

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
INTRALABORALES, EXTRALABORALES, INDIVIDUALES Y DE ESTRÉS DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL “TRATAM”**

MÓNICA MARIA ARANGO FONNEGRA

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

2017

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
INTRALABORALES, EXTRALABORALES, INDIVIDUALES Y DE ESTRÉS DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL “TRATAM”**

MÓNICA MARIA ARANGO FONNEGRA

**Trabajo de grado para optar al título de
Psicóloga**

Asesora

GLORIA MATILDE ZULUAGA ÁVALOS

Psicóloga especialista Salud Ocupacional

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

2017

Resumen

El estudio de riesgo psicosocial es una herramienta válida para diagnosticar e intervenir diferentes factores que causan alteraciones en el ámbito psicológico y relacional, se consideran como eventos ante los cuales los colaboradores se ven expuestos diariamente en el cumplimiento de sus funciones como parte activa de un engranaje laboral.

El diagnóstico temprano de los factores de riesgo, permite generar programas de vigilancia enfocados a la prevención de la ocurrencia o en un caso más avanzado hace que los porcentajes de severidad sean más bajos y a su vez redundan en una estructura organizacional más sana.

Al realizar este ejercicio de investigación se busca más que dar cumplimiento a un requisito legal exigible, dar pautas para la intervención con miras a planes de acción que mitiguen y controlen los riesgos bien sean extralaborales o intralaborales, de igual manera entrenar el grupo de colaboradores en una cultura del auto cuidado.

Palabras claves: Evaluación, Intervención, Bienestar, Riesgo

Abstract

The study of psychosocial risk is a valid tool to diagnose and intervene different factors that cause alterations in the psychological and relational, these are considered as events which employees are exposed daily in the fulfillment of their tasks as an active part of a gear labor.

The early diagnosis of risk factors, allows the generation of surveillance programs focused on the prevention of occurrence or in a more advanced case makes the severity percentages lower and turn out in a healthier organizational structure.

When performing this research exercise, more than complying with a legal requirement is required, giving guidelines for intervention with a view to action plans that mitigate and control the risks, whether they are extralaboral or intralaboral, as well as to train the group of collaborators in a culture of self-care.

Key words: Evaluation, Intervention, Welfare, Risk.

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Formulación del Problema de Investigación	11
2. Justificación	15
3. Marco Teórico	19
3.1. Psicología de la salud ocupacional	19
3.2. Factores psicosociales	23
3.2.1. Estrés laboral	28
3.3. Intervención de la psicología positiva	30
3.4. Métodos e instrumentos de medición	32
3.5. Legislación nacional	34
4. Objetivos	37
4.1. Objetivo general	37
4.2. Objetivos específicos	37

5. Método	38
5.1. Enfoque, diseño y tipo de investigación	38
5.2. Población y muestra	39
5.3. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	39
5.3.1. Ficha técnica.	40
5.3.2. Instrumentos empleados.	40
5.4. Procedimiento	42
5.4.1. Calificación e interpretación.	44
5.4.2. Interpretación del nivel de riesgo para el cuestionario de estrés.	46
6. Resultados	48
6.1. Evaluación general de factores de riesgo psicosocial	48
6.2. Evaluación de factores de riesgo psicosociales intralaboral	50
6.2.1. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	50
6.2.2. Dominio control sobre el trabajo.	51
6.2.3. Dominio demandas del trabajo.	52
6.2.4. Dominio recompensas.	53
6.3. Evaluación factores de riesgo psicosociales extra laborales	54
6.4. Evaluación de estrés	55

7. Estrategias de Priorización, Prevención e Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales	56
7.1. Criterios de intervención	56
7.2. Estrategias recomendadas	57
7.3. Indicadores generales de gestión del riesgo psicosocial	58
8. Conclusiones y Recomendaciones	59
9. Bibliografía	60
Anexos	66

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Factores psicosociales de Riesgo o Estrés	27
Tabla 2. Escala de respuesta tipo Likert	44
Tabla 3. Niveles de riesgo.....	46
Tabla 4. Intervención, dominio, liderazgo y relaciones sociales	50
Tabla 5. Intervención dominio control sobre el trabajo.....	51
Tabla 6. Intervención dominio demandas del trabajo.....	52
Tabla 7. Intervención dominio recompensas	53
Tabla 8. Intervención dimensiones riesgo extralaboral	54

Lista de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Evaluación general de factores de riesgo psicosocial.....	49
Gráfico 2. Resultados estrés por número de trabajadores.....	55
Gráfico 3. Requisitos de intervención.....	56

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Cuestionarios aplicados.....	66
Anexo 2. Cuestionario de riesgos psicosociales extralaborales.....	70
Anexo 3. Cuestionario para la evaluación del estrés	75
Anexo 4. Cuestionario intralaboral forma A.....	77
Anexo 5. Cuestionario intralaboral forma B.....	89
Anexo 6. Consentimiento informado.....	100

Introducción

El esquema actual de las organizaciones las lleva a tener presentes los diferentes cambios que pueden afectar o dinamizar su actividad social, es aquí donde deben generar estrategias que les permita anticipar y afrontar las transformaciones, bien sea de su actividad económica como de su potencial humano y de partes interesadas.

Ante la gama de técnicas e instrumentos presentes en la actualidad a nivel mundial, se considera como lo más apropiado a nuestro contexto, la aplicación de la Batería de instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la cual ha sido compilada en un documento producido en convenio por el Ministerio de la Protección Social de Colombia y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana, publicado en el 2010, en concordancia con la Resolución 2646 de 2008 emitida por este mismo Ministerio, donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Dicha resolución establece que estos factores deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en Colombia.

1. Formulación del Problema de Investigación

La empresa de transporte público intermunicipal TRATAM (Transportes Titiribí, Amagá, Medellín SAS) desde el área de Gestión Humana, adelanta un estudio para evaluar los factores de riesgo psicosociales laborales a los que están expuestos sus trabajadores, como parte de un diagnóstico que permita identificar los factores más representativos y tomar las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar, todo con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de la planta de conductores de la empresa.

El servicio público de transporte terrestre de pasajeros intermunicipal se desarrolla bajo unas condiciones de trabajo difíciles, lo que puede generar el estrés laboral, entre otros riesgos para la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1985), se considera a los factores psicosociales “como todo factor de riesgo proveniente de la organización empresarial y el ambiente de trabajo y las condiciones individuales” (p.45). En esta misma línea, el Ministerio de Protección Social de Colombia se ha pronunciado mediante la Resolución 2646 de 2008, al definir que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en el desempeño y la salud de las personas (2008).

En otras palabras, estos factores dependen de múltiples condiciones o dimensiones, a saber, primero encontramos las condiciones intralaborales, reconocidas como las demandas del trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y la recompensa. La dimensión extralaboral comprende aquellas condiciones de tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar,

características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y el desplazamiento de la vivienda hasta el trabajo. Por último, los aspectos individuales, aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil y el grado de escolaridad.

La evaluación de los factores psicosociales de riesgo o de estrés dirigido a los 32 trabajadores de la empresa de transportes Titiribí, Amagá, Medellín, parte de la necesidad de crear un programa de prevención, de manera que asegure a los taquilleros, administrativos y conductores, un entorno de trabajo saludable para el ejercicio de sus labores, así como un buen estado de salud físico y mental, condiciones mínimas en procura del desarrollo humano integral y social de los empleados, aspectos que se verán reflejados en la tranquilidad, amabilidad, servicio y productividad de los mismos.

Con este propósito, se indaga sobre la aplicación, en un periodo de tiempo determinado, de un procedimiento que permita la evaluación de los factores psicosociales en la empresa TRATAM, enmarcada en los postulados de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en su capítulo III, artículo 16, la evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo. Como requisito legal, se plantea la necesidad de detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo, con el objetivo de establecer medidas de mejora de la salud y de la seguridad de los trabajadores.

De igual forma, siempre que en el lugar de trabajo vaya a introducirse una innovación o se presente un traslado a una nueva sede con características particulares en su infraestructura que pueda alterar significativamente a favor o en contra la productividad o el estado de ánimo de los clientes internos de la organización, involucrando nuevos procesos de producción, nuevos

equipos, materiales, personal, u organización del trabajo, se hace necesario proceder con la evaluación de riesgos de carácter psicosocial (Ley 31 de 8 de Noviembre de 1995).

Sobre este aspecto, los autores Nogareda y Almodovar (2007), argumentan que el proceso de evaluación de los factores psicosociales están orientados a la consecución de los mismos objetivos de la identificación de los riesgos laborales, los cuales en un sentido más amplio, procuran la identificación de factores de riesgos y la toma de acciones preventivas y correctivas para su minimización. De esta manera, las acciones emprendidas sobre los factores de riesgo psicosociales deben estar incluidas en los procesos globales de gestión de la prevención de riesgos en la empresa, haciendo parte integral de las mismas. Más que una exigencia normativa, la identificación de factores de riesgo le permite a la dirección de la empresa conocer sus deficiencias, lo cual se convierte en fuentes potenciales de riesgo que pueden afectar el correcto funcionamiento de la organización.

Las afectaciones relacionados con factores psicosociales representan problemáticas de carácter individual que se trasladan al ámbito empresarial, toda vez que afectan a individuo que desarrolla una actividad en su interior, de la cual dependen otros en la cadena productiva donde se imprime valor a las materias primas o en el proceso de la prestación de un servicio. Por esta razón, su intervención involucra un enfoque bio-psicosocial donde se integren todos los componentes relacionados con la salud humana: la física, la psíquica y la social.

En este sentido, el área de Gestión Humana de la empresa en mención reconoce que no se ha implementado ningún sistema de prevención frente a la presencia de factores psicosociales de riesgo o estrés, por lo que accede y permite la implementación de una metodología para la identificación, evaluación y clasificación de factores de riesgo, por medio de la aplicación de un

instrumento de recolección de datos previamente diseñado para obtener la información necesaria desde las fuentes primarias de información, sus empleados.

De esta manera, el proceso de evaluación será aplicado a toda la población activa en los lugares de trabajo de la empresa o en sitios donde tenga que darse nuevos procesos que impliquen exposición al riesgo, con el propósito que el área de gestión humana de la empresa pueda establecer un programa de prevención que apunte a minimizar el riesgo desde el enfoque de la Psicología aplicada a la Salud Ocupacional.

2. Justificación

Entre las obligaciones que las empresas legalmente constituidas tienen con los diferentes actores económicos, se encuentra la obligación con el estado por medio del pago de impuestos; la obligación con la sociedad, por medio de la entrega de productos y servicios de calidad; la responsabilidad con el medio ambiente al respetar y cuidar los recursos naturales; la retribución con los inversionistas al concederles los dividendos respectivos y la responsabilidad con los empleados con el pago de sus salarios, las garantías laborales y su atención. Pero la responsabilidad con los empleados es quizá lo que más demanda cuidado y constancia por parte de las organizaciones. Su salud, su bienestar, su protección, su entorno laboral, sus familias, su crecimiento profesional, entre otros aspectos, son fundamentales a la hora de diseñar programas de bienestar laboral y de salud ocupacional que permitan minimizar los riesgos a los que están expuestos los empleados en sus puestos y entornos de trabajo.

Uno de esos factores de riesgo tiene que ver con el componente psicosocial de las personas, el cual involucra aspectos individuales como la capacidad de comunicarse, de escuchar, de atender una orden, de aceptarse a sí mismo y aceptar las diferencias naturales de los demás. Pero el componente psicosocial también involucra la capacidad de emprender fácilmente relaciones humanas con personas de su entorno natural y laboral, por lo que un problema o debilidad en este sentido puede afectar la cotidianidad de quien lo sufre e incluso su entorno laboral, lo cual puede afectar la productividad de las empresas. En este sentido, Gil Monte (2012) hace un llamado de alerta frente a la exposición a los factores psicosociales, donde argumenta que “las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más

allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de Salud Pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta” (p.17).

Pero el verdadero problema que enfrenta las organizaciones no es definir si están en riesgo o no y cumplir con la normatividad vigente; la dificultad real está en el mecanismo que implementan para hacerlo y que permita identificar los riesgos latentes con resultados confiables y de fácil interpretación, con el objetivo de implementar acciones que permitan minimizar su ocurrencia. En este sentido, el estado colombiano presenta avances significativos que permite a las organizaciones cumplir de forma adecuada con esta obligación. El Ministerio de la Protección Social (2010) publica la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde se manifiesta con carácter urgente la necesidad de intervenir en cada lugar de trabajo con un programa de prevención frente al factor psicosocial de riesgo, ya que la presencia de este puede dimensionarse como un problema de Salud Pública.

En sus publicaciones y documentos relacionados con este problema, plantea que con base a los resultados obtenidos en la Primera Encuesta Nacional sobre condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima y significativa en relación a las empresas que aportaron la información en todo el territorio nacional. En este sentido, la exigencia de la aplicación de la norma, así como los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Riesgos Ocupacionales, que ponen en primer lugar de prevalencia los riesgos de origen psicosocial, hacen que los profesionales de las ciencias sociales y de la salud, entren a intervenir en la identificación, manejo y control de dichos riesgos en las organizaciones ya que este es considerado actualmente un problema de salud pública.

Con respecto a la normatividad relacionada con esta temática, la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, plantea que todas las empresas deben diseñar

un programa para la identificación, prevención, manejo y control de los riesgos psicosociales, exigiendo la participación en dichos programas de Psicólogos con licencia para trabajar en Salud Ocupacional o con mínimo 100 horas de formación específica en el tema. De otro lado, la Resolución 2646 de 2008 plantea que se deben establecer y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional.

Sin embargo, aunque la normatividad es transversal a todas las organizaciones, no se puede desconocer las particularidades de cada sector, donde las empresas productoras y prestadoras de servicios presentan características individuales, diferentes unas de otras, en las cuales el personal se ve expuesto a diferentes y nuevos riesgos y problemas que pueden afectar gravemente su salud física y mental. En el caso particular que trata el presente trabajo, en las empresas de transporte de pasajeros, el conductor se ve sometido a diferentes presiones, donde además de exigirse competencias y habilidades para maniobrar el vehículo, debe tener capacidades adecuadas para el trato con el cliente, proceso que involucra inconvenientes y situaciones imprevistas donde se exige soluciones inmediatas bajo condiciones de incertidumbre sin poder contar con procesos de estandarización y criterios definidos para tales eventos, sometiendo al conductor cargas importantes de estrés laboral.

Dadas estas condiciones, el área de Gestión Humana de la empresa TRATAM, con pleno conocimiento del sector, el entorno de la organización, las características de la actividad económica, la estructura organizacional, distribución del trabajo y la distribución demográfica de los trabajadores, está interesada en identificar los riesgos ocupacionales más importantes a los

que están expuestos los empleados de la empresa, evaluando los factores psicosociales de riesgo como una de las fases de la prevención frente a un problema de Salud Pública.

3. Marco Teórico

Para el presente trabajo se parte de la hipótesis de fomentar la salud psicosocial a través de una evaluación de los factores psicosociales de riesgo en el lugar de trabajo, como una estrategia de prevención frente a un emergente problema de salud pública.

3.1. Psicología de la salud ocupacional

A la hora de implementar una evaluación de los factores psicosociales de riesgo se debe asumir desde las Ciencias Sociales y Humanas, específicamente la Psicología, un enfoque de saber interdisciplinario encargado de estudiar la conducta del individuo enmarcado en un oficio, y además, estudiar los individuos como grupos dentro de un contexto organizacional. El concepto más cercano a esta necesidad es el de psicología de la salud ocupacional o psicología organizacional.

En este aspecto se encuentran diferentes enfoques. Según Gil Monte (2012), la disciplina que aborda el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, y de la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO). La PSO es una nueva especialidad de la psicología con carácter básico y aplicado, que resulta de la integración de contenidos en la Salud Pública con la medicina preventiva, la psicología clínica y la psicología de la salud, aplicados en el contexto de las organizaciones laborales. (Matabanchoy, 2012).

Bajo estos términos, la psicología de la salud ocupacional debe intervenir en la interacción del individuo con la organización, actuando primero en la adecuación y adaptación del individuo al puesto de trabajo, y luego en su adaptación al entorno, haciéndose ésta última, la dimensión

más compleja de identificar como factor de riesgo al momento de medir su incidencia en la salud Laboral.

Así se reconoce en artículo que se publica en el periódico *El Universal*, con fecha del 28 de junio de 2011, titulado “El riesgo psicosocial dolor de cabeza en prevención de riesgos ocupacionales”. En él se plantea que en Colombia, la prevención de los riesgos laborales ha avanzado en mayor medida en áreas como la seguridad, al higiene, la ergonomía, pero poco en lo que se denomina factores de riesgo psicosocial, responsables de múltiples casos de incapacidad laboral alusiva a la salud mental.

Entre las principales problemáticas para enfrentar este tipo de riesgos, se encuentran aspectos que se desarrollan al interior y al exterior de las organizaciones, pero que no son fáciles de ser separados por el trabajador. Desprender lo laboral de lo cotidiano (lo ocurrido fuera de la organización), es una cualidad que muy pocas personas son capaz de desarrollar. En este aspecto, los factores de protección contra los riesgos psicosociales se convierten en un tema de interés que le compete tanto a las ARL, a las EPS, a las AFP y al estado colombiano, en función del bienestar de los trabajadores y la estabilidad y sostenibilidad del sistema de seguridad social.

Otra dificultad encontrada a la hora de implementar una evaluación de los factores de riesgo psicosocial obedece a que ésta se debe realizar bajo un estudio de saber interdisciplinario. En este aspecto, autores como Martín Acosta (2006), en su publicación denominada *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*, argumenta que la salud laboral se refiere a las condiciones de seguridad física, mental y social en que se encuentra un empleado en su puesto de trabajo, bajo condiciones de control y seguimiento, que permitan fomentar el bienestar y minimizar el riesgo de enfermedades o accidentes.

Desde esta concepción, la salud laboral o salud en el trabajo, se ha convertido en una especialidad de la medicina conocida como Medicina del Trabajo, la cual hace parte integral de la salud integral de la persona, en el sentido que se trata de la búsqueda del bienestar de quien desempeña una acción específica al interior de una organización empresarial, quien procura porque sus empleados cuenten con las condiciones mínimas que garanticen el desarrollo cotidiano de sus funciones bajo entornos seguros tanto para su integridad física, emocional y mental.

Teniendo en cuenta estos argumentos, es posible afirmar que la disciplina más cercana al estudio de los fenómenos de tipo psicosocial es la Psicología de la Salud Ocupacional, la cual facilita la solución de los problemas que surgen en la relación entre el hombre y el trabajo, en los diferentes oficios o tipos de actividad. En este sentido, Marisa Salanova (2008), Catedrática de Psicología Social de la Universitat Jaume I, especializada en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanas, presenta una noción más amplia de la aplicación del concepto de la Psicología de la Salud Ocupacional.

Argumenta que la Psicología de la Salud Ocupacional propende por la aplicación de la Psicología al mejoramiento de la calidad de vida laboral y a la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados. En este propósito, tanto el conocimiento como la experiencia de diversas disciplinas se integran en la búsqueda de un mismo fin, toda vez que el propósito consiste en la aplicación de los conocimientos científicos a la seguridad, salud y bienestar de los empleados.

De otro lado, el término "Salud" según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como "un estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social y no sólo como la ausencia de una enfermedad" (OMS, 2013, p.82). En esta

línea, la Psicología de la Salud Ocupacional utiliza una noción amplia de salud mental ocupacional que no sólo incluye el bienestar afectivo de los empleados, sino también aspectos cognitivos, motivacionales y conductuales.

En este aspecto, la Psicología de la Salud Ocupacional no se centra únicamente en el estudio de los empleados de grandes empresas, sino que también, aborda el análisis del desempleo y la relación trabajo-familia. En este punto, la evaluación de factores psicosociales de riesgo involucra la incidencia de la familia como un factor extralaboral (por fuera de la empresa) el cual en estudios e investigaciones anteriores no era tenido en consideración, pero que sin duda es considerado hoy en día como un factor trascendental.

Continuando con los argumentos de Marisa Salanova (2008), la Psicología de la Salud Ocupacional trasciende el estudio de los conceptos clásicos de la gestión de recursos humanos e involucra variables relacionadas con la vida laboral y las relaciones familiares. Pero esta relación no es un capricho desde lo teórico, por el contrario, se trata de la consonancia de las necesidades que surgen en las organizaciones modernas en un mundo laboral cambiante que involucra aspectos normativos que exigen la puesta en marcha de nuevas estrategias en procura del bienestar de los trabajadores.

De otro lado, la Psicología de la Salud Ocupacional realiza un análisis transversal del sujeto desde diferentes ópticas, desde lo individual, el trabajador, pero también en su alrededor, en su puesto de trabajo, su entorno al interior de la organización y su entorno extra-organizacional. De esta manera, estamos frente a una disciplina científica, de donde se desprenden profesiones aplicadas al mundo empresarial desde el área de la gestión de los recursos humanos. Allí, su utilidad puede visualizarse en los procesos psicológicos al interior de

la organización, en procesos de selección e incorporación de personal, al igual que mejorar la salud ocupacional, la seguridad y el bienestar de los empleados.

Las condiciones mencionadas hacen énfasis en la complejidad de evaluar los factores de riesgo psicosociales y manifiestan la necesidad de implementar perspectivas mucho más que preventivas, dadas las condiciones cambiantes de su naturaleza. Resulta evidente que ante los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, no es posible, al menos de momento, establecer ninguna medida de prevención útil que permita un diagnóstico de detección e intervención inmediata ante los llamados nuevos riesgos, ya que los instrumentos con que se cuenta en Colombia para enfrentar esta realidad apenas hace pocos años se están implementando.

Finalmente, citando nuevamente a Martín Acosta (2006), se tiene que en el ámbito de la salud ocupacional siguen existiendo líneas de estudio poco exploradas, las cuales están relacionadas con factores de riesgo químico, físico, biológico y ergonómico, explicado por las prácticas de la medicina actual en la que se omite una visión integral de la salud de los trabajadores.

3.2. Factores psicosociales

Sobre este aspecto, Trijueque-Gonzalez, D., Giachero, S. & Delgado, S. (2012), en su artículo titulado *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo* plantean que en el mercado laboral, un alto porcentaje de la demanda de profesionales de la Psicología, está relacionada con necesidades empresariales que involucran procesos de tipo psicosocial en el lugar de trabajo, los cuales han sido identificados como causantes de numerosos problemas de salud de diferente índole.

Son diversas las causas que pueden afectar el escenario social y psicológico de los trabajadores, tanto al interior como al exterior de las empresas, aspectos que representan un riesgo psicosocial. Estas variables se refieren a aspectos del pensamiento, organización y gestión del trabajo, al igual que su entorno social, ambiental, político y religioso, con potencialidad de causar daños físicos o psicológicos de los empleados, y que en la última década se han convertido en una de las causas más representativas de los problemas de salud laboral.

Como consecuencia de este nuevo escenario, los teóricos y expertos del tema, han denominado a estos factores como los nuevos riesgos emergentes, los cuales deben su origen en los puestos de trabajo inapropiados y a las políticas ineficientes de bienestar de los empleados.

De esta manera, se han catalogado estos riesgos como las condiciones inherentes al ámbito laboral al interior de la organización, relacionadas con la organización del trabajo, la asignación de tareas y las acciones a desarrollar por cada empleado, que de alguna manera pueden afectar el estado de ánimo y la salud de quien la ejecuta.

Descrito el escenario donde se pueden presentar dichos riesgos y su carácter nocivo, es responsabilidad del empleador garantizar la seguridad y la salud de sus empleados en todas las actividades y procesos en los que participe en el normal desempeño de sus funciones. La forma correcta para garantizar dicha protección, inicia con la evaluación del riesgo, técnica que permite medir e identificar los riesgos asociados al componente psicosocial en procura de la salud del recurso humano

Rastreando la aparición del concepto de factores de riesgo psicosocial se encuentra la necesidad de hacer una precisión conceptual ya que es el objeto del presente estudio. En el documento se establece una diferencia entre el estudio de factores psicosociales y factores psicosociales de riesgo. Según la OIT (1986), es preciso reconocer la complejidad que

representan los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, toda vez que abarcan un conjunto de vivencias y experiencias del trabajador, muy variadas y diferentes de uno a otro.

Sobre este asunto, Moreno Bernardo y Báez Carmen (2010), definen los factores psicosociales como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el 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”, aspectos que al interior de las organizaciones pueden propiciar espacios positivos pero también negativos dependiendo de las situaciones vividas.

Con este argumento, es posible establecer como hipótesis que la evaluación sobre factores psicosociales de riesgo permite identificar si estos factores de tipo organizacional tienen consecuencias positivas o negativas sobre la salud y realizar, posterior a la evaluación, una intervención más puntual de carácter organizacional, bien puede ser bajo una teoría de la Psicología Positiva, al igual que el diseño de un programa de prevención para los factores de riesgo de naturaleza psicosocial.

Este argumento es apoyado por los autores Moreno Bernardo y Báez Carmen (2010), quienes plantean una definición del concepto del Riesgo Psicosocial laboral como el “hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p.43). Más adelante aclaran que los riesgos psicosociales se diferencian de los factores psicosociales en que los primeros, “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” (p.45).

Finalizan sus aportes argumentando que cuando existen fallas en las estructuras organizacionales, en la asignación de tareas, funciones, responsabilidades y en el componente psicosocial al interior de las empresas, el resultado son acciones que reflejan descontento, tensión y estrés, situaciones que convergen inevitablemente en quebrantos en la salud y desmejoras en el bienestar de los trabajadores convirtiéndose en factores de riesgo, al actuar como causantes de tensión y estrés laboral.

En el ámbito laboral se ha comprobado que existe una estrecha relación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud, siendo el estrés el mediador entre los problemas de tipo organizacional y los problemas de salud laboral, además cabe destacar que el inicio de los estudios de los factores psicosociales de riesgo nace a partir de la aparición del estrés como síntoma clínico.

Se destaca la importancia de describir la evaluación de los riesgos de origen psicosocial, como una evaluación compleja que conlleva una serie de actuaciones o etapas sucesivas e interrelacionadas cuya finalidad consiste en ser una herramienta preventiva de gran importancia, ya que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de la organización.

En este sentido, la empresa de transportes TRATAM, desde el área de Gestión Humana se hace responsable de la tarea de llevar a cabo la aplicación de las fases que correspondan a una evaluación de ésta índole. Es allí donde la ausencia de profesionales para este tipo de actividades ha llevado a que ésta responsabilidad quede en manos del estado o (administración pública), quien en términos generales responde de manera tardía a los requerimientos y necesidades vividas por empresas de este tipo, convirtiéndose en un problema de salud pública.

Con respecto al caso que nos compete, en la presente investigación se aborda el estrés como una de las más habituales y graves manifestaciones que pueden surgir como consecuencia de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo dadas las condiciones propias del oficio, para el presente estudio, el de la conducción y transporte de pasajeros. Además de su conceptualización como riesgo con una alta probabilidad de causar daños a la salud, este riesgo psicosocial tiene características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

En esta dirección, se presenta una tabla donde se muestran los factores de riesgo que se pueden presentar en el desarrollo de un oficio, y se da a conocer la estrecha relación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral, que es considerado el eje central generador de problemas de salud, particularmente para el presente estudio, donde se analizan los factores psicosociales de riesgos de una empresa prestadora de servicios de transporte público de pasajeros.

Tabla 1. Factores psicosociales de Riesgo o Estrés

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	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	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios flexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la integración
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura Organizacional y	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta

Funciones	de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Moreno Bernardo y Báez Carmen (2010, p 45.).

3.2.1. Estrés laboral.

El término Estrés Laboral ha ganado, en los últimos años, un especial interés por los teóricos y analistas de los problemas de salud originados al interior de las organizaciones empresariales. Algunas de las definiciones más generalizadas lo conciben como la exposición a los factores de riesgo psicosocial que propician habitualmente experiencias negativas en el entorno laboral. Otra definición lo concibe como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. (Del Hoyo, 2001, citado en González, 2012, p 87.).

De igual manera, se ha argumentado que el someter a los empleados a situaciones generadoras de estrés y desadaptación (ruido, vibraciones, iluminación y temperatura) en el ámbito laboral, trae como consecuencia la aparición de alteraciones que perjudican el desempeño normal y productivo de quien los padece. Entre otros factores relacionados con el estrés laboral se encuentran el ambiente físico de trabajo, la variedad y complejidad de las tareas, el rol asignado, las relaciones interpersonales, las posibilidades de crecimiento personal y profesional, la implementación de nuevas tecnologías, entre otros. (González, 2012).

Entre los aspectos que influyen en mayor medida en el padecimiento del estrés, se destaca la propia personalidad del trabajador, seguida de la formación académica con la que cuenta, sus aspiraciones en el corto, mediano y largo plazo, su salud, su entorno familiar y su estabilidad económica. Las particularidades de cada individuo son fundamentales en el proceso y afectación del estrés laboral, toda vez que de una persona a otra existen vivencias diferentes que pueden acentuar o minimizar el riesgo al sufrimiento del estrés. También se le suman otras variables como la edad, la fatiga, su estado civil, su ubicación geográfica, entre otros, que influyen directamente en el desenvolvimiento y los estados de ánimo de las personas.

Sobre el análisis y la prevención del estrés, Maria Chambel (2013), en la publicación denominada *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, argumenta, refiriéndose a Peiró y Lira (2013), que son limitadas las investigaciones sobre el estrés laboral, mientras que la gran mayoría de las existentes sólo se interesan en los aspectos negativos que causa y el cómo se pueden controlar sus efectos negativos.

Ponen sobre el tablero la responsabilidad que tiene el individuo como principal responsable del manejo y tratamiento del estrés en su entorno laboral, dejando a un lado la influencia de los factores culturales y las formas organizativas propiciadas por la organización, reduciendo la responsabilidad que tiene la empresa como agente generador y por lo tanto responsable de la identificación, control y prevención del estrés.

Finalmente, algunos de los investigadores del estrés han coincidido en que el estrés laboral puede ser explicado por nueve categorías bajo las cuales se agrupan los riesgos psicosociales. Ellos son el contenido del trabajo, la carga de trabajo y ritmo, las horas de trabajo, la

participación y control, el desarrollo de la carrera, estatus y remuneración, el papel en la organización, relaciones interpersonales, la cultura organizacional y la relación hogar-trabajo.

Estas circunstancias que pueden ser únicas para cada individuo, demandan mecanismos para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo mediante acciones de prevención y promoción de la salud que contribuya a crear un mundo más digno y humano del trabajo.

3.3. Intervención de la psicología positiva

Al igual que las organizaciones han sufrido transformaciones explicadas por el nuevo escenario global de los negocios, dichas dinámicas han propiciado el surgimiento de nuevos pensamientos y necesidades al interior de las organizaciones. Es este aspecto, los departamentos de recursos humanos de las empresas han visto la necesidad de evolucionar hacia la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, provocado el surgimiento de nuevas líneas de actuación, como la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) con el único objetivo de beneficiar a sus colaboradores.

Esta nueva óptica de la psicología del trabajo, tiene como propósito mejorar la calidad de vida laboral y organizacional de la planta de personal, por medio de la potencialización de las habilidades de los empleados y el establecimiento de una estructura funcional saludable, donde el centro de atención recae sobre un individuo que se supone ejerce un conjunto de tareas con la disipación y gusto, al tener por parte de la organización, las garantías laborales, de protección y crecimiento personal y profesional.

Este enfoque se convierte en una propuesta de intervención altamente atractiva a la hora de identificar riesgos psicosociales en el entorno organizacional, tanto de origen intralaboral como extralaboral. En este sentido, Marisa Salanova (2008), señala que no se trata de sustituir la

Psicología Negativa por una Psicología Positiva, de abolir el modelo médico basado en las debilidades humanas, sino que la Psicología Positiva gane espacios cada vez mayores en los enfoques organizaciones de gestión del recurso humano desde una visión científica que puede complementar a la Psicología tradicional.

El estudio de las enfermedades mentales y el tratamiento médico para ellas seguirán conforme a los protocolos establecidos para tal fin, involucrando el tratamiento psicológico y farmacológico de este tipo de afecciones. En este orden de ideas, la Psicología Positiva ingresa como una nueva alternativa que se hace necesaria en las dinámicas empresariales actuales, donde se busca potencializar las habilidades del recurso humano mejorando sus condiciones laborales, donde la salud ocupacional sea conceptualizada como un mecanismo de bienestar de los trabajadores.

Pero referirse a la Psicología Positiva necesariamente implica tener en cuenta tres componentes:

Una crítica a las insuficiencias del modelo médico actual de la salud, un acercamiento a los resultados positivos y la firme creencia de que tales resultados podrán, a largo plazo, ser más eficaces en la reducción de los problemas psicosociales (Salanova, 2008, p 93.).

Sus principales impulsores son Martin Seligman y Mihail Czikszentmihalyi, quienes proponen como objetivo de la Psicología Positiva el cambio de enfoque desde la preocupación inherente a los seres humanos a construir cualidades positivas.

Para la presente investigación es importante mirar el papel que juega la Psicología Positiva como propuesta de intervención, frente a los hallazgos de los factores psicosociales de riesgo encontrados a partir de su evaluación. Llegando a este punto es posible plantear que para la

intervención frente a la prevención de los riesgos psicosociales desde la evaluación, se propone a la Psicología Positiva como alternativa para que los factores psicosociales de la empresa de transporte público TRATAM influyan de manera positiva en la salud.

Se mencionaba con anterioridad que una hipótesis radicaba en que la evaluación de factores psicosociales de riesgo era sólo una fase de prevención de problemas de salud pública, lo que es evidente y posible desarrollar desde la Psicología de la Salud Ocupacional. Luego de identificar los factores de riesgo, se debe implementar un programa de prevención que bien puede ir de la mano de la Psicología Positiva. En este sentido, “el objetivo de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional” (Salanova, 2008, p 96.).

3.4. Métodos e instrumentos de medición

Los factores de riesgo psicosocial comprenden un amplio conjunto de elementos. Sin embargo, no todos ellos están presentes en todos los puestos de trabajo. Es posible que un puesto de trabajo aislado no se vea afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pero si puede estar relacionado con factores de riesgo asociados a la ejecución del trabajo en soledad y la falta de comunicación e interacción con otros semejantes. En este sentido, se hace necesario definir y delimitar los factores que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

En la literatura actual sobre este tema en particular, se cuenta con un amplio número de métodos que pueden ser útiles en este proceso. A continuación se presentan algunos de ellos:

El Factsheet 31 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2002) presenta un sencillo cuestionario destinado a averiguar si puede existir un problema de estrés laboral en el lugar de trabajo. Son preguntas ordenadas en dimensiones de estudio clásicas de este ámbito como exigencias/demandas, control, apoyo, etc. Se debe tener en cuenta que no se trata de un instrumento validado, más bien de una sencilla recopilación de preguntas tipo cuestionario. Otra interesante publicación de la EU-OSHA es la de Cox, Griffiths y Rial-González (2005). Contempla 10 características psicosociales del trabajo potencialmente peligrosas, clasificándolas según su relación con el contexto o con el contenido del trabajo. La publicación *Risk assessment essentials* de la EU-OSHA (2007) contiene también algunos interesantes listados para la comprobación de la existencia de ciertos peligros en los lugares de trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015)

La campaña de la EU-OSHA *Trabajos saludables. Gestionemos el estrés*, es desarrollada durante los años 2014 y 2015, contiene una importante cantidad de información. Las listas de control de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Kompier y Levi, 1995). Diversos materiales realizados al amparo de la campaña Europea de inspección *Psychosocial Risk Assessments*, ejecutada en el año 2012 por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) -Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC)¹. La publicación *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales* (2012) de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) de España, guía realizada siguiendo las pautas marcadas por la campaña citada del SLIC, también contiene información interesante al respecto. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

¹ Disponible en <http://www.av.se/SLIC2012/spanish.aspx>

Para el caso Colombiano, se plantean un conjunto de técnicas para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial, entre los cuales se encuentran el diseño de cuestionarios, entrevistas, grupos focales, la observación dirigida, entre otros, conducentes a la evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde se busca obtener datos socio - demográficos y ocupacionales de los trabajadores para establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo. Las bases para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, al igual que sus efectos, están contempladas dentro de la legislación nacional en la Resolución 2646 de 2008.

3.5. Legislación nacional

Sobre la legislación del Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) en Colombia, se deben mencionar los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Colombia, incluidos dentro del bloque constitucionalidad de acuerdo a la Constitución Política de 1991, donde se incluyen Leyes nacionales y sus Decretos reglamentarios conformando el SGRL. El sistema debe sus inicios a la Ley 57 de 1915 (Ley Rafael Uribe Uribe), la cual estableció la reglamentación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, define las prestaciones salariales, las responsabilidades del empleador, las incapacidades, la pensión de sobrevivientes y la indemnización en caso de limitaciones físicas causadas por el trabajo. (Pardo, s.f)

Casi 30 años después, mediante la Ley 90 de 1946, se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales, entidad encargada de la seguridad social, principalmente de los empleados del sector privado con empleo formal, abarcando tres tipos de negocio: Salud, administradora de Pensiones y administradora de Riesgos Profesionales (ARP). Seguido, se expide en 1950 el

Código Sustantivo del Trabajo, estableciendo normas relativas a la Salud Ocupacional, con la jornada de trabajo, el descanso obligatorio, las prestaciones por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y la higiene y seguridad en el trabajo, en su mayoría vigentes en el presente.

Cuatro décadas después, en 1993 y 1994, respectivamente, se expiden la Ley 100 (Seguridad Social Integral) y el Decreto Ley 1295, normas que reorientaron la salud ocupacional y crean el Sistema de Riesgos Profesionales (SGRP), dando origen a nuevas estructuras técnicas y administrativas. En la Ley 100 de 1993, artículo 139, facultó al Presidente de la República para reglamentar el Sistema General de Riesgos Profesionales. El Decreto Ley 1295 de 1994 ha sido reglamentada a través de Decretos, como: 1772 y el 1832 de 1994, el 1530 de 1996, el 917 de 1999, el 2463 de 2001 y el 2800 de 2003, entre otros; modificándose algunos de sus artículos mediante Ley 776 de 2002. (Zuleta, 2013).

Más adelante, la Ley 1562 de 2012, modifica el Decreto Ley 1295 de 1994 y rebautiza el SGRP con el nombre de Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) y lo define como:

El conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan (Sistema General de Riesgos Profesionales de la República de Colombia).

Los postulados vigentes relacionados con la salud ocupacional concernientes a la prevención de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integral del Sistema General de Riesgos Laborales.

De otro lado, en el 2014, entra en vigencia el Decreto número 1443, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2014)

Finalmente, es presentado el Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual entre otros aspectos tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015). Este decreto recopila en una sola norma los Decretos Reglamentarios del Sector Trabajo y pretende que todas las empresas implementen un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (Seguros Bolívar, 2016).

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo psicosociales intra-laborales, extra-laborales, individuales y de estrés a los que están expuestos los empleados de la empresa de transportes TRATAM con el propósito de generar una propuesta de intervención.

4.2. Objetivos específicos

Caracterizar la población objeto de estudio con el fin de calcular e individualizar las fuentes de información primaria.

Identificar los factores de riesgo psicosociales intra-laborales, extra-laborales y de estrés a los que están expuestos los empleados objeto de análisis.

Diseñar una propuesta de intervención para prevenir los riesgo psicosociales partir de la Psicología Positiva como alternativa que complementa la Psicología laboral tradicionalista.

5. Método

5.1. Enfoque, diseño y tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque de carácter cualitativo. Con el fin de implementar una propuesta de intervención frente a los factores psicosociales de riesgo, se hace necesario evaluar las condiciones intralaborales, extralaborales, individuales y de estrés, presentes en los trabajadores de la empresa de transporte público intermunicipal TRATAM.

Dentro de este proceso se debe definir una metodología de investigación para un tipo de evaluación multifactorial y de correlación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés, lo que implica actuar bajo un tipo de estudio de carácter observacional, transversal y descriptivo.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial está enmarcada dentro de modelos causales y/o explicativos en los que se encuentran al menos tres líneas principales.

- Aquellos que se centran en las condiciones dadas por las interacciones propias entre los trabajadores y la organización administrativa del trabajo.
- Aquellos modelos explicativos que tienden a unirse de alguna manera con los paradigmas del estrés, equiparando de esa manera a los factores psicosociales del trabajo con los llamados estresores.
- Los factores psicosociales ligados a la organización del trabajo desde un enfoque histórico y macro social, en el que los sistemas de extracción de la plusvalía juegan el papel determinante.

Respecto a la metodología, se propone la combinación de instrumentos cualitativos que involucre cuestionarios, la observación, listas de chequeo, entre otras, ya que la utilización exclusiva de encuestas y escalas no resulta apropiada en el caso de muestras pequeñas. Se debe

realizar primero un estudio general de la organización que sirva para la detección inicial, para que luego el área de Gestión Humana de la empresa de transportes TRATAM (2017), pueda identificar si efectivamente los factores psicosociales inciden positiva o negativamente en los trabajadores y rastrear la validez de la hipótesis planteada con anterioridad:

La evaluación sobre factores psicosociales de riesgo permite identificar si los factores psicosociales de tipo organizacional tienen consecuencias positivas o negativas sobre la salud, y realizar posterior a la evaluación una intervención más puntual de carácter organizacional, bien puede ser bajo una teoría de la Psicología Positiva, y de igual manera, el diseño de un programa de prevención para los factores de riesgo de naturaleza psicosocial (p.67).

5.2. Población y muestra

La presente investigación toma como muestra el total de los trabajadores de la empresa de transporte público intermunicipal TRATAM, (transportes Titiribi, Amagá, Medellín SAS) 33 en total, 3 administrativos, 8 taquilleros y 22 conductores, lo que la configura como un estudio poblacional.

5.3. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Ante la gama de técnicas e instrumentos presentes en la actualidad a nivel mundial, se considera como lo más apropiado a nuestro contexto, la aplicación de la Batería de instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la cual ha sido compilada en un documento producido en convenio por el Ministerio de la Protección Social de Colombia y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana, publicado en el 2010, en concordancia con la Resolución 2646 de 2008 emitida por este mismo Ministerio, donde se

establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Dicha resolución establece que estos factores deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en Colombia. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

5.3.1. Ficha técnica.

La ficha técnica del instrumento aplicado en el proceso de intervención se presenta a continuación:

- Nombre: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Autores: Ministerio de Trabajo-Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
- Administración: Colectiva.
- Finalidad: Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, en concreto: Condiciones Intralaborales y Condiciones Extralaborales.
- Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles.

5.3.2. Instrumentos empleados.

1. Ficha de datos generales: recoge la información socio-demográfica y la información ocupacional del trabajador.

2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral: recopila información sobre condiciones intralaborales. Tiene 2 formas de aplicación: FORMA A, aplicable a trabajadores

con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. FORMA B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

3. Cuestionario de factores de riesgo extra laboral: recopila información sobre condiciones extra laborales; tiene una forma única de aplicación.

4. Cuestionario para la evaluación del estrés: cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador para identificar los síntomas fisiológicos, de comportamientos sociales y laborales, intelectuales y psico-emocionales del estrés.

5. Consentimiento informado:

La Resolución 2646 de 2008 indica que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010, p. 32).

Téngase en cuenta que uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 es el de confidencialidad, según el cual:

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 2).

El estudio arroja una base de datos donde se registra la información de cada persona y los resultados frente al riesgo psicosocial; esta solo será entregada a la empresa, con los soportes de la batería de instrumentos aplicados, en caso de que ésta tenga psicólogo o médico ocupacional, quien se comprometerá a guardar dicha documentación con la debida custodia, reserva y confidencialidad, además de garantizar el uso con fines asociados al programa de riesgo psicosocial. Teniendo en cuenta que la empresa no se cuenta con psicólogo ni médico ocupacional en el área de Gestión Humana o Salud Ocupacional, la empresa autoriza destruir los soportes físicos de dicha medición y custodiar la base de datos de la información durante el periodo determinado por la norma.

5.4. Procedimiento

El estudio planteado fue desarrollado siguiendo el método científico de investigación, partiendo de la identificación de un problema, necesidad u oportunidad, que para el caso concreto se centra en la identificación de factores de riesgo psicosociales intra-laborales, extra-laborales y de estrés a los que están expuestos los empleados de la empresa TRATAM, seguido de la selección de la muestra respecto de la población objeto de estudio. El proceso continúa con la adopción de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron aplicados a la muestra seleccionada. Para el caso concreto, se trata de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual involucra cuestionarios para el análisis de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaborales y para la evaluación del estrés y el análisis de psicosocial en el puesto de trabajo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda, control y apoyo social del Karasek, Theorell y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo -

recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (Ministerio de la Protección Social, 2010). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. De otro lado, dentro de los aspectos extralaborales, se enmarcan elementos del entorno familiar, social y económico del empleado. También se refiere a las condiciones de vivienda, edad, salud y bienestar del individuo.

A continuación, se describe el proceso implementado para la puesta en marcha del estudio de riesgo psicosocial en la empresa TRATAM:

- Presentación de la propuesta a la organización
- Establecimiento del número de participantes y la organización de cronograma de trabajo.
- Aplicación de encuestas – Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social)
- Tabulación encuestas.
- Elaboración de informe final.
- Entrega de informe final.

Para aplicar los cuestionarios se citan grupos de 8 a 10 personas, cada 90 minutos, con el propósito de hacer un acompañamiento más semipersonalizado. En algunos casos, fue necesario el apoyo en la lectura y explicación de algunas de las preguntas, debido a las particularidades del tipo de población analizada. Después de aplicados los instrumentos, la información recolectada fue tabulada en hojas de Excel y en otros aplicativos disponibles para tal fin, para luego ser analizados de acuerdo a los resultados obtenidos. Con los datos analizados, el paso a seguir fue la redacción de los hallazgos, los cuales están relacionados con la identificación de factores de riesgo psicosocial de los empleados de la organización. Luego se pasa a las conclusiones y las

recomendaciones que fueron compartidas con la empresa beneficiaria. A partir de esta información, se toman las decisiones necesarias que deben culminar con una propuesta de intervención acorde a la metodología propuesta.

5.4.1. Calificación e interpretación.

5.4.1.1. Calificación.

Los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos, el cual contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador.

Interpretación del nivel de riesgo para los cuestionarios intra y extra laboral.

Estos cuestionarios presentan una escala de respuesta tipo Likert en la que el trabajador selecciona una única respuesta de acuerdo a la frecuencia de acontecimiento, de acuerdo a las siguientes alternativas:

Tabla 2. Escala de respuesta tipo Likert

Sin riesgo o riesgo depreciables	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
----------------------------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

Fuente: ficha de sistematización de datos

Esta escala corresponde a los niveles de riesgo, los cuales tienen la siguiente interpretación genérica:

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

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

- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren en esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

5.4.2. Interpretación del nivel de riesgo para el cuestionario de estrés.

Los niveles de riesgo son:

Tabla 3. Niveles de riesgo

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------

Fuente: ficha de sistematización de datos

5.4.2.1. Interpretación.

Muy bajo: Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes que requieren intervención

en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

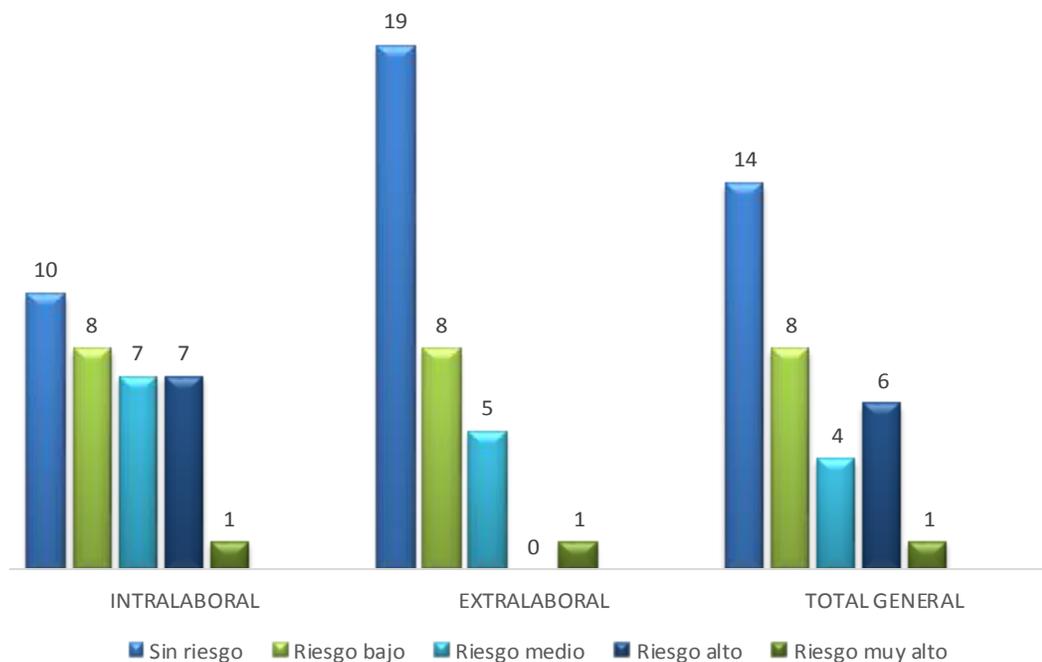
Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en un marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

6. Resultados

Luego de la aplicación de la batería propuesta como herramienta para la recolección de la información relacionada con los factores de riesgo psicosocial de los empleados de la empresa y del análisis de los datos, la investigación ha arrojado los siguientes resultados:

6.1. Evaluación general de factores de riesgo psicosocial

Una vez sistematizadas las encuestas, se encuentra que el nivel de riesgo psicosocial general en la empresa TRATAM, es BAJO lo que se puede interpretar como nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés LEVE. Además, se evidencia una necesidad de intervención del riesgo en un porcentaje representado en el 33% de los trabajadores que participaron en el estudio.

Gráfico 1. Evaluación general de factores de riesgo psicosocial

Fuente: ficha de sistematización de datos

Para efectos legales es importante recalcar que la Resolución 2646 (2008) dice en su: Artículo

16. Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo:

Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.

6.2. Evaluación de factores de riesgo psicosociales intralaboral

El nivel de riesgo psicosocial intra laboral en la empresa TRATAM, es BAJO pues se evidencia un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 45% de la muestra total.

6.2.1. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

En este dominio las personas que puntuaron entre medio y muy alto equivalen al 39% de la población encuestada.

Tabla 4. Intervención, dominio, liderazgo y relaciones sociales

DOMINIO	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES				
DIMENSIÓN	Características del liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño	Relación con los colaboradores	TOTAL DOMINIO
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON NECESIDAD DE INTERVENCION	12%	70%	30%	3%	39%

Fuente: ficha de sistematización de datos

Del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la dimensión con mayor riesgo es Relaciones sociales en el trabajo con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 70% de la población; lo cual indica que estos trabajadores perciben que: En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un

trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

6.2.2. Dominio control sobre el trabajo.

En este dominio las personas que puntuaron entre medio y muy alto equivalen al 52% de la población encuestada.

Tabla 5. Intervención dominio control sobre el trabajo

DOMINIO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO					
DIMENSIÓN	Claridad de rol	Capacitación	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Participación y manejo del cambio	Control y autonomía sobre el trabajo	TOTAL DO%MINIO
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON NECESIDAD DE INTERVENCIÓN	27%	2%	42%	39%	55%	52%

Fuente: ficha de sistematización de datos

Del dominio Control sobre el trabajo, la dimensión con mayor riesgo es Control y autonomía sobre el trabajo, con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 55% de la población; lo cual indica que estos trabajadores perciben que: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o

inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

6.2.3. Dominio demandas del trabajo.

En este dominio las personas que puntuaron entre medio y muy alto equivalen al 35% de la población encuestada.

Tabla 6. Intervención dominio demandas del trabajo

DOMINIO:		DEMANDAS DEL TRABAJO							
DIMENSIÓN	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Nivel de responsabilidad del cargo	Consistencia de rol	Demandas emocionales	Demandas de la jornada de trabajo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Demandas cuantitativas	Demandas de carga mental	TOTAL DOMINIO
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON NECESIDAD DE INTERVENCIÓN	15%	3%	3%	3%	64%	58%	15%	64%	61%

Fuente: ficha de sistematización de datos

Del dominio Demandas del trabajo, las dimensiones con mayor riesgo son Demandas emocionales con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 73% de la población; lo cual indica que estos trabajadores perciben que: El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o

a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

6.2.4. Dominio recompensas.

En este dominio las personas que puntuaron entre medio y muy alto equivalen al 12% de la población encuestada.

Tabla 7. Intervención dominio recompensas

DOMINIO	RECOMPENSAS		
DIMENSIÓN	Reconocimiento compensación	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	TOTAL DOMINIO
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON NECESIDAD DE INTERVENCION	18%	0%	12%

Fuente: ficha de sistematización de datos

Del dominio Recompensa, la dimensión con mayor riesgo es Reconocimiento y compensación con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 18% de la población; lo cual indica que estos trabajadores perciben que: El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los

trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

6.3. Evaluación factores de riesgo psicosociales extra laborales

El nivel de riesgo psicosocial extra laboral en la empresa tratada, es bajo pues se evidencia un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 18% de la muestra total. Evaluación por dimensiones, según total de la muestra:

Tabla 8. Intervención dimensiones riesgo extralaboral

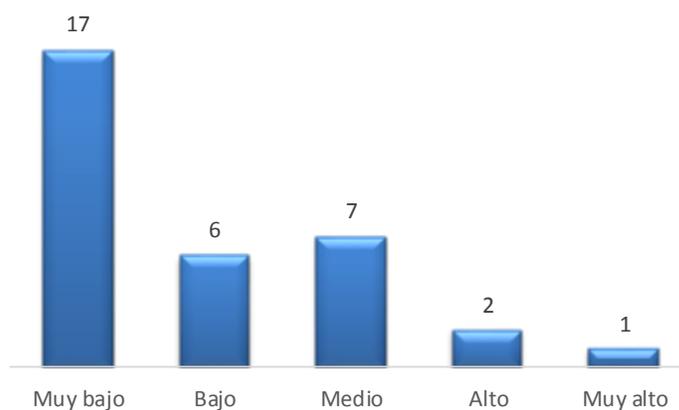
DIMENSIÓN	Tiempo fuera del trabajo	Relaciones familiares	Comunicación y relaciones interpersonales	Situación económica	Características de la vivienda y de su entorno	Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	TOTAL EXTRA LABORAL
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON NECESIDAD DE INTERVENCIÓN	2%	3%	33%	21%	30%	15%	33%	18%

Fuente: ficha de sistematización de datos

En la evaluación de los factores de riesgo psicosocial extra laborales, la dimensión con mayor riesgo es Tiempo fuera del trabajo con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención equivalente al 42% de la población; lo cual indica que estos trabajadores perciben que: La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

6.4. Evaluación de estrés

Gráfico 2. Resultados estrés por número de trabajadores



Fuente: ficha de sistematización de datos

En cuanto a síntomas de estrés, de los cuestionarios aplicados, puntúan significativamente el 30% de los encuestados, es decir; se evidencia un nivel de riesgo BAJO, lo cual es indicativo de una respuesta de estrés LEVE. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

7. Estrategias de Priorización, Prevención e Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales

7.1. Criterios de intervención

Gráfico 3. Requisitos de intervención



Fuente: Ministerio de Protección Social, 2008

7.2. Estrategias recomendadas

- Realizar una retroalimentación individual de resultados a las personas que presentan niveles de riesgo general alto y muy alto para identificar etiología del mismo, establecer recomendaciones para su manejo y realizar seguimiento a las mismas.

- Redefinición de procesos organizacionales: Dados los resultados obtenidos en la valoración de riesgos psicosociales, que permitieron identificar aspectos estratégicos a mejorar en la organización, se debe hacer una revisión de los procesos organizacionales actuales, dentro de los cuales el proceso de gestión del liderazgo, el escalamiento en cargos y responsabilidades dentro de la organización y el nivel de satisfacción con la organización se evidencian como necesidades relevantes en intervención. Realizar y/o revisar los manuales de funciones por competencias, evaluaciones de desempeño, perfiles de cargo con el objetivo de mejorar la calidad del desempeño laboral y de forma específica implementación adecuada del programa de capacitación organizacional.

- Implementación del Programa de convivencia laboral.

- Proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo Psicosociales intrapersonales: Estilos de afrontamiento, caracterización de la personalidad y evaluación de condiciones de salud.

- Programa de prevención y atención al consumo indebido de sustancias psicoactivas: es necesario la intervención de programas que promuevan estilos de vida saludables para mejorar la calidad de vida del trabajador bajo parámetros de la ley 1566 de 2012.

- Estilos de vida saludable: Desarrollo de programa que fomente estilos de vida saludables, enfatizando en la implementación de las siguientes acciones: Pausas activas de trabajo, teniendo

en cuenta el aspecto cognitivo; Jornadas de salud que fomente la cultura de seguridad y autocuidado que impacte positivamente en la prevención de accidentes de trabajo.

- Intervención en crisis: La empresa requiere apoyarse con un programa que le permita dar ayuda dirigida para auxiliar a la persona o familia que necesita manejar un suceso traumático.

7.3. Indicadores generales de gestión del riesgo psicosocial

- Condiciones de salud: osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

- Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad laboral.

- Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.

- Ausentismo.

- Rotación del personal.

- Desempeño laboral

- Clima Laboral.

- N. de Casos en comité de convivencia laboral.

- N. de Casos de posible acoso laboral.

- N. de Procesos disciplinarios.

- Evaluación del servicio y satisfacción del cliente.

8. Conclusiones y Recomendaciones

El estudio se realizó de manera general; todas las conclusiones contempladas en el estudio se hacen basadas en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial entregada por el Ministerio de Protección Social en el año 2010.

En términos generales el riesgo psicosocial total de la empresa TRATAM, se ubica en un nivel BAJO, lo cual significa que es un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés LEVE.

El riesgo psicosocial intralaboral se percibe BAJO, el extralaboral BAJO. En el riesgo intralaboral el dominio demandas del trabajo tiene la puntuación más significativa con el 61% de la población con necesidad de intervención.

En el riesgo extralaboral se encontró que la dimensión más significativa es tiempo fuera del trabajo con un porcentaje de trabajadores con necesidad de intervención del 42% del total de trabajadores.

9. Bibliografía

Acosta, M., Aldrete, M. & Alvarado, C. (2006) Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Recuperado de http://www.sedi.oas.org/ddsc/documentos/rial/sso_perú/Documentos-aportados-po-los-participantes/factores-psicosociales-y-salud-Mental-en-el-trabajo.pdf. Pág. 26.

Chambel, M. J., et al. (2013). Los desarrollos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Europa: El estado de la investigación científica y experiencias institucionales. En *Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*. [En línea]. Recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/Anuario2013ESP.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (1915, Noviembre 15). Ley 57. Diario Oficial de la República de Colombia 15646, Noviembre 15 de 1915.

Congreso de la República de Colombia. (1946, Diciembre 26). Ley 90. Diario Oficial de la República de Colombia 26.322, Enero 7 de 1946.

Congreso de la República de Colombia. (2006, Septiembre 6). Ley 1090. Diario Oficial de la República de Colombia 46.383, Septiembre 6 de 2006.

Congreso de la República de Colombia. (2012, Julio 11). Ley 1562. Diario Oficial de la República de Colombia 48488, Julio 11 de 2012.

De Nogareda, C. & Almodovar, A. (2007). El proceso de evaluación de factores psicosociales. NTP 702. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España. Recuperado de http://www.insh.es/Inshtweb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/ntp/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

De Vicente, A y Berdullas, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. En *INFOCOP*. [En línea]. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Entrevista%20a%20Marisa%20Salanova.pdf>

El Universal. (2011, Junio 28). El riesgo psicosocial, dolor de cabeza en prevención de riesgos ocupacionales. [En línea]. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/vida-sana/el-riesgo-psicosocial-es-un-dolor-de-cabeza-en-prevencion-de-riesgos-ocupacional>

EU-OSHA *Trabajos saludables. Gestionemos el estrés*. [En línea]. Recuperado de https://hw2014.healthy-workplaces.eu/es?set_language=es

EU-OSHA. (2007). *Risk assessment essentials*. [En línea]. Recuperado de <http://ohsa.org.mt/Home/UsefulInformation/GoodPractice/RiskAssessmentEssentials.aspx>

Gil-Monte, P. (2012). Los Riesgos Psicosociales en el trabajo y la Salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29(2), pp. 237-341.

González, D., Giachero, S., Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Revista Ciencia y Psicología*. 6(1). [En línea]. Recuperado de www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s1688

Inspección de Trabajo y Seguridad Social de España. (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. [En línea]. Recuperado de <http://www.oiss.org/estrategia/Guia-de-actuaciones-de-la.html>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)*. [En línea]. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20Olara.pdf>

Matabanchoy, S.M. (2012, Junio 29). Salud en el trabajo. *Revista Univ. Salud*. 14(1). [En línea]. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008

Ministerio de Empleo y de Seguridad Social de España. (1995, Noviembre 8). Ley 31. [En línea].

Recuperado de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. [En línea]. Recuperado de www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta-nacional-colombia.pdf

Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia. (2008, Julio 17). Resolución 2646. Diario Oficial de la República de Colombia 47059, Julio 23 de 2008.

Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia. (2010). *Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. [En línea]. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio del Trabajo de la República de Colombia. (1950, Mayo 8). Decreto 2663, Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial de la República de Colombia,

Ministerio del Trabajo de la República de Colombia. (2014, Julio 31). Decreto 1443. Diario Oficial de la República de Colombia, Julio 31 de 2014.

Ministerio del Trabajo de la República de Colombia. (2015, Mayo 26). Decreto 1072 Diario Oficial de la República de Colombia, Mayo 26 de 2015.

Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. [En línea]. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Organización Internacional del Trabajo-OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Organización Mundial de la Salud-OMS. (1985). *Identificación de enfermedades relacionadas con el trabajo y medidas para combatirlas: informe de un comité de expertos de la OMS. Serie de Informes Técnicos*. No 714.

Organización Mundial de la Salud-OMS. (2013) *Salud mental: un estado de bienestar*. [En línea]. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Peiró, J.M y Molina, C. (2013). *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo: los desarrollos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Europa. El estado de la investigación científica y experiencias institucionales*. [En línea]. Recuperado de www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/Anuario2013ESP.pdf

Salanova, M y López, E. (2008). Introducción: Psicología Social y Psicología Positiva. [En línea]. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2011_Salanova-L%C3%B3pez-Zafra.pdf

Sistema General de Riesgos Profesionales de la República de Colombia. (1994, Junio 22).

Decreto 1295. [en línea]. Recuperado de

https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=60&catid=51&Itemid=17

Zuleta, J.E. (2013). *Marco normativo del Sistema General de Riesgos laborales en Colombia, en el período 1915 – 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, D.C. Colombia.

Anexos

Anexo 1. Cuestionarios aplicados

Ficha de datos generales



Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



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)



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



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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Cuestionario de riesgos psicosociales extralaborales

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
EXTRALABORALES**

Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de ColombiaPontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



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 da 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		X		
	↑ 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					



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					



		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

Anexo 3. Cuestionario para la evaluación del estrésFecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo 4. Cuestionario intralaboral forma A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA A**



QUESTIONARIO 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		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	Disputo con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

Si su respuesta fue 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	<input type="checkbox"/>				
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	<input type="checkbox"/>				
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	<input type="checkbox"/>				
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	<input type="checkbox"/>				
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	<input type="checkbox"/>				
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	<input type="checkbox"/>				
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	<input type="checkbox"/>				
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	<input type="checkbox"/>				
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	<input type="checkbox"/>				

Anexo 5. Cuestionario intralaboral forma B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA B**



QUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos 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	Disputo 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					



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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<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**.

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

Anexo 6. Consentimiento informado**SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, _____, voluntariamente acepto actuar como participante en un estudio para la identificación, evaluación y diagnóstico de factores de riesgo psicosocial realizado por la Empresa. He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se me evalúa. También he sido informado de los tipos de pruebas y demás procedimientos que se aplicaran, así como de la manera en que se utilizaran los resultados.

Me doy cuenta de que quizás no le sea posible al examinador aclararme todos los aspectos del estudio mientras este no haya terminado. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en el estudio en cualquier momento y sin represalias. Además comprendo que se me informará de los resultados y que estos no serán entregados a nadie más sin mi autorización.

Firma del Trabajador_____
Nombre del Trabajador en letra legible_____
Firma del Psicólogo_____
Nombre del Psicólogo_____
Firma del Testigo_____
Nombre del Testigo_____
Fecha