura una serie de recomendaciones generales para el mejoramiento del trabajo en la empresa.

### **5.9 Consideraciones éticas**

El presente estudio está sustentado en la investigación, por lo tanto tal y como está contemplado en (la ley 1090 en el artículo 1), la psicología una ciencia que tiene como finalidad propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los contextos sociales como el trabajo, la salud y la calidad de vida. De esta manera la investigación científica debe fundamentar sus conocimientos y aplicaciones de forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida.

Asimismo, el psicólogo tiene la obligación de cumplir con algunos principios universales, para este estudio aplican y deben ser contemplados los siguientes: la responsabilidad, puesto que el psicólogo debe cumplir con los estándares de su profesión, sus servicios deben ser usados de manera correcta; manteniendo la dignidad y bienestar de las investigaciones realizadas con participantes humanos, de igual manera se debe guardar en reserva el nombre de los participantes que hacen parte del estudio. Además, las técnicas de evaluación deben ser las mejores y se debe evitar el uso indebido de las mismas, garantizando a las personas o grupos su dignidad y autonomía. Por último es importante señalar que al realizar una investigación con participantes humanos, el psicólogo debe analizar cómo puede contribuir a mejorar el desarrollo de la psicología y a su vez debe procurar por mantener el bienestar de los individuos, teniendo pleno

conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con seres humanos.

## 6. Resultados

Tabla 2  
*Tabla de resultados variables sociodemográficas*

Tipo de cargo		Operario	Administra- tivo	Total de la muestra
Edad	Media	34	41,5	36
	Mediana	35,5	41,5	,38
	Desviación Es	9,6	7,77	9,3
	Rango	25-45	36-47	25-47
Género	Masculino	100%	50%	90%
	Femenino	0%	50%	10%
Escolaridad	P. Completa	12,5%	0%	10%
	P. Incompleta	0%	0%	0%
	B. Completo	50%	0%	40%
	B. Incompleto	25%	0%	20%
	Técnico/ Tecnólogo completo	0%	50%	10%
	Técnico/tecnó logo incompleto	12,5%	50%	20%
Estado civil	Soltero	62,5%	0%	50%
	Casado	12,5%	100%	30%
	Unión libre	12,5%	0%	10%
	Separado	12,5%	0%	10%
Estrato	1	37,5%	0%	30%
	2	62,5%	0%	50%
	3	0%	100%	20%
Tipo de vivienda	Arriendo	33,40%	0%	20%
	Familiar	33,30%	0%	40%
	Propia	33,30%	100%	40%
Número personas a cargo	Media	2,5	2,50%	2,5
	Mediana	2,5	2,50%	2,5
	Desviación Es	,9258	0,707	,85
Tipo de salario	Fijo	62,5%	100%	70%

	Todo variable	37,5%	0%	30%
Horas de trabajo	10 horas	62,5%	50%	60%
	8 horas	12,5%	50%	20%
	indefinidos	25%	0%	20%

La tabla 1 muestra el resumen de las características demográficas de la muestra a la cual se le aplicó la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. En general se encontró, que la mayoría de personas evaluadas tienen un cargo de operarios, de igual forma el 90 % de los participantes fueron hombres. Por otro lado, la mitad 50% de los sujetos están solteros, seguido del 30% correspondiente a personas casadas. Así mismo, un poco menos de la mitad de participantes sólo estudió el bachillerato completo 40%. Por otra parte, cerca del 50% de los sujetos vive en estrato 2, el 40% de los participantes tienen casa propia, asimismo el 40% de los participantes tienen casa familiar y tienen una media de 2,5 personas a cargo.

Adicionalmente, cerca del 36,4% de la muestra trabajan en el área de producción, de igual manera en el área de distribución y ventas trabajan un 36,2% de los empleados, en el área administrativa y de gerencia se encuentra un 18,2% de la muestra. Además, los porcentajes en el tipo de contrato se distribuyen de la siguiente manera: un 50% no sabe, otro 20% está a término indefinido, un 20% tiene prestación de servicios y un 10% temporal. Respecto al tipo de salario un 70% de los participantes tienen salario fijo, además la mayoría (60%) trabaja 10 horas diarias.

### **6.1 Resultados generales de los factores de riesgo psicosocial**

A partir de los puntajes y la evaluación de los niveles de riesgo de los puntajes combinados del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) y extralaboral, se estimó que cerca del 30 % de trabajadores tenían un nivel de riesgo medio, seguido de los

niveles de riesgo bajo con un 40% de la muestra, por último las personas que fueron evaluadas sin riesgo concentraron el 30% de la muestra (Ver Figura 1)

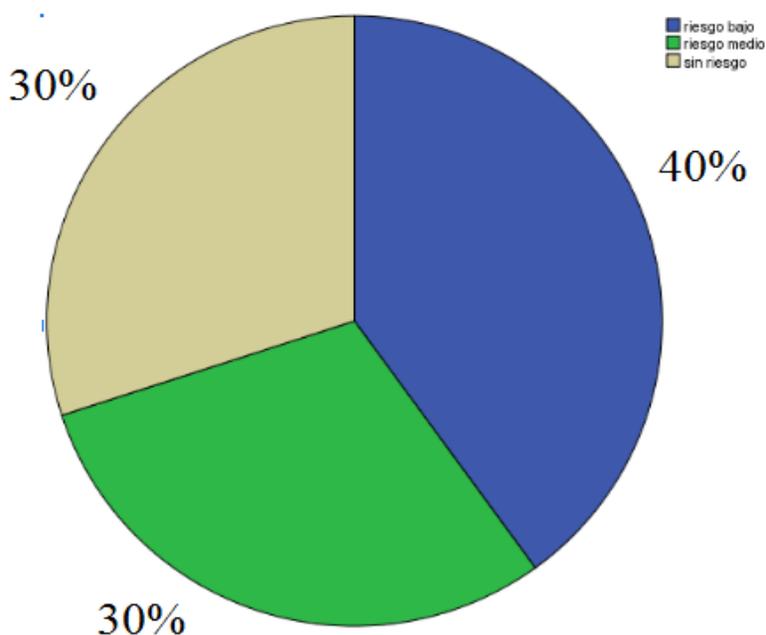


Ilustración 1

*Distribución de los niveles de riesgo psicosocial de la muestra en general*

Respecto a los puntajes combinados del cuestionario de riesgo psicosocial, en general los participantes obtuvieron un promedio de 21,9 ( $Sd \pm 4,4$ ), el cual mediante la interpretación de los baremos de la prueba (administrativos + operativos) se ubica entre un riesgo de nivel bajo. En la tabla 2 se observa los estadísticos descriptivos de los puntajes diferenciados entre trabajadores administrativos y operativos.

Tabla 3

*Estadísticos descriptivos de puntajes combinados*

Tipo de cargo	N	Media	Desviación estándar	Rango
Administrativos	2	20,35	3,7	17,7-23

Operarios	8	22,36	4,6	16-26,9
-----------	---	-------	-----	---------

### 6.2.1 Resultados factores extralaborales

los factores extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Tabla 4

*Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (nivel de riesgo)*

NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo alto y muy alto	1	10%
Riesgo medio	4	40%
Riesgo bajo y sin riesgo	5	50%

Los resultados de los factores de riesgo extralaborales, evidencian que la mitad de los participantes se encuentran en un factor de riesgo bajo o sin riesgo, debido a que la puntuación de dicho factor es del 50%. Sin embargo, es importante resaltar que el 40% de los participantes se sitúan en riesgo medio mientras que el 10% restante presenta riesgo alto, por tanto, los entes administrativos deben incentivarse y recibir ayuda de profesionales en el área organizacional,

pues las afectaciones existentes en el ámbito extralaboral influyen directamente en el funcionamiento de la organización y a consecuencia de ello se puede generar pérdidas económicas, deserción de los empleados e insatisfacción en la ejecución de sus funciones.

A continuación, se relaciona la tabla con el nivel de riesgo en que se encuentran las dimensiones correspondientes a los Factores Extralaborales.

Tabla 5  
*Nivel de riesgo de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo extra laboral*

EXTRALABORALES	RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
Dimensión: Tiempo fuera del trabajo	20%	10%	70%
Dimensión: Relaciones familiares	10%	0%	90%
Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales	40%	10%	50%
Dimensión: Situación económica del grupo familiar	30%	30%	40%
Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno	0%	10%	90%
Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	50%	0%	50%
Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	10%	10%	80%

Se puede evidenciar que la mayoría de las dimensiones se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo. No obstante, es importante mencionar que la dimensión: comunicación y relaciones interpersonales puntuó un 40% en riesgo alto y un 10% en riesgo medio, lo que puede indicar que la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa, conflictiva o inexistente, además la ayuda o apoyo social recibida por parte de sus amigos es poca o nula. Así mismo, la dimensión “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” se encuentra en riesgo muy alto y alto, pues el 50% de los participantes están afectados en dicha dimensión, lo que indica que las situaciones de la vida familiar y personal están afectando de manera considerable el bienestar, así como el rendimiento y las relaciones en el ámbito laboral. Por último, la dimensión: situación económica del grupo familiar puntuó un 40% en riesgo alto y un 10% en riesgo medio, por tanto, es probable que los ingresos familiares sean insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, además de la posible existencia de deudas económicas difíciles de solventar.

Por todo lo mencionado anteriormente, se evidencia la necesidad de implementar capacitaciones que contribuyan al cambio y mejora de dichas áreas afectadas, pues esto confirma la unión existente entre el ámbito extralaboral e intralaboral, y de no tomarse las precauciones o medidas necesarias, la organización correría riesgos psicosociales que con el paso del tiempo serían imposibles de reparar.

### **6.3.2 Resultado factores de riesgo intralaboral**

Los factores intralaborales hacen referencia a las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, influyen en la salud o bienestar del trabajador. A continuación se presentan cada una de los dominios y dimensiones evaluadas.

### 6.3.2.1 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Este factor se define como la 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.

Las dimensiones que engloba son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores.

Tabla 6  
*Nivel de riesgo dominio Liderazgo y relaciones sociales*

DOMINIO		
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		
NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo alto y muy alto	1	10%
Riesgo medio	2	20%
Riesgo bajo y sin riesgo	7	70%
TOTAL	10	100%

Este dominio da como resultado un Nivel de Riesgo bajo y sin riesgo con un 70%, le sigue un Riesgo Medio 20% y un 10% de este dominio presenta un nivel de riesgo alto y muy alto.

A continuación se muestran las siguientes tablas donde se evidencian los porcentajes obtenidos por cada dimensión del dominio anterior.

Características de liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Tabla 7  
*Nivel de riesgo dimensión características del liderazgo*

DIMENSIÓN CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO		
RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
20%	20%	60%

Frente a esta dimensión se encuentra que el 60% de los empleados está en un nivel de riesgo bajo y sin riesgo, mientras que el 20% presenta un nivel de riesgo medio, el otro 20% obtiene un riesgo alto y muy alto, por todo lo anterior es posible inferir una división de percepciones, donde más de la mitad de los empleados muestra satisfacción con la gestión que realiza el jefe tanto en la planificación, como en la asignación de trabajo y en la consecución de resultados y que además cuenta con la presencia de una continua comunicación y relación eficiente en la estimulación y participación de los empleados, por otro lado se muestra un descontento en

algunos empleados, sobre la motivación que ejerce el jefe sobre su trabajo, dicha inconformidad requiere de atención por parte de los entes administrativos, con el fin de evitar dificultades a futuro. Unos de los factores relevantes a intervenir en los jefes es el tipo de comunicación que emplean en su vida cotidiana ya que de acuerdo a esta se crea un patrón de comportamiento en el establecimiento de relaciones interpersonales que al ser trasladado al ámbito laboral influye directamente en las características de liderazgo. Esto se puede evidenciar en la correlación significativa (771\*\*) entre la comunicación y relaciones interpersonales y características de liderazgo.

Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe de compañeros.

Tabla 8

Nivel de riesgo de la dimensión relaciones sociales en el trabajo

#### DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES

RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y
Y MUY ALTO		SIN RIESGO

0%

20%

80%

Se observa que en esta dimensión el 80% de los colaboradores presentan un Riesgo bajo y sin riesgo, en el riesgo medio hay un 20%. Esto puede indicar que en general en el grupo de empleados se da un buen trato, el ambiente es confiable para entablar relaciones sociales y recibir apoyo de los compañeros, sin embargo es posible que para algunas personas dichas relaciones se den sólo con la finalidad de mantener un código de cooperación que permita el logro de objetivos organizacionales.

Retroalimentación del desempeño: describe la información que un trabajador recibe Sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Tabla 9

*Nivel de riesgo de la dimensión retroalimentación del desempeño*

DIMENSIÓN: RETROALIMENTACIÓN DE

DESEMPEÑO

RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
10%	30%	60%

---

Para el 60% de los participantes esta variable se establece como un factor de riesgo bajo y sin riesgo, sin embargo, para el 30% representa un riesgo medio y para el 10% un Riesgo alto y muy

alto. Esto puede indicar la presencia de una retroalimentación oportuna de las fortalezas y debilidades para el desarrollo del trabajo del 60% de los colaboradores, mientras que para la otra parte de empleados se presenta un riesgo, debido a la ausencia o modo inoportuno de obtener información clara del desempeño, que permita el mejoramiento del trabajo y por tanto del reconocimiento de habilidades y fortalezas que al ser integradas al accionar en el trabajo se convierten en una oportunidad para el desarrollo laboral y personal. A partir de lo anterior, se puede establecer una correlación significativa (867\*\*) entre la retroalimentación de desempeño y las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades.

### ***6.3.2.2 Dominio control sobre el trabajo***

Este factor se define como la 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.

Tabla 10  
*Nivel de riesgo dominio control sobre el trabajo*

DOMINIO		
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		
NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo alto y muy alto	0	0%
Riesgo medio	3	30%

Riesgo bajo y sin riesgo	7	70%
TOTAL	10	100%

Para el 70% este dominio actúa como un factor de riesgo bajo y sin riesgo, mientras que para el 30% de la muestra representa un riesgo medio, este último valor se muestra como indicador de elementos susceptibles de ser abordados y analizados, con miras a minimizar todos aquellos factores que van en detrimento de los niveles de salud y bienestar, puesto que es visible una necesidad por parte de algunos empleados para tratar de conciliar los objetivos del trabajo prescrito por la jerarquía de la organización con las características de su fuerza de trabajo, sus calificaciones, competencias y su creatividad para innovar e intentar resolver los problemas e incidentes, para el logro de un adecuado equilibrio en lo anteriormente mencionado, se requiere de un acompañamiento por parte de los jefes de forma tal que sean llevados a cabo los objetivos que ambas partes se han propuesto. A partir de esta necesidad entre jefe y colaborador se identifica una correlación significativa (850\*\*) entre el dominio control sobre el trabajo y la dimensión retroalimentación de desempeño.

A continuación se presentan cada una de las dimensiones evaluadas en este dominio. Claridad del rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Tabla 11

*Nivel de riesgo dimensión Claridad de rol*

DIMENSIÓN CLARIDAD DE ROL

---

RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y MUY BAJO
20%	20%	60%

---

El 60% presenta riesgo bajo y sin riesgo, por lo que es posible afirmar que más de la mitad de los evaluados han recibido información clara de parte de la empresa sobre el rol que desempeñan, sin embargo es importante señalar que dentro de este 60% podrían haber empleados que no diferencian cuál es su rol, pero aun así se sienten satisfechas con ese amplio espectro de funciones que deben realizar, por otra parte se encuentra que el 20% presenta un riesgo medio y un 20% puntúa un riesgo alto y muy alto, por lo anterior es posible inferir la presencia de empleados que aún no conocen de manera clara y suficiente los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene su cargo en la empresa.

Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Tabla 12

*Nivel de riesgo dimensión capacitación*

---

DIMENSIÓN CAPACITACIÓN

---

---

RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y MUY BAJO
0%	20%	80%

---

Esta dimensión presenta un 80% de riesgo Bajo y sin riesgo, aspecto que puede indicar que para la mayoría de los evaluados se da un acceso a las actividades de capacitación se da de manera efectiva, ayudando a fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Tabla 13  
Nivel de riesgo dimensión participación y manejo del cambio

DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO		
RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
0%	0%	100%

---

---

El 100% de los evaluados señalan que frente a la dimensión participación y manejo del cambio; el trabajador le es posible tener información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, adicional a ello en el proceso de cambio en general muy posiblemente son tenidos en cuenta sus aportes y opiniones en los cambios que afectan negativamente la realización de su trabajo.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Tabla 14  
*Nivel de riesgo dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos*

---

DIMENSIÓN OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS		
RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
20%	30%	50%

---

Esta dimensión presenta el 50% como un factor de riesgo bajo y muy bajo y por otra parte el 30% se percibe como un factor de Riesgo medio, y el 20% lo indica como un factor

bajo y sin riesgo. Por ende aunque la mitad presenta riesgo bajo, la otra mitad queda catalogado como un factor de riesgo, esto significa que se debe prestar atención y buscar la manera de hacer sentir a los colaboradores que están aportando y/o aprendiendo de su quehacer diario.

Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Tabla 15

*Nivel de riesgo dimensión control y autonomía sobre el trabajo*

DIMENSIÓN CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL

TRABAJO

RIESGO ALTO Y MUY ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
0%	30%	70%

---

El 70% de los colaboradores señalan esta dimensión como un factor de riesgo bajo o sin riesgo, de esta manera es evidenciable que la mayor parte contempla la existencia de una margen de decisión y autonomía en cuanto a cantidad, ritmo y orden al desarrollar el trabajo, mientras

que para unos pocos este aspecto es restringido o de poco acceso, exigiendo en los jefes una mayor efectividad de las estrategias que permitan al empleado una toma de decisiones de la cantidad, ritmo y orden de su propio trabajo.

### ***6.3.2.3 Dominio Demandas del trabajo***

Se define como exigencias que el trabajo impone al individuo. Este Dominio combina las dimensiones de: Demanda Ambiental y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo.

Tabla 16  
*Nivel de riesgo dominio demandas de trabajo*

DOMINIO		
DEMANDAS DE TRABAJO		
NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo alto y muy alto	2	20%
Riesgo medio	2	20%
Riesgo bajo y sin riesgo	6	60%
TOTAL	10	100%

El 60% de los participantes puntuaron riesgo bajo o sin riesgo, no obstante, el 40% de los participantes se encuentran en riesgo alto y riesgo medio, por lo tanto, podría hacerse necesario

la búsqueda de posibles soluciones por parte de los entes administrativos, principalmente sobre aquellas dimensiones que se encuentran en riesgo alto y riesgo medio. A raíz de lo anterior, se ha identificado una correlación significativa (797\*\*) entre el dominio demandas de trabajo y la dimensión tiempo fuera del trabajo, esto se da porque el aumento de exigencias en el trabajo requiere de mayor dedicación, concentración y un incremento en la jornada de trabajo, impidiendo así una inversión de tiempo en el ámbito extralaboral ( relaciones familiares, sociales y pasatiempos) que permita una moderación del estrés y una manera más eficaz de afrontar las exigencias del trabajo.

A continuación, se relacionan las tablas correspondientes a este dominio.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias.

Tabla 17

*Nivel de riesgo dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico*

---

DIMENSIÓN: DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
10%	0%	90%

---

El 90% de los participantes puntuaron riesgo bajo y sin riesgo, lo que podría indicar que el trabajo no supone una fuente significativa de esfuerzo físico o preocupación y por lo tanto no

habría una afectación negativa en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, es necesario continuar incentivando a los participantes en dicha dimensión, esto con el objetivo de contribuir a que los niveles de riesgo permanezcan lo más bajos posible.

Demandas Emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

Tabla 18

*Nivel de riesgo dimensión demandas emocionales*

---

DIMENSIÓN: DEMANDAS EMOCIONALES		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
10%	10%	80%

---

Esta dimensión puntuó un riesgo bajo o sin riesgo, por tanto, el 80% de los participantes podrían estar vivenciando situaciones emocionales propias del contenido de la tarea y la exposición a sentimientos, emociones o tratos que podrían ser positivos en su lugar de trabajo. No obstante, se debe tener en cuenta que el 20% de los participantes puntuaron entre riesgo alto y medio, por tanto, se deben tomar las medidas correspondientes para que dicho porcentaje no aumente ya que con el transcurso del tiempo al versen afectados en mayor medida los participantes la organización también lo estaría.

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Tabla 19  
*Nivel de riesgo dimensión demandas cuantitativas*

---

DIMENSIÓN: DEMANDAS CUANTITATIVAS		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
20%	40%	40%

---

Dentro de los resultados encontrados en esta dimensión, se observa que el 60% de los participantes presentan riesgo alto y muy alto, puesto que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el trabajo asignado y a consecuencia de ello, en algunas ocasiones, deben trabajar un tiempo adicional a la jornada laboral que permita la obtención de los resultados esperados. Por todo lo anteriormente mencionado se recomienda a los entes administrativos analizar si las tareas o actividades realizadas por cada empleado corresponde a su cargo, además de reorganizar los horarios laborales, pues de no realizarse es muy probable que los empleados presenten estrés laboral y a consecuencia de ello, renuncien al cargo. Por otro lado, es necesario mencionar que 40% de los participantes señalan que el tiempo del que disponen podría llegar a ser suficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por tanto, es factible que durante la jornada laboral alcancen a cumplir con los resultados esperados. En este sentido se debe procurar que la organización continúe con estas buenas líneas de acción para que pueda resolver las dificultades anteriormente mencionadas, sin afectar a la población que se encuentra en riesgo bajo o sin riesgo.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

Tabla 20

*Nivel de riesgo dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*

---

DIMENSIÓN: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL

RIESGO MUY ALTO Y

RIESGO MEDIO

RIESGO BAJO Y SIN

ALTO

RIESGO

50%

30%

20%

El 80% de los participantes se encuentran en riesgo alto y riesgo medio, estos señalan que su trabajo puede influir sobre su entorno extralaboral, es decir; las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador. En este orden de ideas, se sugiere a los entes administrativos realizar un consenso para flexibilizar diversas actividades laborales, de manera que no se vea tan afectada el ámbito extralaboral, intralaboral y la organización, además dicho consenso tiene como objetivo, impedir que el 20% de los participantes que se encuentran en riesgo bajo, pasen a puntuar un riesgo medio.

Exigencias de carga mental: Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

Tabla 21  
*Nivel de riesgo dimensión demandas de carga mental*

---

DIMENSIÓN: DEMANDAS DE CARGA MENTAL		
RIESGO MUY ALTO Y	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y
ALTO		SIN RIESGO
50%	30%	20%

---

Para el 80% de los participantes existe un riesgo alto y riesgo medio, debido posiblemente a que las tareas exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos e información detallada que puede provenir de diversas fuentes, además la información podría llegar a ser excesiva, compleja o detallada para hacer el trabajo, o debe manejarse de manera simultánea o bajo presión. En este sentido se recomienda que los empleados puedan tener claridad de su rol, además de tiempo suficiente para llevar a cabo las actividades, ya que de no ser así, se podría disminuir la motivación y por tanto no dar cumplimiento a las metas de la organización, además la no utilización de una buena estrategia, provocaría que el 20% de los participantes que puntuaron riesgo bajo lleguen a puntuar un riesgo medio y llegando a generar grandes consecuencias para la empresa.

Demandas de la jornada de trabajo: son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Tabla 22  
*Nivel de riesgo dimensión demandas de la jornada de trabajo*

---

DIMENSIÓN: DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
40%	20%	40%

---

El 60% de los participantes indican que existe riesgo alto y riesgo medio en la demanda de la jornada de trabajo, ya que en la organización hay trabajo nocturno, jornadas prolongadas sin presencia de pausas claramente establecidas, o se podría llegar a trabajar durante los días previstos para el descanso. Para reducir dichos riesgos se debe reorganizar los horarios laborales y respetar los descansos, además de realizar pausas activas que contribuyan de manera positiva en la calidad de vida de los empleados y entes administrativos. De esta manera, también podría sostenerse el 40% de los participantes que presenta riesgo bajo o no presenta riesgo.

#### ***6.3.2.4 Dominio recompensas***

Este factor se define como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. El dominio está conformado por dos dimensiones: las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y las dimensiones de reconocimiento y compensación.

Tabla 23  
*Nivel de riesgo del dominio recompensas*

DOMINIO		
RECOMPENSAS EN EL TRABAJO		
NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo alto y muy alto	4	40%
Riesgo medio	1	10%
Riesgo bajo y sin riesgo	5	50%
TOTAL	10	100%

En este dominio se encuentra que el 50% presenta un riesgo bajo y sin riesgo, mientras que el 40% de los trabajadores presenta un nivel de Riesgo alto y muy alto y un 10% presenta un nivel de riesgo Medio. Uno de los aspectos que corroboran la magnitud de riesgo en dicho dominio, es la correlación significativa inversa (-837\*\*) que se presenta entre el dominio recompensas y la demanda de carga mental, ya que cuando las exigencias del trabajo requieren demasiado esfuerzo mental y no son debidamente retribuidas mediante medios como el reconocimiento y valoración del trabajo se pueden generar niveles de estrés que sobrepasan los recursos que el trabajador tiene para llevar a cabo su tarea.

A continuación, se relacionan las tablas correspondientes a las dimensiones del dominio recompensa.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un

individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

**Tabla 24**

*Nivel de riesgo de la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*

---

DIMENSIÓN: RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y AL TRABAJO QUE SE REALIZA		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
50%	0%	50%

---

El 50% de los colaboradores señalan esta dimensión como un factor protector, mientras que el 50% lo percibe como un factor de riesgo nivel alto y muy alto, por lo tanto es posible inferir la existencia de una división entre aquellos trabajadores con características como un posible sentimiento de orgullo por pertenecer a la empresa o una tranquilidad de mantener unas estabilidad laboral con la presencia de una identificación con la tarea que realizan, de forma contrario la otra mitad de la población puede estar experimentando síntomas altos de estrés que se deben posiblemente al hecho de que la empresa no represente un factor de estabilidad y desarrollo, Por lo dicho anteriormente se debe hacer urgente una intervención inmediata de este factor, que permita fortalecer en los individuos el sentido de pertenencia hacia la empresa.

**Reconocimiento y compensación:** Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

*Tabla 25*  
*Nivel de riesgo dimensión reconocimiento y compensación*

---

DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN		
RIESGO MUY ALTO Y ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO Y SIN RIESGO
30%	20%	50%

---

Esta dimensión se presenta un Riesgo bajo y sin riesgo con un total del 50%, le sigue el riesgo alto y muy alto con un 30% y por último se presenta un 20% de riesgo medio, estos resultados muestran que mientras para algunos trabajadores la pertenencia a la organización les podría estar generando un reconocimiento coherente con sus esfuerzos y logros, para otros la empresa no podría estar aportando con una contribución y reconocimiento correspondiente a su desempeño. Debido a la magnitud del riesgo debe de ser intervenido dicho dominio con el fin de reducir el índice de rotación del empleado.

### **6.3 Resultados de los factores de riesgo psicosocial forma A**

Los resultados generales de la batería de riesgos psicosociales forma A (extralaboral e intralaboral), indican que el primer ente administrativo puntuó riesgo bajo, lo que podría denotar que es necesario una implementación de acciones o programa de intervención, que permitan mantener el riesgo lo más bajo posible.

Por otro lado, el segundo administrativo puntuó sin riesgo, por tanto, solo se recomienda la participación en un programa de promoción que le permitan continuar con un estilo de vida que permita mantener los niveles de estrés controlados.

Con respecto al cuestionario de factores de riesgo extralaboral, se encuentran marcadas diferencias entre los dos administrativos. El primer administrativo presenta un riesgo medio, debido a que en la mayoría de dimensiones presentan riesgos altos y medios (relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica familiar e influencia del entorno extralaboral), por lo mencionado anteriormente es posible inferir la presencia de un nivel de estrés que está afectando su salud y por consiguiente el desempeño en su trabajo.

El segundo administrativo obtiene como resultado un riesgo bajo, puesto que sólo presenta un nivel de riesgo alto en una dimensión (influencia del entorno extralaboral), lo que podría indicar que aunque su nivel de estrés no sea significativo, ante determinadas circunstancias relacionadas especialmente con el ámbito extralaboral sus niveles de estrés podrían aumentar e influir en el ámbito intralaboral.

De acuerdo a la información anterior es posible inferir que a pesar de que los dos entes administrativos sean casados y por tanto convivan en un entorno similar, la percepción de los riesgos puede estar influenciada por las características personales de cada uno y las circunstancias que estaban vivenciando en el momento de realizar el cuestionario. Es por todo lo anteriormente mencionado que se recomienda al ente administrativo que presenta menores niveles de riesgo, apoyar y proporcionar estrategias que permitan disminuir los factores de riesgo del administrativo que tiende a presentar niveles de riesgo que pueden afectar su salud física, mental y emocional.

Por otra parte, los resultados del cuestionario de factores de riesgo intralaboral muestran que el primer ente administrativo puntúa riesgo medio, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, puesto que la dimensión “relación con los colaboradores” se encuentra en riesgo alto, es decir, que los trabajadores presentan dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. Ante dicha situación, los entes administrativos requieren desarrollar estrategias comunicativas y motivacionales para generar resultados óptimos en el clima organizacional.

De igual manera, el dominio demandas del trabajo se encuentra en riesgo medio, por la generación de una cantidad considerable de riesgos medios, altos y muy altos en dimensiones tales como: influencia del entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia de rol y demandas de la jornada de trabajo, todo esto se debe a que dicho cargo requiere el manejo de aspectos determinantes para que la organización se sostenga, tales como: dirección, seguridad de los empleados, manejo de capital y cumplimiento de objetivos, en consecuencia, el gerente debe invertir un tiempo prolongado en dichas actividades y es por esta razón que se presenta un nivel de estrés alto.

En relación al segundo administrativo se presenta una ausencia de riesgo a nivel general, ya que en ninguno de los dominios puntuó con riesgo alto o riesgo medio. Sin embargo, en algunas dimensiones de los dominios: características del liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo se presentan niveles de riesgos altos y medios, no obstante, dichas puntuaciones no influyen de manera significativa en el puntaje global del dominio, Estas dimensiones son: responsabilidad del cargo, influencia del entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia de rol y demandas de la jornada de trabajo.

Así, el manejo de todas estas exigencias requiere el uso de recursos y competencias para realizar un trabajo exigente apropiándose de responsabilidades, que conlleva asumir riesgos para resolver problemas no previstos y tener que hacer frente a incidentes o interrupciones no programadas que perturban la tarea y la retrasan. Por último, es necesario mencionar que los entes administrativos deben desarrollar una buena relación con los empleados que permita el cumplimiento de las metas de la organización, así como el monitoreo y mejoramiento de habilidades de liderazgo, que permitan una comunicación asertiva y eficiente.

## 7 Propuesta de intervención en riesgos psicosociales

La presente propuesta de intervención consta de dos módulos (tabla 26 y tabla 27) que hacen alusión a la dimensión de riesgo psicosocial intralaboral: influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y el factor de riesgo psicosocial extralaboral: comunicación y relaciones interpersonales. Cada módulo está compuesto por secciones y cada sección tiene sus respectivos objetivos específicos, actividades, recursos e indicadores de logro esperados. Por último, se anexa un listado de recomendaciones generales para los empleados y para los entes administrativos, todo esto con la finalidad de que sean ejecutadas, contribuyendo así a la mejora o reducción de dichos riesgos.

Tabla 26

*Módulo 1 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*

SESIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECUR- SOS	INDICA- DORES
1. Análisis de estado de relaciones familiares e interpersonales.	Identificar qué situaciones laborales que impactan negativamente en la vida extralaboral de los participantes. Brindar herramientas para facilitar un adecuado manejo de las	Presentación de las orientadoras y de la propuesta de intervención. Actividad: Árbol del problema: En una hoja de papel cada participante dibujará un árbol, en donde ubicará en la parte de las raíces todos los elementos negativos que puede identificar durante su jornada laboral. Posteriormente en el tronco se puede colocar los efectos o consecuencias que dichos elementos negativos traen para la vida personal, familiar y extralaboral de cada	Salón. Sillas. Lapiceros. Hojas de Papel.	Entendimiento de los participantes sobre el impacto del trabajo sobre la vida extralaboral  Árbol de problemas de cada participante.

---

actividades propias laborales y las dinámicas fuera de la organización. Analizar las emociones y pensamientos originados por una situaciones problemática.

participante. Finalmente, en la parte de las ramas se colocarán posibles soluciones o alternativas para ayudar a reducir el impacto de los efectos negativos sobre la vida extralaboral de cada uno. Posteriormente se abrirá un espacio de discusión grupal en donde se compartirá lo que cada uno de los participantes elaboró en su respectivo árbol de problemas y sus soluciones.

Por último, se les enseña a los participantes una técnica llamada: Razonamiento lógico, esta consiste en analizar uno a uno los pensamientos que producen malestar emocional y razonarlos de manera lógica (en este caso se tendrán en cuenta las problemáticas mencionadas por los participantes). un ejemplo de dicha técnica es el siguiente:

Pensamiento: “soy un inútil y no sirvo para nada”

Emoción: tristeza y llanto.

Razonamiento lógico: ¿hasta qué punto es cierto esa afirmación? ¿de qué me sirve pensar eso de mí? ¿qué puedo hacer para cambiar ese pensamiento?

---

Tabla 27  
Módulo 2 comunicación y relaciones interpersonales

SESIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES ESPERADOS
1. Análisis de la comunicación asertiva en el ámbito organizacional y personal.	Practicar la comunicación en una situación de tensión.	<p>Las orientadoras presentan el objetivo de la dinámica y guían una lluvia de ideas sobre situaciones en las que nos sentimos tensionados.</p> <p>Posteriormente, se define el concepto comunicación asertiva y presenta una serie de consejos y fórmulas. Se recomienda practicar con un par de ejemplos.</p> <p>Cada uno, de manera individual, escribe una situación (real o hipotética) que les produzca tensión y en la que le gustaría practicar la comunicación asertiva.</p> <p>Se forman subgrupos entre 3 y 4 participantes. Cada uno, en el subgrupo, compartirá la situación con sus compañeros.</p> <p>Dentro del subgrupo, se formarán dos filas de manera que en un lado haya una pareja y en el otro, el resto de integrantes del subgrupo.</p> <p>Las orientadoras del grupo</p>	Folios y bolígrafo para cada participante	Lograr que los participantes identifiquen cuál es la mejor manera de comunicarse en una situación tensionante.

---

designarán una fila  
“cuestionadora” en la que de  
izquierda a derecha habrá un  
gradiente de grados de debate, del  
más leve al más severo.

En la otra fila está el voluntario y  
su compañero. El voluntario debe  
describir la situación de estrés que  
eligió e irá respondiendo a cada  
cuestionador por turno,  
respondiéndole de manera  
asertiva. El compañero del  
voluntario le ofrece apoyo y se  
asegura de que los disputadores  
comprenden lo que está  
exponiendo el voluntario.

Además, ofrece feedback al  
voluntario sobre cómo se está  
desarrollando.

Se produce un debate con el grupo  
en el que se identifiquen los  
elementos que han obstaculizado  
la comunicación y qué  
herramientas y estrategias se han  
utilizado.

Si se dispone de más tiempo, se  
repite la dinámica cambiando los  
roles de cada uno dentro del  
subgrupo para que puedan  
experimentar distintos puntos de  
vista.

---

---

	Verificar si		
	las		
	expectativas	Se abre un espacio de mesa	
	de los	redonda para compartir las	
	participante	principales impresiones y	
	s se	aprendizajes generados por el	
	cumplieron.	taller. Además, se revisa si las	
		expectativas frente a la	Verificar que
2.Revisión	Recoger	intervención (ideas previas,	las
de	impresiones	percepciones, que se espera lograr	expectativas
expectativas	y	o aprender) se cumplieron o no.	frente al
y cierre del	sugerencias	Así mismo, se pide	programa se
programa	para	retroalimentación a los	hayan
	retroalimen-	participantes sobre la intervención	cumplido.
	tar la	y los psicólogos en formación.	
	intervenció	Las orientadoras agradecen a la	
	n y a las	organización por su disposición y	
	psicólogas	se hace cierre del taller.	
	en		
	formación.		

---

## **7.1 Intervención sobre la organización (Gerencia)**

### **7.1.1 Comunicación y relaciones interpersonales**

- Es importante hacer un seguimiento y control de cómo se manejan los canales de comunicación y los garantes de hacer efectivos dichos canales, teniendo presente el carácter jerárquico de la estructura organizacional.
- Deben establecerse canales de comunicación para que los trabajadores puedan expresar sus puntos de vista, experiencias y sugerencias, ya sea directamente o a través de sus supervisores o gerentes.

### **7.1.2 Control y autonomía sobre el trabajo**

- Aumentar a nivel de los puestos de trabajo el margen de autonomía y de control de los trabajadores y establecer mecanismos que les permitan tomar decisiones sobre los métodos de trabajo y el orden de las tareas.

### **7.1.3 Claridad del rol**

- Promover la realización de reuniones para intercambiar opiniones acerca de los problemas identificados y las formas de solucionarlos, fomentando equipos de trabajo autónomos, asignando a cada equipo la responsabilidad de decidir cómo hacer el trabajo.
- Hacer un respectivo análisis de descripción de cargos con el fin de delegar las funciones correspondientes al puesto de trabajo.

#### **7.1.4 Retroalimentación del desempeño**

- Construcción de una cultura de retroalimentación permanente donde los entes administrativos comuniquen a sus empleados como están realizando su trabajo.
- Evaluar los procesos internos frente a su cargo de acuerdo con las responsabilidades.

#### **7.1.5 Demandas de trabajo**

- Los empleados necesitan contar con el apoyo social de sus compañeros y el apoyo técnico de los jefes, para compartir tareas difíciles y evitar la sobrecarga de trabajo, promoviendo la rotación del personal cuando son tareas difíciles o desprovistas de interés para proponer la polivalencia y evitar hacer en permanencia tareas repetitivas.
- Se debe reorganizar los horarios laborales y respetar los descansos, además de realizar pausas activas que contribuyan de manera positiva en la calidad de vida de los empleados y entes administrativos.

#### **7.1.6 Demandas cuantitativas**

- Se recomienda a los entes administrativos analizar si las tareas o actividades realizadas por cada empleado corresponde a su cargo, además de reorganizar los horarios laborales, con el único fin de poder reducir los riesgos en dicha dimensión.
- Garantizando una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular de las jornadas.

#### **7.1.7 Recompensas**

- Desarrollar un plan de reconocimiento para los empleados frente su nivel de desempeño.

- Generar un espacio de reconocimiento del empleado de la semana que motive a los empleados a sentirse más satisfechos en la relación empleado-empendedor por su esfuerzo dado.
- Realizar un adecuado e integral diagnóstico de aquello que los empleados consideran gratificante para ellos, además de identificar si lo que se recompensa realmente es congruente con lo que se pretendió en un momento premiar o si simplemente responde a las necesidades o posibilidades organizativas del momento, situación que excluiría los intereses y necesidades del trabajador.

## **7.2 Intervención sobre el trabajador (recomendación general)**

Formación de los individuos para desarrollar competencias específicas que permitan gestionar de la mejor manera posible las situaciones de estrés (gestión del tiempo, de los conflictos, de la agresividad, desarrollando una inteligencia emocional, la reestructuración cognitiva) o para desarrollar capacidades psicológicas (control de las emociones, actitudes mentales eficaces), así como la posibilidad de llevar a cabo

- Prácticas de relajación, ejercicios físicos o si fuera necesario destinar una habitación para el descanso dentro de la empresa.

### **7.2.1 Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo**

- Se recomienda a los empleados analizar e identificar las situaciones problemáticas que se presentan a nivel personal, con el objetivo de encontrar posibles soluciones a dichas dificultades. Asimismo, se debe procurar el sostenimiento de un equilibrio emocional, que permita neutralizar las emociones negativas derivadas de las problemáticas personales que perjudiquen el desempeño y el buen clima organizacional.

### **7.2.2 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral**

- Se recomienda a los empleados establecer y respetar los horarios de las actividades laborales. Asimismo, se les sugiere no llevarse trabajo para la casa, esto con la finalidad de poder compartir tiempo en familia y dedicar determinado tiempo al descanso y la realización de actividades distractoras y placenteras para las personas.

### **7.2.3 Características de liderazgo**

Se hace necesaria la implementación de estrategias de comunicación asertiva que permitan al empleado ser partícipe de la creación de relaciones cálidas, cooperativas y confiables tanto con el jefe como con los compañeros y de esta manera lograr un crecimiento personal en dichas relaciones laborales.

### **7.2.6 Recompensas**

- Se sugiere que los empleados le den mayor relevancia a la participación y gestión de espacios que permitan el diálogo y favorezcan el reconocimiento de las necesidades compensatorias tanto de los compañeros como propias.

### **7.2.5 Demandas de carga mental**

- Se recomienda un manejo del tiempo que permita la realización de la tarea a un ritmo adecuado, que además esté acompañado de pausas activas para realizar actividades de estiramientos o ejercicios de respiración, que permitan una desconexión momentánea de las tareas que implican un gran esfuerzo mental.

### **7.2.6 Demandas cuantitativa**

- Se le sugiere a los empleados, identificar si las tareas a realizar corresponden a su cargo y si el tiempo dado para ejecutarlas es el indicado, de no ser así, sería necesario que el empleado dialogue con sus empleadores, para encontrar una solución a dicha dificultad, puesto que se evidencia que el trabajo bajo presión y la realización de múltiples actividades pueden perjudicar la salud y esto trae repercusiones negativas sobre la organización.

## 8. Conclusiones

En general, los hallazgos de este estudio permiten plantear las siguientes conclusiones:

(1) Se determina que, si bien el estado de riesgo psicosocial en la “Empresa alimenticia Suroeste Antioqueño” se encuentra a nivel general en riesgo bajo, en las dimensiones que componen tanto el cuestionario intralaboral como extralaboral se obtienen riesgos con puntuaciones altas y a consecuencia de esto se generan diferentes manifestaciones de estrés, que interfieren directamente en el funcionamiento de la organización y en vida personal de los empleados.

(2) La organización presenta riesgos psicosociales que en ningún momento habían sido intervenidos, por tanto, la identificación y creación de estrategias para reducir o mitigar dichos riesgos resulta oportuna. En este sentido, el estudio de los factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral permite obtener el siguiente diagnóstico:

- Con respecto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral, se pudo evidenciar que existen riesgos en la dimensión comunicación y relaciones interpersonales, debido a que el apoyo social recibido por parte de los amigos o allegados es poca o inexistente o en algunas ocasiones puede llegar a ser conflictiva debido a la calidad y eficacia en la comunicación. Igualmente, la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo presenta riesgos, puesto que los participantes dan a conocer su dificultad para enfrentar situaciones personales, sin que interfieran directamente sobre el rendimiento y las relaciones en el ámbito laboral.
- Es importante resaltar que las dimensiones en las que se denotan más riesgos intralaborales son: recompensas derivadas de la pertenencia y a la organización y al trabajo que se realiza, esto se debe muy posiblemente a que la mayoría de los

participantes sienten insatisfacción con el lugar que ocupan en la empresa y pueden estar intentando permanecer con el fin de conseguir dinero para la subsistencia. Otra dimensión que también resultó afectada es la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, ya que las altas demandas de tiempo, los horarios nocturnos y el esfuerzo laboral afectan negativamente la vida personal, familiar y social del trabajador, reduciendo así la posibilidad de generar estrategias modeladoras del estrés. Por último en la dimensión demandas de carga mental también se da un impacto negativo, debido a una exigencia en la ejecución de procesos mentales como la memoria atención y concentración durante un tiempo y con una cantidad de trabajo con características que excede la capacidad del trabajador.

(3) Los participantes refieren percepciones y experiencias que corroboran los resultados del cuestionario como lo son: la tensión, las largas jornadas laborales, la poca claridad de rol, el bajo control sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo y la falta de recompensas. Todos estos elementos pueden constituir aspectos de gran importancia para los intereses de la organización y para la salud física y mental de las personas que trabajan en dicho lugar. Por lo cual, es prioritario realizar intervenciones grupales e individuales con el fin de garantizar el bienestar de los trabajadores y por tanto la reducción en el ausentismo por motivos de enfermedad y el índice de rotación laboral.

## **9. Limitación**

La investigación es realizada en una empresa caracterizada por un índice de rotación que dificulta la aplicación uniforme de los instrumentos y produce una limitación en el tamaño de la muestra, además también ocurren cambios en los cargos de gerencia, que retrasan el proceso investigativo y, por tanto, las devoluciones e intervenciones deben ser pausadas para lograr la recopilación completa de la información de todos los participantes.

## **10. Recomendaciones**

Es necesario plantear otro tipo de investigaciones que complementen los hallazgos encontrados, con el uso de técnicas de recolección de información de orden cualitativo tales como la entrevista semiestructurada y los grupos focales, que pueden favorecer un análisis a profundidad de los datos y por tanto una mayor comprensión sobre la forma en que los trabajadores asumen los factores de riesgo psicosociales en su trabajo. En ese orden, es viable plantear el uso completo de la batería, con el fin de obtener una visión más integral del fenómeno y con ello tener mayor certeza de los aspectos que no se evaluaron en este estudio. Se sugiere también, ampliar la muestra para obtener conclusiones más completas de las condiciones laborales de la organización estudiada.

## **10. Agradecimientos**

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión del docente César Augusto Ceballos González, a quien nos gustaría expresar nuestro más profundo agradecimiento por hacer posible la realización de dicho estudio. Además de agradecerle por la paciencia, tiempo y dedicación para que este trabajo terminara de manera exitosa.

Asimismo, deseamos agradecer a nuestra familia, por estar presente en este largo camino y por darnos la motivación para nunca desfallecer.

Por último, queremos manifestar el orgullo y sentido de pertenencia que sentimos hacia la Universidad de Antioquia, pues además de ser un lugar propicio para la adquisición de conocimiento, se convierte en un segundo hogar, en el que se vivencian experiencias enriquecedoras para la vida personal y profesional.

### Referencias Bibliográficas

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Datos y cifras sobre el estrés y riesgos psicosociales*. Recuperado el 16 de abril del 2018 de <http://www.osha.europa.eu/es/stress-and-psycho-social-risks/facts-and-figure>.
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta de psicología colombiana*, 16 (1), 43-56.
- Barragán, N. (2015). *Cuantificación de riesgos psicosociales y estrés en la empresa centro de diagnóstico automotriz de la ciudad de Sogamoso*. Trabajo de grado para optar por el título de psicólogo, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Sogamoso, Colombia.
- Blanch, J. Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; 26(3), 175-189.
- Bocanument, G. y Berján, N. (1993). Conocimientos básicos sobre la relación salud - trabajo - enfermedad. *Revista facultad nacional de salud pública*, vol. 29, (4). Recuperado desde: <http://http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Bravo, M. Peiró, J. Rodríguez, I. y Prieto, F. (2002). Tratado de Psicología del Trabajo. *La actividad laboral en su contexto*. (1) 343-394.
- Cabrejo, B. y Pilar, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002-2012*. Trabajo de grado para optar por el título de maestría en administración en salud, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

- Calnan, M. Wainwright, D. y Almond, D. (2000). Job Strain, effort-reward imbalance and mental distress: A study of occupations in general medical practice. *Work & Stress*, 14(4), 297-311.
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton.
- Castro, E. y Hoyos, M. (2015). *Caracterización de los factores de riesgos psicosociales intralaborales, en los vendedores de Susuerte SA, del municipio de Chinchiná*. Especialización en gerencia del talento humano, Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Charria, V. Sarsosa, K. y Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4)380-391.
- Chiavenato, I. y Villamizar, G. (2009). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Comisión Europea. *Psychosocial Risks and Health Effects of Restructuring – Background Paper Investing in Well-Being at Work: Addressing Psychosocial Risks in Times of Change*. Recuperado el 16 de abril del 2018 de [http://file:///D:/ACER/Downloads/EUL14141\\_WellBeing\\_101029.pdf](http://file:///D:/ACER/Downloads/EUL14141_WellBeing_101029.pdf)
- Comité mixto OIT-OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 9º reunión medicina del trabajo. Septiembre 18-24, Ginebra.
- Condarcuri, R. (19 de mayo del 2016). Estrés laboral en Colombia ¿qué supone en cifras? Blog del Instituto europeo de psicología positiva. Recuperado de <http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>
- Contreras, F. Barbosa, D. Juárez, Uribe, A. y Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de psicología*, 12 (2), 13 – 26.

- Constitución Política de Colombia. (1991). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Cooper C, Cartwright S. (2012). *Estrategias generales de prevención y control*. Oxford: Blackwell.
- Creus, A., Mangosio, J. (2011). Seguridad e higiene en el trabajo: un enfoque integral. (1a edición). Buenos Aires: Alfaomega grupo editor Argentino.
- Davidson, P. (2002). Globalization. *Journal of Post Keynesian Economics*, 24(3),475–492.
- European Social Partners (2007). Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Brussels: European social partners - ETUC, BUSINESSEUROPE, UEAPME and CEEP.
- García, M., Iglesias, S., Saleta, M. y Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182.
- Garrosa E. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y seguridad en el trabajo*. (1),1-262.
- Gil-monte, p. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 2(29), 237-24.
- Gómez, Camacho, S. Castrillón, D. y Perilla, L. (2016). Estandarización de batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238.
- Gómez, V. y Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychology* (9)2, 393-407.

- Guardia, J. Peró, M. Barrios, M. (2008). Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Psicothema* 20(4). 939-944.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT] (2004). El programa de ayuda al empleado (EAP): Intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Recuperado el 8 de junio del 2018 <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job control and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990) Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life. Basic Books, New York.
- Kouvonen, A., Kivimäki, M., Cox, S., Poikolainen, K. & Cox, T. (2005). Job strain, effort-reward imbalance, and heavy drinking: A study in 40851 employees. *Journal of Occupational and Environmental*, 47 (5),503-513.
- Londoño, L., Restrepo, J y Flórez, M. (2015). Aspectos motivacionales en los pequeños productores del municipio de Angelópolis-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 44, 280-290.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés Laboral. Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá. Ediciones Uniandes.
- Ministerio de Protección Social (2004). Plan de Salud Ocupacional 2003-2007.
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado de [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co).
- Ministerio de la Protección Social; Pontificia Universidad Javeriana (2010). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral: Manual del usuario. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Nader, M., Bernate, S., y Santa-Bárbara, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30 (130), 31-39.

OIT (1998). Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: *Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (1)*.

OMS, OPS. (2000). Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo No 6 - documento de trabajo. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (OMS). 2002. Informe sobre la salud en el mundo.

Ortiz, V. Prowesk, K. y Ortiz, A. (2012). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4).

Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1).

Peiró Silla, J. M. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. *Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas*.

Pérez, M. (2017). *Diferencias en los riesgos psicosociales laborales entre seis grupos ocupacionales colombianos*. Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia, Colombia.

Peter, R., Siegrist, J., Hallqvist, J., Reuterwall, C. & Theorell, T. (2002). Psychosocial work environment and myocardial infarction: Improving risk estimation by combining two complementary job stress models in the SHEEP Study. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 56(4), 294-300.

- Quintanilla, I. (2013) *Psicología social del trabajo*. Madrid: Piramide
- Rodríguez, A. F. U., & Rozo, A. M. M. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes psicológicos*, 14(1), 91-108.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Londres: Hodder & Stoughton.
- Siegrist, J. (2002). Effort-Reward Imbalance at work and health. En P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health* (Vol. 2, pp. 261-291). Amsterdam: Elsevier Science.
- Siegrist, J. & Peter, R. (2000). The Effort-Reward Imbalance Model. *Occupational Medicine*, 1, 83-86. Bucaramanga. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91-108.
- Thomas, D. (2008). *Cross cultural management*. Essential concepts. Londres: Sage.
- Toro, F., Cabrera, H (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 17 (2), 27 – 37.
- Villalobos, G. (1999). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. 32<sup>vo</sup> Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad. 1999.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14), 197 - 201.
- Villalobos, G., Vargas, A., Escobar, J., Jiménez, M., & Rondón, M. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Bogotá: Ministerio de la Protección Social*.

## Anexos

 <p>Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p>	 <p>Pontificia Universidad <b>JAVERIANA</b> Formando líderes para el mundo</p>
---	--

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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

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

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**


**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES**
**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

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 las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>  </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Tarifa y Dato



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Tarifa y Dato



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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

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

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



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

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



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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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


**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.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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 o 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 cuáles 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					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	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
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 con el trabajo					
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 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

		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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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					

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los Participantes de la investigación una clara explicación de la Naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.



La presente investigación es conducida por el profesor Cesar Augusto Ceballos asesor de las estudiantes de psicología Alejandra Jiménez y Jennifer Vergara, de la Universidad de Antioquia.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida. SI \_\_ NO\_\_

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Alejandra Jiménez y Jennifer Vergara al teléfono 3146693811- 3148024258

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, me puedo contactar con Maria Alejandra Jiménez o Jennifer Vergara a los teléfonos anteriormente mencionados.

-----	-----	-----
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha:
-----	-----	
Nombre de la investigadora	Nombre de la investigadora	

-----  
Asesor de la investigación

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA GERENTE DE LA EMPRESA QUE SERÁ PARTICIPE DE LA INVESTIGACIÓN



El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a la Gerente de la empresa una clara explicación de la naturaleza de la investigación, así como de su rol en ella como Gerente.

La presente investigación es conducida por el profesor Cesar Augusto Ceballos asesor de las estudiantes de psicología Alejandra Jiménez y Jennifer Vergara, de la Universidad de Antioquia.

Si usted accede a que sus empleados participen en este estudio, se le pedirá organizar los horarios en el que los empleados responderán los cuestionarios y los espacios correspondientes para hacer las devoluciones de la investigación, cabe aclarar que las investigadoras serán flexibles con los horarios, buscando que la investigación pueda llevarse a cabo de la manera más adecuada. La diligenciación de dichos cuestionarios tomarán aproximadamente 45 minutos del tiempo de sus empleados. Lo que se converse durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

Cabe señalar además, que la participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento.

Desde ya le agradecemos su participación en dicha investigación.

Acepto que los empleados de mi empresa participen en esta investigación, conducida. SI  
\_\_ NO \_\_



