



RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

DISEÑO PLAN DE ACCIÓN, PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ROPA Y CALZADO DEPORTIVO; CASO: ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S

*BERRIO MACEA, Erle; MORENO CAMPOS, Johen Constanza***

PALABRAS CLAVE

Rendimiento laboral, Bienestar laboral, condiciones de trabajo, Marketing, Empleado.

DESCRIPCIÓN

La investigación tuvo como objetivo la identificación y evaluación, del riesgo psicosocial en empresas comercializadoras de ropa y calzado deportivo a partir del caso de la empresa AQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S, para esto se aplicó a todos los trabajadores de la empresa a nivel nacional la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales aprobada por la resolución 2646 de 2008. A partir de los resultados obtenidos y tal como lo establece la norma, se plantearon actividades encaminadas a superar los factores de alto y mediano riesgo. Se encontró que en general los dominios de factores intralaborales se hallan en un nivel bajo y medio, sin embargo se descubren algunas dimensiones con puntaje de riesgo alto, las cuales hacen referencia a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de la jornada de trabajo para la forma A; para la forma B, los dominios en general se ubicaron en un puntaje medio, en donde las dimensiones con puntaje alto fueron, capacitación y al igual que en la forma A, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

FUENTES

Se consultaron un total de 16 referencias bibliográficas distribuidas así: sobre Riesgo psicosocial 8 investigaciones, y sobre normatividad internacional y nacional, se consultaron 8 referencias distribuidas de la siguiente forma: 1 Ley, 1 resolución, 1 tesis de maestría de la Universidad Nacional, 2 investigaciones, 1 convenio, 1 informe y 1 instrumento de evaluación.

CONTENIDO

El riesgo psicosocial ha sido tema de interés para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde hace muchos años y para Colombia desde 1989, el ministerio de la protección social lo define como aquellos factores psicosociales que 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 la salud y el desempeño de las personas.

En el marco referencial de esta investigación se hace un análisis de las definiciones de riesgo psicosocial, dadas por las tres principales instituciones respecto al tema del trabajo, tanto a nivel internacional como en Colombia, las cuales son la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el ministerio de protección social, encontrándose que todas tres instituciones coinciden en sus definiciones, por lo cual se adoptó la definición dada por el ministerio de protección social, esto por tema de normatividad colombiana. Para el marco teórico, se realizó un análisis cronológico de la normativa internacional y nacional, sobre riesgo psicosocial intralaboral desde los inicios del concepto en 1950 hasta la última legislación en Colombia sobre el tema en 2017.

METODOLOGÍA

La investigación responde a un estudio de tipo descriptivo, ya que pretende describir los riesgos psicosociales dentro de la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS, así como las consecuencias que estos tienen en la calidad de vida de los trabajadores. Se tomó el total de la población 86 empleados a nivel nacional, a quienes se les aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales, el único método de medición de riesgo psicosocial avalado por el

Riesgo Psicosocial caso ACQUA MARKETIG COLOMBIA SA.S

ministerio de protección social a través de la resolución 2646 de 2008, los cuales fueron evaluados bajo los parámetros de forma A o B de la batería, es decir que la forma A, que evalúa a personal directivo o con subordinados, contó con 30 personas y la forma B que evalúa cargos auxiliares u operarios, contó con 56 personas. Los datos resultantes, fueron tabulados mediante el software de la batería, proporcionado por el ministerio de la protección social y analizados posteriormente por los investigadores y por una psicóloga especialista y con licencia en salud ocupacional.

CONCLUSIONES

A partir del análisis realizado se encontró que en general los dominios de factores intralaborales se hallan en un nivel bajo y medio, sin embargo se descubren algunas dimensiones con puntaje de riesgo alto, las cuales hacen referencia a la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de

responsabilidad del cargo y demandas de la jornada de trabajo para la forma A; para la forma B, los dominios en general se ubicaron en un puntaje medio, en donde las dimensiones con puntaje alto fueron, capacitación y al igual que en la forma A, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; apuntando a superar estos factores se emitieron una serie de recomendaciones tanto para los puntajes medios como para los puntajes altos y se diseñó un plan de acción inmediato con una serie de actividades encaminadas a minimizar la amenaza de riesgo psicosocial en las dimensiones que puntuaron alto, así mismo se incluyeron actividades a corto y mediano plazo para las dimensiones de riesgo medio.

ANEXOS

La investigación incluye anexos los cuestionarios para la evaluación de los Riesgos Psicosociales y el estrés laboral.

Riesgo Psicosocial caso ACQUA MARKETIG COLOMBIA SA.S

DISEÑO PLAN DE ACCIÓN, PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ROPA Y CALZADO
DEPORTIVO; CASO ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S

ERLE BERRIO MACEA

JOHEN CONSTANZA MORENO CAMPOS

DIRECTOR(ES)

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS

OCUPACIONALES

BOGOTA, D.C, NOVIEMBRE DE 2017

Riesgo Psicosocial caso ACQUA MARKETIG COLOMBIA SA.S

DISEÑO PLAN DE ACCIÓN, PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ROPA Y CALZADO
DEPORTIVO; CASO ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S

DIRECTOR (ES)

ERLE BERRIO MACEA

JOHEN CONSTANZA MORENO CAMPOS

ASESOR (ES)

MARTÍN EDILBERTO QUEVEDO BERMUDEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS

OCUPACIONALES

BOGOTA, D.C, NOVIEMBRE DE 2017

Riesgo Psicosocial caso ACQUA MARKETIG COLOMBIA SA.S

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

CENTRO DE INVESTIGACIÓN

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS

OCUPACIONALES

BOGOTA, D.C, SEPTIEMBRE DE 2017

El consejo Especialización gerencia del talento humano y riesgos ocupacionales en sesión para temas de investigación, hace constar que; previo análisis y discusión de resultado de evaluación de resultados, otorgó al trabajo titulado: “DISEÑO PLAN DE ACCIÓN, PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S” la calificación de

Para optar al título especialista en gerencia del talento humano y riesgos ocupacionales.

Para constancia se firma a los días del mes de de 2017

Nombre y firma

Director del Programa

Nombre y firma

Director Centro de Investigación.

Dedicatoria y Agradecimiento

A Dios, a nuestras familias por su apoyo y paciencia durante todo este proceso, este es un logro muy importante para nuestra vida profesional y agradecemos poder compartirlo con ellos, a la Dra. Sandra Ximena López por su colaboración y orientación durante toda la investigación.

Erle Berrio Macea

Johen Constanza Moreno Campos

Tabla De Contenido

Dedicatoria y Agradecimiento	6
1 Introducción	1
2 Antecedentes Investigativos.....	2
3 Planteamiento del Problema	4
4 Pregunta de Investigación	6
5 Sub Preguntas de Investigación	6
6 Objetivos	7
6.1 General.....	7
6.2 Específicos.....	7
7 Justificación	8
8 Marco de Referencia	10
8.1 Riesgo Psicosocial según la OIT: Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (Tomado de: Hoja Informativa 3: LA OIT y los riesgos psicosociales: una mirada de género.)	10

8.2 Riesgo Psicosocial según Comité Mixto OIT / OMS: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.(Tomado de Informe del comité 9° reunión, Ginebra 1984)..... 10

8.3 Riesgo Psicosocial según Ministerio de protección Social Colombia: (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 la salud y el desempeño de las personas. 11

9 Marco Teórico..... 12

10 Marco Conceptual 21

10.1 **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. 21

10.2 **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. 21

10.3 **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. 21

- 10.4 **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. 21
- 10.5 **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos..... 22
- 10.6 **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales..... 22
- 10.7 **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico..... 22
- 10.8 **Mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. 22
- 10.9 **psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. 22
- 10.10 **de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.22
- 10.11 **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo,

intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006..... 22

10.12 **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. 23

10.13 **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros..... 23

10.14 **Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país. 23

10.15 **Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. 23

10.16 **Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional..... 23

10.17 **Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad..... 23

a) **Sistema General de Riesgos Laborales:** Es 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..... 24

d) **Programa de Salud Ocupacional:** en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. 24

11 Marco Metodológico 25

 11.1 Método: 25

 11.2 Participantes: 25

 11.3 Instrumento: 26

 11.3.1 Ficha Técnica: 29

12 Resultados 30

 12.1 Información de la empresa: 30

 12.2 Información Sociodemográfica: 30

 12.2.1 Estado Civil: 30

 12.2.2 Escolaridad: 31

 12.2.3 Estrato socioeconómico: 31

 12.2.4 Tipo de Vivienda: 32

 12.2.5 Personas a Cargo: 32

 12.2.6 Tiempo en la empresa: 32

 12.2.7 Tiempo en el Cargo: 33

12.2.8	Género y tipo de Contrato	33
12.2.9	Por Horas diarias de Trabajo:	33
12.2.10	Por tipo de salario:	34
12.3	RESULTADOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL Consolidado /	
	Forma A: Personal directivo, jefes y profesionales:	34
12.3.1	Resultados por Dominio:	37
12.3.2	Resultados por Dimensiones:	38
12.4	RESULTADOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL	43
12.4.1	Resultado por Dominio:	46
12.4.2	Resultado por Dimensiones:	47
12.5	RESULTADOS FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL: Consolidado /	
	FORMA B: Personal Auxiliare, Operativo Y Servicios Generales:	52
12.6	AFECTACION POR SINTOMAS DE ESTRÉS: Personal Auxiliare, Operativo Y Servicios Generales (FORMA B):	55
12.7	FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL POR TIPO DE CARGO:	59
12.8	RESULTADOS SÍNTOMAS DE ESTRÉS POR TIPO DE CARGO:	60
13	PLAN DE ACCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN INMEDIATA DEL RIESGO PSICOSOCIAL (NIVEL DE RIESGO ALTO), EN LA EMPRESA ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS	61
13.1	Personal Directivo, Jefatura y Profesional (Forma A)	61

PLAN DE ACCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN INMEDIATA DEL RIESGO	
PSICOSOCIAL (NIVEL DE RIESGO ALTO), EN LA EMPRESA ACQUA MARKETING	
COLOMBIA SAS..... 62	
14	Conclusiones 71
14.1	Directivos, Jefes y Profesionales – Forma A:..... 71
14.2	Personal Auxiliar y Operativo – Forma B 79
15	Referencias..... 86
ANEXOS: CUESTIONARIOS PARA LA EVALUACION DE LOS RIESGOS	
PSICOSOCIALES Y EL ESTRES LABORAL..... 89	

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar. Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Ministerio de la protección social.	27
Ilustración 2: Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Fuente: Ministerio de la protección social, Bogotá – Colombia 2010.....	29
Ilustración 3: Representación gráfica de los resultados generales de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.	34
Ilustración 4: Representación gráfica de los resultados globales discriminados por DOMINIOS de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.....	37
Ilustración 5: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.....	38
Ilustración 6: representación gráfica de los resultados por la Dimensión Control sobre el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.	39

Ilustración 7: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Demandas del Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores. 40

Ilustración 8: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Recompensas de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A). Fuente: Autores.... 42

Ilustración 9: Representación gráfica de los resultados **GENERALES** de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, percibidos por los trabajadores **Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A)** Fuente: Autores. 43

Ilustración 10: Representación gráfica de los resultados globales discriminados por DOMINIOS de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores..... 46

Ilustración 11: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A). Fuente: Autores..... 47

Ilustración 12: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Control sobre el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.(Forma B). Fuente: Autores..... 49

Ilustración 13: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Demandas del Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) Fuente: Autores. 50

Ilustración 14: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Recompensas de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S .(Forma B) Fuente: Autores..... 51

Ilustración 15: Representación gráfica de los resultados GENERALES de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B)..... 53

Ilustración 16: Representación gráfica de los resultados GENERALES de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B). Fuente: Autores. 54

Ilustración 17: Representación gráfica de las respuestas ofrecidas por los trabajadores **Administrativos, Auxiliares, Operativos y Servicios Generales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.(Forma B)** relacionados con la percepción de síntomas asociados al estrés. Fuente: Autores. 56

Lista de Tablas

Tabla 1: Número de empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial, discriminados por forma de la encuesta.. Fuente: Autores.	25
Tabla 2: Dominios y Dimensiones según la forma (A/B) Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Ministerio de la protección social.	26
Tabla 3: Niveles de Riesgo Fuente: Autores.	28
Tabla 4: Información general de la empresa Fuente: Autores.	30
Tabla 5: Distribución poblacional por Estado Civil de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores	30
Tabla 6: Distribución poblacional por Escolaridad de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.	31
Tabla 7: Distribución poblacional por Estrato Social de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	32
Tabla 8: Distribución poblacional por Tipo de Vivienda de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	32

Tabla 9: Distribución poblacional por Personas a Cargo de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	32
Tabla 10: Distribución poblacional por Tiempo en la Empresa de los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	32
Tabla 11: Distribución poblacional por Tiempo en el Cargo de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	33
Tabla 12: Distribución poblacional por Género y Tipo de Contrato de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	33
Tabla 13: Distribución poblacional por Horas Diarias de Trabajo de los servidores empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	33
Tabla 14: Distribución poblacional por Tipo de Salario de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.....	34
Tabla 15: Resultados generales y específicos de la valoración de factores de riesgo psicosocial Intralaborales, discriminados por dominios y dimensiones, obtenidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.....	37
Tabla 16: Dominios por orden de prioridad. Fuente: Autores.....	38

Tabla 17: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.	39
Tabla 18: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.	40
Tabla 19: Dimensiones por orden de prioridad.. Fuente: Autores.	41
Tabla 20: Dimensiones por orden de prioridad.. Fuente: Autores.	42
Tabla 21: Resultados generales y específicos de la valoración de factores de riesgo psicosocial Intralaborales, discriminados por dominios y dimensiones, obtenidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.	45
Tabla 22: Tabla de dominios por orden de prioridad. Fuente: Autores.	47
Tabla 23: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.	48
Tabla 24: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.	49
Tabla 25: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.	50
Tabla 26: Dimensiones por orden de prioridad.. Fuente: Autores.	51
Tabla 27: Nivel de riesgo Psicosocial de acuerdo a la valoración de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.(Forma B). Fuente: Autores.	54
Tabla 28: Dimensiones por orden de prioridad.. Fuente: Autores.	55
Tabla 29: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los factores de Riesgo Intralaborales percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. por tipo de cargo. Fuente: Autores.	57
Tabla 30: Nivel de Riesgo psicosocial - Intralaboral por orden de prioridad. Fuente: Autores.	58

Tabla 31: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los factores de Riesgo Extralaborales percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. por tipo de cargo. Fuente: Autores.....59

Tabla 32: Nivel de Riesgo psicosocial - Extralaboral por orden de prioridad. Fuente: Autores.59

Tabla 33: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los síntomas de estrés percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) por tipo de cargo. Fuente: Autores.....60

1 Introducción

El presente plan de acción se divide en dos etapas la primera es una revisión, valoración y evaluación de los riesgos psicosociales presentes en empresas comercializadoras de ropa y zapatos deportivos, en este caso específico en la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S; en la segunda parte, se diseñarán y propondrán una serie de actividades encaminadas a mejorar los déficits identificados en la primera etapa.

Todo esto en busca de reducir la presencia de los factores psicosociales en la empresa, no solo para dar cumplimiento a la normativa legal vigente, sino también buscando mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

2 Antecedentes Investigativos

Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali.

En esta investigación se evaluaron los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, y las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés laboral, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Valle del Cauca) en Colombia. La investigación se hizo , recolectando la información a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); adaptado por Zúñiga y Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres); cuyos resultados dejaron en evidencia diferentes manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y presumiéndose exposiciones a factores de riesgo psicosocial, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional.

Se concluyó de esta investigación que es fundamental que diferentes entidades académicas, profesionales y legales intervengan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención con relación al estrés laboral.

Esta investigación se relaciona con el estudio que se va a realizar en la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS, ya que busca un fin similar, el cual es identificar y evaluar los factores de Riesgo Psicosocial de su población trabajadora, con el fin de establecer una

serie de actividades que nos ayuden a intervenir los factores de riesgo altos, y así mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

3 Planteamiento del Problema

La resolución 2646 de 2008 establece disposiciones y define 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 estrés ocupacional, el cual debe ser aplicado por todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; las administradoras de riesgos profesionales; la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares. Para este caso en específico tendremos en cuenta la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS, la cual, al igual que todas las empresas comercializadoras de ropa y calzado deportivo entre otras, en el territorio colombiano, se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST), para dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 y resolución 1111 de 2017.

Como el plazo para implementar el plan de acción aún no se vence, se presume que un gran número de empresas no han aplicado una herramienta válida por el ministerio del trabajo para la identificación, evaluación y valoración del riesgo psicosocial, conforme a lo establecido en la normatividad vigente, sin embargo al no ser obligatorio el reportar dicha aplicación al ministerio de trabajo, no existe un dato estadístico que soporte dicha suposición, más que el hecho de saber que es un punto a cubrir dentro de la implementación del SGSST.

Partiendo de esta premisa, se hace necesario proponer un plan de acción que se encuentre enfocado a la intervención y reducción del riesgo psicosocial y que sea aplicable no solo a empresas comercializadoras de ropa y calzado deportivo como es el caso de ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS sino en todos aquellos casos donde la evaluación arroje como resultado los mismos niveles de riesgo encontrados en la presente investigación.

4 Pregunta de Investigación

Diseño de un plan de identificación, evaluación, intervención, prevención y monitoreo del riesgo psicosocial para empresas comercializadoras de ropa y calzado deportivo a partir del estudio del caso específico ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS.

5 Sub Preguntas de Investigación

- Cuál es el diagnóstico actual de los factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, al interior de las Organizaciones, de acuerdo a las apreciaciones de los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S
- Cuáles son las recomendaciones de prevención y monitoreo, necesarias para el mejoramiento de las condiciones laborales y el incremento del bienestar integral, la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS
- Cuál es el plan de acción que favorece el fortalecimiento y mejoramiento de condiciones personales y colectivas, que afectan el ambiente laboral y el bienestar de los trabajadores y de la empresa en general.

6 Objetivos

6.1 General

Diseñar de un plan de identificación, evaluación, intervención, prevención y monitoreo del riesgo psicosocial para empresas comercializadoras de ropa y calzado deportivo a partir de la identificación del caso específico ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS.

6.2 Específicos

- Establecer el diagnóstico actual de factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, al interior de la Organización, de acuerdo a las apreciaciones de los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.
- Establecer las recomendaciones de prevención y monitoreo, necesarias para el mejoramiento de las condiciones laborales y el incremento del bienestar integral, la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Apoyar el diseño de planes de acción, que favorezcan el fortalecimiento y mejoramiento de condiciones personales y colectivas, que afectan el ambiente laboral y el bienestar integral de los trabajadores y de la empresa en general.

7 Justificación

La resolución 2646 del 2008 en su artículo 1º, establece las disposiciones y define 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 estrés ocupacional; así mismo en su artículo 2º. Determina la obligatoriedad de los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares, aplicar las disposiciones de la resolución en mención.

La empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS actualmente está implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), con el fin de cumplir con la normatividad vigente con respecto al tema; sin embargo, aún no han hecho la identificación, evaluación y valoración de los factores de riesgo psicosocial, lo que los ha limitado en la intervención del mismo y en diseñar directrices que permitan intervenirlo.

Por lo anterior esta investigación tiene como objetivos principales identificar y evaluar los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS, de acuerdo a los parámetros establecidos en la resolución 2646 de 2008 y a través del uso de herramientas avaladas por el ministerio del trabajo en

Colombia, como lo es la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y diseñar un plan de acción que permita orientar a la gerencia de la empresa como intervenir los factores psicosociales presentes el ambiente de trabajo de ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS.

8 Marco de Referencia

8.1 Riesgo Psicosocial según la OIT: Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (Tomado de: Hoja Informativa 3: LA OIT y los riesgos psicosociales: una mirada de género.)

8.2 Riesgo Psicosocial según Comité Mixto OIT / OMS: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Tomado de Informe del comité 9º reunión, Ginebra 1984)

8.3 Riesgo Psicosocial según Ministerio de protección Social Colombia: (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 la salud y el desempeño de las personas.

9 Marco Teórico

La presente investigación tiene como base teórica la normativa que en materia de Riesgo Psicosocial se ha presentado a nivel mundial, para esto hemos realizado una ardua investigación, la cual para su comprensión se ha resumido en la siguiente tabla cronológica:

Norma	Año	Entidad que emite	Concepto
Informe comité mixto OIT/OMS de Medicina del trabajo	1950	OIT / OMS	Objetivo de la medicina en el trabajo es: “Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo
Informe comité			Definen los factores psicosociales como la interacción “entre el trabajo, su medio

<p>mixto</p> <p>OIT/OMS de</p> <p>Medicina del</p> <p>trabajo, la</p> <p>novena reunión</p> <p>sobre Medicina</p> <p>del Trabajo con</p> <p>el nombre de:</p> <p>“Factores</p> <p>Psicosociales</p> <p>en el Trabajo:</p> <p>Naturaleza,</p> <p>incidencia y</p> <p>prevención”</p>	<p>1984</p>	<p>OIT/OMS</p>	<p>ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización”, además de “las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”, que de acuerdo a la interpretación que el trabajador haga de sus experiencias, pueden afectar su rendimiento en el trabajo.</p> <p>Los factores psicosociales se presentan como la percepción que tiene el trabajador de su vida familiar, laboral y social, lo que hace que sea complejo entenderlo y estudiarlo, ya que no debe estar directamente relacionado con el ambiente laboral para que éste se vea afectado</p>
<p>Informe comité</p>			<p>Factores de Riesgo Psicosocial como “Las interacciones entre el contenido, la</p>

mixto OIT/OMS de Medicina del trabajo	1986	OIT/OMS	organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia
Resolución 1016 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben	1989	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud	Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”

desarrollar los patronos o empleadores en el país.			
Informe Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud	1988	OMS	Definió los factores psicosociales del trabajo como “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico”
Decreto 1295	1994	El Ministerio de Hacienda y Crédito	Por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.”

		Público, El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud,	
Decreto 1832	1994	Presidencia de la Republica, Ministerio de Trabajo y Seguridad	"Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales".

		Social y Ministerio de Salud	
Decreto 1010	2006	Congreso de la Republica, y Ministerio de la Protección Social	Por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Primera Encuesta Nacional de Condiciones de	2007	Ministerio de la protección	Esta encuesta, hace una primera aproximación a los riesgos psicosociales a nivel laboral, presentándolos no dentro de categorías, sino como aspectos que generan carga psicológica. La encuesta, también hace referencia a la presencia de los factores individuales como

Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales		social	determinantes en el desempeño positivo o negativo de los trabajadores en las empresas. Sin embargo, los factores externos aumentan el riesgo psicosocial, especialmente el tiempo utilizado en el traslado desde su casa al lugar de trabajo, además de la violencia presente en la zona donde está ubicada la empresa
Resolución 2646	2008	Ministerio de la protección social	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Resolución 2646	2008	Ministerio de la Protección Social	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Decretos 652 y	2012	Ministerio	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia

1356		de trabajo	Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1562	2012	Presidencia de la Republica	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Define que la seguridad y salud en el trabajo “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”
Ley 1616	2013	Presidencia de la Republica	Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Artículo 9°. Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito Laboral. Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de

			los trabajadores.
Decreto 1443	2014	Presidencia de la Republica	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
Decreto 1477 de 2014	2014	Presidencia de la Republica	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales
Decreto 1072	2015	Presidencia de la Republica	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Capítulo 6 SG-SST
Resolución 1111	2017	Ministerio del trabajo	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empleadores y Contratantes.

10 Marco Conceptual

Para la presente investigación se adoptarán las siguientes definiciones comprendidas en la resolución 2646 de 2008:

- 10.1 **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- 10.2 **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- 10.3 **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- 10.4 **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- Protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

- 10.5 **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- 10.6 **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- 10.7 **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- 10.8 **Mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- 10.9 **Psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- 10.10 **De trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
- 10.11 **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

- 10.12 **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- 10.13 **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- 10.14 **Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.
- 10.15 **Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- 10.16 **Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.
Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.
- 10.17 **Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Y las siguientes comprendidas en la ley 1562 de 2012:

- a) **Sistema General de Riesgos Laborales:** Es 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.
- b) Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.
- c) **Salud Ocupacional:** Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.
- d) **Programa de Salud Ocupacional:** en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

11 Marco Metodológico

La presente investigación se realiza mediante un estudio de carácter descriptivo – de orden metodológico, el cual permite describir la percepción individual y grupal del riesgo psicosocial que tienen los trabajadores para el caso específico de la empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS hacia sus sitios y lugares de trabajo; y diseñar un plan de intervención del riesgo psicosocial.

11.1 Método:

El método que se utilizara para realizar esta investigación es el análisis de Información, ya que se analizarán los resultados del instrumento aplicado y en base a este análisis se propondrán una serie de actividades encaminadas a mejorar dichos resultados.

11.2 Participantes:

Todos los trabajadores de empresa ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS en la sede Principal ubicada en la ciudad de Bogotá, la cual se encuentra conformada por 86 trabajadores entre personal administrativo, de bodega y de tienda (en Bogotá, Villavicencio, Cali, Pereira, Bucaramanga, Dosquebradas, Medellín, Neiva y Pasto).

Tipo De Encuesta	Mujeres	Hombres	Total
Forma A	2	28	30
Forma B	13	43	56
Total	15	71	86

Tabla 1: Número de empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial, discriminados por forma de la encuesta. Fuente: Autores.

11.3 Instrumento:

La herramienta a utilizar es la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de acuerdo la Resolución 2646 de 2008.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales Intralaborales o dominios:

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	x
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	x
Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓	
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

Tabla 2: Dominios y Dimensiones según la forma (A/B) Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Ministerio de la protección social.

A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial Intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales Intralaborales en su forma A y 16 dimensiones en su forma B.

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capacitadores o coordinadores, entre otros. • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Ilustración 1: Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar. Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Ministerio de la protección social.

El cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, está conformado por frases de confrontación formuladas de manera auto descriptiva, lo cual permite identificar la opinión personal de los trabajadores, que tienen al momento de contestar el instrumento. Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son: Siempre, Casi siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Estos rangos de interpretación permiten establecer la urgencia y la estrategia de mejoramiento que requieran los factores de medición en cada Centro laboral, área o proceso de trabajo evaluado. Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

Valoración del Riesgo	Característica del Riesgo	Criterios de Interpretación
<i>Riesgo muy Alto (Factor de Riesgo)</i>	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas y significativas de estrés	Las condiciones de trabajo requieren atención inmediata de choque, se recomienda implementar actividades de cambio, control y mejoramiento.
<i>Riesgo alto (Factor De Riesgo)</i>	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto	Las condiciones de trabajo requieren atención permanente de mejoramiento, se recomienda implementar actividades de intervención y control a corto plazo.
<i>Riesgo Medio (Factor de Riesgo)</i>	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.	Las condiciones de trabajo requieren observación periódica, se recomienda implementar actividades de prevención y corrección a corto plazo.
<i>Riesgo Bajo (Factor Protector)</i>	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja.	Las condiciones de trabajo requieren acciones o actividades de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
<i>Sin riesgo o riesgo despreciable (Factor Protector)</i>	ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita acciones inmediatas	Las condiciones de trabajo no requieren de atención permanente e inmediata, se recomienda promover actividades de promoción y refuerzo positivo.

Tabla 3: Niveles de Riesgo Fuente: Autores.

11.3.1 Ficha Técnica:

Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva.
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	<p>Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.</p> <p>Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A). • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas:	<p>Dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Número de ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Forma A: 123 ítems • Forma B: 97 ítems
Duración de la aplicación:	<ul style="list-style-type: none"> • Forma A: 28 minutos (duración promedio). • Forma B: 33 minutos (duración promedio).
Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2). • Ficha de datos generales (Anexo 3).

Ilustración 2: Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Fuente: Ministerio de la protección social, Bogotá – Colombia 2010.

12 Resultados

Los resultados de la presente investigación se presentan de forma discriminada de acuerdo a la forma (A/B):

12.1 Información de la empresa:

Nombre:	ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.
Dirección:	Carrera 97 24c 23 Bodega 12
Actividad Económica:	Comercio al por menor de calzado y ropa deportiva.

Tabla 4: Información general de la empresa Fuente: Autores.

12.2 Información Sociodemográfica:

12.2.1 Estado Civil:

Estado Civil	Mujeres	Hombres	Total
Soltero (A)	10	40	50
Casado (A)	0	11	11
Unión Libre	4	20	24
Separado (A)	1	0	1
Divorciado (A)	0	0	0
Viudo (A)	0	0	0
Sacerdote / Monja	0	0	0
No Responde	0	0	0
Total	15	71	86

Tabla 5: Distribución poblacional por Estado Civil de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores

12.2.2 **Escolaridad:**

Escolaridad	Mujeres	Hombres	Total
Ninguno	0	0	0
Primaria Incompleto	0	0	0
Primaria Completo	0	0	0
Bachillerato Incompleto	0	0	0
Bachillerato Completo	5	33	38
Técnico / Tecnológico Incompleto	2	11	13
Técnico / Tecnológico Completo	4	11	15
Profesional Incompleto	3	11	14
Profesional Completo	1	1	2
Militar / Policía	0	0	0
Post-Grado Incompleto	0	1	1
Post-Grado Completo	0	3	3
No Responde	0	0	0
Total	15	71	86

Tabla 6: Distribución poblacional por Escolaridad de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.3 **Estrato socioeconómico:**

Estrato Social	Mujeres	Hombres	Total
1	0	3	3
2	4	32	36
3	6	32	38
4	1	3	4
5	0	0	0
6	1	0	1
<i>Finca</i>	0	0	0
<i>No Sabe / No Responde</i>	3	1	4
Total	15	71	86

Tabla 7: Distribución poblacional por Estrato Social de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.4 Tipo de Vivienda:

Tipo De Vivienda	Mujeres	Hombres	Total
Propia	2	8	10
En Arriendo	9	36	45
Familiar	4	27	31
No Sabe / No Responde	0	0	0
Total	15	71	86

Tabla 8: Distribución poblacional por Tipo de Vivienda de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.5 Personas a Cargo:

Personas A Cargo	Mujeres	Hombres	Total
Ninguna	7	14	21
1	3	20	23
2 A 3	5	27	32
4 O Más	0	10	10
No Responde	0	0	0
Total	15	71	86

Tabla 9: Distribución poblacional por Personas a Cargo de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores

12.2.6 Tiempo en la empresa:

Tiempo En La Empresa	Mujeres	Hombres	Total
• Menos De Un Año	7	16	23
• 1 Año O Mas	1	18	19
• 2 Años O Mas	1	11	12
• 3 Años O Mas	0	8	8
• Más De 4 Años	2	4	6
No Sabe / No Responde	4	14	18
Total	15	71	86

Tabla 10: Distribución poblacional por Tiempo en la Empresa de los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.7 Tiempo en el Cargo:

Tiempo En El Cargo	Mujeres	Hombres	Total
• Menos De Un Año	8	30	38
• 1 Año O Mas	2	16	18
• 2 Años O Mas	0	9	9
• 3 Años O Mas	0	4	4
• Más De 4 Años	2	1	3
No Sabe / No Responde	3	11	14
Total	15	71	86

Tabla 11: Distribución poblacional por Tiempo en el Cargo de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.8 Género y tipo de Contrato

Tipo De Contrato	Mujeres	Hombres	Total
• Temporal de Menos de 1 Año	0	0	0
• Temporal de 1 Año O Mas	0	0	0
• Término Indefinido	15	71	86
• Cooperado (Cooperativa)	0	0	0
• Prestación de Servicios	0	0	0
• No Sabe / No Responde	0	0	0
Total	15	71	86

Tabla 12: Distribución poblacional por Género y Tipo de Contrato de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.9 Por Horas diarias de Trabajo:

Horas Diarias De Trabajo	Mujeres	Hombres	Total
• 4	0	0	0
• 6	0	0	0
• 8	10	54	64
• 9	4	11	15
• 10 O Mas	1	5	6
• No Sabe / No Responde	0	1	1
TOTAL	15	71	86

Tabla 13: Distribución poblacional por Horas Diarias de Trabajo de los servidores empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.2.10 Por tipo de salario:

TIPO DE SALARIO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	9	22	31
Una parte fija y otra variable	6	44	50
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	0	5	5
No Sabe / No Responde	0	0	0
TOTAL	15	71	86

Tabla 14: Distribución poblacional por Tipo de Salario de los empleados ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. que diligenciaron los cuestionarios de diagnóstico de Riesgo Psicosocial. Fuente: Autores.

12.3 RESULTADOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL Consolidado /

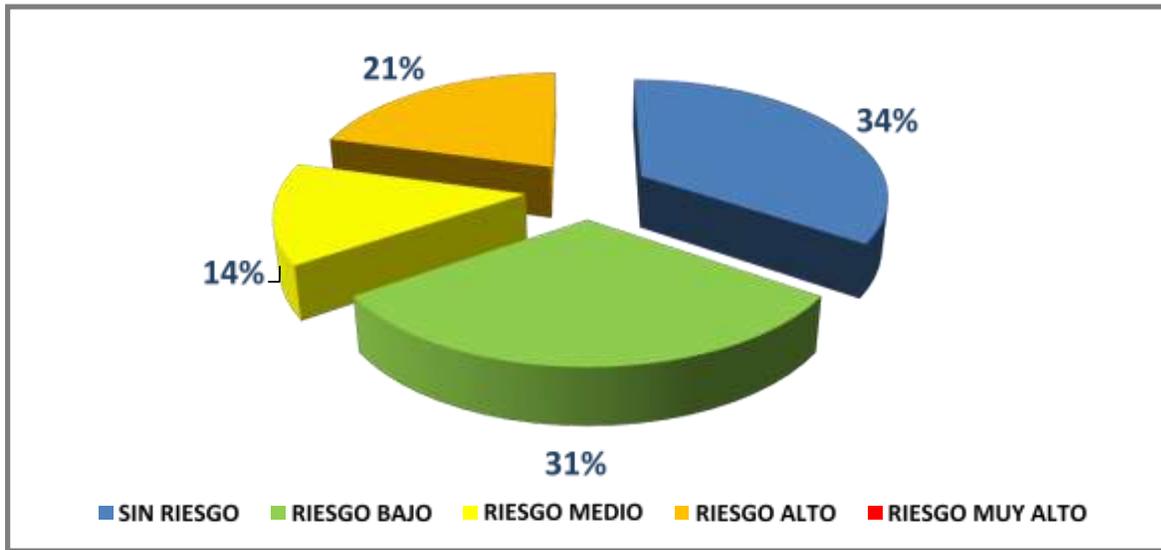
Forma A: Personal directivo, jefes y profesionales:

No. De Participantes: 30

Fecha de Aplicación: octubre de 2017

Puntaje	24,0
Grado de Riesgo	RIESGO BAJO
Interpretación	<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de síntomas experimentados es indicativa de una respuesta de estrés leve, la cual muestra una frecuencia baja de afectación negativa.
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados asociados a puntuaciones de nivel bajo, están relacionados con síntomas de estrés y respuestas psicosociales Intralaborales leves. Los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Ilustración 3: Representación gráfica de los resultados generales de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.



La valoración de Riesgo Bajo, se aprecia en las respuestas ofrecidas por la población encuestada, donde el 21% hace referencia a las valoraciones de Riesgo Alto, seguido por el 14% de las respuestas de Riesgo Medio y con el 65% las valoraciones de Factores Protectores.

Dominios	Dimensiones	Puntaje	Nivel De Riesgo
relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	15,3	Riesgo bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	14,8	Riesgo bajo
	Retroalimentación del desempeño	18,1	Riesgo bajo
	Relación con los colaboradores (subordinados)	18,5	Riesgo bajo
SUBTOTAL - LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		16,2	Riesgo bajo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7,3	Riesgo

			bajo
	Capacitación	31,6	Riesgo medio
	Participación y manejo del cambio	21,8	Riesgo bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	10,2	Riesgo medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	29,3	Riesgo medio
SUBTOTAL - CONTROL SOBRE EL TRABAJO		17,2	Riesgo bajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	17,9	Riesgo bajo
	Demandas emocionales	21,7	Riesgo bajo
	Demandas cuantitativas	31,8	Riesgo bajo
	Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	49,8	Riesgo alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo	78,3	Riesgo alto
	Demandas de carga mental	68,1	Riesgo bajo
	Consistencia del rol	21,7	Riesgo bajo
	Demandas de la jornada de trabajo	40,5	Riesgo alto
SUBTOTAL - DEMANDAS DEL TRABAJO		36,8	Riesgo medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	3,3	Riesgo bajo
	Reconocimiento y compensación	11,1	Riesgo bajo
SUBTOTAL - RECOMPENSAS		7,5	Riesgo bajo

TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	24	Riesgo Bajo
--	-----------	--------------------

Tabla 15: Resultados generales y específicos de la valoración de factores de riesgo psicosocial Intralaborales, discriminados por dominios y dimensiones, obtenidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

12.3.1 Resultados por Dominio:

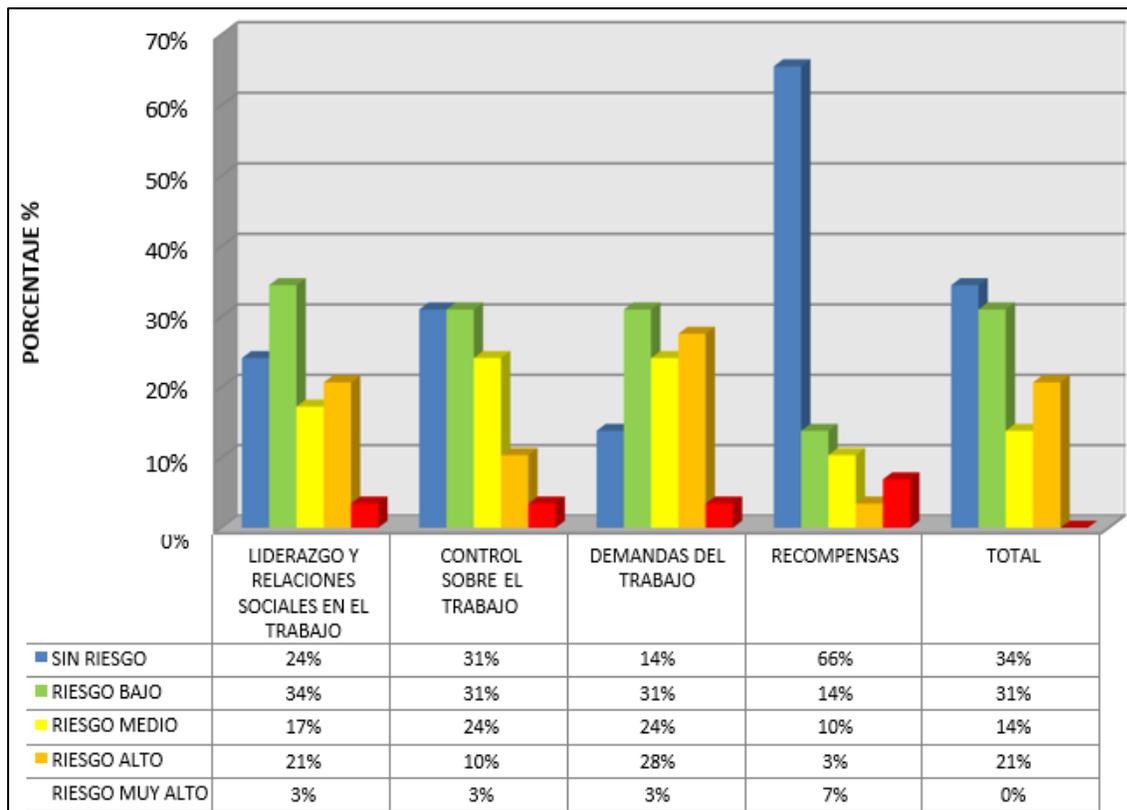


Ilustración 4: Representación gráfica de los resultados globales discriminados por DOMINIOS de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

1. Demandas del trabajo	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
2. Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

3. Control sobre el trabajo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
4. Recompensas	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 16: Dominios por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.3.2 Resultados por Dimensiones:

12.3.2.1 Dimensiones de Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo

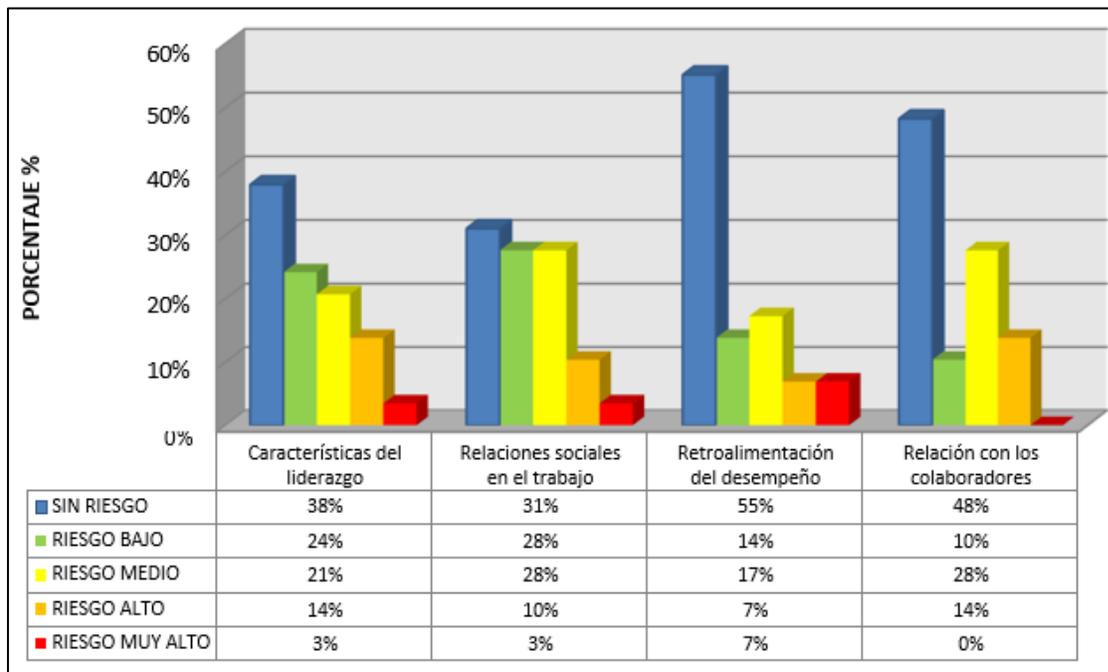


Ilustración 5: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

1. Características de liderazgo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
2. Retroalimentación del desempeño	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
3. Relación con los colaboradores	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
4. Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 17: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.3.2.2 Dimensiones de control sobre el trabajo

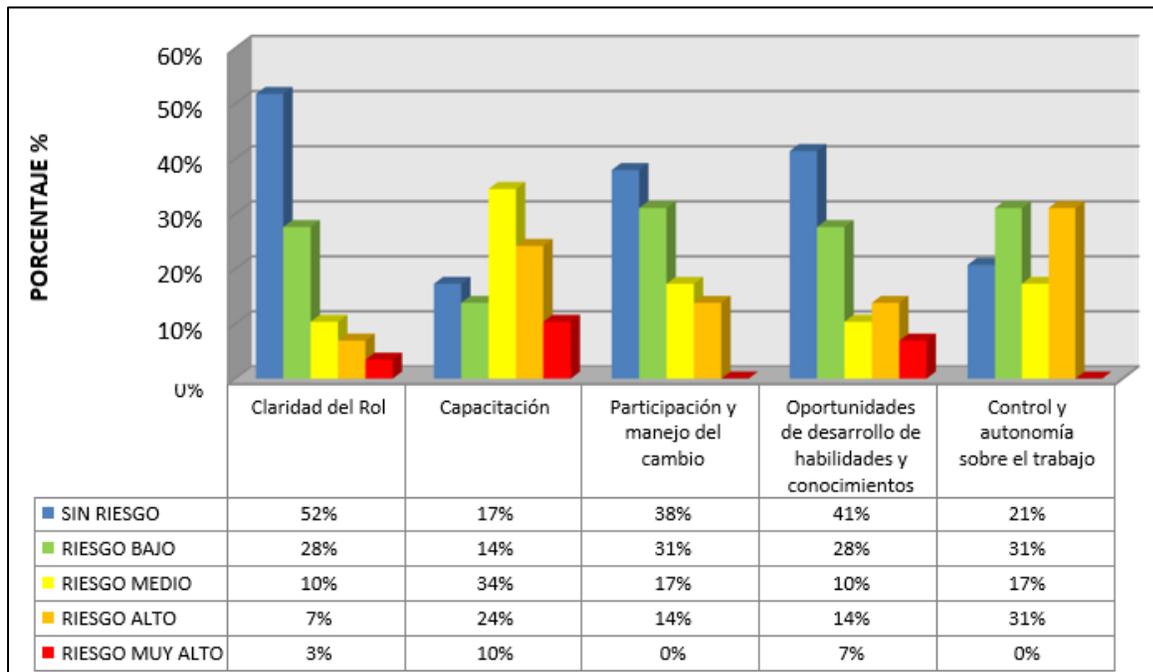


Ilustración 6: representación gráfica de los resultados por la Dimensión Control sobre el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

1. Capacitación	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
2. Control y autonomía sobre el Trabajo	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
3. Oportunidades de desarrollo y de habilidades y conocimientos	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
4. Participación y Manejo del Cambio	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
5. Claridad del Rol	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 18: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.3.2.3 Dimensiones de Demandas del trabajo:

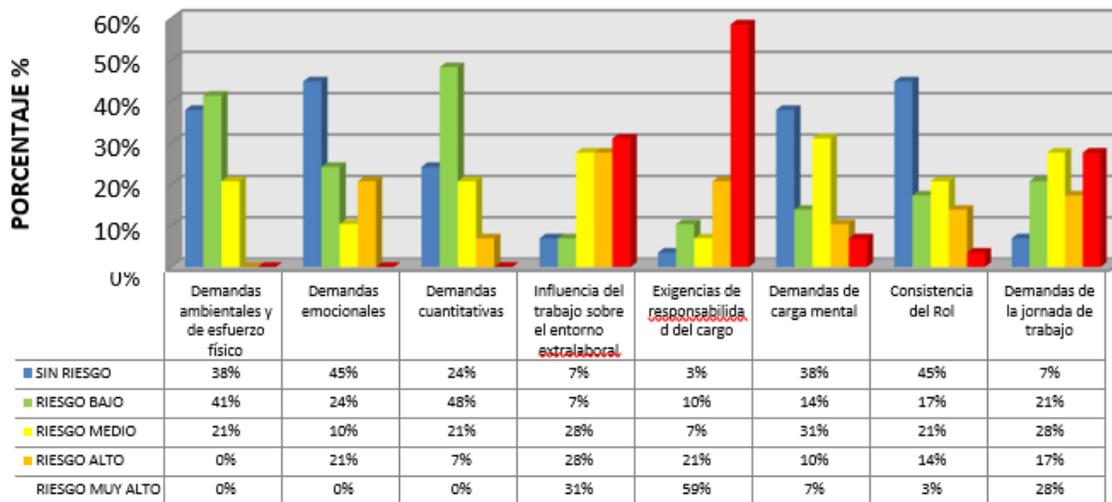


Ilustración 7: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Demandas del Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

1. Exigencia de responsabilidad del cargo	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
2. Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral.	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
3. Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
4. Demandas emocionales	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
5. Demandas de carga mental	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
6. Consistencia del Rol	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
7. Demandas cuantitativas	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
8. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 19: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.3.2.4 Dimensiones por Recompensas:

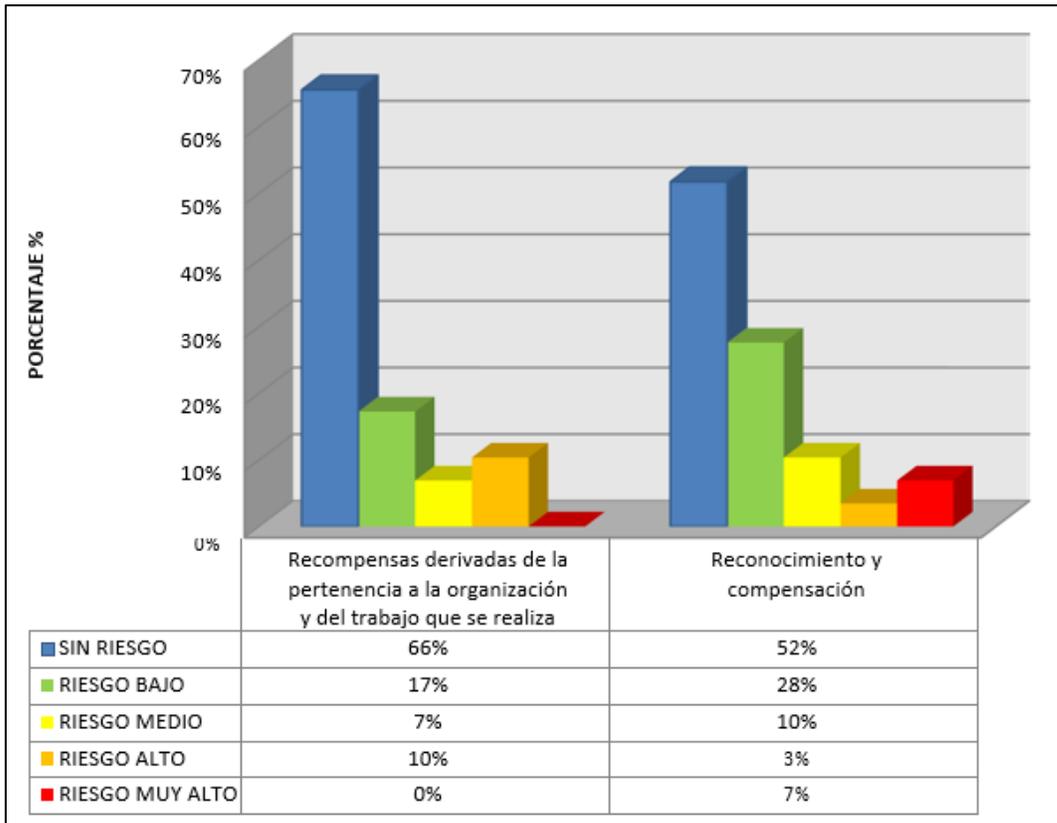


Ilustración 8: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Recompensas de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A). Fuente: Autores.

1. Reconocimiento y Compensación	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
2. Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 20: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.4 RESULTADOS FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL

Puntaje	24
Grado de Riesgo	RIESGO BAJO
Interpretación	La cantidad de síntomas experimentados es indicativa de una respuesta de estrés leve, la cual muestra una frecuencia baja de afectación negativa.
Recomendaciones	Los resultados asociados a puntuaciones de nivel bajo, están relacionados con síntomas de estrés y respuestas psicosociales Intralaborales leves. Los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

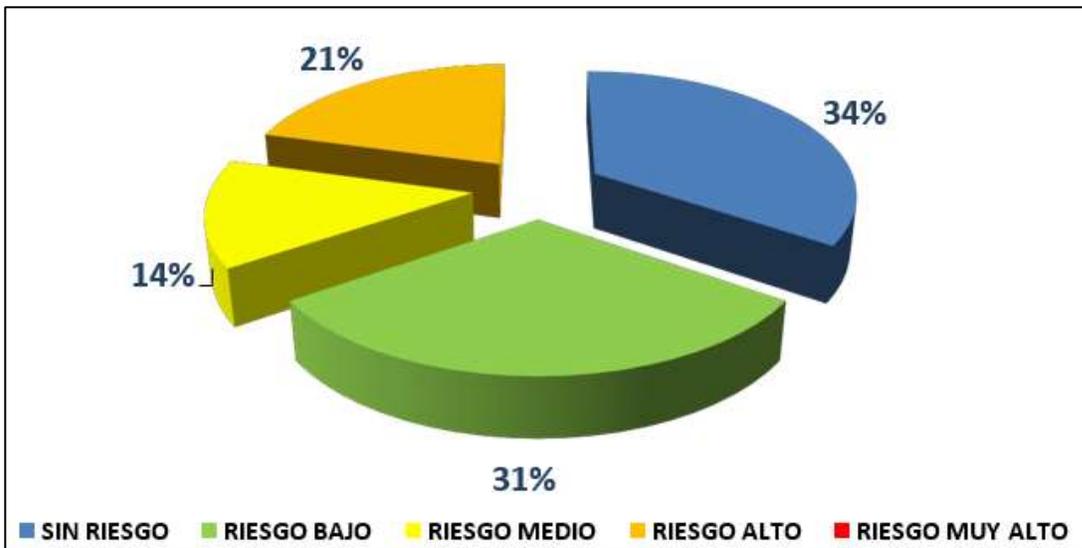


Ilustración 9: Representación gráfica de los resultados **GENERALES** de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, percibidos por los trabajadores **Directivos y jefes** de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

La valoración de Riesgo Bajo, se aprecia en las respuestas ofrecidas por la población encuestada, donde el 21% hace referencia a las valoraciones de Riesgo Alto, seguido por el 14% de las respuestas de Riesgo Medio y con el 65% las valoraciones de Factores Protectores.

Dominios	Dimensiones	Puntaje	Nivel De Riesgo
Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del Liderazgo	15,3	Riesgo Bajo
	Relaciones Sociales en el Trabajo	14,8	Riesgo Bajo
	Retroalimentación del desempeño	18,1	Riesgo Bajo
	Relación con los colaboradores (Subordinados)	18,5	Riesgo Bajo
Subtotal - Liderazgo y relaciones sociales en el Trabajo		16,2	Riesgo Bajo
Control Sobre El Trabajo	Claridad de rol	7,3	Riesgo Bajo
	Capacitación	31,6	Riesgo Medio
	Participación y manejo del cambio	21,8	Riesgo Bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	10,2	Riesgo Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	29,3	Riesgo Medio
Subtotal - Control Sobre El Trabajo		17,2	Riesgo Bajo
Demandas Del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	17,9	Riesgo Bajo
	Demandas emocionales	21,7	Riesgo Bajo

	Demandas cuantitativas	31,8	Riesgo Bajo
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	49,8	Riesgo Alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo	78,3	Riesgo Alto
	Demandas de carga mental	68,1	Riesgo Bajo
	Consistencia del rol	21,7	Riesgo Bajo
	Demandas de la jornada de trabajo	40,5	Riesgo Alto
Subtotal - Demandas Del Trabajo		36,8	Riesgo Medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3,3	Riesgo Bajo
	Reconocimiento y compensación	11,1	Riesgo Bajo
Subtotal - Recompensas		7,5	Riesgo Bajo
Total general factores de riesgo psicosocial intralaboral		24	Riesgo Bajo

Tabla 21: Resultados generales y específicos de la valoración de factores de riesgo psicosocial Intralaborales, discriminados por dominios y dimensiones, obtenidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma A) Fuente: Autores.

12.4.1 Resultado por Dominio:

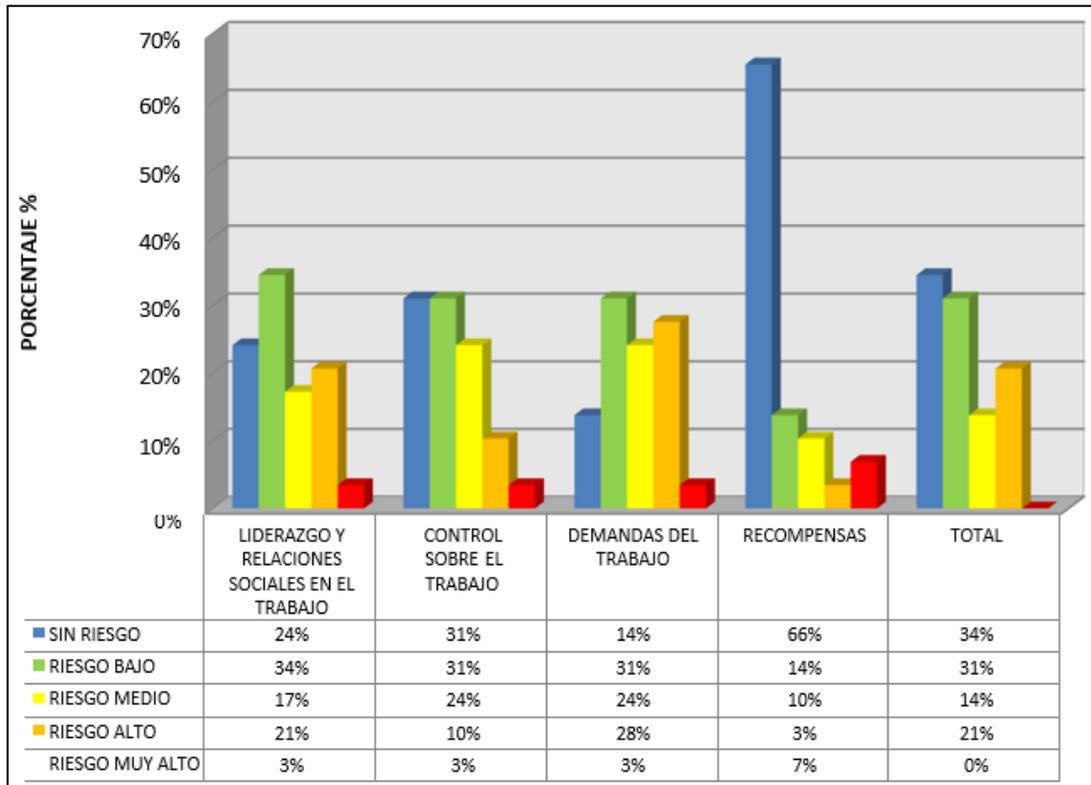


Ilustración 10: Representación gráfica de los resultados globales discriminados por DOMINIOS de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos y jefes de ACQUA MARKETIG COLOMBIA S.A.S. (Forma A)
Fuente: Autores.

1. Demandas del trabajo	Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
2. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Riesgo bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
3. Control sobre el trabajo	Riesgo bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
4. Recompensas	Riesgo bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 22: Tabla de dominios por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.4.2 Resultado por Dimensiones:

12.4.2.1 Dimensiones de Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo

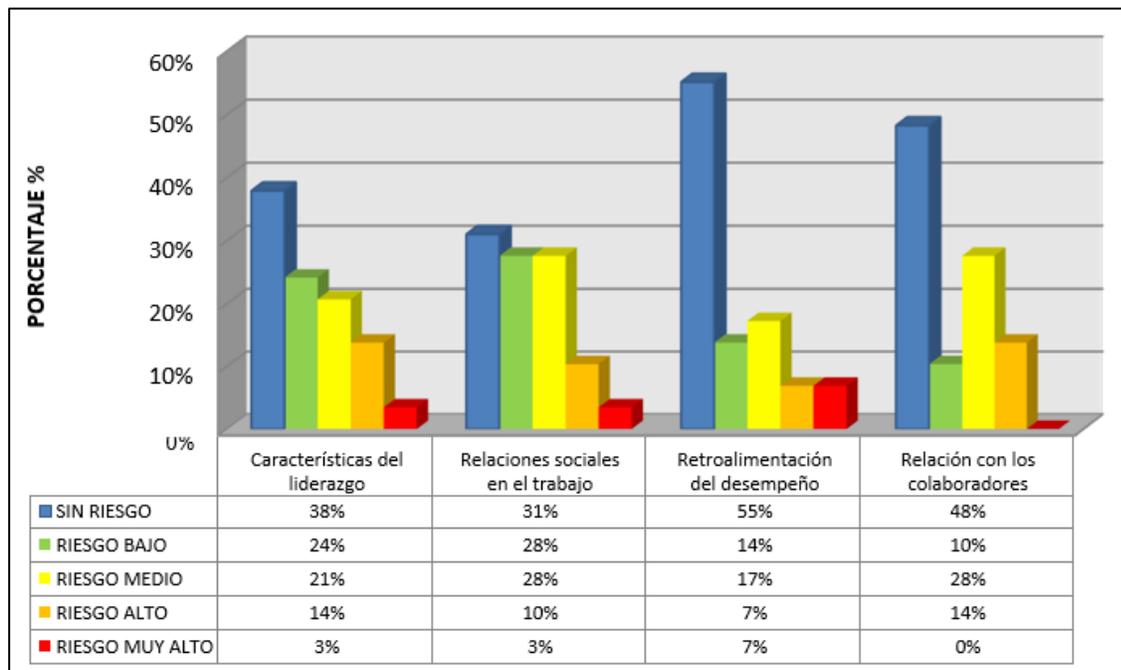


Ilustración 11: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Directivos, jefes y profesionales de ACQUA MARKETIG COLOMBIA S.A.S. (Forma A). Fuente: Autores.

1. Características de liderazgo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo
2. Retroalimentación del desempeño	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo
3. Relación con los colaboradores	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo
4. Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo

Tabla 23: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.4.2.2 Dimensiones de control sobre el trabajo:

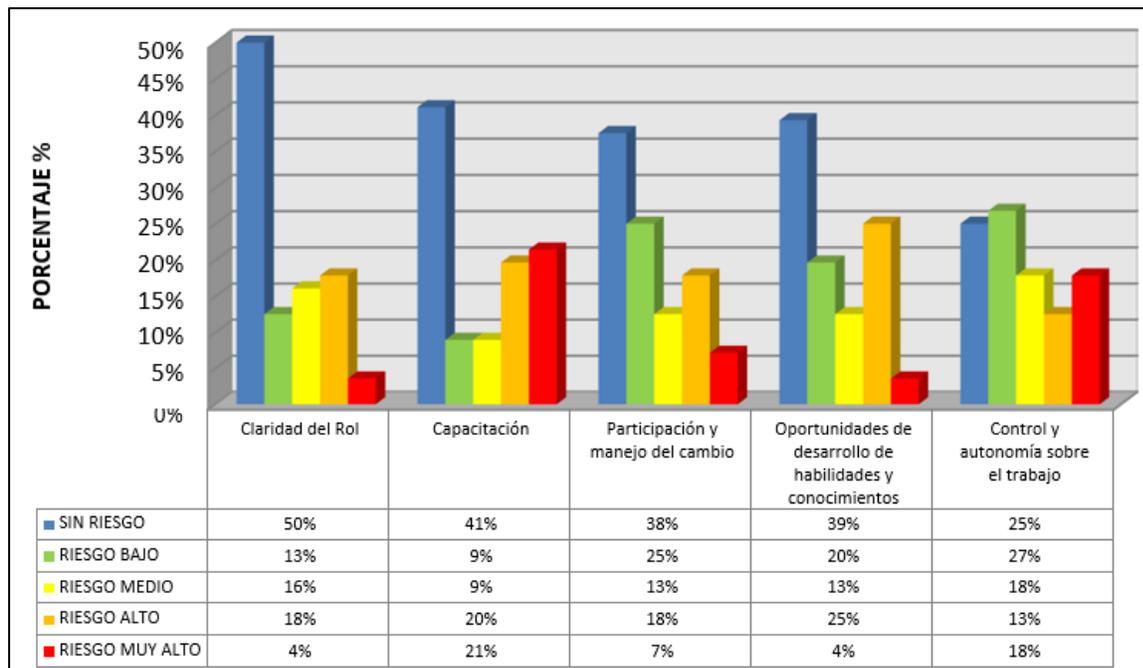


Ilustración 12: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Control sobre el Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B). Fuente: Autores.

1. Capacitación	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
2. Control y autonomía sobre el Trabajo	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
3. Claridad del Rol	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
4. Oportunidades de desarrollo y de habilidades y conocimientos	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
5. Participación y Manejo del Cambio	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 24: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.4.2.3 Dimensiones de demanda de trabajo:

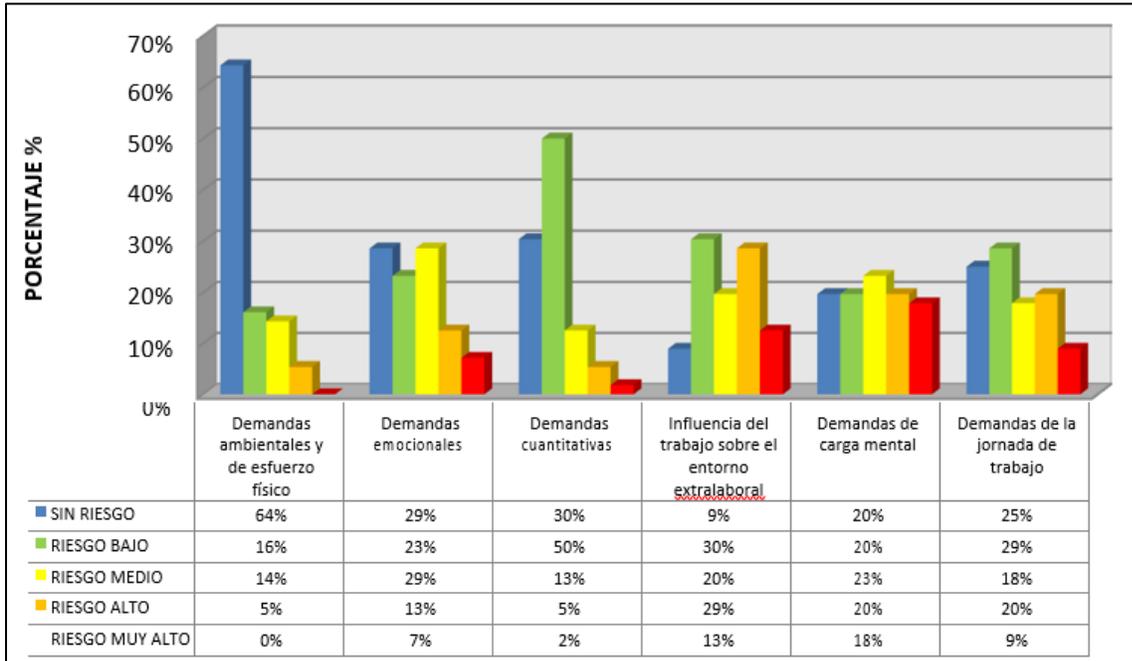


Ilustración 13: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión Demandas del Trabajo de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) Fuente: Autores.

1. Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
2. Demandas de carga mental	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
3. Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
4. Demandas emocionales	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
5. Demandas cuantitativas	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
6. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Sin Riesgo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés mínima, por lo cual amerita acciones de promoción a mediano plazo.

Tabla 25: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.4.2.4 Dimensiones de Recompensas:

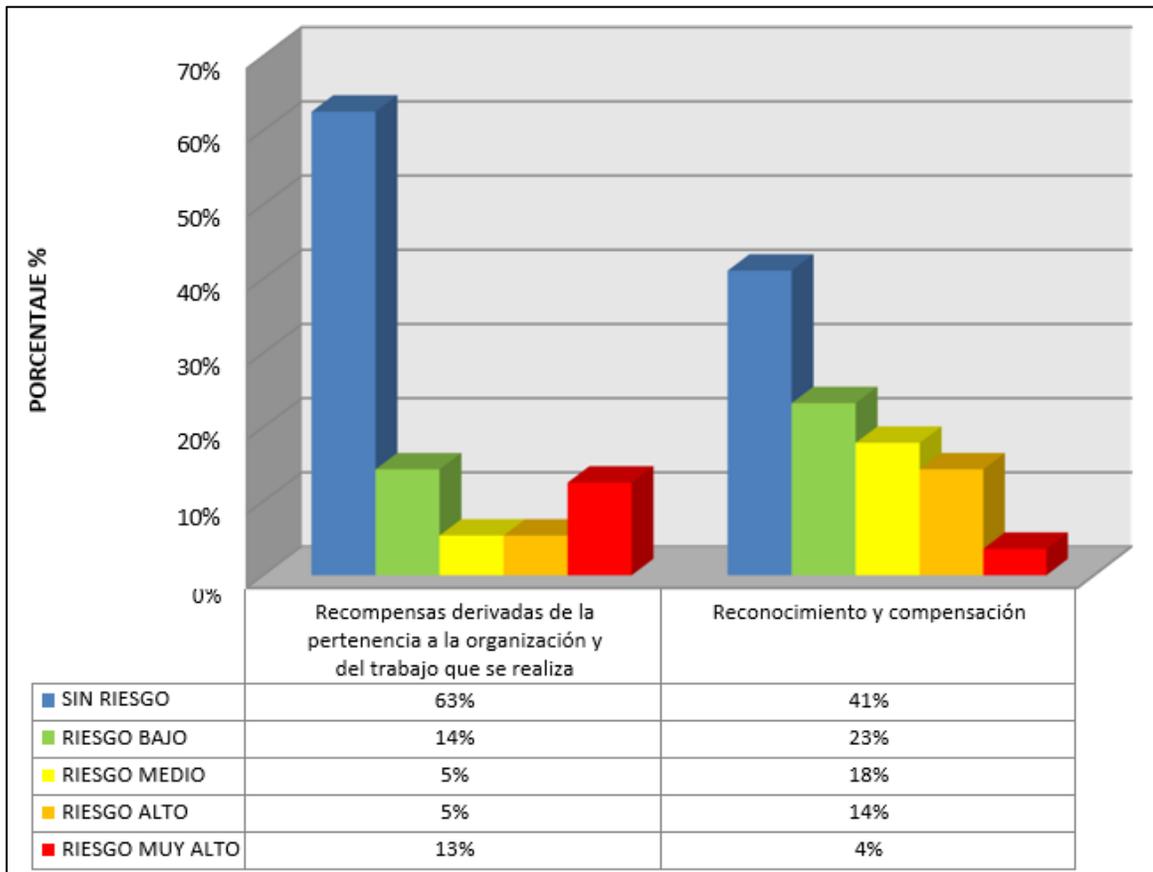


Ilustración 14: Representación gráfica de los resultados por la Dimensión de Recompensas de Factores de Riesgo Psicosociales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) Fuente: Autores.

1. Reconocimiento y Compensación	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
2. Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	Riesgo Bajo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés baja, por lo cual amerita observación y acciones de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 26: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.5 RESULTADOS FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL: Consolidado /

FORMA B: Personal Auxiliare, Operativo Y Servicios Generales:

Puntaje	20,4
Grado de Riesgo	RIESGO MEDIO
Interpretación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cantidad de síntomas experimentados indica una respuesta de estrés moderado, lo cual muestra una frecuencia media de afectación negativa.
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los resultados asociados a puntuaciones de nivel medio, están relacionados con síntomas de estrés y respuestas psicosociales Extralaborales moderados. Los dominios y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren observación periódica acciones de prevención a corto o mediano plazo.

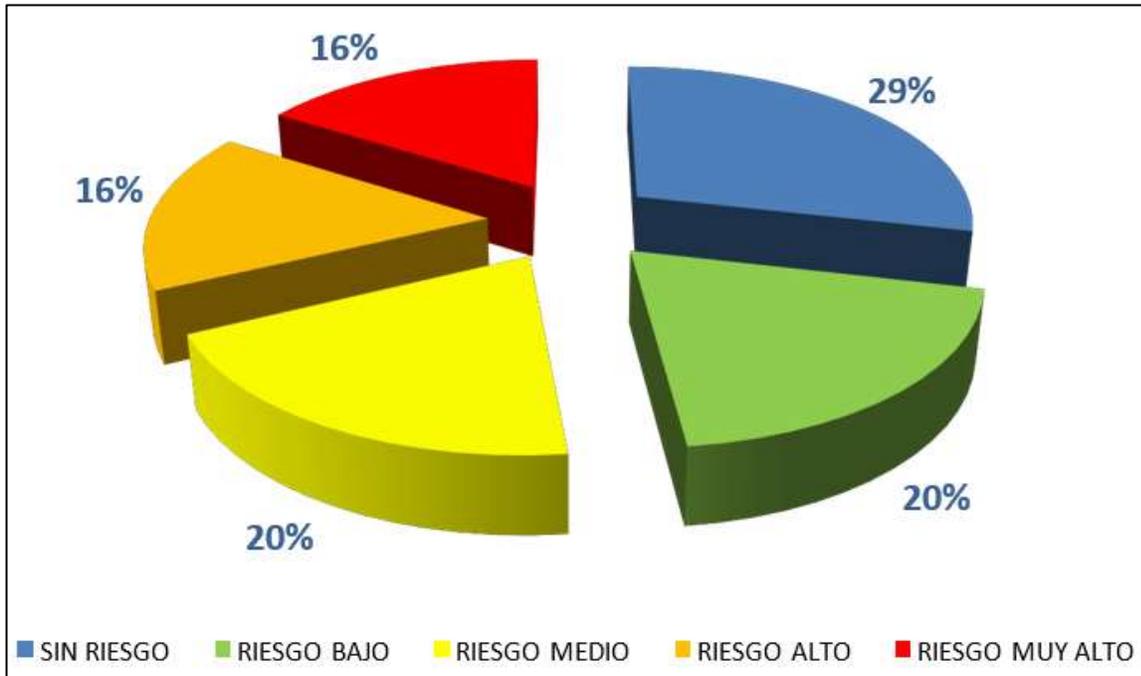


Ilustración 15: Representación gráfica de los resultados GENERALES de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B)

La valoración de riesgo Extralaboral Medio, se aprecia en las respuestas ofrecidas por la población encuestada, donde el 20% hace referencia a las valoraciones de Riesgo Medio, con el 16% las de Riesgo Muy Alto, con el 16% las respuestas de Riesgo Alto y con el 49% las valoraciones de Factores Protectores.

Dimensiones	Puntaje	Nivel de Riesgo
Tiempo fuera del trabajo	38,9	Riesgo Alto
Relaciones familiares	6,4	Sin Riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	16,4	Riesgo Medio
Situación económica del grupo familiar	29,5	Riesgo Medio

Características de la vivienda y de su entorno	15,2	Riesgo Medio
Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo	20,5	Riesgo Medio
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	22,4	Riesgo Medio
TOTAL general factores de riesgo psicosocial extralaboral	20,4	Riesgo Medio

Tabla 27: Nivel de riesgo Psicosocial de acuerdo a la valoración de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B). Fuente: Autores.

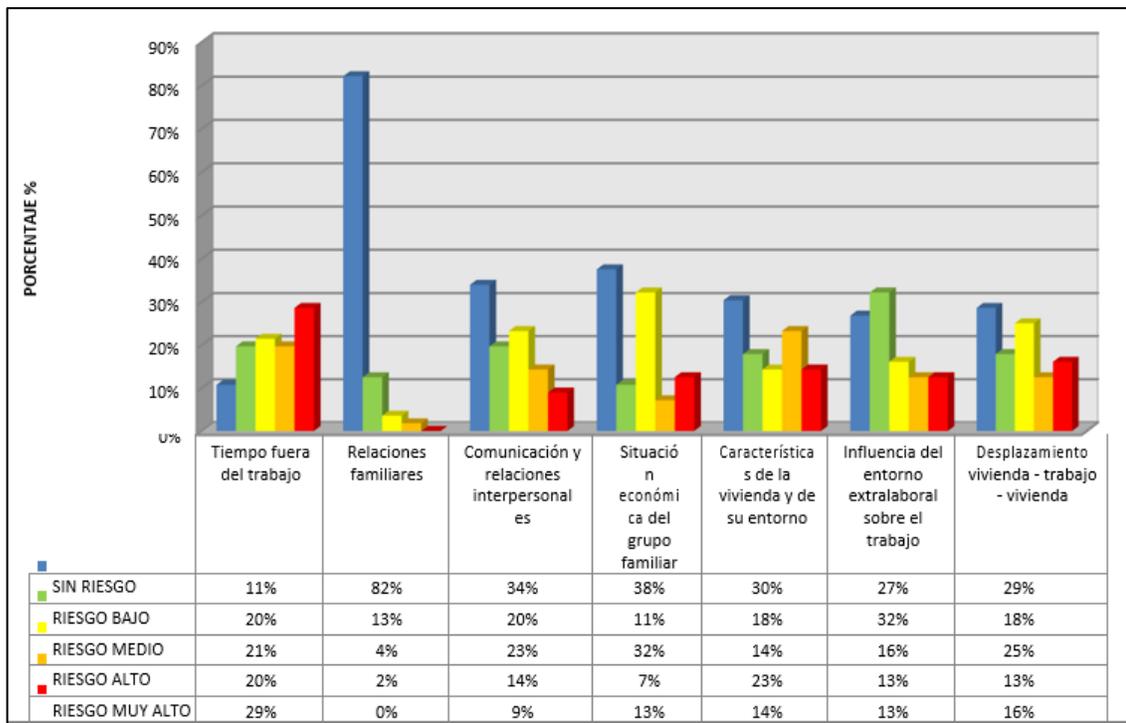


Ilustración 16: Representación gráfica de los resultados GENERALES de Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales, percibidos por los trabajadores Administrativos, Auxiliares y Operativos de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B). Fuente: Autores.

1. Tiempo Fuera del Trabajo	Riesgo Alto	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés elevada, por lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención a corto plazo.
2. Características de la vivienda y de su entorno	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
3. Desplazamiento vivienda – trabajo – Vivienda	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
4. Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
5. Comunicación y Relaciones Interpersonales	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
6. Situación Económica del Grupo Familiar	Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por lo cual amerita observación periódica y acciones de prevención a corto o mediano plazo.
7. Relaciones Familiares	Sin Riesgo	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés mínima, por lo cual amerita acciones de promoción a mediano plazo.

Tabla 28: Dimensiones por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.6 AFECTACION POR SINTOMAS DE ESTRÉS: Personal Auxiliare, Operativo Y

Servicios Generales (FORMA B):

Puntaje	12,2
Grado de riesgo	ESTRÉS MEDIO
Interpretación	La cantidad de síntomas experimentados indica una respuesta de estrés moderado, lo cual muestra una frecuencia media de afectación negativa.
Recomendaciones	Los resultados asociados a puntuaciones de nivel medio, están relacionados con síntomas moderados de estrés. las Puntuaciones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de observación periódica y acciones de prevención a corto plazo.

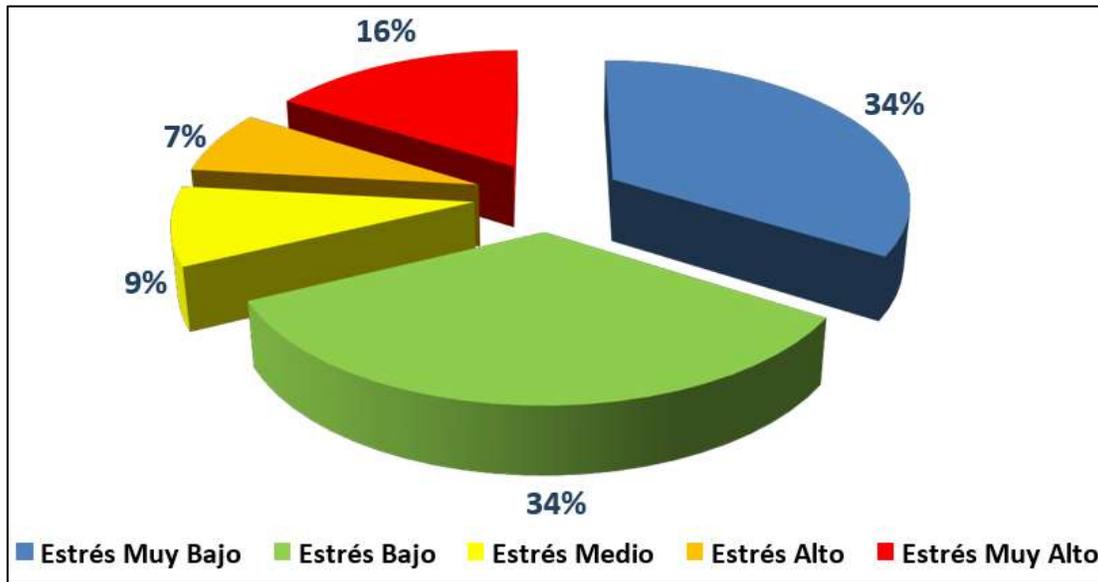


Ilustración 17: Representación gráfica de las respuestas ofrecidas por los trabajadores **Administrativos, Auxiliares, Operativos y Servicios Generales** de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) relacionados con la percepción de síntomas asociados al estrés. Fuente: Autores.

Los malestares asociados a síntomas de Estrés Alto percibidos por la población encuestada, permite identificar que el 16% de las respuestas están representadas por el Estrés Muy Alto, seguido por el 9% de las respuestas de Estrés Medio, luego con el 7% las respuestas de Estrés Alto y con el 68% las valoraciones de Factores Protectores.

Forma	Puntaje	Nivel de Riesgo	Valoración	Recomendación
Forma B	24,6	BAJO	Percepción de riesgo y afectación leve.	Los factores requieren actividades de promoción y prevención a corto o mediano plazo.

Forma A	24	BAJO	Percepción de riesgo y afectación leve.	Los factores requieren actividades de promoción y prevención a corto o mediano plazo.
---------	----	-------------	---	---

Tabla 29: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los factores de Riesgo Intralaborales percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. por tipo de cargo. Fuente: Autores.

Factores intralaborales de riesgo psicosocial - ACQUA MARKETING S.A.S.			
Dominios	Dimensiones	Operativos y auxiliares (Forma B)	Jefes directivos profesionales (Forma A)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
	Retroalimentación del desempeño	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Relación con los colaboradores (Subordinados)	N/A	Riesgo Bajo
SUBTOTAL		Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
	Capacitación	Riesgo Alto	Riesgo Medio
	Participación y manejo del cambio	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Riesgo Bajo	Riesgo Medio

	Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo Medio	Riesgo Medio
SUBTOTAL		Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Sin riesgo	Riesgo Bajo
	Demandas emocionales	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
	Demandas cuantitativas	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	Riesgo Alto	Riesgo Alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo	N/A	Riesgo Alto
	Demandas de carga mental	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
	Consistencia del rol	N/A	Riesgo Bajo
	Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
SUBTOTAL		Riesgo Medio	Riesgo Medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Reconocimiento y compensación	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
SUBTOTAL		Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
TOTAL GENERAL		Riesgo Bajo	Riesgo Bajo

Tabla 30: Nivel de Riesgo psicosocial - Intralaboral por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.7 FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL POR TIPO DE CARGO:

Área	Puntaje	Nivel De Riesgo	Valoración	Recomendación
Forma B	20,4	MEDIO	Percepción de riesgo y afectación moderada.	Los factores requieren actividades de prevención a corto o mediano plazo.
Forma A	19,0	MEDIO	Percepción de riesgo y afectación moderada.	Los factores requieren actividades de prevención a corto o mediano plazo.

Tabla 31: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los factores de Riesgo Extralaborales percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. por tipo de cargo. Fuente: Autores.

FACTORES EXTRALABORALES DE RIESGO PSICOSOCIAL - ACQUA MARKETING S.A.S		
Dimensiones	Operativos Y Auxiliares (Forma B)	Jefes Y Profesionales (Forma A)
Tiempo fuera del trabajo	Riesgo Alto	Riesgo Medio
Relaciones familiares	Sin Riesgo	Sin Riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	Riesgo Medio	Riesgo Medio
Situación económica del grupo familiar	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Características de la vivienda y de su entorno	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo	Riesgo Medio	Riesgo Medio
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	Riesgo Medio	Riesgo Medio
TOTAL GENERAL	Riesgo Medio	Riesgo Medio

Tabla 32: Nivel de Riesgo psicosocial - Extralaboral por orden de prioridad. Fuente: Autores.

12.8 RESULTADOS SÍNTOMAS DE ESTRÉS POR TIPO DE CARGO:

Área	Puntaje	Nivel De Riesgo	Valoración	Recomendación
<i>Forma B</i>	12,2	Medio	Percepción de riesgo y afectación moderada.	Los factores requieren actividades de intervención a corto plazo.
<i>Forma A</i>	10,0	Bajo	Percepción de riesgo y afectación moderada.	Los factores requieren actividades de intervención a corto plazo.

Tabla 33: Resultados generales discriminados por tipo de trabajo, relacionados con los síntomas de estrés

percibidos por los empleados de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Forma B) por tipo de cargo. Fuente: Autores.

13 PLAN DE ACCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN INMEDIATA DEL RIESGO PSICOSOCIAL (NIVEL DE RIESGO ALTO), EN LA EMPRESA ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS

Para ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. es de gran importancia prevenir e intervenir los factores de riesgo psicosocial, identificados en este estudio como ALTOS, los cuales requieren de estrategias o acciones inmediatas que permitan mejorar aquellas condiciones Intralaborales, Extralaborales y personales, que actualmente afectan negativamente al personal tanto profesional, técnico o administrativo como operativo o de campo. Por esta razón es necesario orientar las estrategias de mejoramiento de la salud, el bienestar integral y la calidad de vida, con el fin de fortalecer la productividad en la Organización.

A continuación, se sugieren algunas recomendaciones y estrategias que la empresa puede tener en cuenta, para fortalecer y/o mejorar las condiciones psicosociales que percibe la comunidad laboral en sus distintas áreas de trabajo. Las siguientes sugerencias o recomendaciones se plantean para que sean consideradas por directivos, jefes y todas aquellas personas que tengan relación directa con la toma de decisiones y tienen a cargo la planeación, coordinación y ejecución de las actividades que puedan llevar a cumplir los objetivos corporativos.

13.1 Personal Directivo, Jefatura y Profesional (Forma A)

A continuación, se presentan algunas recomendaciones Intralaborales de implementación para ser ejecutadas de manera prioritaria (Inmediata):

PLAN DE ACCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN INMEDIATA DEL RIESGO PSICOSOCIAL (NIVEL DE RIESGO ALTO), EN
LA EMPRESA ACQUA MARKETING COLOMBIA SAS

Dimensiones por Intervenir	Estrategia de intervención	Responsables	Fecha límite de implementación	Actividades específicas	Herramienta de evaluación
Exigencias de responsabilidad del cargo	Revisar el programa de evaluación del desempeño aplicado a los colaboradores, con el fin de evaluar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades así como la idoneidad de las competencias para ocupar el cargo, que permita establecer procesos de capacitación personal y técnica para el desarrollo del trabajo, que le generen mejores estrategias	Talento Humano Jefes de área	30 Enero 2018	Revisar los ítems de las evaluaciones de desempeño de cada cargo y cruzarla con el perfil del cargo, luego comparar si los ítems evaluados son reales con relación a las funciones del	Aplicar a fecha 30 de Noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar

	de afrontamiento ante estas exigencias.			cargo desempeñado haciendo los reajustes necesarios.	nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Fortalecer las actividades de Bienestar laboral, con el propósito de ofrecer a los empleados el disfrutar de actividades corporativas que fomenten la interacción positiva en la comunidad laboral, impulsando la salud, el bienestar y la calidad de vida personal y familiar (Involucrando a los miembros de sus núcleos familiares). Fomentar habilidades y hábitos personales	Talento Humano	30 junio 2018	Convenios con la caja de compensación familiar.	Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.

<p>que den equilibrio y conciliación a la experiencia laboral con la vida familiar</p> <p>Evitar el desarrollo de tareas o acciones laborales en los momentos o tiempos de descanso o receso laboral, con el fin de garantizar periodos suficientes de pausas del trabajo para la ejecución de otras actividades que promuevan el ejercicio, la recreación y fortalezcan las relaciones familiares y sociales.</p> <p>Ofrecer consultoría psicológica a los colaboradores de la empresa.</p>	<p>Talento Humano Jefes de área</p> <p>Talento Humano</p>	<p>30 enero 2018</p> <p>Según disponibilidad de citas EPS</p>	<p>A través de la planeación de sus actividades laborales dentro de la jornada laboral</p> <p>A través de una programación de citas psicológicas con las diferentes EPS</p>	<p>Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p> <p>Aplicar a fecha 30 de Noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo</p>
--	---	---	---	--

					psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.
Demandas de la jornada de trabajo	Para este punto en especial se recomienda revisar la programación y asignación de horarios y turnos de trabajo, con el fin de establecer una jornada laboral favorable para el cumplimiento de las tareas diarias. Revisar la programación,	Talento Humano	30 junio 2018	Contratar nuevos trabajadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de la jornada máxima legal	Aplicar a fecha 30 de Noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente

	<p>asignación de turnos y/o número de horas de trabajo promedio del personal.</p> <p>Retomar o fortalecer el programa de pausas activas y descansos programados.</p>	<p>Seguridad y Salud en el trabajo</p>	<p>28 febrero 2018</p>	<p>Diseñar con apoyo de la ARL un programa de pausas activas, nombrar y capacitar líderes de pausas activas en cada sede</p>	<p>el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p> <p>Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p>
--	--	--	------------------------	--	---

<p>Capacitación</p>	<p>Disponer o fortalecer un programa integral de Formación y Capacitación dirigido a la comunidad laboral, que favorezca el incremento de competencias laborales tanto técnicas como humanas, promoviendo la oportunidad de crecimiento, desarrollo y uso de habilidades y conocimientos laborales y profesionales. Revisar la posibilidad de fortalecer o mejorar el programa corporativo de inducción o reinducción corporativa que aporta al proceso de formación y crecimiento laboral de los empleados.</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>30 Mayo 2018</p>	<p>Todos los jefes de área deben pasar a una propuesta de capacitación para los trabajadores de sus áreas, Talento Humano debe diseñar el plan de capacitación. Este debe incluir inducción, reinducción y capacitación específica.</p>	<p>Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p>
----------------------------	--	-----------------------	---------------------	---	--

<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>	<p>Desarrollo de la autoestima, el equilibrio personal, y el control emocional.</p> <p>Preparar a los líderes y figuras de autoridad para que desarrollen habilidades en delegación o asignación equitativa de tareas y actividades en las que los colaboradores puedan aplicar y aportar sus conocimientos y experiencias con el fin de generar mayor autonomía y control sobre las tareas asignadas. Fomento del liderazgo personal y la autogestión en el trabajo, con el fin de posibilitar la actitud positiva hacia el cambio y el espíritu emprendedor.</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>Permanent e</p>	<p>Incluir dentro del programa de capacitación temas de liderazgo y empoderamiento.</p>	<p>Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p>
--	--	-----------------------	--------------------	---	--

<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Revisar si la empresa posee un plan de carrera o de ascensos laborales que permitan que los empleados mejoren sus condiciones de trabajo.</p> <p>Revisar si la empresa ofrece a sus trabajadores un programa de potencialización de habilidades y competencias personales y laborales, mediante el desarrollo de actividades de formación y capacitación.</p> <p>Establecer espacios o momentos laborales en los cuales los trabajadores puedan ofrecer conceptos y aportes al fortalecimiento de los procesos laborales que lo requieran.</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>Febrero 28 de 2018</p>	<p>Se debe revisar el plan de carrera actual de la empresa y carrera una estrategia que permita a los trabajadores conocerlo y fortalecer sus conocimientos para poder acceder a él.</p>	<p>Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.</p>
---	---	-----------------------	---------------------------	--	--

Características de la vivienda y su entorno	Fomentar acuerdos o alianzas con entidades financieras con el fin de favorecer créditos que faciliten la remodelación del hogar.	Talento Humano Gerencia Financiera	30 Junio 2018	Diseñar una campaña con la caja de compensación familiar y bancos con los cuales se tienen las cuentas corporativas, para ofrecer créditos con destino a remodelación de vivienda.	Aplicar a fecha 30 de noviembre de 2018 nuevamente la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para verificar nuevamente el nivel de riesgo y determinar reajustes en el plan de acción, según resultados.
--	--	---	---------------	--	---

14 Conclusiones

De acuerdo a la participación de 86 trabajadores de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S., en el diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial se puede apreciar desde una perspectiva global de los resultados por tipo de cargo, una clara similitud y homogeneidad en las percepciones de los empleados encuestados, al igual que en la correlación de estos con los cuestionarios de riesgos Intralaboral, Extralaboral y el auto reporte de síntomas de estrés, lo cual muestra un alto grado de validez y confiabilidad frente a la información arrojada por el estudio.

Es importante resaltar que la comparación entre tipo de cargos (Forma A y Forma B) evidencia diferencias entre algunas dimensiones de análisis, especialmente en los factores Intralaborales y Extralaborales, dando un mayor grado de Riesgo en los cargos administrativos, operativos o auxiliares.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se recomienda observar y controlar aquellos factores de riesgo Psicosociales que pudieran tener alguna relación con los efectos adversos identificados por el presente estudio, al igual que intervenir de forma directa sobre los síntomas de estrés más sentidos para esta población laboral.

14.1 Directivos, Jefes y Profesionales – Forma A:

- La población del presente diagnóstico, está representada por 30 empleados con cargos Directivos, jefatura, supervisión o Profesionales pertenecientes a ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.

La percepción de los trabajadores encuestados permite establecer los siguientes niveles de riesgo psicosocial:

- Factores de Riesgo Intralaboral: RIESGO BAJO
- Factores de Riesgo Extralaboral: RIESGO MEDIO
- Grado de afectación por síntomas de estrés: ESTRÉS BAJO

De acuerdo a los resultados encontrados en el Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral se pueden señalar los siguientes factores de riesgo, en orden de prioridad, percibidos por el personal Directivo, de jefatura y profesional de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Riesgo Bajo):

- I. Demandas del Trabajo (Riesgo Medio)
- II. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo (Riesgo Bajo).
- III. Control sobre el trabajo (Riesgo Bajo)
- IV. Recompensas (Riesgo Bajo)

En donde:

- I. **Demandas del trabajo** (Riesgo Medio): se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Este dominio permite apreciar que las dimensiones con mayor percepción de riesgo son:

a. Exigencia de responsabilidad del cargo (Riesgo Alto), el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo mayor e importante para mantener el control.

b. Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral (Riesgo Alto), puesto que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo pueden estar afectando negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

c. Demandas de la jornada de trabajo (Riesgo Alto), puesto que se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

d. Demandas Emocionales (Riesgo Bajo), Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea o labor que se realiza, las cuales tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador; exponerse 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 debe ocultar sus verdaderas emociones.

e. Demandas de Carga Mental (Riesgo Bajo), Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. Al igual que un proceso de información excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

f. Consistencia del Rol (Riesgo Bajo), Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas

exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

g. Demandas Cuantitativas (Riesgo Bajo), el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo puede ser insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), trabajar tiempo adicional a la jornada de trabajo normal y limitar en número y duración las pausas o descansos.

h. Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico (Riesgo Bajo), las demandas ambientales y de esfuerzo físico del trabajo realizado Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

II. Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo (Riesgo Bajo): este dominio indica el tipo de interacción personal y laboral que caracteriza el contexto laboral. Muestra el tipo de relación que se da entre compañeros de trabajo, al igual que entre los jefes y sus colaboradores. Con relación a los trabajadores abarca aspectos como la posibilidad de generar contactos e interacciones laborales motivantes, funcionales y productivas, caracterizados por la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la unión y la cohesión. En lo que tiene que ver con las figuras de autoridad el tipo de liderazgo se aprecia en aquellas características que muestra el jefe y que influyen en la forma de trabajar de sus colaboradores y en el ambiente de relaciones que establecen.

Este dominio muestra que, dentro de las dimensiones con mayor percepción de riesgo, se identifican con prioridad de intervención:

a. Características de liderazgo (Riesgo Bajo), el cual muestra que la gestión que realiza el jefe representa algún tipo de dificultad en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. Las figuras de autoridad pueden tener dificultades para comunicarse, relacionarse respetuosa y eficientemente y para estimular la participación de sus colaboradores.

b. Retroalimentación del desempeño (Riesgo Bajo), centrado en la posibilidad que tiene el trabajador de recibir poca, inoportuna e inútil retroalimentación de su desempeño que permita su desarrollo o mejoramiento en el trabajo.

c. Relaciones con los colaboradores (Riesgo Bajo), está relacionado con los atributos o características de la gestión de los subordinados o colaboradores en relación con la ejecución del trabajo, la consecución de resultados, la resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

d. Relaciones sociales en el trabajo (Riesgo Bajo), puesto que pueden llegar a existir pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas o de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz, lo cual afecta el desarrollo de trabajo en equipo. También se pueden llegar a identificar comportamientos de trato un poco irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de los compañeros, generando un ambiente laboral poco favorable y motivante.

III. **Control sobre el trabajo** (Riesgo Bajo): posibilidad que la empresa y el trabajo le ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones relevantes sobre los diversos aspectos

que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Este dominio permite identificar que dentro de las dimensiones que lo conforman, se identifican con mayor prioridad de intervención:

a. Capacitación (Riesgo Medio), centrada en la poca, limitada o nula oportunidad que la empresa brinda a su trabajador, para participar en actividades de inducción, entrenamiento y formación, con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades técnicas y humanas.

b. Control y autonomía sobre el trabajo (Riesgo Medio), teniendo en cuenta la restricción y la baja posibilidad de los trabajadores para la toma de decisiones y de autonomía sobre la cantidad, el ritmo, el orden y la organización de los tiempos laborales.

c. Oportunidades de desarrollo y de habilidades y conocimientos (Riesgo Medio), el cual se refiere a la poca posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos personales y laborales.

d. Participación y Manejo del Cambio (Riesgo Bajo), se entiende como el escaso conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

e. Claridad de Rol (Riesgo Bajo), centrado en cómo le falta al trabajador la información clara, precisa y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo en la empresa

IV. **Recompensas** (Riesgo Bajo): este dominio trata sobre la percepción de retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende características como la retribución financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción, educación y seguridad en el trabajo, así como las posibilidades de satisfacción, motivación e identificación con el trabajo y la Organización.

Este dominio señala que las dimensiones con mayor percepción de riesgo son:

- a. Reconocimiento y compensación (Riesgo Bajo), referido a la percepción de los trabajadores frente al conjunto de retribuciones que la empresa les otorga a sus trabajadores en contraprestación al esfuerzo realizado por estos en su trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.
- b. Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza (Riesgo Bajo), referido al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a la empresa, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Con respecto a las puntuaciones arrojadas por la Batería de Evaluación de factores de Riesgo psicosocial relacionadas con la percepción de Factores de Riesgo Extralaborales, se identifica en orden de prioridad, en la población Directiva, de Jefatura y Profesional de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Riesgo Medio):

1. Las Características de la Vivienda y de su entorno (Riesgo Alto), el lugar de residencia de los trabajadores puede llegar a mostrar algunas condiciones que desfavorecen la calidad de vida de los trabajadores.
2. La dimensión Tiempo fuera del trabajo (Riesgo Medio), muestra cómo los trabajadores cuentan con una limitada o insuficiente cantidad de tiempo para atender asuntos personales o domésticos, al igual que disfrutar del descanso y la recreación.
3. Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda (Riesgo Medio), por la posible ubicación del centro de trabajo y las pocas alternativas de transporte que ofrece la zona de influencia.
4. La influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo (Riesgo Medio), soportar experiencias y situaciones de la vida familiar o personal por parte de los trabajadores, que llegan a afectar de manera significativa su salud, bienestar y rendimiento laboral.
5. Comunicación y relaciones interpersonales (Riesgo Medio), apreciado en la escasa o deficiente relación con amigos o allegados; dificulta la posibilidad de generar redes de apoyo social efectivas, lo cual puede llegar a afectar la motivación y satisfacción laboral.
6. Situación económica del grupo familiar (Riesgo Bajo), identificada como la preocupación del trabajador por solventar deudas financieras y mantener la tranquilidad personal y familiar. Al igual que tener en cuenta que los ingresos familiares pueden llegar a no ser suficientes para costear las necesidades básicas o que tengan deudas económicas difíciles de solventar.
7. En último lugar de afectación se encuentra la dimensión de Relaciones Familiares (Sin Riesgo)

El cuestionario de síntomas de estrés, permite señalar que los empleados tanto Directivos, de Jefatura y Profesional se están viendo afectados por una percepción moderada (Estrés Bajo) de síntomas o signos de estrés.

14.2 Personal Auxiliar y Operativo – Forma B

La población del presente diagnóstico, está representada por 56 empleados con cargos Administrativos, Auxiliarse y Operativos pertenecientes a ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S.

La percepción de los trabajadores encuestados permite establecer los siguientes niveles de riesgo psicosocial:

- Factores de Riesgo Intralaboral: RIESGO BAJO
- Factores de Riesgo Extralaboral: RIESGO MEDIO
- Grado de afectación por síntomas de estrés: ESTRÉS MEDIO

De acuerdo a los resultados encontrados en el Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral se pueden señalar los siguientes factores de riesgo, en orden de prioridad, percibidos por el personal Auxiliar y Operativo de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Riesgo Bajo):

- I. Demandas del Trabajo (Riesgo Medio)
- II. Control sobre el trabajo (Riesgo Medio)
- III. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo (Riesgo Bajo).
- IV. Recompensas (Riesgo Bajo)

I. Demandas del trabajo (Riesgo Medio): se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Este dominio permite apreciar las dimensiones con mayor percepción de riesgo son:

a. Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral (Riesgo Alto), puesto que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo pueden estar afectando negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

b. Demandas de Carga Mental (Riesgo Medio), Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. Al igual que un proceso de información excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

c. Demandas de la jornada de trabajo (Riesgo Medio), puesto que se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

d. Demandas Emocionales (Riesgo Medio), Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea o labor que se realiza, las cuales tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador; exponerse 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 debe ocultar sus verdaderas emociones.

e. Demandas Cuantitativas (Riesgo Bajo), el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo puede ser insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), trabajar tiempo adicional a la jornada de trabajo normal y limitar en número y duración las pausas o descansos.

f. Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico (Sin Riesgo), las demandas ambientales y de esfuerzo físico del trabajo realizado Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

II. Control sobre el trabajo (Riesgo Medio): posibilidad que la empresa y el trabajo le ofrece a los colaboradores para influir y tomar decisiones relevantes sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Este dominio permite identificar que dentro de las dimensiones que lo conforman, se identifican con mayor prioridad de intervención:

a. Capacitación (Riesgo Alto), centrada en la poca, limitada o nula oportunidad que la empresa brinda a su trabajador, para participar en actividades de inducción, entrenamiento y formación, con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades técnicas y humanas.

b. Control y autonomía sobre el trabajo (Riesgo Medio) teniendo en cuenta la restricción y la baja posibilidad de los trabajadores para la toma de decisiones y de autonomía sobre la cantidad, el ritmo, el orden y la organización de los tiempos laborales.

c. Claridad de Rol (Riesgo Medio), centrado en cómo le falta al trabajador la información clara, precisa y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo en la empresa.

d. Oportunidades de desarrollo y de habilidades y conocimientos (Riesgo Bajo), el cual se refiere a la poca posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos personales y laborales.

e. Participación y Manejo del Cambio (Riesgo Bajo), se entiende como el escaso conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

III. Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo (Riesgo Bajo): este dominio indica el tipo de interacción personal y laboral que caracteriza el contexto laboral. Muestra el tipo de relación que se da entre compañeros de trabajo, al igual que entre los jefes y sus colaboradores. Con relación a los trabajadores abarca aspectos como la posibilidad de generar contactos e interacciones laborales motivantes, funcionales y productivas, caracterizados por la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la unión y la cohesión. En lo que tiene que ver con las figuras de autoridad el tipo de liderazgo se aprecia en aquellas características que muestra el jefe y que influyen en la forma de trabajar de sus colaboradores y en el ambiente de relaciones que establecen.

Este dominio muestra que, dentro de las dimensiones con mayor percepción de riesgo, se identifican con orden de prioridad:

a. Relaciones sociales en el trabajo (Riesgo Medio), puesto que pueden llegar a existir pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas o de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz, lo cual afecta el desarrollo de trabajo en equipo. También se pueden llegar a identificar comportamientos de trato un poco irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de los compañeros, generando un ambiente laboral poco favorable y motivante.

b. Características de liderazgo (Riesgo Medio), el cual muestra que la gestión que realiza el jefe representa algún tipo de dificultad en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. Las figuras de autoridad pueden tener dificultades para comunicarse, relacionarse respetuosa y eficientemente y para estimular la participación de sus colaboradores.

c. Retroalimentación del desempeño (Riesgo Bajo), centrado en la posibilidad que tiene el trabajador de recibir poca inoportuna e inútil retroalimentación de su desempeño que permita su desarrollo o mejoramiento en el trabajo.

IV. Recompensas (Riesgo Bajo): este dominio trata sobre la percepción de retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende características como la retribución financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción, educación y seguridad en el

trabajo, así como las posibilidades de satisfacción, motivación e identificación con el trabajo y la Organización.

Este dominio señala que las dimensiones con mayor percepción de riesgo son:

a. Reconocimiento y compensación (Riesgo Bajo), referido a la percepción de los trabajadores frente al conjunto de retribuciones que la empresa les otorga a sus trabajadores en contraprestación al esfuerzo realizado por estos en su trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

b. Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza (Riesgo Bajo), referido al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a la empresa, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Con respecto a las puntuaciones arrojadas por la Batería de Evaluación de factores de Riesgo psicosocial relacionadas con la percepción de Factores de Riesgo Extralaborales, se identifica en orden de prioridad, en la población operativo y auxiliar de ACQUA MARKETING COLOMBIA S.A.S. (Riesgo Medio):

1. La dimensión Tiempo fuera del trabajo (Riesgo Alto), muestra cómo los trabajadores cuentan con una limitada o insuficiente cantidad de tiempo para atender asuntos personales o domésticos, al igual que disfrutar del descanso y la recreación.

2. Las Características de la Vivienda y de su entorno (Riesgo Medio), el lugar de residencia de los trabajadores puede llegar a mostrar algunas condiciones que desfavorecen la calidad de vida de los trabajadores.

3. Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda (Riesgo Medio), por la posible ubicación del centro de trabajo y las pocas alternativas de transporte que ofrece la zona de influencia.

4. La influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo (Riesgo Medio), soportar experiencias y situaciones de la vida familiar o personal por parte de los trabajadores, que llegan a afectar de manera significativa su salud, bienestar y rendimiento laboral.

5. El factor de comunicación y relaciones interpersonales (Riesgo Medio), apreciado en la escasa o deficiente relación con amigos o allegados; dificulta la posibilidad de generar redes de apoyo social efectivas, lo cual puede llegar a afectar la motivación y satisfacción laboral.

6. Situación económica del grupo familiar (Riesgo Medio), identificada como la preocupación del trabajador por solventar deudas financieras y mantener la tranquilidad personal y familiar. Al igual que tener en cuenta que los ingresos familiares pueden llegar a no ser suficientes para costear las necesidades básicas o que tengan deudas económicas difíciles de solventar.

7. En último lugar de afectación se encuentra la dimensión de Relaciones Familiares (Sin Riesgo)

El cuestionario de síntomas de estrés, permite señalar que los empleados tanto Administrativo, Auxiliar u Operativo se están viendo afectados por una percepción elevada (Estrés Medio) de síntomas o signos de estrés.

15 Referencias

- Congreso Colombiano Ley 1562 de 2012, Por La Cual Se Modifica El Sistema De Riesgos Laborales Y Se Dictan Otras Disposiciones En Materia De Salud Ocupacional, Bogotá Colombia, 2012.
- Ministerio de Protección Social Colombia, Resolución 2646 de 2008, Por La Cual Se Establecen Disposiciones Y Se Definen Responsabilidades Para La Identificación, Evaluación, Prevención, Intervención Y Monitoreo Permanente De La Exposición A Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo Y Para La Determinación Del Origen De Las Patologías Causadas Por El Estrés Ocupacional, Bogotá Colombia, 2008.
- ZULETA Z. Jorge Enrique, Marco Normativo Del Sistema General De Riesgos Laborales En Colombia En El Periodo 1915 – 2012, Facultad De Enfermería Maestría En Salud Y Seguridad En El Trabajo, Universidad Nacional De Colombia, Bogotá Colombia, 2013.
- VILLALOBOS Gloria, Factores de Riesgo Psicosocial, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, Universidad Javeriana, Bogotá Colombia, 2010.
- MORENO J. Bernardo, Báez L. Carmen, Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Universidad Autónoma de Madrid, Madrid España, 2010
- ARANGO S. Juan Manuel, Desarrollo Evolutivo En La Normativa Referente A Riesgos Profesionales Y Salud Ocupacional Desde El Punto De Vista Del Desarrollo Del

Trabajo, La Seguridad Social Y La Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá Colombia, 2011

- I Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, Ministerio de la Protección Social, 2007
- SALDARRIAGA E. Alejandro & cols, Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia, División de Posgrados de Salud Pública, Universidad CES, Medellín Colombia, 2015.
- LIZARAZOA G. César & cols, Breve Historia de la Salud Ocupacional en Colombia, Departamento de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá Colombia, sin fecha.
- Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá Colombia, 2010.
- Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, Organización Mundial de la Salud, 1968.
- ELÍAS Ángel & cols, Análisis de Riesgos Psicosociales en el Trabajo entre las/os trabajadoras de Limpieza, Hostelería y Seguridad en la Universidad del País Vasco; Ed. Universidad del País Vasco, sin fecha.
- ARANGO M. Juan Carlos, Sistema De Gestión De Factores Psicosociales En El Trabajo Como Parte Del SG-SST, Desde La Perspectiva De La Psicología Ocupacional Positiva, Corporación Universitaria UNIMINUTO, Antioquia Colombia, sin fecha.

- RODRÍGUEZ Carlos Aníbal Los Convenios de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo: Una Oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, centro Internacional de Formación de la OIT, Turín, 2009
- GUTIERREZ S. Ana María & VILORIA D. Juan Carlos, Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente Laboral, SludUninorte, Barranquilla – Colombia, 2014
- Informe del comité Mixto OIT-OMS Serie Seguridad, higiene y Medicina del trabajo, Novena reunión sobre Medicina en el Trabajo FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, Incidencia y Prevención, Ginebra 1984.

ANEXOS: CUESTIONARIOS PARA LA EVALUACION DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES Y EL ESTRES LABORAL

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

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 Colombia



Pontificia 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 de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A





CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

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

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

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



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		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					



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



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

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

_____ horas de trabajo al día

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN