

Fecha de elaboración: 11-05-2021			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: factores de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores económicos			
Autor(es): Jaime Alfonso Pinzón Vargas			
Tutor(es): Kenia Marcela González Pedraza			
Fecha de finalización: 11-05-2021			
Temática: Riesgo Psicosocial intralaboral.			
Tipo de investigación: Cuantitativo.			
Resumen: Los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones colombianas son un aspecto importante de evaluación, intervención y control permanente para velar por la salud y seguridad de los trabajadores. Esta investigación pretende describir cuál de los cuatro dominios intralaborales es el más prevalente en empresas de diversos sectores económicos, tomando como muestra 30 organizaciones de la zona centro del país, evaluadas durante los años 2018 y 2019. Luego del análisis de datos, el dominio de mayor prevalencia fue liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.			
Palabras clave: riesgo psicosocial, dominios intralaborales, prevalencia.			
Planteamiento del problema: Identificar oportunidades de mejora que pudiesen tener las empresas, dando a conocer cuáles son los factores psicosociales intralaborales más relevantes, con el fin de ayudar a controlar, mitigar y de ser posible extinguir condiciones propias que pueden representar riesgos significativos a las empresas a la población trabajadora.			
Pregunta: ¿Cuáles son los factores de riesgo intralaboral que prevalecen en las empresas de diferentes sectores económicos en la zona centro del país, en estudios realizados durante los años 2018 y 2019?			
Objetivos: Identificar cual es la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores económicos de la zona centro del país, evaluadas en los años 2018 y 2019.			
Marco teórico: Factores de riesgo psicosociales intralaborales pág. 21 a 22, , relación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pág. 22 a 23, , modelo psicosocial, riesgos intralaborales 22 a 23, estrés ocupacional pág. 23 a 29, marco legal en materia de cumplimiento de identificación de factores de riesgo psicosocial 30 a 31.			

Método: Teniendo como base el marco epistemológico y paradigmático positivista, se pretende tener una aproximación hacia el fenómeno de la prevalencia de intralaboral desde una perspectiva descriptiva.

Resultados, hallazgos u obra realizada:

La prevalencia fue significativa para el nivel de riesgo bajo, lo que indica que las condiciones al interior de las organizaciones evaluadas son favorables para los trabajadores, y no se espera que haya una asociación de la exposición a estos factores psicosociales con la presencia de síntomas de estrés. Por el contrario, existen condiciones que favorecen la salud y productividad de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial que prevalecen en las empresas de diferentes sectores económicos en la zona centro del país, en estudios realizados durante los años 2018 y 2019, están asociados principalmente con los estilos de liderazgo y relacionamiento social. Este es el único dominio, de los cuatro, que arrojó un porcentaje significativo para el nivel de riesgo alto.

Conclusiones:

De acuerdo con los resultados de esta investigación, y con base en la metodología adoptada, se hace necesario tomar más fuentes de información, como niveles de estrés y condiciones extralaborales, para obtener resultados más exhaustivos y detallados en relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial, sin embargo, el interés del investigador se centra solo en las condiciones intralaborales, como aquellas que pueden ser más susceptibles de cambio y ajuste por parte de la organización. Lo que sí es indispensable, es recopilar la información relacionada con síntomas asociados al estrés, y establecer posibles correlaciones, para determinar, de todos los factores que están involucrados con el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, cuál es el que más se asocia a esta sintomatología.

Productos derivados: N.A

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPRESAS DE
DIFERENTES SECTORES ECONÓMICOS**

Jaime A. Pinzón Vargas

Cód. 11206308

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Seguridad y Salud en el trabajo

Bogotá, Distrito Capital.

11 de mayo de 2021

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPRESAS DE
DIFERENTES SECTORES ECONÓMICOS**

Jaime A. Pinzón Vargas

Cód. 11206308

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Kenia Marcela González Pedraza

Directora

Bogotá, Distrito Capital.

11 de mayo de 2021

A ti, mi esposa, mi fuente de inspiración y arduo trabajo, sin ti no lo hubiera logrado.

A mis padres por su dedicación y esfuerzo en la orientación de mi camino.

A mis suegros, Alberto y Yolanda, han sido fundamentales en mi crecimiento personal y profesional.

Contenido

Resumen.....	9
Introducción	10
Planteamiento del problema.....	12
Justificación	17
Pregunta de investigación	19
Objetivos.....	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos.....	20
Marco teórico	21
Riesgo psicosocial	21
Relación de los factores de riesgo psicosocial con el trabajo	22
Modelo psicosocial.....	24
Riesgos Intralaborales	24
Estrés Ocupacional.....	26
Marco Legal	32
Estado del arte.....	33
Método	36
Tipo y diseño de estudio.....	36
Fuente de datos.....	38
Recolección de datos	39
Procedimiento.....	40
Análisis.....	41

Resultados	46
Conclusiones	61
Discusión.....	57
Recomendaciones	64
Referencias.....	67
Anexo	75

Índice de tablas

Tabla 1. Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general	42
Tabla 2. Baremos para los dominios de la forma A.....	42
Tabla 3. Baremos para los dominios de la forma B.....	43
Tabla 4. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).....	43
Tabla 5. Prevalencia en las dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	47
Tabla 6. Prevalencia del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	48
Tabla 7. Prevalencia de las dimensiones Control sobre el trabajo.....	49
Tabla 8. Prevalencia del dominio Control sobre el trabajo.....	50
Tabla 9. Prevalencia de las dimensiones Demandas del trabajo.....	52
Tabla 10. Prevalencia del dominio Demandas del trabajo.....	53
Tabla 11. Prevalencia de la dimensión de Recompensas.....	54
Tabla 12. Prevalencia del dominio Recompensas.....	55
Gráfica 1. Prevalencia del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	49
Gráfica 2. Prevalencia del dominio Control sobre el trabajo.....	51
Gráfica 3. Prevalencia del dominio Demandas del trabajo.....	54
Gráfica 4. Prevalencia del dominio Recompensas.....	56
Figura 1. Transformación de puntajes.....	42

Resumen

Los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones colombianas son un aspecto importante de evaluación, intervención y control permanente para velar por la salud y seguridad de los trabajadores. Esta investigación pretende describir cuál de los cuatro dominios intralaborales es el más prevalente en empresas de diversos sectores económicos, tomando como muestra 30 organizaciones de la zona centro del país, evaluadas durante los años 2018 y 2019. Luego del análisis de datos, el dominio de mayor prevalencia fue liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Palabras clave: riesgo psicosocial, dominios intralaborales, prevalencia.

Introducción

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se apoya la Batería de riesgo psicosocial retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1990), del modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996; 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005), descritos en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social del año 2010, que agrupa los factores de riesgo psicosociales intralaborales en los siguientes dominios: 1). Demandas del trabajo, 2). Control sobre el trabajo, 3). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y 4). Recompensas. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Se debe tener claro que las condiciones de trabajo y la calidad del ambiente de trabajo están directamente relacionadas con los riesgos psicosociales a los cuales está sometido todo trabajador y la carga de trabajo que debe asimilar. Según Arenas y Monsalve (1991), el mantener un buen ambiente de trabajo se relaciona con el nivel de ocupación laboral, el cual genera que la carga de trabajo sea mínima obteniendo como resultado menos fatiga y cansancio corporal, con lo que se reduce el índice de presencia de riesgos psicosociales ayudando en el óptimo cuidado de la salud del trabajador y por ende un adecuado desempeño de las organizaciones.

En ese orden de ideas, es una responsabilidad empresarial encargarse de gestionar (medir, evaluar, controlar) todos aquellos factores que en alguna medida pueden desfavorecer la salud de los trabajadores y gestionar también aquellos que buscan potenciar el desarrollo de los trabajadores. Desde este enfoque, se concluye entonces que las organizaciones deben fortalecer aquellos elementos que favorezcan su desempeño y crecimiento responsable con sus trabajadores.

Por otra parte, es importante identificar cuáles son los dominios y factores que demuestran una prevalencia nociva al interior de las empresas y que de ese modo que pueda materializarse como un factor de riesgo para los trabajadores por ocasión a la exposición de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

En este estudio, se da un abordaje sobre las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores, pretendiendo identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral que más prevalecen en las empresas del centro del país.

Planteamiento del problema

Diferentes estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y organizaciones privadas demuestran una gran preocupación por el aumento del estrés laboral y sus síntomas asociados. Se calcula que más del 30% de la población mundial padece este mal, incluso en países industrializados la cifra alcanza niveles superiores. Se ha evidenciado que, en América Latina, las estadísticas mencionan que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés en países como México, Argentina, Chile y Colombia (Elempelo, 2015).

En el 2007 el Ministerio de la Protección Social realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Dicha encuesta reveló que una tercera parte de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés; también se encontraron niveles de cansancio y fatiga relacionados con los accidentes de trabajo, lo que mostró que los factores del entorno laboral que influyen en la salud de los trabajadores son en primer lugar las condiciones ergonómicas, seguidas por los agentes psicosociales (Gómez y Caldero, 2017).

Posterior a esto se creó la Resolución 2646 de 2008, donde en el Capítulo I, Artículo 3, define los factores psicosociales como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Allí se definen 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 (Sarmiento, 2012).

En el 2010, con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007) y la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de la Protección Social planteó la necesidad de la creación de una evaluación estandarizada de riesgos

psicosociales para lo cual contrató a la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Se construyó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta que la Resolución 2646 de 2008 que considera que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que hayan sido validados en el país. El Ministerio de la Protección Social (2010) planteó que “el alcance de esta Batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p. 28).

En la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia realizada en el 2013, se mantienen como factores de riesgo los ergonómicos y los psicosociales. Sin embargo, en esta evaluación los riesgos psicosociales superan a los riesgos ergonómicos, invirtiendo el orden de los factores de riesgo en relación con la encuesta anterior (Ministerio del Trabajo, 2013).

Las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a una serie de demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente, y a un estado del organismo que puede presentar síntomas físicos o psicológicos, etc.; Beehr y Neuman (1978); López de Caro (1985) citados por Cuevas-Torres y García-Ramos (2012) hablan del uso frecuente de este concepto a pesar de no existir una definición conceptual común sobre estrés laboral.

Sin embargo, encontramos una definición de acuerdo con la Comisión Europea, donde se define como una secuencia de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de la conducta a determinadas situaciones nocivas o de impacto negativo, relacionadas con el contenido del trabajo, organización del trabajo y el medioambiente de trabajo, que se caracteriza por una sobre excitación de la respuesta, acompañado de una frecuente sensación de no poder afrontar dichas situaciones (Comisión Europea, 2002).

La generación del estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional, problemas musculoesqueléticos y variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda en el control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual (Osorio y Cardenas, 2016).

Por otra parte, Espinosa (2015), citado por Gómez y Moreno (s.f.), quienes realizaron un estudio sobre riesgo psicosocial utilizando un modelo de demanda control y desbalance esfuerzo-

recompensa, y sus efectos en la salud mental, hallaron una directa relación con la alteración en la tensión arterial en entornos que generaban altas demandas intralaborales. Esto evidencia que sí existen aproximaciones sistemáticas al problema, y que con el mismo nivel de rigurosidad deberían desarrollarse varios estudios, que aunque puedan considerarse superfluos, el ignorar los determinantes específicos intralaborales causantes de un estado de enfermedad psicológica, puede llevar a que la incidencia misma en la salud de la población laboral colombiana aumente alarmantemente si no se interviene de manera preventiva.

Desde la perspectiva financiera y de operación organizacional, Chiavenato (2007), considera que las causas de la rotación de personal se dividen en dos. En primer lugar, los fenómenos externos sociales relacionados con la situación de la oferta y demanda de recursos humanos y competencias en el mercado, la situación económica y las oportunidades de empleo en el mercado laboral. En segundo lugar, relaciona los fenómenos internos afines con condiciones como las políticas salariales de la organización, beneficios sociales, tipo de supervisión ejercido por los superiores, el tipo de relaciones humanas existentes en la organización, las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, los procedimientos de reclutamiento y selección, los criterios de programas de capacitación y entrenamiento, las instrucciones disciplinarias de la organización, los criterios de evaluación del desempeño y el grado de flexibilidad de las políticas de la organización.

La rotación de personal también se puede presentar porque no están definidas sus funciones, lo que a su vez causa malestar y problemas en el clima laboral, por el cual los empleados abandonan la empresa y no se logra retener al personal. Esto conlleva costos para la empresa relacionados con la selección y capacitación de la persona, así como del reemplazo, presentándose también pérdidas de producción o calidad del producto (Bustos, 2013).

Según un estudio ejecutado por Paniagua y Gómez (2019), se logró evidenciar que las personas con niveles de riesgo alto y muy alto en los factores de riesgo psicosocial intralaboral, pueden presentar su renuncia voluntaria al cargo con más facilidad, incrementando los niveles de rotación de la empresa, mientras que los trabajadores con riesgo bajo, experimentan estados satisfactorios de trabajo asociados con los factores intralaborales de la organización, lo que reduce la posibilidad de su retiro temprano.

Se ha demostrado que la rotación laboral está relacionada con la satisfacción en el trabajo y con las recompensas que suministra la organización, de tal forma que los individuos altamente

satisfechos tienden a pertenecer a la misma organización (Porter y Steers, como se citó en Villalba, 2001).

En consecuencia con lo anterior, establece que el compromiso organizacional se entiende como una actitud que se evidencia en la buena disposición del empleado hacia el trabajo (Toro como se citó en Cortina, 2014), en la buena voluntad y el sentido de lealtad con la empresa, donde se caracteriza por tres aspectos: una fuerte creencia y aceptación de los valores y metas organizacionales, el deseo por ejercer un esfuerzo considerable en favor de la organización y un fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización. De este modo se sustenta la necesidad de un modelo que permita identificar cuáles son aquellos factores protectores que favorecen el desempeño organizacional y el bienestar de los trabajadores.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales tiene una serie de beneficios que ayudan a las empresas a mejorar su clima laboral, estimula la creatividad, la adaptabilidad y favorece una mejor disposición del sacrificio del personal para afrontar posibles retos y dificultades uno de los beneficios son los siguientes; mejora las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, reducción del ausentismo laboral, reducción de los accidentes de trabajo, mejora la productividad, incremento del sentido de pertenencia y compromiso (Varela, 2019).

La definición de riesgo psicosocial distingue tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales. Este trabajo se centra en las condiciones intralaborales, las cuales son entendidas como aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, puesto que son aquellas que están directamente bajo la injerencia de la organización.

Dadas las premisas anteriores se pretende enfatizar que los factores de riesgo psicosocial intralaboral, es decir, en las que la organización tiene oportunidad de mejora, pueden representar un riesgo bastante alto en materia financiera y de proceso en las organizaciones, ya que la exposición al riesgo psicosocial puede limitar los alcances de las empresas, el cumplimiento de su misión y por ende la sobrevivencia de ésta.

Es por esto que el presente planteamiento basa su observación en las oportunidades de mejora que pudiesen tener las empresas, dando a conocer cuáles son los factores psicosociales intralaborales más relevantes, con el fin de ayudar a controlar, mitigar y de ser posible extinguir condiciones propias que pueden representar riesgos significativos a las empresas.

Finalizando este sustento y citando a Villalobos (2004), donde menciona que las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, y que constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuesta de estrés que perduran en el tiempo y que representan peligro para los trabajadores.

Justificación

Últimamente el estrés ha motivado el interés de investigadores del área de la salud, por su consideración como la “enfermedad del siglo veinte” (Anitei et al., 2013), por otra parte, la legislación colombiana ya la reconoce como enfermedad laboral, entendiendo así que el estrés originado por condiciones de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, entre otros puede generar enfermedades de origen laboral.

Es importante resaltar que aun existiendo políticas públicas de salud mental para toda la población, la salud mental dirigida a los trabajadores en Colombia es responsabilidad de los empleadores, ya que como se menciona en la Resolución 2646 de 2008 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 se determina el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Sumando a lo anterior la Resolución 2404 de 2019 adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos. Dicho marco normativo permite abordar la salud mental desde una perspectiva específica e integral, velando de ese modo por la salud mental de la población trabajadora.

Aun cuando existe normatividad específica sobre la identificación y valoración de la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo se deben constituir espacios en los cuales se promueva la salud mental, lo cual se puede desarrollarse en articulación con las áreas de seguridad y salud en el trabajo, donde se debe trabajar exhaustivamente en la disminución los factores desencadenantes de malestar psicológico que puedan producirse por origen del trabajo, así como de promover y aumentar todas aquellas prácticas que tengan como

resultado el bienestar físico y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta las condiciones complejas y cambiantes del trabajo en general (Parra, 2001).

Esta investigación se hace necesaria ya que al validar los últimos estudios de salud mental en Colombia se estima que el 40,1% de la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno mental (Posada et al., 2003), por otra parte, en la encuesta nacional de salud mental publicada en 2015, se identifica que 10 de cada 100 adultos de 18 a 44 años tiene algún problema que sugiere la presencia de una enfermedad mental (Gómez-Restrepo et al., 2016).

Dado el constante cambio del trabajo globalizado, surge con mayor fuerza la aparición de los factores de riesgo psicosocial laboral intralaboral, asociados con el contenido, la organización y el ambiente de trabajo, convirtiéndose en una de las principales manifestaciones del estrés ocupacional, antecesor de patologías físicas, psicológicas y familiares, además de la disminución en la productividad (Sarmiento, 2012).

Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango determinadas conductas en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Es por eso que al determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con el estrés, se debe crear conciencia de la importancia de la promoción, prevención y cuidado de la salud y del bienestar, dando cumplimiento a la normatividad establecida, facilitando la identificación y caracterización de los factores de riesgo dentro de los ambientes laborales, aportando así, información relevante de acuerdo con los hallazgos, de manera que permita orientar metodologías más eficientes en pro de la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores (Budez y Bula, 2017).

Dicho lo anterior, el problema de salud mental comprendido en la edad productiva nos invita a reflexionar sobre las condiciones de trabajo en relación con los factores de riesgo psicosocial intralaboral. Establecido lo anterior se desarrolla el presente estudio hacia la descripción de la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral en un grupo de empresas de diferentes sectores económicos, donde se logre identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral más recurrentes, bajo una muestra trasversal comprendida entre los años 2018 y 2019.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo intralaboral que prevalecen en las empresas de diferentes sectores económicos en la zona centro del país, en estudios realizados durante los años 2018 y 2019?

Objetivos

Objetivo general

Identificar cual es la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores económicos de la zona centro del país, evaluadas en los años 2018 y 2019.

Objetivos específicos

- Determinar qué dominios intralaborales considerados como factores de riesgo presentan mayor prevalencia en una muestra de empresas de la zona centro del país.
- Establecer qué factores protectores psicosociales predominan en una muestra de empresas de la zona centro del país.

Marco teórico

Riesgo psicosocial

Los factores psicosociales, de acuerdo con el Ministerio de Protección Social (2008) “comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

De acuerdo con Moreno (2011), hablar de factores psicosociales desde la perspectiva de riesgo, implica la capacidad de comprender que tienen el potencial de causar efectos nocivos en la salud de los individuos, mediante respuestas de estrés. En este sentido, cobra importancia la evaluación del riesgo psicosocial como medio para identificar, prevenir, monitorear e intervenir.

En este orden, es indispensable tener claridad sobre la forma en la que se asocian estrés y factores de riesgo psicosocial como mediadores de enfermedades. Como primera medida, las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en el bienestar del individuo.

De acuerdo con lo anterior, los factores psicosociales que pueden afectar a los trabajadores comprenden la exposición a condiciones o situaciones intralaborales, es decir, aquellas inherentes al cargo o que hacen parte de la organización, como su estructura, condiciones extralaborales (familiares, personales); e individuales o intrínsecas a la persona (estilos de afrontamiento, rasgos o características de personalidad, condiciones sociodemográficas).

Los factores psicosociales que se generan a causa del trabajo son inherentes al simple hecho de trabajar; algunas veces estas condiciones de trabajo pueden convertirse en factores de riesgo o factores protectores para la salud, dependiendo de la manera en que sean

conceptualizados, identificados, medidos y controlados. Según Rentería et al. (2008), para Schaufeli y Salanova, los factores psicosociales de riesgo en el trabajo pueden ser clasificados en dos dominios: el primero, se relaciona con las demandas laborales, como se ejecutan las funciones en el área de trabajo y su relación con las demandas del ambiente y el mismo contexto organizacional, el segundo, con la ausencia de recursos, tanto de origen personal, extralaboral u organizacional que tienen un carácter funcional y que transgreden en el cumplimiento de funciones y objetivos en el trabajo.

En Colombia, el modelo planteado por Villalobos (2005), retomado por el Ministerio de la Protección Social (2008) como parte de su conceptualización, menciona que los factores psicosociales son aquellos que se asocian, principalmente, a reacciones esencialmente de estrés ocupacional y sus enfermedades consecuentes, agrupándose en tres categorías:

- a) Condiciones internas del trabajo o factores intralaborales, estos se refieren al conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, como los aspectos de la tarea, características del ambiente físico, relaciones o políticas organizacionales.
- b) Condiciones externas al trabajo o extralaborales, incluyendo aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que al relacionarse con el trabajo pueden constituirse en riesgo.
- c) Condiciones individuales, que aluden a características propias del trabajador que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Relación de los factores de riesgo psicosocial con el trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Los empleados de una organización influyen de manera notoria en su ambiente. En este sentido, es imposible imaginar las organizaciones sin seres humanos, pues por más que la tecnología avance, el recurso humano es quien les da vida y humaniza la

relación cliente-empresa. En este sentido, Cox (2004), menciona que es imposible obviar los factores psicosociales que intervienen en su ambiente laboral. Estos espacios se integran y promueven la creación de barreras protectoras que permiten enfrentarse a los cambios del ambiente y optimizar su calidad de vida.

Por otra parte, Rojas, Orellano y Palma (2017), indican que el riesgo laboral se hace mayor cuando su impacto recae directamente sobre la vida de los trabajadores, ya que, a raíz de los cambios volátiles en las organizaciones, el riesgo psicosocial y su tardía identificación puede generar secuelas en los trabajadores que aparecen a corto, mediano y largo plazo, afectando directamente la salud de los trabajadores y por ende la eficiencia empresarial.

También es pertinente destacar que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores (Gil-Monte, 2009).

Algunos cambios empresariales, requieren de transformaciones estructurales en el concepto del ajuste persona-cargo en la organización y también en la gestión y el desarrollo de la propia tarea, pues no todas las personas cuentan con las mismas competencias para desempeñar de la manera apropiada determinado rol dentro del contexto laboral. Terán y Botero (s.f.) citado por Peiró, (2004) mencionan que “todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos”.

Martin y Góngora (2002), establecen que la relación entre el trabajo puede abordarse desde distintas esferas. Desde una perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral, donde se encuentra su origen en el área de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como ausentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad, entre otros.

Modelo psicosocial

Haciendo referencia a los modelos de identificación y valoración del riesgo psicosocial el modelo del desequilibrio-esfuerzo-recompensa, formulado por Johannes Siegrist a finales de la década de los 90, investiga la relación entre los factores psicosociales y la salud, a través de los intercambios que se producen en la empresa y el trabajador y más propiamente entre el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza y las recompensas que obtiene (García et al., 2004). De acuerdo con este enfoque, el entorno laboral influye en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la autoeficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo. Estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito (Siegrist como se citó en Gómez–Ortiz y Moreno, 2010). Sin embargo, la amenaza de un desequilibrio entre costos y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, puede deteriorar estas funciones de autorregulación del sujeto, ya que bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión o desmoralización, que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de reacciones de tensión (Siegrist et al. como se citó en Moreno et al., 2005). Bajo este modelo, la amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de rol, son variables importantes y explican el estrés laboral y sus efectos sobre la salud, lo anterior, desde la perspectiva en función del control que las personas ejercen sobre su propio trabajo y proyecciones personales mediante las recompensas a mediano y largo plazo (Shelley, 2007).

El modelo Colombiano para la identificación y valoración del riesgo psicosocial en el que se basa la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson planteado en el año 1990 (Vega, 2001), del modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist del año 1996 y 2008 (Luceño et al., 2004) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005).

Riesgos Intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Según Villalobos (2004), las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados en la Batería son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa. Los dominios intralaborales y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la Batería del Ministerio de Trabajo de Colombia, se definen a continuación.

- a) Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b) Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social.
- d) Recompensas: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Es importante mencionar que en la identificación y evaluación de los factores psicosociales que puedan representar riesgos para los trabajadores, Blanch et al. (2010) señalan

que, a diferencia de los otros tipos de riesgos (Físicos, químicos, biológicos, etc.), estos deben identificarse y valorarse respectivamente a través de cuestionarios que permitan captar la percepción de las personas sobre las condiciones que caracterizan su lugar de trabajo y la experiencia de los trabajadores en su dimensión psicosocial, permitiendo identificar condiciones nocivas en diferentes lugares o estructuras de la organización, elemento determinante en los contextos empresariales dentro de la aplicación de la Batería de identificación de riesgo psicosocial.

Estrés Ocupacional

Desde una perspectiva psicofisiológica se podría decir que los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones que son disfuncionales provocan respuestas de inadaptación y tensión en las personas, donde las respuestas a los agentes estresantes pasan a ser factores psicosociales de alto riesgo, lo que podría representar factores con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador (Benavides et al., 2002).

Slipak y Hernández (2007), establecen que el estrés podría ser entendido como el proceso o mecanismo por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. Leka (2004) define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades o pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar diferentes situaciones.

Otros autores como Peiró (2001) definen estrés laboral cómo una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas en su salud y desempeño.

En este sentido, una de las principales consecuencias de la exposición al riesgo psicosocial es el estrés, cuyos síntomas más frecuentes comprenden desde la irritabilidad hasta la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental. Es en este punto donde se puede establecer que el estrés incide directamente en el desempeño del trabajador, puede ocasionar una baja productividad y afectar el confort laboral. Como consecuencia de esta exposición, una persona sometida a una tensión muy alta es incapaz de tomar decisiones

correctas y disminuye notoriamente su creatividad, la mente disminuye su capacidad encontrar las múltiples soluciones que se requieren para un desempeño exitoso. Güilgüiruca et al. (2015) plantean al respecto que una empresa con muchas personas estresadas presenta generalmente un mal clima laboral y alta deficiencia en sus relaciones empresariales.

En España, el Observatorio permanente de riesgos psicosociales (2006) describe que el estrés ocasionado por el trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a un deterioro significativo de la salud y es el resultado de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo, que genera un impacto en los distintos sistemas biológicos del ser humano.

La teoría cognitiva plantea tres fases de respuesta al estrés las cuales conforman el síndrome general de adaptación, que se caracteriza por:

1. Fase de alarma: el organismo reacciona automáticamente, preparándose para dar una respuesta, ya sea enfrentarse o huir del agente estresor, esta reacción es de corta duración y no perjudica, siempre y cuando, la persona disponga del tiempo necesario para recuperarse. Esta fase, constituye el aviso de la presencia de uno o más de los agentes estresores; en esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos la dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.
2. Fase de adaptación y resistencia: se produce cuando el organismo, aunque intenta adaptarse, no tiene tiempo para recuperarse del estímulo estresor y, por lo tanto, continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase, aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido, el organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud.
3. Fase de fatiga: en ella se colapsa el sistema orgánico que se estaba enfrentando a los estresores, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas en el

organismo, lo que se traduce en ausentismo laboral o incluso enfermedades de origen laboral derivados de sobreexposición a factores estresantes.

Así mismo, Dollan (2005) describe que el estrés se manifiesta con cambios fisiológicos, psicológicos y sociales en la persona que la padece, es claro que no es posible separar las condiciones físicas de las personas de sus condiciones psicológicas, pues una situación potencial de amenaza, daño o desafío activa no sólo un proceso cognitivo emocional sino biológico que, como se mencionó anteriormente, implica la activación de los diferentes subsistemas del cuerpo para poder adaptarse a los agentes estresores del ambiente.

Por otro lado, Marulanda (2007) menciona que algunos de los síntomas físicos y psicológicos que los especialistas destacan como posibles señales de alerta en personas que se encuentran expuestas a agentes estresores frecuentes son:

1. Síntomas físicos: dificultad en conciliar o en mantener el sueño, aumento o disminución del apetito, gastritis, úlceras, migrañas, infartos, agotamiento, entre otros.
2. Síntomas psicológicos: dificultad para recordar eventos actuales (problemas de la memoria), disminución de la atención y concentración en las actividades que realiza, irritabilidad, poca tolerancia a la frustración, dificultades en la solución de los problemas, disminución del apetito sexual, dificultades en la erección, depresión, ataques de ansiedad, entre otros.
3. Sociales: dificultades en las relaciones con los compañeros de trabajo, con los miembros de su hogar, consumo de bebidas alcohólicas y tabaco, entre otros.

Estas manifestaciones del estrés se pueden clasificar, además, según su importancia de menor a mayor grado:

- Leve: irritabilidad, insomnio, en ocasiones problemas de concentración.
- Moderado: aumento de las horas de ausentismo al trabajo, sentir fatiga sin razón, indiferencia e indecisión, aumento en el consumo de sustancias psicoactivas (licor, cigarrillo, etc.).
- Severo: depresión, problemas de salud (cardiovasculares, digestivos, respiratorios, endocrinos, sexuales), aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos.

El estrés causado por el trabajo representa uno de los principales riesgos profesionales, es una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia se convierte, a su vez, en una amenaza para la salud de las organizaciones, puesto que puede producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Además, puede inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentalidad o incluso a la incapacidad laboral, parcial o permanente Socha (2011).

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés, la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. (Martin y Pérez, s.f.).

Ortega y Sánchez muestran que según ITSAS (2002) “las características en las condiciones del trabajo y en su organización, afectan la salud de las personas” y que estas situaciones de origen laboral a las que están expuestas permanentemente, se manifiestan a través de reacciones adversas fisiológicas y sobre todo psicológicas donde el estrés es el factor precursor de diversos tipos de enfermedades, y muchas veces ante la imposibilidad de poder cambiar dichas condiciones se puede manifestar en el trabajador síntomas emocionales, cognitivos y comportamentales, como insatisfacción, frustración, desmotivación, que predisponen al individuo a alteraciones fisiológicas severas que se constituyen en el síndrome de estrés laboral.

El trabajo, tan fundamental para el bienestar, tiene su lado oscuro y costoso. Las formas en que se organiza el trabajo, su ritmo e intensidad, el grado de control sobre los procesos laborales, el sentido de justicia y la seguridad laboral, entre otras cosas, pueden ser tan tóxicos para la salud de los trabajadores como los químicos que hay en el ambiente. Dichos aspectos del trabajo son riesgos del ambiente psicosocial que funcionan como estresores laborales (Schnall, 2009).

Por otra parte el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, considera los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones que implican un “riesgo para la salud, que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas,

violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2002).

La Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos reportó que los factores ergonómicos (movimientos repetitivos de manos o brazos, conservar la misma postura durante toda o la mayor parte de la jornada laboral, posiciones que pueden producir cansancio o dolor) fueron, por mucho, los agentes más frecuentemente reportados en los centros de trabajo evaluados, seguidos por los agentes psicosociales (II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema general de Riesgos, 2013).

Actualmente, se reconoce el estrés laboral como uno de los principales problemas que afectan a los trabajadores y por ende también afecta su desempeño y el de las organizaciones, aunque el estrés en el trabajo es difícil de evitar, es importante identificar los factores generadores de estrés que se pueden asociar al contexto laboral, de manera que tanto trabajadores como empleadores puedan rediseñar su ambiente laboral e implementar acciones que permitan manejar el estrés (Lozano et al., 2004).

El estrés laboral es una de las condiciones que pueden desencadenar respuestas desadaptativas en los trabajadores y producir una serie de síntomas que afectan al individuo en diferentes aspectos de su vida no solo la laboral. Uno de los síndromes que más se ha documentado es el denominado síndrome de burnout, causado por la presencia de un estado crónico de estrés laboral, este síndrome “aparece como el resultado del fracaso de los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido” (Rodríguez et al., 2011). El estrés crónico laboral se relaciona con el exceso de trabajo, la escasa utilización de habilidades sociales y de autocontrol, además de otros elementos ocupacionales tales como: presión laboral, conflicto familiar o con compañeros, y ambigüedad en las funciones realizadas en la institución (Hernández et al., 2007).

Algunos datos indican que la ansiedad y la depresión, además de otros indicadores de escasa salud mental están asociadas a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox et al., 2005). Por ejemplo, cuando un trabajador se encuentra expuesto a riesgos psicosociales sin que existan medidas pertinentes para evitar o controlar sus consecuencias, se constituye una violación importante de las expectativas laborales básicas, donde no se identifica el cumplimiento al

derecho de un trabajo digno, por lo que las consecuencias de la exposición a estos factores de riesgos pueden generar alteraciones de carácter importante en los diferentes procesos organizacionales.

Así mismo, la aparición de síntomas como la depresión, conductas para suicidas o inclusive el suicidio no solo afectan al empleado, sino a su entorno familiar (Moreno y Mantilla, 2016), a lo que cabe agregar el trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho tan frecuente en contextos laborales que ha sido sugerido como una enfermedad profesional.

Algunos antecedentes investigativos demuestran según los resultados de la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema general de Riesgos (2013), que los factores psicosociales que presentaron más influencia fueron los relacionados con la carga cognitiva y emocional, donde se observó que aquellos factores que se encontraban relacionados con el trabajo como la atención a público representaban una fuente de riesgo para el 59,43% de la población, seguido por las condiciones asociadas a los requerimientos de mantener un nivel de atención alto o muy alto que fue del 47,47% de la población, sumando a lo anterior, los trabajadores en general identificaron con un 39,06% que su ocupación es monótona y repetitiva. Referente a la percepción por las condiciones de carga cuantitativa según el informe demostró que el 50% de los trabajadores considera que tienen tiempo suficiente para realizar las tareas; no obstante, el 43% de los trabajadores reportaron que debe realizar sus labores de forma rápida o con plazos muy estrictos. En cuanto al control sobre el trabajo el 53% de las personas refirieron tener la información clara y suficiente para realizar su trabajo y el 47,75% estima que su trabajo le permite poner en práctica sus ideas. Uno de los aspectos positivos y a resaltar es que, en cuanto a las relaciones con sus compañeros y jefes, el 76% de los trabajadores estima que puede recibir ayuda de sus compañeros cuando lo solicitan y el 90% estima que sus relaciones en el trabajo son positivas y en cuanto a relaciones con el jefe el 67% de las personas estima que puede recibir ayuda por parte de su jefe cuando lo requiere. Estos indicadores demuestran la importancia de la identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, los cuales tienen un alto impacto en la eficiencia, compromiso y desempeño de los colaboradores al interior de las empresas. Todos los componentes descritos indican que los factores de riesgo intralaborales tienen un impacto significativo, que muchas veces afecta la productividad y la salud de los trabajadores.

Marco Legal

Dentro de la identificación de los presentes antecedentes científicos, se debe destacar que en Colombia se han definido metodologías para la identificación, evaluación y valoración del riesgo psicosocial debido al impacto en la población trabajadora, es por ello que se expidió en el 2008 la Resolución 2646 “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”; dicha Resolución define cuales son los ámbitos de aplicación por parte de los empleadores con el fin de identificar y controlar la exposición a este riesgo que se encuentra latente en cualquier organización, y que, según la revisión ejecutada se ha demostrado que la sobre exposición a este tipo de condiciones favorecen la aparición de enfermedades de origen laboral.

Sumando a lo anterior en el Decreto 2566 de 2009, se tuvo el primer acercamiento a la categorización de enfermedades profesionales derivadas de la exposición a factores de riesgo psicosocial en su artículo 42, en este apartado se expresa tácitamente como las patologías que puedan derivarse de este tipo de peligros pueden representar un riesgo de salud pública en los trabajadores.

Según el Decreto 1447 de 2014 se define la tabla de enfermedades laborales en Colombia, se puede encontrar como factor de riesgo ocupacional el agente psicosocial, donde claramente se asocian 25 enfermedades relacionadas a la sobre exposición a este tipo de agente nocivo en los contextos laborales colombianos, los cuales representan un riesgo inminente a cualquier colaborador o contratista que preste sus servicios.

Por último, según la Resolución 2404 de este 2019, el Ministerio del Trabajo delimitó condiciones propias para ejecutar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos. Este nuevo alcance normativo expone la necesidad de ejecutar estudios y revisiones sistemáticas de la comorbilidad que pueda presentarse en la población trabajadora a causa de la exposición a factores de riesgo psicosocial, donde añadiendo a lo anterior se ofrece la instrucción de adoptar protocolos de atención psicológica la población que presente enfermedades o síntomas asociados

a estrés laboral y su ruta de atención al interior de la organización y su empalme con el sistema de seguridad social en pro de mantener condiciones óptimas de salud en los colaboradores.

Dada la revisión normativa, es importante tener en cuenta que el Decreto 1072 de 2015, brinda marcos de evaluación e intervención de todos los factores que puedan representar algún peligro para los trabajadores y contratistas de la organización, es allí donde los factores de riesgo psicosocial deben seguir los lineamientos establecidos por las políticas públicas y los protocolos establecidos para tal fin, con miras a buscar opciones de mejora en la intervención de dichos elementos que puedan generar ambientes nocivos de trabajo y que se brinde la atención necesaria desde una perspectiva de mejora en pro de la competitividad de las empresa a partir de su recurso humano.

Estado del arte

Benavides et al. (2002), realizó un estudio en España sobre la descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas, la investigación tuvo como propósito describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores. En este estudio se apreció la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador. Donde se identificó la importancia y relevancia que tiene para los trabajadores los factores de riesgos intralaborales, control y demandas psicológicas del trabajo respectivamente, y como esto influye en la percepción sobre seguridad y libertad propositiva dentro de la organización para la motivación personal en el desarrollo de su labor.

Un estudio realizado por Encalada et al. (2016), aportó en la identificación el estrés derivado del trabajo como uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno.

De igual manera se resaltó un estudio realizado por Palomo et al. (2015) el cual se tituló “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile”, dicho estudio aportó a la construcción del árbol de problemas y de objetivos, puesto que se evidenció la percepción de los factores de riesgo psicosocial asociada de forma negativa con el

trabajo activo, las posibilidades de desarrollo, el apoyo social en la empresa, la calidad del liderazgo y las compensaciones.

Indagando sobre la aplicación de la normatividad laboral en un contexto organizacional colombiano se encontró que en una investigación de Rivera et al. (2017) de acuerdo con el diagnóstico inicial realizado a la Gerencia y el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo, con base en el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 2646 del 2008, se evidenció que la organización partícipe contaba con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo documentado, pero en este no se priorizaba sobre el riesgo psicosocial. Por tanto, se evidencia la necesidad de valorar los riesgos psicosociales, con el fin de determinar la condición actual, y realizar la prevención de éstos, buscando promover la salud mental en el entorno laboral. Lo que nos demuestra que aun cuando la normatividad se encuentra definida en el marco de la salud ocupacional muchas de las organizaciones desconocen o no ejecutan seguimiento a este factor de riesgo tan importante como lo es el riesgo psicosocial.

En Colombia, Duque (2005), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales asociados a la ansiedad y depresión en trabajadores administrativos de una institución de educación superior, la cual tuvo como finalidad establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo con síntomas asociados a la depresión y ansiedad, donde se encontró una relación entre el riesgo psicosocial, carga mental y la ansiedad. Allí se estableció que el 10.7% de la población se encontró con algún nivel de depresión o riesgo de padecerla y en el 20.3% se halló algún nivel de ansiedad. Lo que indudablemente hace necesario hacer una revisión de los factores de riesgo psicosocial y el impacto en la población trabajadora.

En Manizales, Jiménez (2013), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales intralaborales, cuyo objetivo fue analizar los factores psicosociales intralaborales presentes en los operadores de camión minero del área de producción de una empresa explotadora de carbón mineral del centro del Cesar. Los resultados muestran que la mayor fuente de factores de riesgos psicosociales intralaborales se encuentra en el dominio de control.

Rojas et al. (2017) establecieron que los riesgos que se identificaron en su investigación el dominio de recompensa: Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza y la dimensión reconocimiento y compensación, se manifestaban riesgos alto que podían generar problemas de salud a los trabajadores. En el hallazgo se observó que el

dominio de control sobre el trabajo: Claridad del Rol, Capacitación y Participación y manejo del cambio, se encuentran en un riesgo alto, lo que podría comprometer la integridad del individuo y su equipo de trabajo.

Por otra parte, Ortiz (2016) encontró que los factores de riesgo psicosocial intralaboral valorados como muy alto estaban presentes en los dominios de control sobre el trabajo y las demandas de éste. Lo que nuevamente demuestra que estas variables intralaborales generan riesgos inminentes en los trabajadores.

De la Cruz (2019), establecido que los factores psicosociales intralaborales son los que más influyen en el desarrollo de estrés laboral en los trabajadores de Colombia. De acuerdo con los resultados se encontró que el factor psicosocial intralaboral que presenta mayor influencia en los colaboradores es: las condiciones de tarea, los cuales incluyen las demandas por carga mental, el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo, las demandas emocionales, especificación de sistemas de control y de función de roles.

Budez, Rodriguez y Bula (2017) en su estudio ejecutado en un colegio identificaron que los docentes reportaron un alto nivel incidencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el ejercicio de su profesión, por diversas razones asociadas a la forma de evaluación de su desempeño y a las exigencias emocionales del trabajo diario.

Barragán, Tovar y Alzate (2020) ejecutaron una revisión sistemática de factores de riesgo psicosocial en la que encontraron que los dominios que se perciben con mayor incidencia de riesgo psicosocial intralaboral alto para colaboradores que presentaron evaluación de tipo a, fueron las de control sobre el trabajo. Se evidenció además que el dominio que se perciben con mayor incidencia de riesgo psicosocial intralaboral alto para colaboradores que presentaron evaluación de tipo b, fueron las de recompensas.

Método

Teniendo como base el marco epistemológico y paradigmático positivista, se pretende tener una aproximación hacia el fenómeno de la prevalencia de intralaboral desde una perspectiva descriptiva.

De ese modo y como lo sugiere Pérez (1994), la principal distinción entre los métodos cualitativos y cuantitativos no refiere a sus técnicas, sino al modelo conceptual, a sus bases epistémicas y a sus supuestos. En ese orden de ideas se planteó tener un acercamiento que se basara dentro de un marco empírico – analítico.

En ese sentido la investigación estuvo orientada principalmente bajo el enfoque cuantitativo, por medio del cual se trabajó con los resultados obtenidos de la Batería de riesgo psicosocial forma A y B, lo anterior a partir de lo fáctico, donde se tuvo en cuenta la estrategia de investigación, el manejo en la forma de recolección de datos y el muestreo, cuyo fin es la descripción del fenómeno en los resultados obtenidos en las diferentes empresas.

Tipo y diseño de estudio

El tipo de esta investigación adopta un paradigma positivista, en el cual según Usher y Bryant (1992), lo definen como el paradigma de las ciencias naturales, considerado como un método que se caracteriza por establecer unos determinados supuestos básicos que permiten acercarse al objeto de estudio, siguiendo claramente métodos específicos que garanticen el conocimiento, entendiendo los elementos, sucesos y fenómenos entre otros; como un objetivo medible y cuantificable aplicable a los fenómenos observables que son susceptibles de análisis matemáticos y de control experimental. El positivismo supone que la realidad está dada y que

puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y por tanto, de lo único que habría que preocuparse, era de encontrar el método adecuado y válido para entender esa realidad.

Descrito el paradigma acogido, el presente estudio tiene como base la revisión de los resultados cuantitativos generales de los dominios de los factores de riesgo intralaboral establecidos en la Bateria para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresas de diferentes sectores económicos de la zona centro del país. Dadas estas premisas el modelo investigativo es cuantitativo debido a que se hizo uso del instrumento dispuesto por el ministerio de Trabajo de Colombia, donde se relacionan los resultados obtenidos en las evaluaciones ejecutadas a las diferentes empresas.

En la ejecución del presente estudio se aplican las condiciones descritas orientando el estudio con las siguientes premisas:

Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, se confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El desarrollo de este estudio adopta un modelo cuantitativo bajo un diseño descriptivo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de los informes de los cuestionarios de las baterías de riesgo psicosocial intralaboral, dentro del instrumento se encuentra una serie de variables cualitativas a las cuales se les asigna una puntuación, la cual se encuentra establecida desde la perspectiva de cada pregunta, por medio de la aplicación de estos cuestionarios se dispuso de una serie de resultados cuantitativos brindando así, una calificación numérica y por permitiendo un análisis estadístico descriptivo para finalmente determinar el nivel de prevalencia en el riesgo psicosocial intralaboral según de los informes entregados a las empresas de la zona centro del país. Sumando a lo anterior el estudio aporta su aproximación desde un paradigma no experimental, ya que se orientan los esfuerzos en observar y medir los reportes de la muestra de estudio. El tipo de la investigación es trasversal, debido a que se realiza la investigación en un determinado momento 2018 y 2019 de un grupo determinado de empresas

de diferentes sectores económicos de la zona centro del país, de igual manera las variables analizadas son dependientes de la muestra analizada y previamente definida.

El alcance de la investigación pretende identificar cuál es la prevalencia de condiciones de peligro de los dominios intralaborales generales en varias empresas de diferentes sectores económicos, en el que, por su tipo de estudio descriptivo y resultados empíricos, se permitió puntualizar el impacto del fenómeno psicosocial intralaboral al interior de las empresas.

Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectarán datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal en las organizaciones a estudiar y se realizará un análisis y medición de los mismos, sobre los resultados obtenidos en los dominios de diferentes empresas de varios sectores económicos en el centro del país mediante un modelo estadístico de prevalencia.

Fuente de datos

Para la recolección de la información se tomó como base los resultados de las evaluaciones de riesgo psicosocial aplicadas a 1170 trabajadores de 30 empresas de diferentes sectores, estas evaluaciones fueron aplicadas durante los años 2018 y 2019. Cabe aclarar que para la toma de estas muestras solo se tuvo en cuenta el resultado general que ofrece el aplicativo de análisis de resultados de la Batería de riesgo psicosocial en su variable intralaboral.

Todas las empresas estudiadas se encontraban en la zona centro del país, se descartaron empresas de años anteriores por su baja representación estadística, y en años posteriores ya que los efectos de la pandemia originaron fuertes cambios organizacionales que podían poner en riesgo la estabilidad dadas las nuevas condiciones laborales de los trabajadores.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta informes de riesgo psicosocial de empresas de la zona centro del país, que en su proceso de evaluación hayan participado trabajadores directamente vinculados con la compañía, y que llevaran como mínimo seis meses laborando en ella; por otro lado, que hubieran excluido personas que se encontraban en periodos de incapacidad o vacaciones.

Los resultados de las investigaciones tomadas se generaron en ambientes normales, antes de la pandemia causada por el COVID-19 y las adopciones de medidas restrictivas adoptadas a nivel nacional.

Descritas las condiciones anteriores, la muestra es no probabilística de conveniencia, ya que se segmentó puntualmente el tipo de población estudio para este ejercicio.

Recolección de datos

Como marco de referencia se aplicó el cuestionario para la evaluación de Riesgo Psicosocial Intralaboral A y B (Anexo 1), diseñado para ser contestado por funcionarios con personal a cargo y personal que ejecutaba labores como asistencia u operativo, los cuales hacen parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual fue desarrollada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en el año 2010, para el cumplimiento de la Resolución 2646 de 2008 en Colombia. La Batería se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos y contiene una sección para registrar información. La Batería fue sometida a validación de contenido mediante jueces expertos y fue validada con 2360 empleados afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, lo que demuestra su alta confiabilidad.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral identifica cuatro dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensas:

- **Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo:** El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
- **Control sobre el Trabajo:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- **Demandas del Trabajo:** Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- **Recompensas:** Las recompensas tratan de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: financiera, de estima, y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización.

Como instrumento de análisis de la información se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics, el cual permite la agrupación y análisis de frecuencias mediante cohortes de representación de las muestras tomadas.

Los resultados de los datos procesados cumplen a cabalidad según el instructivo establecido por el ministerio de trabajo para la identificación del riesgo psicosocial en la población trabajadora colombiana.

Procedimiento

En primer lugar, se realizó contacto con las empresas en las cuales se había ejecutado el estudio de factores de riesgo psicosocial para los años 2018 y 2019, donde se le explico a los gerentes la importancia y relevancia del estudio con el fin de identificar la prevalencia de condiciones de peligro a nivel intralaboral en un grupo de empresas ubicadas en la zona centro del país, por otra parte se puso en conocimiento el objetivo del estudio y que el nombre de su empresa se resguardaría bajo el secreto profesional contenido en la Ley 1090 de 2006.

Posterior a su aprobación, se procedió a buscar en los informes de riesgo psicosocial los dominios intralaborales, donde se capturo la información contenida que ofrecía el nivel de riesgo en su empresa para la recolección de los datos. Cabe mencionar que el total de la población contenida en los diferentes informes es de 991 personas.

Al finalizar la recolección de la información esta fue contenida en un archivo del programa IBM SPSS Statistics con el cual se procedió a hacer el análisis respectivo, buscando identificar prevalencias en los dominios establecidos en la batería de riesgo psicosocial en su forma intralaboral.

Análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se procedió a ejecutar una revisión de los informes de resultados de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial de los resultados intralaborales en sus formas A y B a 30 empresas de diferentes sectores económicos.

1. **Definición del instrumento:** Cuestionario intralaboral forma A y B para la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
2. **Método de recolección de la información:** Análisis de los cuestionarios en sus resultados para la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B.
3. **Consolidación de la información:** Se generó una base de datos en el programa estadístico IBM SPSS Statistics para identificar las prevalencias estadísticas mediante un análisis de frecuencias.
4. **Obtención de puntaje bruto (por dominio, dimensión y total):** Estos puntajes se obtienen sumando las calificaciones de los ítems, para lo cual fue preciso disponer de cuáles eran los ítems que componen cada dimensión. El puntaje bruto de cada dominio se obtiene sumando los puntajes brutos de las diferentes dimensiones. Para lograr el puntaje bruto total, se ejecutó la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios.

Tabla 1. Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general

	Forma A	Forma B
Puntaje bruto de las <u>dimensiones</u> :	Σ de calificaciones asignadas a los <u>ítems</u> que conforman cada dimensión	
Puntaje bruto <u>total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral</u> :	Σ de los puntajes brutos de los <u>dominios</u> : - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. - Control sobre el trabajo. - Demandas del trabajo. - Recompensas.	

5. **Transformación de los puntajes brutos:** Para realizar la transformación se utilizó la fórmula definida en el manual del usuario descrita en la Batería de Riesgo Psicosocial.

Figura 1. Transformación de puntajes

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

6. **Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:** El paso siguiente consistió en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicaron el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

Tabla 2. Baremos para los dominios de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Tabla 3. Baremos para los dominios de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

7. **Interpretación del nivel del riesgo:** Posterior al procesamiento de la información se ejecutaron análisis comparativos según los parámetros establecidos en el manual del usuario de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 4. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

Dominios	Dimensiones
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo
	Relaciones sociales en el trabajo
	Retroalimentación del desempeño
	Relación con los colaboradores
Control sobre el trabajo	Capacitación
	Participación y manejo del cambio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
	Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y desfuerzo físico
	Demandas emocionales
	Demandas cuantitativas
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
	Exigencias de responsabilidad del cargo
	Demandas de carga mental
	Consistencia del rol

	Demandas de la jornada de trabajo
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Recompensas	Reconocimiento y compensación

Para cada una de las dimensiones, se identificó el nivel de riesgo, lo que permitió obtener información para su interpretación y consolidación de los valores de riesgo en los dominios establecidos en la batería de riesgo psicosocial.

Los criterios de riesgo son:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo. No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.
- Riesgo medio. Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Se validó la información suministrada por cada una de las empresas, se hace necesario analizar las dimensiones para validar posteriormente los niveles de riesgo en cada uno de los dominios, posteriormente se tabularon nuevamente los resultados obtenidos en el programa estadístico IBM SPSS Statistics con el fin de identificar la prevalencia en los resultados generales de los dominios intralaborales de exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Resultados

La aplicación de la Batería para la evaluación de factores de riesgos psicosocial permite recolectar datos sobre la exposición de factores ocupacionales que pueden ser nocivos para los trabajadores además de establecer la presencia o usencia de factores que puedan representar algún nivel de riesgo psicosocial. Del mismo modo, este instrumento permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles, en correlación con las opciones de respuesta de la encuesta. Los niveles de riesgo pueden interpretarse de la siguiente manera:

- Sin riesgo o riesgo despreciable.
- Riesgo bajo.
- Riesgo medio.
- Riesgo alto.
- Riesgo muy alto.

Estas respuestas hacen referencia a la percepción que tiene a población trabajadora sobre las condiciones de trabajo, sus relaciones, formas de desarrollo de la tarea, entre otros; que puedan encontrarse en las organizaciones.

Tomando como base el objetivo general y específico de la investigación; Identificar cual es la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores económicos de la zona centro del país, evaluadas en los años 2018 y 2019; y como objetivos específicos el de determinar qué dominios intralaborales considerados como factores de riesgo presentan mayor prevalencia en una muestra de empresas de la zona centro del país y el de lograr establecer qué factores protectores psicosociales predominan en una muestra de empresas de la

zona centro del país, se muestran los resultados de las 30 empresas evaluadas por cada uno de los dominios de la variable intralaboral, basados en el cuestionario tipo A de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Se hace importante mencionar que los valores de los dominios se obtienen de los resultados identificados según la calificación obtenida en la evaluación de las dimensiones posterior a la aplicación de la batería para la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B, debido a que en esta investigación solo se hace énfasis en las áreas intralaborales.

Para la consolidación de los resultados se tuvieron en cuenta los informes obtenidos de las aplicaciones de las baterías de riesgo psicosocial de diferentes empresas, de diversos sectores económicos en la zona centro del país, en cuestionarios intralaborales y se continuo con la sumatoria de los puntajes brutos conforme se describía en la tabla 3.

Posterior a su análisis, se consolido la información que buscaba la prevalencia para los dominios que pidiesen representar condiciones de riesgo para la población trabajadora.

Para ejecutar los análisis de resultados se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en el manual del usuario de la batería para la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, donde se obtuvieron las siguientes tablas:

Tabla 5. Prevalencia en las dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensiones	1. sin riesgo	2. bajo	3. medio	4. alto	5. muy alto	total
Características del liderazgo	83%	11%	4%	2%		100%
Relaciones sociales en el trabajo	23%	36%	13%	19%	9%	100%
Retroalimentación del desempeño	57%	15%	17%	11%		100%
Relación con los colaboradores		34%	33%	33%		100%

Según los resultados obtenidos en la consolidación de la información de las dimensiones establecidas en la batería de riesgo psicosocial de las formas intralaborales A y B en las diferentes empresas, no se identifican prevalencias de riesgo en las condiciones intralaborales asociadas al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, ya que estadísticamente las prevalencias para los

tipos de riesgo: Sin riesgo, riesgo bajo y riesgo medio demuestra que los colaboradores manifestaron que este tipo de condiciones laborales al interior de sus organizaciones no representan condiciones de riesgo que deban ser intervenidas al no mostrar una relación significativamente alta en términos estadísticos, sin embargo, se encuentran condiciones de riesgo en una parte de la población, esto puede deberse a la naturaleza del cargo y su posición jerárquica, es por eso que pueden encontrarse que las relaciones sociales en el trabajo pueden estar viendo afectadas por los jefes y superiores al tener una probable correlación con la dimensión de las relaciones con los colaboradores.

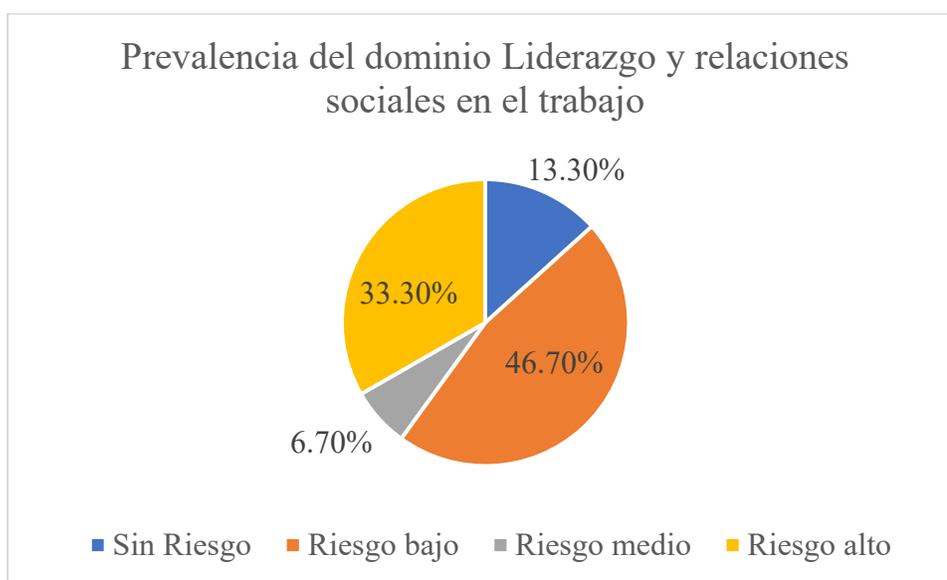
Tabla 6. Prevalencia del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Sin Riesgo	4	13.3%
Riesgo bajo	14	46.7%
Riesgo medio	2	6.7%
Riesgo alto	10	33.3%
Total	30	100.0

Acudiendo a los intereses de la investigación que son los dominios establecidos por la batería de riesgo psicosocial en sus formas intralaborales, de acuerdo con el análisis de datos, se observa que con respecto al primer dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo la prevalencia de exposición al riesgo es baja (46,67%), por lo tanto, puede inferirse que en las organizaciones evaluadas se percibe que existen estilos de liderazgo adecuados, que incluye el apoyo por parte del jefe mediato o inmediato, comunicación y resolución de conflictos laborales; se percibe también una evaluación y retroalimentación de desempeño acorde con el cargo y las funciones, además favorece el crecimiento del trabajador y enriquecimiento de la tarea; y finalmente, quienes tienen personal a cargo perciben apoyo por parte de sus colaboradores en diversas situaciones laborales. Sin embargo, cabe resaltar que otro porcentaje significativo se evidencia en el nivel de riesgo alto (33,33%), lo que indica que las organizaciones que obtuvieron esta puntuación perciben dificultades en relación con el liderazgo y sus estilos de

mando, se percibe poco apoyo por parte de los jefes y de los compañeros pares, lo que afecta la cohesión de grupo y trabajo en equipo; del mismo modo, afecta el desempeño en la medida en que no se evalúa y retroalimenta adecuadamente.

Gráfica 1. Prevalencia del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



Consecuentemente puede evidenciarse que, para el nivel sin riesgo existió una medida del 13.%, mientras que para el riesgo medio equivale a un 6.7%.

Cabe mencionar que en esta dimensión no se encontraron niveles de condiciones de riesgo psicosociales intralaborales muy altos, lo que demuestra que para este dominio la prevalencia se encuentra asociada a niveles de riesgo Sin riesgo y bajo en su mayoría.

Tabla 7. Prevalencia de las dimensiones Control sobre el trabajo

Dimensiones	1. Sin riesgo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto	Total
Claridad de rol	55%	11%	23%	2%	9%	100%
Capacitación	81%	9%	9%	2%		100%
Participación y manejo del cambio	40%	11%	19%	15%	15%	100%

**Oportunidades para el
uso y desarrollo de
habilidades y**

conocimientos 32% 15% 28% 9% 17% 100%

Control y autonomía

sobre el trabajo 9% 23% 26% 13% 30% 100%

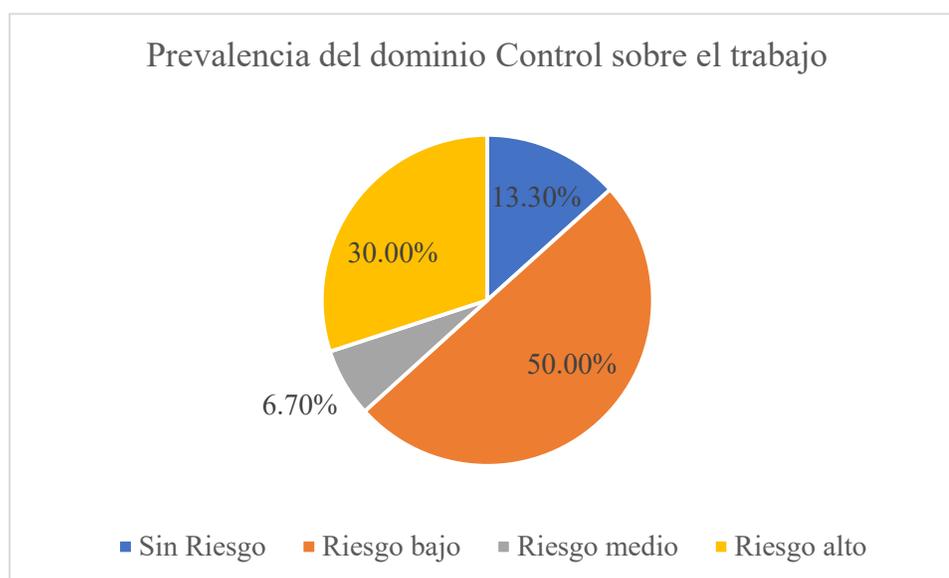
En el análisis de la información sobre las dimensiones que componen el dominio del control sobre el trabajo, se determina que existen condiciones favorables asociadas a condiciones de riesgo; sin riesgo, bajo o medio, en las demandas asociadas al control sobre el mismo; ya que los informes demuestran que los trabajadores de la zona centro del país reportan que en sus puestos de trabajo tienen claridad en la ejecución de sus roles, son capacitados, pueden participar de manera oportuna en procesos de cambio, tienen la capacidad de aplicar sus habilidades y conocimientos y algunas veces pueden tener control y autonomía sobre su ritmo de trabajo. Puede notarse igualmente que para alguna parte de la población el control y autonomía en su trabajo puede representar condiciones de riesgo en la ejecución de sus labores, lo que denotaría que para algunos casos, los ritmos de producción pueden estar ejerciendo estrés de origen ocupacional por el ritmo en el desarrollo de su trabajo, por otra parte, el uso de habilidades y conocimientos aplicados a sus puestos de trabajo puede ser otra condición de riesgo, lo anterior puede estar asociado a la falta de competencias o al exceso de las mismas en la prestación de sus servicios, lo que claramente puede tener impactos en las condiciones de estrés ocupacional.

Tabla 8. Prevalencia del dominio Control sobre el trabajo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Sin Riesgo	4	13.3%
Riesgo bajo	15	50.0%
Riesgo medio	2	6.7%
Riesgo alto	9	30.0%
Total	30	100.0

El segundo dominio evaluado es control sobre el trabajo. Con respecto a éste, hay una tendencia significativamente marcada hacia el nivel de riesgo bajo (50%), por lo tanto, es de esperarse que en las organizaciones que obtuvieron esta puntuación, los trabajadores perciban cierto nivel de autonomía adecuado para el cargo, funciones y responsabilidades, existe una claridad con respecto al rol y al impacto de cada cargo dentro de la organización, los objetivos y metas a cumplir orientadas hacia la misión y visión; de igual manera, se percibe que existe la posibilidad para participar y proponer cuando se presentan situaciones de cambio, se permiten los espacios de formación y capacitación técnica necesaria para un adecuado desempeño de las funciones, y se promueve el crecimiento y desarrollo de habilidades y conocimientos. Estos factores son considerados como positivos, en la medida en que favorecen el bienestar y la productividad de los trabajadores.

Gráfica 2. Prevalencia del dominio Control sobre el trabajo



Posteriormente se identificó que seguido a este nivel de riesgo el nivel de riesgo Alto muestra una tendencia importante, lo que invita a validar en que medida las empresas adoptan medidas de control para que los colaboradores puedan adaptarse eficazmente a sus puestos de trabajo, y como el control del mismo pueda convertirse en una herramienta que brinde factores protectores en el desarrollo de su labor, previniendo de ese modo la aparición de enfermedades de carácter ocupacional debido a la exposición de estos factores psicosociales intralaborales. La

prevalencia identificada para este dominio se categoriza como sin riesgo o de riesgo bajo, dados los análisis estadísticos que sugieren claramente que este dominio no representa un riesgo significativo para la población trabajadora, sin embargo, no debe desestimarse las condiciones de riesgo alto reportada por una parte de la muestra estudiada.

Tabla 9. Prevalencia de las dimensiones Demandas del trabajo

DIMENSIONES	1. Sin riesgo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto	Total
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	23%	11%	23%	23%	19%	100%
Demandas emocionales	32%	28%	11%	19%	11%	100%
Demandas cuantitativas	49%	15%	19%	13%	4%	100%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	21%	32%	26%	17%	4%	100%
Exigencias de responsabilidad del cargo		17%	15%	33%	35%	100%
Demandas de carga mental	38%	26%	19%	13%	4%	100%
Consistencia de rol	54%	24%	11%	7%	4%	100%
Demandas de la jornada de trabajo	4%	6%		70%	19%	100%

En el análisis de los resultados para las dimensiones del dominio de demandas del trabajo pudo comprobarse que en las empresas de la zona centro del país las prevalencias en las dimensiones; demandas ambientales y de esfuerzo físico reportan condiciones de riesgo medio y alto, demandas emocionales sin riesgo, demandas cuantitativas sin riesgo, influencia del trabajo

sobre el entorno extralaboral riesgo bajo, exigencia de responsabilidad en el cargo riesgo alto o muy alto y por ultimo demandas de carga mental sin riesgo.

Por otra parte, pudo evidenciarse que para algunos colaboradores de las diferentes empresas las demandas ambientales y de esfuerzo físico las cuales están asociadas a condiciones en el desarrollo de sus tareas como: iluminación, ruido, ventilación, vibración, manejo de cargas etc., generan estados de estrés ocupacional al interior de las empresas; las exigencias de las responsabilidades del cargo pueden denotarse en cargos de control en los diferentes procesos de las compañías, y las demandas de la jornada de trabajo son elementos que pueden representar condiciones de peligro para la población trabajadora al no disponer de tiempos determinados o fijos para poder terminar labores en un tiempo determinado.

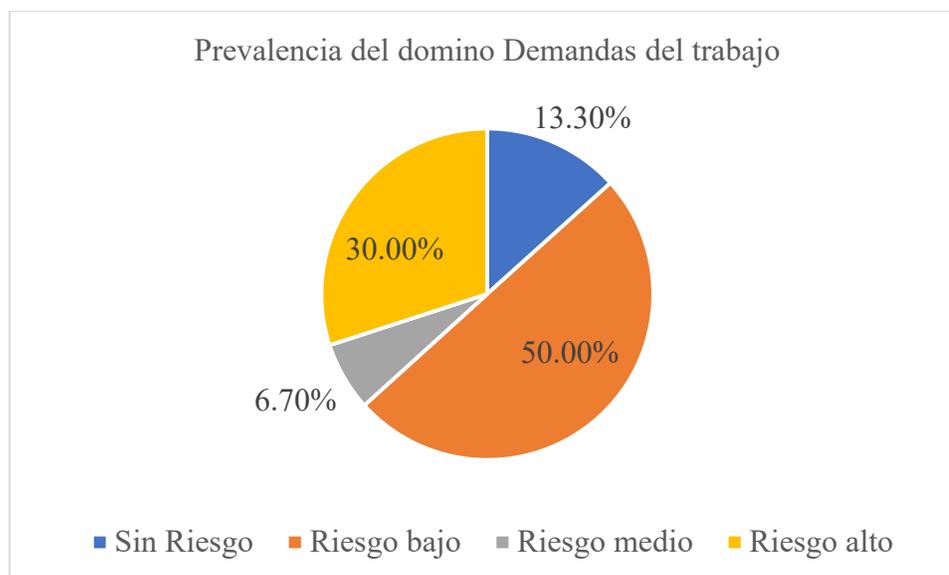
Tabla 10. Prevalencia del domino Demandas del trabajo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Sin Riesgo	4	13.3%
Riesgo bajo	15	50.0%
Riesgo medio	2	6.7%
Riesgo alto	9	30.0%
Total	30	100.0

Sobre el dominio de Demandas del trabajo, se observa que al igual que el anterior, hay una tendencia significativa hacia el nivel de riesgo bajo, lo que indica que factores como el esfuerzo físico y condiciones ambientales, demandas emocionales, consistencia de rol, demandas de carga mental, jornada de trabajo, influencia del entorno laboral sobre el extralaboral, demandas cuantitativas y exigencias de responsabilidad del cargo son percibidos como protectores, es decir, no existe un impacto negativo sobre los trabajadores en relación con las posturas, movimientos, condiciones de ruido, iluminación, ventilación, que pueda afectar en la salud o productividad, la exposición a condiciones emocionales no existe o es demasiado bajo en el tipo de organizaciones evaluadas, la cantidad de trabajo versus el tiempo del que se dispone para ejecutarlo es adecuado, así como el nivel de exigencia y responsabilidades inherentes al

cargo, existe un equilibrio entre lo laboral y personal, la jornada de trabajo es adecuada y se permiten pausas y descansos durante ésta. Del mismo modo, puede identificarse que condiciones de riesgo alto en las demandas del trabajo son percibidas por los trabajadores en cada una de sus empresas.

Gráfica 3. Prevalencia del domino Demandas del trabajo



El riesgo bajo y medio presentan disposiciones mínimas que no son estadísticamente significativas, sin embargo, no deben ser despreciables ya que su comprensión en una revisión cualitativa podría ofrecer perspectivas que conviertan estas tendencias en factores protectores, no obstante, las condiciones para el dominio identificado como alto demuestra una tendencia que representaría peligros que puedan estar asociados a las demandas del trabajo en las diferentes esferas personales o colectivas de los trabajadores.

Tabla 11. Prevalencia de la dimensión de Recompensas.

DIMENSIONES	1. Sin riesgo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto	Total
Recompensas derivadas de la pertenencia a la	66%	13%	6%	11%	4%	100%

organización y del trabajo que se realiza					
Reconocimiento y Compensación	64%	19%	11%	6%	100%

En la revisión de la información de las dimensiones de recompensas, se pudo determinar que según los informes de los reportes de las baterías de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B, demuestran que los colaboradores de las empresas de la zona centro del país reportan que las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza junto con el reconocimiento y compensación no representan condiciones de riesgo al identificarse como contextos laborales sin riesgo o riesgo bajo. En contraste, para una pequeña parte de la población los elementos de las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza pueden representar riesgos de origen psicosocial, al no percibir que su labor aporta en algún grado diferencias importantes a las empresas, o que no están siendo reconocidos según sus criterios propios.

Tabla 12. Prevalencia del dominio *Recompensas*

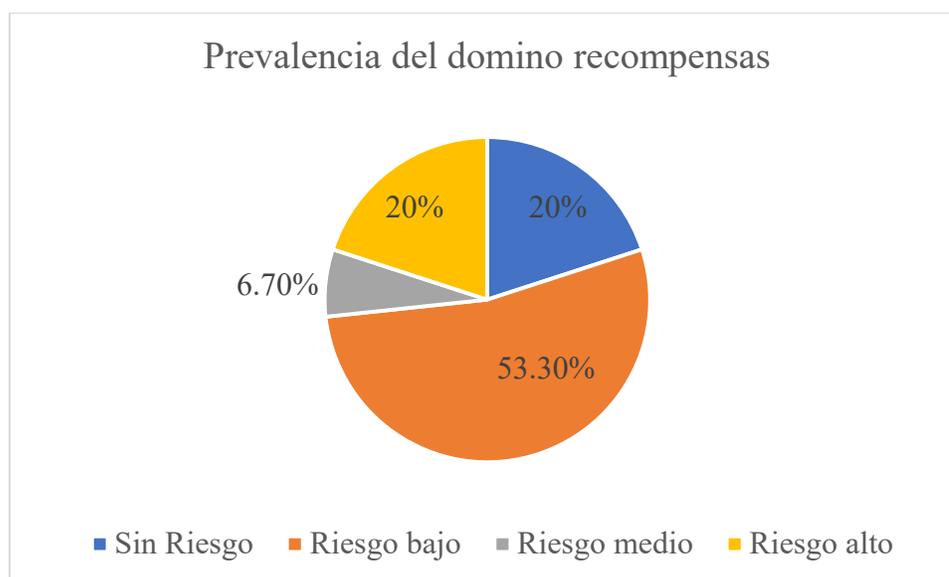
Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Sin Riesgo	6	20.0%
Riesgo bajo	16	53.3%
Riesgo medio	2	6.7%
Riesgo alto	6	20.0%
Total	30	100.0%

Por último, el dominio de *Recompensas* es el que presenta una prevalencia más alta con respecto a los demás dominios para el nivel de riesgo bajo, con un 53,33%. Este resultado indica que las condiciones asociadas a reconocimiento y compensación, y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización son consideradas como un factor protector en las organizaciones evaluadas. Esto quiere decir que, se percibe un adecuado reconocimiento no solo de carácter

económico, sino social, en especie, etc., que favorece el bienestar del trabajador, del mismo modo, existe orgullo de pertenecer a la empresa y hay una identificación con las tareas que se realizan.

Se puede concluir que en su mayoría los colaboradores de las empresas perciben que sus condiciones laborales de compensación son factores protectores, para los casos de riesgo Alto o Medio podría llevar a pensar que probablemente son colaboradores que no se sienten bien compensados según su nivel jerárquico o de reconocimiento en el desarrollo de sus labores.

Gráfica 4. Prevalencia del dominio Recompensas



Por otra parte, de acuerdo con los resultados arrojados en los cuatro dominios, la prevalencia fue significativa para el nivel de riesgo bajo, lo que indica que las condiciones al interior de las organizaciones evaluadas son favorables para los trabajadores, y no se espera que haya una asociación de la exposición a estos factores psicosociales con la presencia de síntomas de estrés. Por el contrario, existen condiciones que favorecen la salud y productividad de los trabajadores. A pesar de ello, pudieron identificarse condiciones de riesgo Alto que podrían significar condiciones negativas que pudiesen estar asociadas a condiciones particulares de trabajo, cargas de trabajo, responsabilidades u otros factores que generen estados elevados y

prolongados de estrés , los cuales podrían generar a mediano o largo plazo enfermedades de carácter ocupacional, ausentismos, baja productividad, entre otros.

Discusión

A partir de lo investigado y evidenciado anteriormente se podría afirmar que la prevalencia identificada que podría representar condiciones de riesgo para los trabajadores se encuentra relacionadas con los estilos de liderazgo y el manejo de las relaciones sociales al interior de las organizaciones de la zona centro.

En relación con los objetivos planteados para el ejercicio investigativo se puede decir que estos se cumplieron a cabalidad, ya que se identificaron plenamente las prevalencias en las condiciones de riesgo intralaboral que pueden representar condiciones nocivas para los trabajadores en sus contextos y ambientes de trabajo.

Conforme la evidencia brindada por Jiménez (2013), se identifica que los elementos de riesgos psicosociales asociados al dominio de control sobre el trabajo para alguna parte de la población representa una condición de riesgo Alto con una muestra del 30%, dicha muestra no debe ser subestimada, ya que para estos casos pueden ser cargos de productividad forzada o cargos jerárquicos que por sus demandas laborales se encontrarían expuestos a varias condiciones de estrés ocupacional que deberían ser estudiadas más profundamente.

Por otra parte, la literatura investigada en el estudio realizado por Rojas et al. (2017), se sugería que el dominio de recompensas: Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza y la dimensión reconocimiento y compensación, se encontrarían riesgos altos, lo que según el presente estudio se desestima, lo anterior según las prevalencias identificadas; Sin riesgo 20%, riesgo bajo 53.3% y riesgo medio 6.7%. Sin embargo puede sugerirse que para algunos casos se reportaron condiciones de riesgo Alto, lo que podría inferir que existen personas que no se sienten reconocidas según sus pensamientos o criterios conforme al desarrollo de sus labores, lo que de alguna manera podría representar un riesgo para alguna población específica al interior de las organizaciones. Esta misma investigación afirmaba que elementos en el dominio del control sobre el trabajo podría generar consecuencias por su nivel de riesgo en la población trabajadora, elemento que se contrasta y que denota una tendencia positiva hacia condiciones de riesgo alto en una muestra de las empresas evaluadas.

En la revisión analítica del estudio ejecutado por Barragán, Tovar y Alzate (2020), y en contraste con la presente investigación pueden inferirse que en su mayoría los dominios de control sobre el trabajo presentan en su mayoría tendencias protectoras, no obstante, deben analizarse a profundidad los resultados de la población que reportó condiciones de riesgo, lo anterior mediante estudios más profundos o análisis cualitativos que permitan triangular la información y que de ese modo puedan existir conclusiones más específicas que ayuden a comprender este fenómeno intralaboral.

Pudo evidenciarse además que las empresas cuentan con un repertorio de acciones preventivas frente a la exposición de factores de riesgo psicosocial que favorecen la salud y el desempeño de los trabajadores, ya que en su gran mayoría los colaboradores reportaron condiciones intralaborales favorables para el desarrollo de sus labores, lo que invita a pensar en cómo las empresas pueden generar espacios salubres de trabajo que ayuden a controlar elementos detonantes de condiciones de estrés que puedan derivarse de condiciones propias de la organización.

Se debe tener presente que como lo menciona Peiró (2001), el estrés es un elemento subjetivo el cual puede ser modificado, gracias a este análisis de prevalencias pueden ejecutarse planes que permitan la modificación de este tipo de pensamientos o experiencias que favorezcan la percepción de los colaboradores sobre posibles factores de riesgo intralaboral.

Otro de los alcances de la presente investigación es el de poder brindar herramientas conceptuales que permitan establecer programas oportunos que prevengan la aparición de enfermedades ocupacionales, bajo rendimiento o incluso ausentismos como lo menciona Güilgüiruca et al. (2015), en esta revisión puede establecerse que dominios como los estilos de liderazgo relaciones sociales en el trabajo e incluso recompensas pueden ser factores de riesgo, para algunas personas se denotan situaciones de riesgo medio o alto, al no encontrar posiblemente herramientas o manejo de situaciones que puedan ayudarlos a controlar niveles de estrés asociado al desarrollo de sus labores no el relacionamiento con otras personas

Por otra parte, no se puede desconocer que los factores protectores cumplen una función que permite mitigar otros aspectos que puedan llegar a ser agentes de enfermedad ocupacional, en ninguno de los casos pudo establecerse que las condiciones de un dominio eran completamente riesgosas para los trabajadores, lo que podría evidenciar que en la mayoría de las empresas y las altas direcciones tienen presente sus alcances y limitaciones con los trabajadores,

y aun cuando no se pueden garantizar las mejores condiciones de trabajo, se compensan con otros factores protectores que favorecen la permanencia y en adecuado desarrollo de las labores.

En la experiencia del investigador, se puede afirmar que muchas veces los factores de riesgo psicosocial intralaborales son subestimados, los dominios son elementos clave en la identificación plena de factores de riesgo a nivel macro que facilitan su comprensión de los riesgos identificados y que permiten establecer programas de mitigación según sus resultados, muchas veces el desconocimiento, la falta capacitación y orientación en el manejo de circunstancias al interior de las empresas convierte factores protectores en factores de riesgo, lo que puede llevar a las empresas a enfrentarse a nuevos retos en el adecuado manejo de este tipo de situaciones.

Conforme lo ejecutado, se hace necesario evaluar desde una perspectiva más profunda cuales son las percepciones que tienen los trabajadores sobre los estilos de liderazgo que puedan representar un menor riesgo y como sus relaciones sociales en el trabajo pueden manejarse de una forma más eficiente y productiva que permita mitigar los efectos de no controlar estos dominios que claramente pueden convertirse en ausentismos, enfermedades de origen ocupacional, traducidas en pérdidas económicas y de proceso en el desarrollo de las actividades de las empresas de la zona centro.

Las condiciones que obtuvieron niveles de riesgo medio, alto o muy alto, son condiciones que pueden ser inherentes al cargo, por lo que es natural que perciban algunas cosas como riesgosas. No por esto, deben desestimarse por completo, ya que aun cuando la mayoría estadística demuestra que no son condiciones de riesgo no representaría factores que más adelante puedan convertirse en elementos perjudiciales para la salud mental de los colaboradores.

Como se describió y se corrobora en el presente estudio, el riesgo psicosocial es un elemento de alta importancia al interior de las organizaciones, su identificación, adecuado manejo y control, permitirá garantizar mejores condiciones de trabajo, que seguramente se traducirán en mejores procesos, empleados más eficientes y una garantía de estabilidad en el mercado gracias a sus factores protectores.

Se considera que este estudio brinda un aporte hacia el entendimiento de las prevalencias y condiciones de riesgo intralaboral en la población trabajadora en las empresas de la zona centro del país, donde el dominio de estilos de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo debe ser

sujetos de estudio para profundizar más en su entendimiento y como estos elementos pueden convertirse en factores protectores, o, por el contrario, el de identificar cual el estilo de liderazgo de los jefes o superiores de las empresas de la zona centro del país y como estos favorecen el desarrollo de las relaciones sociales en sus equipos de trabajo.

Como fortaleza del presente estudio puede determinarse que la aproximación hacia las prevalencias de los dominios intralaborales permite ahondar en el conocimiento de estos factores de riesgo que pueden ser componentes que repercuten en la calidad de vida y salud de la población trabajadora, donde al identificar condiciones propias de las empresas pueden generarse estrategias propias que permitan mitigar y controlar los factores identificados.

Dentro de las limitaciones del estudio pudo establecerse que al ser un estudio en periodos del 2018 y 2019 no se tuvieron en cuenta las condiciones sociales actuales originadas por el COVID-19, elemento que hubiese podido ser un valor determinante conforme las nuevas modalidades de trabajo en las organizaciones de las empresas. Otra limitación fue el no poder establecer cuáles eran las condiciones de riesgo Alto reportadas por las empresas para las dimensiones estudiadas, debido a que no existió una triangulación de la información en fases confirmatorias posteriores que brindaran luces sobre los fenómenos reportados al interior de las empresas.

Como aporte a la Psicología se evidenció que los estudios de riesgo psicosocial y los dominios como factores prevalentes que pueden operar al interior de las organizaciones pueden ser aliados o detonantes de enfermedades originadas por el estrés ocupacional. Es por esto que los dominios deben ser sujetos de análisis más profundos y no subestimarse ya que pueden generar programas de intervención que eviten condiciones nocivas para la salud de los trabajadores, lo que debería apuntar hacia la creación de condiciones óptimas de trabajo que busquen mejorar el ciclo de vida de la población trabajadora.

Se considera que para la realización de futuras investigaciones se ha dejado un insumo altamente valioso, ya que se demostró que los dominios prevalentes deben ser sujeto de estudio y análisis, donde la identificación de la prevalencia puede contribuir en la búsqueda de mejores condiciones intralaborales para los colaboradores. Por lo tanto, para próximas investigaciones se sugiere ampliar el marco de estudio donde puedan validarse cualitativamente los resultados brindados por las empresas con el fin de corroborar los datos obtenidos de la presente investigación.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de esta investigación, y con base en la metodología adoptada, se hace necesario tomar más fuentes de información, como niveles de estrés y grupos focales para obtener información más enriquecedora para el desarrollo de investigaciones que demuestren el porqué de las prevalencias identificadas en relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral, como aquellas que pueden ser más susceptibles de cambio y ajuste por parte de la organización. Lo que sí es indispensable, es recopilar la información relacionada con síntomas asociados al estrés, y establecer posibles correlaciones, para determinar, de todos los factores que están involucrados con el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, cuál es el que más se asocia a esta sintomatología.

Se pudo evidenciar que en todos los dominios estudiados los niveles de riesgo mantienen tendencias hacia el Riesgo medio, bajo o sin riesgo, lo que puede dar orientaciones sobre como las condiciones de trabajo al interior de las empresas no necesariamente representan un riesgo para la población trabajadora en las empresas de la zona centro del país.

Según las prevalencias identificadas, se genera una duda sobre las condiciones propias de cada uno de los cargos y como estas demandas físicas y mentales pueden convertirse en detonantes de la salud mental de los colaboradores, es por eso que se considera importante adelantar investigaciones que permitan adentrarse aún más en espacios intralaborales, para identificar de una manera más precisa que tipos de elementos pueden generar estas divisiones tan marcadas y particulares en las empresas de la región centro.

En el caso del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se evidencia una percepción favorable de los colaboradores hacia sus jefes (94%), lo que indica que perciben que existe buena comunicación y apoyo a nivel social y laboral cuando se presentan dificultades.

En el análisis del dominio de control sobre el trabajo la población percibe el dominio en un nivel de riesgo despreciable o bajo, por lo tanto, no se espera que se presenten síntomas o respuestas de estrés derivadas de la exposición.

En general, el dominio de demandas del trabajo obtuvo un resultado en los niveles de riesgo bajo o medio. De los cuatro dominios, este es el de mayor afectación, ya que varias de las dimensiones son condiciones de riesgo que se presentan inherentemente al cargo y su naturaleza; donde podría esperarse que en algún momento se asocien síntomas y respuestas de estrés.

Por último, en el dominio de recompensas presenta un nivel de riesgo despreciable-bajo y no se espera que se presenten síntomas o respuestas de estrés asociadas a estrés ocupacional.

Por otra parte, todas las empresas participantes del estudio adelantaron medidas para la identificación de factores de riesgo psicosocial, que como se estableció en los diferentes marcos teóricos cumplen un elemento fundamental en la identificación de opciones de mejora que permitan mantener condiciones salubres de trabajo en materia de riesgos ocupacionales asociados a factores de estrés para sus colaboradores.

Se considera importante que, para futuras investigaciones, se adopte otro tipo de aproximaciones que de alguna manera permitan obtener una visión objetiva de la organización, y no solo subjetiva de los trabajadores con respecto a lo que perciben de ésta y de su puesto de trabajo. En este sentido, es válido e importante la aplicación de una metodología de triangulación de la información, para contrastar los resultados desde diversas fuentes.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta la limitación de esta investigación con respecto a la muestra tomada, pues no es lo suficientemente representativa en términos del número de organizaciones que hay en el centro del país, así mismo, la delimitación geográfica y la clasificación por actividad económica sería relevante, para poder segmentar los resultados y analizar a la luz de esa distribución, la prevalencia de factores de riesgo psicosocial.

Con respecto al resultado arrojado sobre el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, es fundamental que las organizaciones evaluadas realicen un proceso de evaluación confirmatoria, como un grupo focal, para obtener con más detalle las condiciones o factores de riesgo asociadas a ese dominio. Sin embargo, en Colombia esta fase de evaluación cualitativa no se suele aplicar, por lo tanto, se recomienda en la práctica de futuras evaluaciones de riesgo psicosocial que los responsables de este proceso la hagan completa, con el fin de recopilar

información que permita hacer investigaciones más contundentes que brinden rutas de atención y plena identificación sobre condiciones de riesgo en factores de riesgo intralaboral.

Considero particularmente importante el mencionar que dentro del presente estudio pudieron identificarse factores protectores derivados de las recompensas, lo que demuestra en su mayoría las empresas para ese periodo de tiempo mantenían responsabilidades asociadas al pago de salarios y de recompensas emocionales a sus colaboradores, esto podría demostrar el sentido de compromiso de los empleadores de la zona centro del país con sus trabajadores.

Como resultado de este estudio, se pueden adoptar nuevas formas de aproximaciones hacia los factores de riesgos intralaborales en las empresas, al ejecutar un análisis descriptivo sobre las condiciones reportadas, donde el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo deben ser validadas de una manera más exhaustiva al demostrar su recurrente aparición como factor de riesgo al interior de las organizaciones.

Finalmente, en respuesta a la pregunta de investigación de este documento, los factores de riesgo psicosocial que prevalecen en las empresas de diferentes sectores económicos en la zona centro del país, en estudios realizados durante los años 2018 y 2019, están asociados principalmente con los estilos de liderazgo y relacionamiento social. Este es el único dominio, de los cuatro, que arrojó un porcentaje significativo para el nivel de riesgo alto. Los dominios restantes (control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas) arrojaron un resultado significativo para el nivel de riesgo bajo, por lo tanto, son considerados factores protectores, que ayudan a prevenir la exposición al riesgo psicosocial y favorecen el bienestar, la salud y la productividad de los trabajadores de las empresas evaluadas.

Dado lo anterior es importante considerar medidas de intervención en los estilos de liderazgo, el poder comprender de una manera más específica como los jefes generan relaciones de trabajo eficientes y armónicas con sus equipos de trabajo para evitar las consecuencias de factores de estrés ocupacional que puedan representar pérdidas económicas y de proceso a las empresas de la zona centro del país.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados de prevalencia de cada uno de los dominios intralaborales evaluados en esta investigación, es importante tener en cuenta que éstos arrojaron puntuaciones significativas para el nivel de riesgo bajo de acuerdo con los resultados de la Batería de riesgo psicosocial aplicada en empresas del centro del país durante los años 2018 y 2019. Con base en este nivel de riesgo general, y de acuerdo con la Resolución 2404 (Ministerio del Trabajo, 2019), se debe evaluar como mínimo cada dos años y entre cada evaluación, realizar acciones preventivas para mantener las condiciones psicosociales en el nivel de riesgo más bajo posible, así como promover la salud de los trabajadores. En este sentido, al tener unos resultados, y tomar acciones de intervención sobre ellos, valdría la pena estructurar un programa de gestión del riesgo psicosocial basado en la mejora continua, es decir, alineado con el ciclo PHVA, y además alineado con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las organizaciones.

Con respecto a las acciones que las empresas pueden implementar si en sus evaluaciones arrojan resultados similares, son el fortalecimiento de un programa de hábitos de vida y trabajo saludable, fortalecimiento de estilos de liderazgo, motivación, reconocimiento y compensación, actividades de bienestar que integre a las familias de los trabajadores, entre otros.

En ese orden de ideas es importante que las empresas ejecuten intervenciones sobre los colaboradores, las cuales podrían consistir en el desarrollo de un conjunto de acciones que favorezcan la identificación y mitigación de situaciones emocionales y personales de los trabajadores que pudieran interferir en su trabajo. Es importante que los trabajadores reconozcan los factores estresores, así como los efectos para la salud, y formarlos en habilidades y técnicas para controlarlos, de esta manera disminuir su impacto. Estas estrategias pueden incluir: creencias comunes sobre el estrés, autodiagnóstico de estrés, estrés positivo, relación estrés-salud, fuentes de estrés, diferencias individuales como moderadores y estilos de afrontamiento.

Las intervenciones sobre los individuos se pueden dividir en:

- Cognitivas: Modificación de creencias y formas de ver las situaciones
- Fisiológicas: Reducción de la activación fisiológica y malestar emocional
- Conductuales: Promoción de conductas adaptativas que permitan un mejor afrontamiento de los problemas.
- Generales: Incrementar recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- Formar a todo el personal en temas como acoso laboral y estrategias de prevención, que se deberán gestionar desde los comités de convivencia laboral.

Por otra parte, es relevante brindar información y capacitar a las personas sobre la prevención de trastornos mentales, como ansiedad y depresión, y prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, como medidas adicionales para promover la salud. Medidas adicionales de promoción son la enseñanza y puesta en práctica de estrategias para el manejo del estrés, como meditación, yoga, mindfulness, habilidades sociales, inteligencia emocional, etc., que les permita a los trabajadores tener herramientas para usar cuando se vean enfrentados a situaciones nocivas que pueden llegar a representar condiciones de riesgo para su salud mental.

Por último, se recomendaría a las empresas que también ejecutaran intervenciones sobre la organización, estas intervenciones estarían centrada en las actuaciones sobre ciertas condiciones de trabajo, la modificación de ciertos aspectos organizativos y procurar eliminar tantas causas generadoras de estrés ocupacional como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente, así como el de prevenir su aparición en el futuro. La intervención en la empresa se puede dar en distintos niveles, como lo podrían ser :

- Rediseño de sistemas de trabajo, información y comunicación
- Formas en el manejo y resolución de conflictos
- Estilos de liderazgo
- Programas de gestión humana
- Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Actividades relacionadas con el control del riesgo psicosocial.

Finalmente, como complemento a las acciones a desarrollar para fortalecer la gestión del riesgo psicosocial, es la implementación de las guías y protocolos sugeridas por el Ministerio del Trabajo, donde según sus resultados deben implementarse medidas correctivas y de mejora al interior de las organizaciones.

Referencias

- Aniței, M., Stoica, I. y Samsonescu, M. (2013). Particularities of Personality Traits and Perceived Stress at Workplace for the Young Workers in Romania. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, (1010-1014).
- Arenas-Monsalve, G. (1991). Los riesgos de trabajo y la salud ocupacional en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 7, 10-22.
- Barragán, J., Tovar, A. y Alzate, F. (2020). *El estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en trabajadores colombianos: un scoping review* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Archivo digital.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20006/3/2020_estres_laboral.pdf
- Benavides, F., Gimeno, A., Benacha, D., Martínez, J., Jarqueb, S., Berrac, A. Devesad, J. (2002) Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria*, 16, 222-229. <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2002.v16n3/222-229/es>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J., Jarque, S. y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189.
- Budez, I. Rodríguez, V. Bula, M. (2017). *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de barranquilla*. [Tesis de maestría, Universidad Libre Seccional de Barranquilla]. Archivo digital.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10670/22668449.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bustos Illingworth, D. (2013). *Factores que pueden incidir en la rotación del talento humano operativo en una florícola de la ciudad de Cayambe*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas].
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill/Interamericana editores, S.A.
- Comisión Europea. (2002). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La “sal de la vida” o “el beso de muerte”?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas
- Cortina, E. (2014). El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de Contact Centers. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*, 33(2), 94-107.
- Cox, T. (2004). Work-related stress, risk management and management standards. *Work & Stress*, 18(3), 89-90. <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/>
- Cox, T., Griffiths, A. y Leka., S. (2005). Work organization and work related stress. En K. Gardiner. y J. M. Harrington. (Eds.). *Occupational Hygiene*. Blackwell.
- Cuenca, R. (2002). *Concepto de riesgos psicosociales. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de los Riesgos Psicosociales y su Prevención: Mobbing, Estrés y Otros Problemas*. Madrid, España 10 de diciembre de 2002. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado 30/08/2011 de: <http://www.carm.es/ctra/cendoc/doc-pdf/web/web-0009.pdf>
- Cuevas-Torres, M., y García-Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo Social*, 16(19), 1-22.
- De la cruz, I. (2019). *Percepción de los niveles de riesgo psicosocial en trabajadores de una entidad financiera en Colombia*. [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria los Libertadores]. Archivo digital. <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1817>
- Dolan, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. (1.ª ed.) McGraw-Hill.
- Duque, A. (2003). Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira. *Investigaciones Andina*, 7(10), 64-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239017675009>

- Elemplo. (2015, 24 de marzo). Estrés, un mal que aqueja el entorno laboral. Elemplo.
<https://www.elemplo.com/co/noticias/consejos-profesionales/estres-un-mal-que-aqueja-el-entorno-laboral-4654>
- Encalada, A. Zegarra, R. Uribe y A. Vivianco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista peruana de obstetricia y enfermería*. 3(1), 50-57.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>
- Espinosa, L. (2015). *Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del Distrito Capital*. [Tesis de doctorado, Universidad del Rosario].
- García, J., Ramiro, E., Valdehita, S. y Moreno, L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 3(1), 95-108.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Pública*, 83, 169-173.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003
- Gómez, M y Caldero, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189-217.
<file:///C:/Users/alfon/AppData/Local/Temp/Dialnet-SaludMentalEnElTrabajo-5888108-1.pdf>
- Gómez-Ortiz, V., y Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas PsyColombia. Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- Gómez-Restrepo C., de Santacruz C., Rodriguez M., Rodriguez V., Tamayo Martínez N. y Matallana D. (2016). Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015. Protocolo del estudio. *Rev. Colombiana de Psiquiatría*, 45, 2-8.
- Güilgüiruca, M., Meza, K., Góngora, R. y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 57-67. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006

- Hernández, T, Terán, O., Navarrete, D. y León, A. (2007). El síndrome del burnout: una aproximación hacia su contextualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. *Psicogente*, 16(29). <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Mc Graw Hill.
- Ministerio de trabajo de Colombia. (2013). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales*.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2002). *Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*. http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2002). Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales. http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf.
- Jiménez, L. (2015). Factores de riesgo psicolaboral en el sector minero. *Revista Tesis Psicológica* 10(1), 116-130. <https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/TesisPsicologica/article/view/572/539>
- Karasek R. y Theorell T. (1990). *Healthy Work, Stress, productivity and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books
- Leka, S. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Institute of Work, Health & Organisations*. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Lozano, M., Navarrete, C., Chaparro, M. y Martínez, J. (2004). Nuevos retos de la política de salud laboral en las organizaciones de trabajo: Una aproximación al estrés laboral y al "burnout" en clave psicosocial. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (75), 188-212.
- Martin, F. y Pérez, J. (s.f). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales España. https://prlsectoreducativo.saludlaboral.org/documentos/documentacion/bibliiografia/ntp_443.pdf

- Martin, M. y Góngora, J. (2002). Identificación de situaciones de riesgo. *Instituto Navarro de Salud Laboral*.
<https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida* (1ª ed.). Ediciones Uniandes.
- Resolución 2646 de 2008. (Julio 17 de 2008). Ministerio de la Protección Social.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Resolución 2646 de 2008. (23 de julio de 2008). Ministerio de la Protección Social de Colombia. Diario Oficial.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio del trabajo. (2009). *Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales*.
- Ministerio del trabajo. (2013). *Informe ejecutivo: Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia*. <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2014). *Por la cual se establece la tabla de enfermedades laborales*.
- Ministerio del trabajo. (2015). *Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector trabajo*.
- Ministerio del trabajo. (2019). Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.
- Moreno, G. y Mantilla, J. (2016). Una revisión del concepto observatorio social: hacia una comprensión de sus objetivos, alcances, métodos y finalidades. *Psicogente*, 19(36), 347-359. <https://doi.org/10.17081/psico.19.36.1303>
- Observatorio permanente de riesgos psicosociales. (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional*.
http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf

- Ortega, S. y Sánchez, C. (2012). Incidencia de los factores psicosociales en el trabajo. Un estudio en docentes universitarios. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, (2), 174-180. <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27759/6/ReiDoCrea-Vol.2-Art.24-Ortega-Sanchez.pdf>
- Ortiz, A. (2016). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca). *Carta Comunitaria*, 25(144), 82-91. <https://revistas.juanncorpas.edu.co/index.php/cartacomunitaria/article/view/162/161>
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palomo-Vélez G., Carrasco J., Bastías A., Méndez M. y Jiménez A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev. Panamá. Salud Publica*, 37(4/5):301-7. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307>
- Paniagua, S. y Gómez, E. (2019). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales asociados a la rotación voluntaria del personal en una empresa de empaques*. [Tesis de especialización, Universidad de Antioquia]. Archivo Digital. http://200.24.17.10/bitstream/10495/11239/1/PaniaguaSandra_2019_RiesgoPsicosocialIntralaboral.pdf
- Parra, M. (2001). *Monografías de Gestión en Psiquiatría y Salud Mental. Salud Mental y Trabajo*. Universidad de Santiago. [Monografía, Universidad de Chile]. Archivo Digital. http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/salud_docente/manuel_parra_salud_mental_trabajo.pdf
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38. https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva
- Pérez, G. (1994). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. La Muralla.
- Posada, J., Aguilar-Gaxiola, S., Magaña, C. y Carlos-Gómez, L. (2004). Prevalencia de trastornos mentales y uso de servicios: Resultados preliminares del Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003. *Rev. Colombiana de Psiquiatría*, 33(5):241-62.
- Rentería, E. y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas psychological*, 7(2), 319-334.

- Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A. y Uribe, A. (2008). Identificación de factores de riesgo en una empresa de producción. *Revista Diversitas*, 5(1), 161-175.
- Rivera, D., Carrillo, S. Forgiony, J. Bonilla, N. Hernández, Y. Silva, G. (2007). Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Ámbito Psicosocial desde la Perspectiva del Marco Lógico. *Espacios*, 39(28), 31.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p31.pdf>
- Rodríguez M.G., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M.L. y Pinzón, J. (2011). *Síndrome de burnout y factores de riesgo en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010*. [Tesis de especialización, Universidad del Rosario]. Archivo Digital.
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/2389/1/52931143-1.Pdf>
- Rojas, D., Pitre, R. y Lopez, N. (2017). *Diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en la empresa Miramar en el municipio de Maicao en la Guajira*. [Grupo investigación Tamaskal, Universidad de La Guajira].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832755>
- Rojas, D., Orellano, N. y Palma H. (2017). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497557156015/index.html>
- Sarmiento, M. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial*. [Tesis de pregrado, Universidad EAN]. Archivo Digital.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequ>
- Schnall, P. (2009). *Work, Psychosocial Stressors and the Bottom Line*.
- Shelley E. (2007). *Psicología de la salud* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Occupational Health Psycho*, 1(1), 27-41.
- Slipak, O. y Hernández, M. (2007). Psicología y Psiquiatría Antropología y sociología.
Recuperado de: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_3864.shtml
- Socha, E. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación colombiana. *Rev. CES Salud Pública*, 2(1): 56-65.
- Terán A., Botero, C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. Universidad Pontificia Bolivariana Medellín- Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología:*

- Ciencia Y Tecnología* 5(2), 95-106.
<https://reviberopsicologia.iberico.edu.co/article/view/rip.5210/218>
- Urher, R. y Bryant. L. (1992). *La educación de adultos como teoría, práctica e investigación*. Morata.
- Varela, J. (2019). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas INFOTEC soluciones informática*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Archivo Digital.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17692/1045699881.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalba, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Academia. Revista latinoamericana de Administración*, (26), 5-17.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 6(14), 197-201.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. [Tesis doctoral, Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba].

Anexo

Cuestionario intralaboral forma A y B de la Batería de riesgo psicosocial.

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa
----	----	------

Número de identificación del
respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



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
2 2	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
2 3	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

SI	
N	

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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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



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	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO 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					

Bogotá, Mayo 11 de 2021

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EMPRESAS DE DIFERENTES SECTORES ECONÓMICOS** , autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Jaime Alfonso Pinzón Vargas
CC. 1.070.009.449 de Cajicá, Cundinamarca.