

# RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

## IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN BOGOTÁ

*BUENO, Blanca; GALINDO, Andrea; GARZÓN, Nubia; IBAÑEZ, Maryluz; LÓPEZ, Andrés.*

### **PALABRAS CLAVE**

Factores de riesgo psicosocial, estrategias de afrontamiento, estrés, estrés laboral, relaciones interpersonales.

### **DESCRIPCIÓN**

La investigación tuvo como objetivo general, Identificar y evaluar los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés laboral en la población trabajadora de la EMPRESA DUPRAT & MERCY mediante la aplicación de los instrumentos cuantitativos contemplados en la batería creada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, con el fin de sugerir estrategias de prevención e intervención que permita prevenir factores de riesgo psicosocial en el trabajo y patologías causadas por el estrés ocupacional.

### **FUENTES**

Se consultaron un total de 27 referencias bibliográficas distribuidas así: sobre el tema de factores de riesgo psicosocial, 18 artículos, sobre estrés 2 artículos, sobre seguridad y salud en el trabajo 2 artículos y sobre metodología de investigación 7 artículos.

### **CONTENIDO**

El marco teórico de la investigación comienza con un análisis conceptual de cada una de las variables desarrolladas. Factores de riesgo psicosocial. La revisión incluyó aspectos como: condiciones individuales, factores intralaborales, las dimensiones evaluadas con el instrumento aplicado son liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, factores extralaborales, mide las dimensiones enfocadas al tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y entorno, influencia entorno sobre el trabajo, y desplazamiento vivienda trabajo. A su vez, estrés laboral, conceptualización, causas, tipos de estresores y consecuencias. Especialmente, se profundizó en nuestras variables de estudio.

Condiciones Individuales. Se refieren a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la

edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Además, estas características sociodemográficas pueden llegar a modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo tanto intralaborales como extralaborales.

Es por esta razón que se debe tratar a cada individuo como persona única con diferentes capacidades, emociones, actitudes. A su vez, debe ser inherente la diferenciación de cada empleado en cuanto a buen trato se refiere y, aunque es estandarizada la aplicación de una Batería de Riesgo Psicosocial no se puede esperar que las respuestas lo sean porque se aplica a un grupo de personas que tienen un actuar, forma de percibir y pensar diferente.

Los factores individuales como su nombre lo indica tienen relación directamente con la persona, de forma individual, pero, también de forma integral, que busca equidad dentro de una organización y el entorno laboral, donde el empleado y su familia se vean beneficiados.

Factores intralaborales. Los factores intralaborales hacen referencia a las condiciones dadas en una empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, es decir, las tareas específicas, funciones, herramientas de trabajo, responsabilidades; crear un ambiente donde se desarrolla el trabajo en equipo, las relaciones con sus compañeros y jefes brindando seguridad y beneficios para todos.

Son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del mismo, susceptibles de afectar el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.

El exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, las escasas compensaciones o la manera en la que le encargan la labor de varias personas a una sola, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales, hay que brindarle beneficios a los trabajadores en donde se tenga en cuenta la sana convivencia y que se demuestre que el empleado puede crecer como

persona diariamente sin la necesidad de generarles cargos que terminen con su estabilidad emocional, que llegando a su trabajo se tornen en un ambiente tranquilo y ameno con sus compañeros y jefes, demostrando su eficiencia y sus habilidades, dado que esto no sea se incrementan las incapacidades laborales, el ausentismo laboral y renunciaciones significativas dadas por razones como encontrar mejores condiciones laborales en otras organizaciones en donde buscan gozar de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y de esta forma poder lograr las metas planeadas por las empresas sin desmejorar la productividad.

Factores extralaborales. En estos factores podemos contemplar varias circunstancias que una persona puede experimentar en su diario vivir, pero, puede intervenir como desencadenantes que afectarían el entorno laboral y personal.

Debemos tenerlos en cuenta ya que si bien es cierto no se dan en el ámbito laboral si pueden afectar el rendimiento laboral, el cumplimiento del reglamento interno del trabajo, el bienestar emocional, y hasta el estado de salud. En estos factores podemos encontrar las relaciones familiares o su entorno, la situación económica que este enfrentando el trabajador, las relaciones interpersonales, es decir el entorno social.

Las relaciones interpersonales o su entorno social en este factor podemos encontrar o relacionar con el tiempo que se dedica para descansar, las relaciones y las actividades que realice.

El estado de salud puede ser un factor extralaboral, siempre y cuando no sea una enfermedad laboral o secuelas de un accidente de trabajo. Se puede evidenciar que las patologías pueden afectar el estado psicosocial, ya que, se pueden relacionar entre los factores intralaborales y extralaborales, sin embargo, cualquier patología que pueda afectar el estado de salud de un individuo puede producir estados emocionales negativos.

Estrés laboral. Como afirma Villalobos (2009), la lista de enfermedades profesionales, establecida en Colombia, está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones, como la 1832 de 1994, que, en su artículo 42 establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos o monótonos, o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias

cardiovasculares, hipertensión arterial, colon irritable. (p. 198)

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral y social superan la capacidad del individuo para enfrentarse a ellas o mantenerlas bajo control y puede manifestarse en diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad, la depresión y, por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental, los cuales se ven reflejados en la baja productividad de las organizaciones incrementando el ausentismo laboral y una notoria disminución del estilo de vida de cada una de las personas, como consecuencia de los casos más delicados, los trabajadores optan por renunciar a sus cargos, generando a su vez una rotación alta de personal, retroceso en los procesos de selección e internos en la empresa y finalmente reflejándose en pérdidas económicas para la organización.

Hay diferentes factores que son los que originan el estrés, y van desde la planificación inadecuada de las actividades, rotación de compañeros de trabajo, remuneración inadecuada, exceso de responsabilidad, inadecuadas o malas relaciones interpersonales con el resto del personal de la empresa, carga laboral y mental y hasta la generación de daños conductuales, emocionales y fisiológicos, como la somatización de situaciones personales que repercuten en el estado de la salud.

### METODOLOGÍA

Esta investigación corresponde a un estudio descriptivo mixto, el cual tiene como propósito combinar en la investigación métodos cuantitativos y cualitativos.

En la misma línea de pensamiento, Creswell (2008) argumenta que la investigación mixta permite integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio. Aspecto que, en el caso de los diseños mixtos, puede ser una fuente de explicación a su surgimiento y al reiterado uso en ciencias que tienen relación directa con los comportamientos sociales. (Pereira, 2011, p. 20)

El total de la muestra está compuesta por 26 colaboradores; 9 colaboradores en el nivel de cargo profesional y técnico, y, 17 colaboradores en el nivel de cargo auxiliar y operativo de la empresa DUPRAT & MERCY SAS ubicada en la ciudad de Bogotá. Se realizó la aplicación de los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M). De acuerdo con el

Ministerio de la Protección Social ahora conocido como Ministerio del Trabajo, la aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, asimismo, se puede establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. A su vez, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. El cuestionario para la evaluación de estrés – tercera versión, con el fin de evaluar los síntomas que han ocasionado la presencia de reacciones que generan estrés, estos se componen de cuatro categorías; fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales. Y la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M) evalúa 12 factores como: solución de problemas, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación, y autonomía.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar las condiciones de salud de los colaboradores se hace necesario realizar actividades que permitan disminuir los factores de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extralaboral.

Es importante realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales, no solo porque la resolución 2646 en su Artículo 12 exige realizar seguimientos y tener este tipo de información de los trabajadores actualizada, sino porque es importante conocer los riesgos y la realidad laboral, con el propósito de realizar mejoras en pro de la salud de los trabajadores.

Divulgar a las Directivas de la empresa, los principales resultados del estudio para definir los planes de acción y asegurar el compromiso con la intervención.

Diseñar e implementar un plan de divulgación e intervención de los resultados para garantizar que la información llegue a todos los colaboradores de DUPRAT & MERCY SAS.

Es indispensable realizar un trabajo interdisciplinario, no solo con el apoyo de actividades sino en la retroalimentación constante sobre lo que pasa con los trabajadores, el cruce de información sobre aspectos de salud física, reportes de ausentismo laboral o accidentalidad, entre otros, enriquecerían aún más este tipo de estudios.

Es necesario contar con el apoyo de un profesional en psicología con licencia en salud ocupacional para el manejo de los factores psicosociales, de esta forma se garantiza que las intervenciones realizadas tengan el impacto esperado en la organización.

Como parte del programa de bienestar, es importante incluir actividades que permitan la cercanía de la familia de los colaboradores con la empresa, de esta manera se abordaría la dimensión familiar generando apropiación de la organización no solo por parte de los trabajadores sino de sus familias. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 35% manifestó estar en unión libre y 11% casado.

En cuanto a la vivienda se evidenció que el 23% manifestó tener vivienda propia, el 35% reside en vivienda familiar, mientras que el 42% vive en arriendo, lo cual invita para crear estrategias en conjunto de la caja de compensación familiar u otros organismos para facilitar que este porcentaje varíe y de más bienestar a los empleados.

El 42% del personal cuenta con contrato temporal de menos de 1 año y el 15% temporal de 1 año o más, lo cual no brinda seguridad y estabilidad a las condiciones laborales, reduciendo la posibilidad de proyección personal, profesional y familiar a largo plazo, por consiguiente, se sugiere que la empresa realice un estudio para determinar si esta variable se puede cambiar a un contrato a término indefinido, haciendo que los empleados tengan mayor pertenencia hacia la empresa.

De acuerdo a los resultados arrojados de factores de riesgo psicosocial intralaboral, los cuales indicaron que el riesgo es alto, se sugiere que la empresa realice actividades encaminadas a mejorar el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo; control sobre el trabajo; demandas del trabajo; y recompensas.

Con respecto a los resultados hallados de factores psicosociales extralaborales, que puntuaron un riesgo alto, se recomienda que la organización realice actividades enfocadas a mejorar la utilización del tiempo fuera del trabajo; fortalecer y mejorar las relaciones familiares, a su vez, fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales; brindar charlas sobre el manejo adecuado de las finanzas, con el propósito de mejorar la situación económica del grupo familiar; también, que se cambie la percepción de las características de la vivienda y el entorno, para que no haya influencia del entorno sobre el trabajo y evaluar los tiempos de recorrido durante desplazamiento de la vivienda al trabajo.

En cuanto a la evaluación de estrés, se identificó que no existe riesgo en sintomatología de estrés, sin embargo, se recomienda seguir realizando actividades en pro de continuar la ausencia de estos síntomas.

Por último, recordar la importancia de enfocar las estrategias de afrontamiento a las diferentes situaciones estresantes del día a día, pues el objetivo, es que su comportamiento este orientado a la solución de problemas, búsqueda de apoyo social, esperar, buscar esa parte espiritual, reevaluación positiva,

independiente de lo que pase, que tenga la capacidad de expresar la dificultad y tener autonomía.

**TEMÁTICAS SUGERIDAS:** A continuación se presentan las temáticas sugeridas según los resultados presentados:

- ✓ Programación Neurolingüística

- ✓ Comunicación organizacional
- ✓ Estilos y estrategias de afrontamiento
- ✓ Trabajo en equipo y sinergia
- ✓ Pausas activas y pausas cognitivas
- ✓ Manejo de las finanzas
- ✓ Sentido de pertenencia
- ✓ Re inducción laboral
- ✓ Técnicas y estrategias de liderazgo

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA  
EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN BOGOTÁ**

**BUENO BLANCA, GALINDO ANDREA, GARZÓN NUBIA, IBÁÑEZ MARYLUZ,  
LÓPEZ ANDRÉS.**

**AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**BOGOTÁ, D. C.**

**DICIEMBRE 2019**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA  
EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN BOGOTÁ**

**GONZÁLEZ EDGAR**

**DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**BOGOTÁ, D.C.**

**DICIEMBRE 2019**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar queremos agradecer a Dios por permitirnos adquirir las herramientas para desarrollar y fortalecer competencias a nivel de investigación profesionales que permitirán ejercer adecuadamente las labores encomendadas en las organizaciones como Especialistas en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Entendiendo que en la actualidad es un campo de acción que se encuentra en auge, pues, las empresas se preocupan en diversos aspectos, especialmente, que los colaboradores trabajen con seguridad y cuiden de su salud. Además, la normatividad enfocada a todo lo relacionado a seguridad y salud en el trabajo obliga a las empresas a dar cumplimiento a todo lo que conlleva el SG-SST. No obstante, cada vez, las mismas son más conscientes en los beneficios que adquieren al cumplir con todas las normas. Finalmente, sin duda es un beneficio mutuo para trabajadores y empresa. Que a pesar de ello, es un reto seguir sensibilizando tanto a las empresas como a los trabajadores. También se tuvo la oportunidad de profundizar en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la cual permite identificar, evaluar y establecer el nivel de riesgo de los factores intra, extralaborales, estrés laboral y las formas de afrontar las situaciones que generan estrés. Por último, dar unas recomendaciones de promoción, prevención e intervención.

También agradecemos a nuestro asesor por su acompañamiento y direccionamiento en este ejercicio académico, porque gracias a ello, logramos adquirir ciertas competencias para seguir creciendo a nivel personal, académico, profesional y laboral, así como brindar los aportes en las próximas organizaciones que requieren de nuestros servicios profesionales.

Finalmente, consideramos que esta investigación fue satisfactoria por todo el conocimiento adquirido y ampliado desde el área académica como profesional y laboral.

**Tabla de Contenido**

INTRODUCCIÓN	2
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA	7
3. JUSTIFICACIÓN	8
4. OBJETIVOS	11
4.1. Objetivo General	11
4.2. Objetivos Específicos	11
5. MARCO REFERENCIAL	12
5.1 Antecedentes investigativos	12
6. MARCO LEGAL	15
7. MARCO CONCEPTUAL	17
8. MARCO TEÓRICO	19
8.1. Condiciones individuales	19
8.2. Factores intralaborales	20
8.3. Factores extralaborales	23
8.4. Estrés laboral	24
9. HIPOTESIS	31
9.1. Hipótesis de Investigación	32
9.2. Hipótesis Nula	32
9.3. Hipótesis Alternativa	32
10. MARCO METODOLOGICO	33
10.1. Alcance y Diseño de la Investigación	33

10.2.	Población y muestra	33
10.3.	Instrumentos de medición	34
10.3.1.	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	34
10.3.2.	Cuestionario para la evaluación de estrés	47
10.3.3.	Escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M)	47
10.4.	Procedimiento	48
10.4.1.	Fase I	48
10.4.2.	Fase II	49
10.4.3.	Fase III	49
10.4.4.	Condiciones Ética	49
10.5.	Resultados	51
10.6.	Discusión	63
10.7.	Conclusiones y recomendaciones	64
11.	REFERENCIAS	67
12.	ANEXOS	71
12.1.	Anexo 1. Consentimiento informado	71
12.2.	Anexo 2. Ficha de Datos Generales	73
12.3.	Anexo 3. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A	77
12.4.	Anexo 4. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	89
12.5.	Anexo 5. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	99

12.6.	Anexo 6. Cuestionario de Evaluación del estrés	104
12.7.	Anexo 7. Escala de Estrategias de Coping – Modificada (EEC-M)	107

**Lista de figuras**

Figura 1. Género en los colaboradores, 51

Figura 2. Año de nacimiento de los colaboradores, 52

Figura 3. Tiempo en la empresa de los colaboradores, 52

Figura 4. Estado civil de los colaboradores, 53

Figura 5. Nivel de estudios de los colaboradores, 53

Figura 6. Tipo de vivienda de los colaboradores, 54

Figura 7. No., de personas que dependen de usted, 54

Figura 8. Tipo de contrato de los colaboradores, 55

### Listado de tablas

Tabla 1. Ficha Técnica de la Batería de Riesgo Psicosocial	35
Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales	38
Tabla 3. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo	39
Tabla 4. Dimensiones extralaborales	44
Tabla 5. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo	44
Tabla 6. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales	46
Tabla 7. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A	57
Tabla 8. Resultados cuestionario de factores psicosociales extralaborales (Profesional y Técnico)	58
Tabla 9. Resultados cuestionario para la evaluación de estrés (Profesional y Técnico)	58
Tabla 10. Resultados Escala de Estrategias de Coping – modificada (EEC-M) (Profesional y Técnico)	59
Tabla 11. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B	60
Tabla 12. Resultados cuestionario de factores psicosociales extralaborales (Auxiliar u operativo)	61
Tabla 13. Resultados cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión (Auxiliar u operativo)	62
Tabla 14. Resultados Escala de Estrategias de Coping – modificada (EEC-M) (Auxiliar u operativo)	62

**Listado de anexos**

Anexo 1. Consentimiento informado	71
Anexo 2. Ficha de Datos Generales	73
Anexo 3. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A	77
Anexo 4. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	89
Anexo 5. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	99
Anexo 6. Cuestionario de Evaluación del estrés	104
Anexo 7. Escala de Estrategias de Coping – Modificada (EEC-M)	107

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACEUTICO EN BOGOTÁ

### *RESUMEN*

El campo psicosocial es un medio para interactuar con los demás, así como satisfacer necesidades de pertenencia, que genera satisfacción y puede denominarse como una forma de crecimiento o ejercer una influencia potencialmente negativa en el individuo. Las nuevas formas de organización del trabajo contienen riesgos y oportunidades de diferente naturaleza, ya que inciden sobre las relaciones, el bienestar, las necesidades de cualificación, la motivación y la aparición de enfermedades laborales. Además, entender que cada persona tiene sus propias estrategias para afrontar las diversas situaciones que generan estrés. El objetivo de esta investigación es Identificar y evaluar los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés laboral en la población trabajadora de la EMPRESA DUPRAT & MERCY mediante la aplicación de los instrumentos cuantitativos contemplados en la batería creada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, con el fin de sugerir estrategias de prevención e intervención que permita prevenir factores de riesgo psicosocial en el trabajo y patologías causadas por el estrés ocupacional.

*Palabras claves:* Factores de riesgo psicosocial, estrategias de afrontamiento, estrés, estrés laboral, relaciones interpersonales.

### **ABSTRACT**

The psychosocial field is a means of interacting with others, as well as satisfying membership needs, which generates satisfaction and can be referred to as a form of growth or exert a potentially negative influence on the individual. The new forms of work organization contain risks and opportunities of different nature, since they affect relationships, well-being, qualification needs, motivation and the occurrence of occupational diseases. Also, understand that each person has their own strategies to face the various situations that generate stress. The objective of this research is to identify and evaluate the intra-labor, extra-labor and work-related psychosocial risks in the working population of the DUPRAT & MERCY COMPANY by applying the quantitative instruments contemplated in the battery created by the Ministry of Social Protection and the Pontifical Javeriana University, in order to suggest prevention and intervention strategies that prevent psychosocial risk factors at work and pathologies caused by occupational stress.

Keyword: Psychosocial risk factors, coping strategies, stress, work stress, interpersonal relationships.

## **Introducción**

La gestión de riesgo tal como lo establece la Legislación Nacional Vigente es un aspecto muy importante que toda empresa debe desarrollar, con el fin de establecer un ambiente de trabajo seguro que garantice, no sólo la integridad de las personas, sino además la continuidad del negocio enfocado en la prevención de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Uno de los elementos principales a tener en cuenta, corresponde a los temas relacionados con los factores de riesgo psicosocial, según el Ministerio de Protección Social (2.010) “Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (P 20).

En este orden de ideas, y como parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), El Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la resolución 2646 de 2008, estableció las disposiciones y responsabilidades que poseen las empresas en todo el territorio nacional, obligando a los empleadores a desarrollar la ejecución de estrategias que faciliten la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo constante de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo, empleando instrumentos validados en Colombia. Por ello, analizar las interacciones hombre-trabajo, permite a las organizaciones en general, identificar la influencia, ya sea positiva o perjudicial, sobre la salud de los trabajadores a través de sus percepciones. Lo anterior, posibilita estructurar planes de trabajo orientados a la prevención de condiciones que disminuyen de calidad de vida de los trabajadores a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa.

Por su parte, el decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.15 planea la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos indicando que:

El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistémica, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, para priorizar y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera (pp.104).

Además, el párrafo dos del mismo artículo señala:

“De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodología adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de orden físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos químicos, de seguridad, público, psicosociales entre otros (pp. 105).

En otras palabras, los riesgos psicosociales son evaluados por la batería psicosocial que es una herramienta que permite evaluar las condiciones del individuo, factores intralaborales y extralaborales y el estrés al que se enfrenta el trabajador. La aplicación de este instrumento y el análisis de los resultados permitirán determinar el programa a seguir en cada empresa.

Finalmente, de acuerdo con Pando (2006) “Las empresas no sólo deben cumplir las normas mínimas para prevenir los accidentes y enfermedades laborales, sino que también deben intervenir activamente para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores”. Por lo tanto, es necesario integrar los riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el

Trabajo (SG-SST), con el propósito de favorecer de forma positiva en aspectos tales como el cuidado de la integridad física y mental del trabajador, el fomento de la salud e incremento de la productividad empresarial.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que las empresas tengan un concepto positivo, con el fin de potencializar el aspecto humano del trabajador, permitiendo el desarrollo humano y organizacional.

## Planteamiento del Problema

Las nuevas formas de trabajo en las organizaciones pueden conllevar aspectos que impactan a los colaboradores. Pues, las empresas no solo se basan en la demanda de productos, sino alcanzar un crecimiento que permita altos estándares de calidad y productividad.

El fenómeno de la globalización toca tanto a las organizaciones como a los profesionales, abarcando esferas a nivel político, económico, social y cultural. En pocas palabras, se enfrentan a los retos que presenta, entre ellos, cambios en las tecnologías, reorganización de los puestos de trabajo, producción en tiempo real y precarización de las condiciones laborales.

Según Peiró y Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de:

1. Centrar la atención en los individuos, más que en la organización.
2. Atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo.
3. Orientarse principalmente a la gestión del estrés. (Vallejo, 2014, pág. 15)

Ante este panorama ya no basta únicamente con el recurso económico o músculo financiero con el que se cuenta sino que se hace cada vez más notoria la importancia del talento humano como un generador de riqueza para la organización. Cada vez son más conscientes de la importancia de ver al ser humano como su fuente principal de ventaja competitiva, sin embargo los cambios generados por la globalización, donde características como la apertura económica y la internacionalización de mercados hacen que cada vez más se esté incrementando el estrés laboral en la población trabajadora. (Vallejo, 2014, pág. 16)

A partir de esto, surge la necesidad de las empresas de prevenir en materia de riesgos laborales, entre ellos, los factores de riesgo psicosocial, para mantener motivación y satisfacción en los colaboradores, con el objetivo de obtener los mejores estándares de productividad y lograr crecimiento y reconocimiento en el mercado.

Además, la salud en el trabajo, es un aspecto de preocupación en las organizaciones, como soporte de ello, encontramos normatividad en Colombia como la resolución 2646 de 2008, en la cual el Ministerio de la Protección Social estableció disposiciones y responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, denominado en la actualidad como estrés laboral.

A su vez, el 22 de julio de 2019 el Ministerio del Trabajo publicó la resolución 2404 de 2019, la cual 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 otras disposiciones.

Que en las Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, realizadas por el Ministerio del Trabajo durante los años 2007 y 2013, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, se identificó la presencia de factores de riesgo psicosociales como prioritarios por parte de los trabajadores y empleadores. Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre un 20% y 33% sentir altos niveles de estrés. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de prevención de los factores de riesgo psicosocial, para lo cual se hace necesario cualificar los procesos de identificación, evaluación e intervención de los mismos. (Ministerio del Trabajo, 2019, pág. 1)

Finalmente, es necesario evaluar e identificar los riesgos psicosociales, ya que le permitirá a la empresa realizar un plan de trabajo con el objetivo de prevenir e intervenir estos riesgos que pueden afectar a los trabajadores.

### **Formulación del problema**

#### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Dupra & Mercy SAS?

#### **Sub-preguntas de investigación**

¿Los factores intralaborales y extralaborales inciden en la presentación de estrés?

¿Las condiciones individuales de los trabajadores influyen para que sean vulnerables antes los riesgos psicosociales?

### **Justificación**

Los factores psicosociales son condiciones presentes en contextos laborales, estos pueden beneficiar o afectar el rendimiento laboral y así mismo el bienestar profesional de los trabajadores de las organizaciones, se podría afirmar que el ambiente de trabajo, la organización y la gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial, los cuales si no se saben gestionar y abordar pueden generar consecuencias negativas en la salud de los trabajadores y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social.

La valoración de dichos factores correspondientes a riesgos psicosociales nacen como una necesidad debido a los constantes cambios organizacionales en las empresas, ya que, se ha dejado atrás las organizaciones tradicionales las cuales se caracterizaban por realizar tareas operativas, trabajos lineales y la toma de decisiones centralizadas.

Hoy en día las condiciones laborales pueden demandar mayores niveles de atención y concentración, elevadas responsabilidades, sobrecargas de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, así mismo las condiciones familiares, sociales y económicas son una realidad en el mundo laboral actual. Lo descrito anteriormente puede perjudicar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Por ello, es de vital importancia que las organizaciones realicen un monitoreo permanente en los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral de sus empleados. A través de la batería psicosocial creada entre el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana queremos obtener los datos pertinentes en cuanto a los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en la empresa Seta Servicios Temporales, tomando como muestra el área administrativa de la compañía.

La empresa de estudio su razón social es DUPRAT & MERCY S.A.S. Es una empresa fundada el 13 de noviembre de 1968. La empresa es Colombiana en su idiosincrasia, pero el Joint Venture ha sido la base de su progreso dentro de sus logros, hay que destacar el concepto de calidad total, que la empresa comenzó a configurar, con sentido futurista, años antes que surgieran nuevas empresas dedicadas a esta misma labor.

Cuentan con tres sedes en Bogotá y una en Medellín, una ubicada en Avenida Caracas 2 – 48 sur por los cambios en infraestructura que ha tenido la ciudad de Bogotá, luego con la siguiente generación se estableció el objetivo de ampliar el rango de atención abriendo la sucursal de Palermo ubicada en la calle 45 No 21 - 43 donde actualmente funciona. Con mucho esfuerzo y siempre con grandes ambiciones en el 2010 en ésta misma sede se da inicio a las adecuaciones del LABORATORIO HOMEOPÁTICO MERCY teniendo como resultado en el 2012 la CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA. Y la tercera sucursal se encuentra en Cedritos ubicada en la Calle 140 No 13 – 36 Local 8, teniendo gran éxito, pues la zona norte se encontraba desatendida teniendo un alto volumen de demanda de la medicina homeopática y no podríamos dejar olvidada la sucursal de Medellín, nuestro logro más reciente; muy bien situada para comodidad de sus clientes y recibéndola con gran aceptación por parte de los clientes en esa zona del país.

La compañía DUPRAT & MERCY S.A.S., tiene como meta la calidad total, ha considerado el talento humano como su recurso más importante y lo ha involucrado en programas de capacitación que se orientan hacia la filosofía de la calidad, la concientización sobre la competencia en el mercado, el mejoramiento continuo, la búsqueda permanente del total entusiasmo del cliente, elaborando y distribuyendo medicamentos homeopáticos en gran parte del territorio nacional gozando de gran reconocimiento por parte de sus clientes y proveedores

quienes reconocen que Farmacia Homeopática Mercy - Laboratorio Homeopático Mercy es una de las pioneras de la medicina homeopática la cual está ocupando lugares muy importantes en el desarrollo y bienestar del pueblo Colombiano.

Por último crear estrategias de prevención e intervención que permitan mitigar los factores de riesgo social en pro de la seguridad y salud de los trabajadores de la compañía.

## Objetivos

**Objetivo General.** Identificar y evaluar los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés laboral en la población trabajadora de la **EMPRESA DUPRAT & MERCY** mediante la aplicación de los instrumentos cuantitativos contemplados en la batería creada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, con el fin de sugerir estrategias de prevención e intervención que permita prevenir factores de riesgo psicosocial en el trabajo y patologías causadas por el estrés ocupacional.

### **Objetivos específicos.**

Evaluar e identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con las condiciones del trabajo y de su organización.

Evaluar e identificar los factores de riesgo psicosociales extralaborales relacionados con el entorno familiar, social y económico de los trabajadores.

Evaluar los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés en los trabajadores, a partir de los resultados obtenidos en el cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2005 y 2010).

Evaluar las formas de afrontamiento del estrés en los trabajadores mediante la Escala de Estrategias de Coping.

Proponer recomendaciones de acuerdo a los resultados que permitan mitigar los factores de riesgo social en pro de la seguridad y salud de los trabajadores.

## **Marco Referencial**

### **Antecedentes investigativos**

De acuerdo a la investigación realizada por Gutiérrez & Viloría sobre riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral se encuentra información correspondiente a las diferentes leyes y normas sobre la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores en Colombia. El primer acercamiento con estos conceptos fue en el año 2007 en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo donde los trabajadores situaron en segundo lugar la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional.

En la siguiente encuesta estuvo en primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión. Con estas encuestas se permitió adelantar y consolidar la legislación y normatividad en temas del manejo del riesgo ocupacional.

La Resolución 2646 de 2008, por la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas. (Gutiérrez & Viloría, 2013, p. 6)

Posteriormente se expiden: la Ley 1562 de 2012, que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo; y la Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, en el Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”. (Gutiérrez & Viloría, 2013, p. 6)

En este mismo sentido, en la literatura hay una investigación sobre la identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de salud ocupacional y RRHH, el cual fue desarrollado por Álvarez, Murcia & Urieles, 2010, quienes mediante la aplicación de la Encuesta de “Factores de riesgo psicosocial”, buscan contribuir al desarrollo de programas de prevención y control, al mejoramiento de la productividad laboral, así como también el bienestar y calidad de vida de los trabajadores, el tipo de investigación es cualitativa, de carácter descriptivo, con un método de investigación inductivo. La población fue constituida por 441 conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, y se tomó una muestra aleatoria del 8% de la población.

Con esta investigación, se concluyó que el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, puede afectar el bienestar físico y psicológico del conductor. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud de la cooperativa. Por lo tanto, se deberá fortalecer su misión de desarrollar y mantener la calidad de vida de las personas que integran el recurso humano de una organización, mejorando los aspectos de las condiciones de trabajo, que pueden resultar negativa para su bienestar psicosocial, con el fin de satisfacer las necesidades individuales del empleado y convertir a la organización en un lugar agradable, saludable y atractivo.

Con lo anterior, se evidencia la importancia de realizar estudios de los Factores de Riesgo Psicosociales, con el fin de evaluar y tomar medidas preventivas y correctivas dentro de la empresa para lograr un ambiente laboral adecuado y por ende un buen desempeño de los trabajadores.

Para complementar, la investigación realizada en una empresa de Bogotá en el sector comercial por Ramírez, Griebing & Rodríguez, en el cual abordaron dos temas de vital

importancia como lo son riesgos psicosocial y estrés laboral; temáticas y riesgos que puede afectar al cualquier trabajador en diferentes entornos laborales. Para el desarrollo de este estudio tomaron una muestra de 84 personas que laboran en una empresa de este sector, donde 54 pertenecían al área administrativa y 30 al área operativa, además, los discriminaron por género. Los instrumentos que utilizaron fueron consentimiento informado y la Batería de Riesgo Psicosocial. Por lo tanto, se relaciona con nuestra investigación dado que también se aplicara la batería de riesgo psicosocial. En cuanto los resultados obtenidos se observa de manera general que tanto el riesgo psicosocial como el estrés en el área administrativa es mayor que es el área operativa.

Además, de lo anterior, el ser humano requiere de estrategias de afrontamiento debido a que son consideradas como un conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales, con el objetivo de resolver el problema, reducir o eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación previa de la situación presentada.

De acuerdo con Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre (2006): “La utilización de determinada estrategia de afrontamiento va a depender de la situación en sí, la evaluación cognitiva y el control percibido, las emociones y/o la activación fisiológica (Muller & Spitz, 2003; Vinaccia, Tobón, Sandín & Martínez, 2001; Garrido, 2000)”.

## Marco legal

TIPO DE REQUISITO	TIPO DE NORMA	IDENTIFICACIÓN – NÚMERO	AÑO	TEMA
Organización y administración del Sistema General de Riesgos Laborales	Decreto	1295	1994	Establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización de trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como: los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. Fijar las prestaciones de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidentes de trabajo o enfermedad profesional. Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.
Confidencialidad	Ley	1090	2006	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.
Medición de los factores de riesgo psicosocial	Resolución	2646	2008	Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factor de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.
Medida preventiva	Resolución	652	2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
Identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.	Guía Técnica Colombiana	45	2012	Esta guía proporciona directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional.

Nota: Autores de la investigación, 2019.

## Continuidad

TIPO DE REQUISITO	TIPO DE NORMA	IDENTIFICACIÓN – NÚMERO	AÑO	TEMA
Salud mental	Ley	1616	2013	Garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental en la población colombiana
Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Decreto	1072	2015	Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.
SG-SST	Resolución	1111	2017	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.
Identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.	Guía Técnica Colombiana	45	2012	Esta guía proporciona directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional.
Evaluación de factores de riesgo psicosocial	Resolución	2404	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.

Nota: Autores de la investigación, 2019.

## Marco Conceptual

**Agotamiento emocional.** Es la disminución y pérdida de recursos emocionales debido a que se presenta la sensación de estar agotado y exhausto emocionalmente, a su vez, que no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás por el trabajo que realiza.

**Ambigüedad de rol.** Es causada cuando las tareas no están definidas de manera clara, lo cual surge por información incompleta, poco concreta y la variación en los objetivos del trabajo, responsabilidades, entre otros.

**Auto concepto.** Se refiere al conjunto de pensamientos que generan una percepción o imagen de sí mismo, y se forma a partir de sentimientos y experiencias.

**Autoestima.** Es la valoración que hace cada persona de sí mismo y de cómo se siente.

**Autonomía.** Es la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, de acuerdo a su ritmo, según su orden y forma de realizar las tareas.

**Carga mental.** Es el conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador durante su jornada laboral en el desarrollo de su labor.

**Carga de trabajo.** Se denomina como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve obligado el trabajador en su jornada de trabajo.

**Clima organizacional.** Se refiere al conjunto de características de la organización con base a los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.

**Estrés.** La definición más acertada la realizó McGrath el cual define al stress como un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante la demanda tiene importantes consecuencias.

***Estrés laboral.*** Se define como una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores.

***Locus de control.*** Se refiere a las creencias que tienen un individuo sobre si es su conducta o un factor externo lo que establece lo que le ocurre a una persona. Por ello, cuando el sujeto considera que su conducta puede lograr los objetivos, se trata de su locus de control interno, en cambio, cuando la causa de su conducta la deja a factores externos, su locus de control tiende a ser externo.

***Relaciones interpersonales en el trabajo.*** Son aquellas interacciones que se dan entre los trabajadores, ya sea, jefes, compañeros y subordinados, las cuales es de relevancia establecer relación de respeto, comprensión, entre otros.

***Riesgo.*** Es la posibilidad de que un trabajador presente un daño derivado de su labor.

***Riesgo laboral.*** Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud en el puesto de trabajo o derivado a la labor que desempeñe en una empresa. ***Factor de Riesgo:*** Es todo elemento cuya presencia o modificación aumenta la posibilidad de producir un daño a quien está expuesto a él. (Henaó 2016. Seguridad y salud en el trabajo conceptos básicos).

***Riesgos Psicosociales laborales.*** Son condiciones laborales que conllevan una alta probabilidad de dañar o afectar gravemente la salud de los empleados, física, social o mentalmente.

***Satisfacción laboral.*** Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador por su trabajo, ya que sus necesidades son satisfechas a nivel personal, laboral y organizacional.

## **Marco Teórico**

### **Condiciones individuales**

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales (Becerra & Guerrero, 2012, p. 122).

Es por esta razón que se debe tratar a cada individuo como persona única con diferentes capacidades, emociones, actitudes. A su vez, debe ser inherente la diferenciación de cada empleado en cuanto a buen trato se refiere y, aunque es estandarizada la aplicación de una Batería de Riesgo Psicosocial no se puede esperar que las respuestas lo sean porque se aplica a un grupo de personas que tienen un actuar, forma de percibir y pensar diferente.

Las organizaciones gubernamentales tiene un rol importante es este aspecto, en Colombia, se entiende que el Ministerio de Trabajo es quien vela por los derechos del trabajador y le da prelación al mismo, esto, sin eludir sus responsabilidades, pero sí que su empleador cumpla con la normatividad establecida en el país.

Los factores individuales como su nombre lo indica tienen relación directamente con la persona, de forma individual, pero, también de forma integral, que busca equidad dentro de una organización y el entorno laboral, donde el empleado y su familia se vean beneficiados.

Además, es necesario recordar que más que aplicar una batería de riesgo psicosocial para la identificación de este tipo de riesgos, es indispensable tomar las medidas correctivas de prevención, promoción y tratamiento oportuno para corregir las deficiencias y evitar a futuro posibles lesiones irreversibles que dañan al trabajador y a la organización.

Estudios demuestran que en algunas ocasiones se aplica el instrumento, pero, continúan las fallas y, sólo hasta que la organización presenta situaciones graves se adoptan medidas correctivas. Es por ello, que los profesionales de Seguridad y salud en el Trabajo representan una labor indispensable para la organización, sin embargo, más aún para el trabajador.

### **Factores intralaborales**

Los factores intralaborales hacen referencia a las condiciones dadas en una empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, es decir, las tareas específicas, funciones, herramientas de trabajo, responsabilidades; crear un ambiente donde se desarrolla el trabajo en equipo, las relaciones con sus compañeros y jefes brindando seguridad y beneficios para todos.

Son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del mismo, susceptibles de afectar el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.

Entender cuáles son los factores de riesgo psicosocial debe ser una nueva responsabilidad para los empleadores y responsables de recursos humanos en las empresas, con el fin de desarrollar planes para aliviar cargas, en beneficio de los trabajadores, pues se hace necesario crear ambientes de trabajo saludables en todo sentido para reducir enfermedades como el estrés y los malos hábitos profesionales, para nadie es un secreto que las relaciones que se presenten entre

trabajadores y directivos si es buena y estable favorece a la empresa es distintos ámbitos pero principalmente el económico, pero, si la relación es delimitada, no se tiene en cuenta al trabajador y existe el mal ambiente laboral, la productividad y el buen desarrollo de la empresa va a caer y todo será tenso y molesto.

Debido a las consecuencias que tienen los factores intralaborales en los trabajadores se da un desgaste en el proceso de salud física, mental y emocional de esta población por el esfuerzo cotidiano de la jornada laboral, lo cual les produce gran cantidad de estrés. Para cada persona y función existe el estrés que le genera un rendimiento óptimo, pero, un aumento elevado del estrés disminuyendo la eficacia. Esto, llevando a cabo la falta de productividad aumentando el riesgo de la salud. El problema se presenta principalmente cuando no existe un equilibrio entre la capacidad de trabajo invertida y el no poder cumplir satisfactoriamente tal función para la cual fue contratado y su bajo rendimiento será notorio, ya que, su agilidad no será la misma, toda esta situación genera un estado prolongado de cansancio, fatiga, agotamiento y trastornos físicos y mentales llevando a la persona a tener que retirarse o a la empresa a remunerar el daño causado por culpa del estrés y el mal manejo, claro está sin tener en cuenta las relaciones entre los mismos.

El exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, las escasas compensaciones o la manera en la que le encargan la labor de varias personas a una sola, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales, hay que brindarle beneficios a los trabajadores en donde se tenga en cuenta la sana convivencia y que se demuestre que el empleado puede crecer como persona diariamente sin la necesidad de generarles cargos que terminen con su estabilidad emocional, que llegando a su trabajo se tornen

en un ambiente tranquilo y ameno con sus compañeros y jefes, demostrando su eficiencia y sus habilidades, dado que esto no sea se incrementan las incapacidades laborales, el ausentismo laboral y renunciaciones significativas dadas por razones como encontrar mejores condiciones laborales en otras organizaciones en donde buscan gozar de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y de esta forma poder lograr las metas planeadas por las empresas sin desmejorar la productividad.

Es por ello que, en los últimos tiempos se ha tenido que trabajar arduamente en la prevención de los accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable y tranquilo y prevenir daños económicos en la entidad, para así a diario crecer como una empresa y como una familia, que con un buen liderazgo mantenemos todo tranquilo y en forma generando.

Las condiciones ambientales incluyen los agentes físicos (ambiente lumínico, ambientes sin ruidos, vibraciones, y radiaciones), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que pueden generar insatisfacción, o un mal ambiente laboral y afectar la salud en el lugar de trabajo.

Al hablar de pausas y descansos se refiere a la adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos, los cuales pueden tener una reacción positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la empresa y en su entorno. También encontramos aspectos en el horario de trabajo el cual puede ser fijo, donde todos los trabajadores tienen que estar presentes, o un horario flexible en el cual, el tiempo de inicio y final de la jornada puede ser definido libremente por los trabajadores y si se generan horas extras sean remuneradas de la manera adecuada en lo que establece la ley.

### **Factores extralaborales**

En estos factores podemos contemplar varias circunstancias que una persona puede experimentar en su diario vivir, pero, puede intervenir como desencadenantes que afectarían el entorno laboral y personal.

Debemos tenerlos en cuenta ya que si bien es cierto no se dan en el ámbito laboral si pueden afectar el rendimiento laboral, el cumplimiento del reglamento interno del trabajo, el bienestar emocional, y hasta el estado de salud. En estos factores podemos encontrar las relaciones familiares o su entorno, la situación económica que este enfrentando el trabajador, las relaciones interpersonales, es decir el entorno social.

En los factores familiares puede intervenir la relación en general en el núcleo familiar, la comunicación, el estado de salud de todos los integrantes de la familia.

Dentro los factores más relevantes que podemos encontrar dado que los objetivos de la mayoría de las personas por no generalizar e indicar que todas las personas viven en pro de cubrir las necesidades básicas propias como las de la familia, la educación, vivienda, llevan a una persona a trabajar muchas veces en exceso o adquirir deudas; que posterior pueden generar un factor estresante.

Las relaciones interpersonales o su entorno social en este factor podemos encontrar o relacionar con el tiempo que se dedica para descansar, las relaciones y las actividades que realice.

El estado de salud puede ser un factor extralaboral, siempre y cuando no sea una enfermedad laboral o secuelas de un accidente de trabajo. Se puede evidenciar que las patologías pueden afectar el estado psicosocial, ya que, se pueden relacionar entre los factores intralaborales y

extralaborales, sin embargo, cualquier patología que pueda afectar el estado de salud de un individuo puede producir estados emocionales negativos.

Es de vital importancia que las empresas o lugares de trabajo evalúen los factores extralaborales, identificar e intervenir de ser necesario, según los documentos realizados habla de los diferentes factores extralaborales y de la importancia de actuar en factores negativos que se puedan encontrar, de alguna manera de la intervención y del adecuado manejo de los diferentes problemas identificados se puede lograr mayor entrega y compromiso de los empleados.

### **Estrés laboral**

Actualmente en el mundo laboral, los trabajadores, independiente del sector y del nivel jerárquicos se ven afectados por el estrés laboral, el cual no solo perjudica el desempeño del empleado a nivel organizacional, sino que además puede influir a que las personas presenten ciertas características que son catalogadas como enfermedades de origen laboral. Sin embargo, a pesar de todos los efectos negativos que se encuentran relacionados con el estrés, las organizaciones aun no invierten los recursos suficientes y necesarios para desarrollar y promover programas que ayuden a prevenir y/o disminuir dicha problemática (Salazar, 2011)

El generar en la organización un ambiente adecuado y equilibrado, contribuye a la salud mental y a la calidad de vida de los empleados, dando lugar al desarrollo humano del trabajador, a la reducción del estrés ocupacional y al establecimiento de relaciones más cooperativas entre jefes y empleados. Es de gran importancia que un empleado se sienta realizado y a gusto en su cargo, ya que esto hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos, trayendo varios beneficios tanto para el empleado en cuanto a satisfactores de necesidades como

para la compañía en fuentes de ingresos. Es por esto que los empleados de una empresa deben ser seres humanos para ser desarrollados y no para ser explotados laboralmente, afectando su calidad de vida y trayendo como consecuencia afectaciones en sus otras esferas sociales y de salud.

Los factores psicosociales en los últimos años ha sido un tema de mucho interés para las investigaciones que hablan sobre el estrés y sus consecuencias, y cómo esto, ha ido creciendo día a día afectando la salud en la población y con mayor énfasis en los trabajadores, en la que la exposición a condiciones laborales de detrimento alcanza cifras que pueden catalogarse como un problema emergente de la salud pública. La atención y la prevención de los efectos adversos del estrés ocupacional suponen su comprensión y abordaje bajo un modelo sistémico, que permita dar cuenta de la red de factores causales y los impactos tanto en el nivel subjetivo como colectivo. La vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales se vislumbra como una alternativa que permite de forma sistemática tomar información de las características de la organización, de la tarea del grupo social y de las condiciones de salud de los trabajadores, a fin de realizar acciones de intervención, que con adecuado seguimiento permitan mostrar su impacto y den soporte a los procesos de atención y al mismo tiempo de investigación en las enfermedades ocupacionales.

Como afirma Villalobos (2009), la lista de enfermedades profesionales, establecida en Colombia, está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones, como la 1832 de 1994, que, en su artículo 42 establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos o monótonos, o combinados

con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, colon irritable. (p. 198)

Así mismo, en el año 2011 afirma Villalobos, que teniendo en cuenta los niveles elevados de estrés y de exposición a factores de riesgo psicosocial desarrolla la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. La batería se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales, que integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo demanda-control y desequilibrio esfuerzo-recompensa y otros planteamientos como el Modelo integrador del estrés laboral, para proponer un enfoque sistémico que contemple todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando el conjunto de factores en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno.

Ahora bien, es importante primero que todo saber cómo se dio origen al estrés laboral:

El estrés laboral se empezó a presentar en las crecientes sociedades industrializadas donde la continua presión del entorno laboral puede provocar la saturación física o mental en el trabajador, generando consecuencias adversas en su salud y ambiente social.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral y social superan la capacidad del individuo para enfrentarse a ellas o mantenerlas bajo control y puede manifestarse en diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad, la depresión y, por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental, los cuales se ven reflejados en la baja productividad de las organizaciones incrementando el ausentismo laboral y una notoria disminución del estilo de vida de cada una de las personas, como consecuencia de los

casos más delicados, los trabajadores optan por renunciar a sus cargos, generando a su vez una rotación alta de personal, retroceso en los procesos de selección e internos en la empresa y finalmente reflejándose en pérdidas económicas para la organización.

Hay diferentes factores que son los que originan el estrés, y van desde la planificación inadecuada de las actividades, rotación de compañeros de trabajo, remuneración inadecuada, exceso de responsabilidad, inadecuadas o malas relaciones interpersonales con el resto del personal de la empresa, carga laboral y mental y hasta la generación de daños conductuales, emocionales y fisiológicos, como la somatización de situaciones personales que repercuten en el estado de la salud.

Entre las definiciones de estrés laborales tenemos:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha definido el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

El estrés laboral supone un desajuste entre la persona, el puesto y la organización. El trabajador/a percibe un desequilibrio entre las exigencias a las que está sometido/a por su trabajo y los recursos físicos y mentales de los que disponen para hacer frente a dichas exigencias.

El estrés laboral, como tipo de respuesta fisiológica natural del ser humano que actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro cuerpo para hacer frente a situaciones desconocidas que representan un nivel de exigencia mayor o que se perciben inicialmente como una amenaza.

El estrés ha sido un tema de estudio para muchos, entre ellos, como McGrath que lo define como el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del

individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante la demanda tiene importantes consecuencias. Las consecuencias no sólo son físicas o fisiológicas, sino que incluyen las emocionales y cognitivas.

Así mismo según Lazarus Y Folkman (1986) el estrés es la interrelación que se da entre la persona y su contexto.

Ahora bien, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) cita que el estrés laboral, es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y las vías de desarrollo, perjudicando la producción, por su afectación en la salud física y mental de los trabajadores.

En este orden de ideas es importante conocer que existen diferentes tipos de estrés laboral los cuales son:

**Eustrés (positivo):** cuya función principal es proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de nuestras capacidades físicas y mentales, con el fin de realizar en forma satisfactoria una determinada tarea; es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras, con ello en el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

**Distrés (negativo):** Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés y prolongada en el tiempo que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales saturando nuestro sistema fisiológico, además, esta respuesta excesiva acaba de reducir nuestra capacidad de atención, percepción y acción perjudicando también nuestras relaciones con los demás al modificar nuestro estado de ánimo.

El Ministerio de Trabajo de Colombia realizó una encuesta de seguridad y salud donde encontró que las actividades que más generan estrés son: la atención al público, posturas que producen cansancio o dolor por el trabajo monótono y cambios en los requerimientos de la tarea; resaltando que entre las situaciones de mayor incidencia está el trabajo excesivo, falta de tiempo para culminar las tareas, falta de claridad en las funciones a realizar, falta de capacitación y competencia, motivación por parte de la empresa, incentivación, oportunidades de crecimiento profesional entre otros. Los resultados reflejan que el acoso laboral representa el 94 por ciento entre todos los niveles 5 por ciento del jefe inmediato y el 4.4 del compañero de trabajo o su alterno a la luz de estos resultados el Consejo colombiano de seguridad se reunió a la campaña de la agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo saludables y propuso dar relevancia al estrés cuyo objetivo principal es identificar prácticas e iniciativas y nuevos conceptos aplicables en todo tipo de industrias y sectores económicos con el fin de promover la prevención de enfermedades laborales ocasionadas por la nueva epidemia del siglo 21 como lo define la Organización Mundial de la salud (OMS).

A continuación se relacionan las causas del estrés laboral, también llamados estresores:

1. Físicos: Iluminación, ruido, temperatura, ambientes contaminados.
2. Relativos a los contenidos de las tareas: carga mental y control sobre la tarea.
3. Relativos a la organización: conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional

Ahora bien, de acuerdo a las causas, tendremos en cuenta las diferentes consecuencias del estrés laboral:

1. Físicas: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares, cefaleas, etc.

2. Psicológicas: Trastornos del sueño, ansiedad / miedos / fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión / t. afectivos, t. personalidad, etc.

3. Relativos a la organización: Disminución de la producción, falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de mayor supervisión del personal, aumento de queja en los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, etc.

Y los efectos del estrés laboral son: Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para mantener la atención, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, mal humor, consumo de alcohol, fármacos, tabaco, etc.

En cuanto a los signos o manifestaciones tenemos: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, precipitación a la hora de actuar, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos constantes, etc.

### Hipótesis

De acuerdo con Alústiza, Pardo y Eguzkiza (2012) citado en Espinosa (2018) postulan lo siguiente:

Consideran que la investigación es un proceso sistemático, destinado a responder a una pregunta y que esta constituye el punto de partida de todo proyecto y fórmula, de manera concreta, un problema observado en el análisis de la realidad.

La respuesta pretende aclarar una incertidumbre de nuestro conocimiento. (p. 124)

A su vez, se encuentra a Ramírez (2015) citado en Espinosa, quien indica que una hipótesis no debe ser exactamente verdadera, no obstante, procurar no caer en el error de generar hipótesis de forma rápida, pues, para ello, se requiere de la revisión literaria, debido a que se pueden cometer equivocaciones como hipotetizar algo que ya ha sido estudiado y comprobado, o por el contrario, hipotetizar algo que ha sido rechazado contundentemente.

Según Díaz y Luna (2014), la elaboración de la hipótesis es fundamental para el enriquecimiento de la teoría pedagógica, para el mejor conocimiento de las particularidades psicológicas y pedagógicas de los alumnos, de la formación y educación de la personalidad, del proceso docente educativo, del desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje. Cada nueva hipótesis es un aporte a la teoría, a la ciencia. Es un paso de avance en el conocimiento de lo desconocido. (Espinosa, 2018, p. 124).

Por último, una hipótesis es la suposición sobre algo que puede ser posible o imposible para sacar de ello una consecuencia. Y es un método que se utiliza en el campo científico para comprobar las hipótesis mediante los experimentos. Es decir, las hipótesis se denominan como

explicaciones tentativas respecto a un fenómeno investigado que se formulan a manera de proposiciones.

***Hipótesis de Investigación***

Los factores de riesgo psicosocial intralaborales son los que están afectando de manera significativa a la población de la empresa en aspectos como la gestión de la organización, características de la organización del trabajo, características del grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, entre otros.

***Hipótesis Nula***

Los factores de riesgo psicosocial extralaborales son los que predominan en los trabajadores de la empresa.

***Hipótesis Alternativa***

Las condiciones individuales del trabajador son las que tienen mayor incidencia en las condiciones del estrés en los trabajadores de la empresa.

### Marco metodológico

*Alcance y diseño de la investigación.* La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo mixto, el cual tiene como propósito combinar en la investigación métodos cuantitativos y cualitativos.

En la misma línea de pensamiento, Creswell (2008) argumenta que la investigación mixta permite integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio. Aspecto que, en el caso de los diseños mixtos, puede ser una fuente de explicación a su surgimiento y al reiterado uso en ciencias que tienen relación directa con los comportamientos sociales. (Pereira, 2011, p. 20)

Además, se utiliza la estrategia concurrente de triangulación, ya que según Creswell en el 2008, la cual consiste en un mismo estudio busca confirmar, correlacionar o corroborar, pues se utilizó una perspectiva teórica debido a que en la interpretación busca la integración, y se recopilaron datos cuantitativos y cualitativos simultáneamente.

*Población y muestra.* Para seleccionar los participantes se llevó a cabo mediante muestreo intencional, pues, es una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, especialmente, para muestras pequeñas. De acuerdo con Quinn (1988), citado en Alaminos y Castejón, 2006, citado en Cañas y Galindo, 2018, el valor del muestreo estadístico requiere de la selección de una muestra significativa para estudiarse con más profunda.

Por lo tanto, la muestra está compuesta por 26 colaboradores; 9 colaboradores en el nivel de cargo profesional y técnico, y, 17 colaboradores en el nivel de cargo auxiliar y operativo de la empresa DUPRAT & MERCY SAS ubicada en la ciudad de Bogotá.

*Instrumentos*

**Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.** Herramienta o batería de instrumentos realizados para identificar y evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores; donde se tiene en cuenta los factores intralaborales, extralaborales y todo aquello que genere estrés, esta batería debe ser realizada en cada una de las empresas independiente del número de empleados, cada uno de los riesgos identificados deben ser intervenidos con el objetivo de disminuirlos, aumentar bienestar para los empleados y mantener una productividad óptima.

En cuanto a normatividad colombiana se encuentra la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia y la resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo, en las cuales establece que la persona que debe realizar la aplicación de esta batería debe ser profesional en psicología con conocimientos claros en el tema, y, cada aplicación de esta batería debe contar con su respectivo análisis y seguimiento.

Hay unos factores específicos a evaluar como lo son; los intralaborales, extralaborales, estrés laboral e individuales.

**Tabla 1*****Ficha Técnica de la Batería de Riesgo Psicosocial***

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación	Julio de 2010.
Autores	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</li> <li>• Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.</li> <li>• Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</li> <li>• Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).</li> </ul>
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

Para realizar diseño de los instrumentos de la batería iniciaron con la identificación y definición de las variables a evaluar, en la cual se tuvo en cuenta literatura consultada, así como las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñadas y validadas en Colombia y en otros países. Además, la revisión de la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales.

Después de la construcción de la primera versión de los instrumentos, se llevó a cabo el proceso de validación de contenido mediante el método de jueces y de construcción a través de

las entrevistas cognitivas. Esto, permitió que los instrumentos se ajustaran para la aplicación de una prueba piloto.

Luego de la prueba piloto, se hicieron las mejoras necesarias en los instrumentos y se procedió con el estudio de validación y normalización de los cuestionarios en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia (universo de 6'796.459 trabajadores en octubre de 2009). El tamaño mínimo requerido de muestra fue de 1717 trabajadores ( $P=0,50$ , confiabilidad de 95%, una tasa de respuesta de 75%<sup>2</sup> y un ajuste de 3 de la muestra por el efecto del diseño de encuestas tipo cluster); sin embargo, la muestra final se amplió a 2360 trabajadores seleccionados aleatoriamente, de los cuales 1576 respondieron la Forma A y 784 la Forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Se aplicó también el cuestionario de factores psicosociales extralaborales a 2360 empleados (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 18).

A partir de la aplicación de los cuestionarios se obtuvieron los datos para analizar los indicadores de calidad de los ítems, también, se logró realizar el cálculo de confiabilidad y validez, a su vez, los baremos de interpretación para las formas A y B en conjunto con el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral. En cuanto a los otros instrumentos (guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas y guía para grupos focales) se sometieron a los procesos de validez de contenido y construcción y las pruebas piloto.

### **Condiciones intralaborales**

Son aquellas que se entienden como todas las características del trabajo y de su organización que influye en la salud y el bienestar del sujeto.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de Protección Social, 2010, p. 20).

Los dominios considerados en el cuestionario de factores intralaborales son, las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

**Tabla 2.***Dominios y dimensiones intralaborales*

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Nota: Tomada del Ministerio de la Protección Social, 2010.

En la Tabla 3 se encuentran las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales con sus principales indicadores o condiciones bajo los cuales se establecen como factores de riesgo psicosocial.

Tabla 3

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</li> </ul>
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</li> <li>• La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</li> </ul>
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</li> <li>• El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</li> <li>• El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

## Continuidad

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Exigencias de responsabilidad del cargo	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</li> </ul>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico como (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</li> </ul>
Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</li> </ul>
Consistencia de rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

## Continuidad

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</li> </ul>
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</li> <li>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</li> </ul>
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</li> <li>Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</li> </ul>
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</li> <li>En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</li> <li>Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</li> </ul>
Claridad del rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</li> </ul>
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</li> <li>Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

**Continuidad**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</li> <li>• El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</li> </ul>
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.</li> <li>• El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.</li> </ul>
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

## Continuidad

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Relaciones sociales en el trabajo	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</li> <li>• Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</li> <li>• Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</li> <li>• Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>• El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</li> </ul>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</li> <li>• Se percibe inestabilidad laboral.</li> <li>• Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</li> </ul>
Reconocimiento y compensación	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</li> <li>• El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>• La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>• La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

## Condiciones extralaborales

Abarca aspectos como el entorno familiar, social y económico del trabajador. Asimismo, incluye las condiciones del lugar de vivienda, ya que pueden intervenir en la salud y bienestar del individuo. A continuación en la Tabla 3 se encuentran las dimensiones extralaborales.

**Tabla 4***Dimensiones extralaborales*

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

Nota: Tomado de Ministerio de la Protección Social, 2010.

En la tabla 5 se encuentran las definiciones de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales.

**Tabla 5***Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo*

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del lugar	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</li> <li>• La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales.</li> </ul>
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con familiares es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

**Continuidad**

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</li> <li>• La relación con amigos o allegados es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</li> </ul>
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>• Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>• Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</li> <li>• La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</li> </ul>
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>• La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul>

Nota: Tomado del Ministerio de la Protección Social, 2010.

### Las condiciones individuales

Son aquellas que implican características propias de cada trabajador o también denominadas características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, el lugar de residencia, el estrato socio-económico, el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características pueden modificar la percepción y efecto de los factores de riesgo tanto intralaboral como extralaboral.

Así como los aspectos sociodemográficos, se pueden encontrar que algunas características ocupacionales pueden cambiar las condiciones intralaborales y extralaborales, entre ellas, antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras.

**Tabla 6**

*Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.*

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Nota: Tomado de Ministerio de la Protección Social, 2010.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 28)

**Cuestionario para la valuación del estrés.** Fue construido por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996), luego, lo adaptaron y validaron en población trabajadora de Colombia. Finalmente, este cuestionario fue utilizado para establecer la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables. Con el propósito de evaluar los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés.

Este instrumento lo desarrollaron para evaluar los síntomas que han generado la presencia de reacciones que provoquen estrés, los cuales se componen de cuatro categorías, como lo son; fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, y, psicoemocionales.

**Escala de estrategias de Coping - Modificada (EEC-M).** Esta herramienta incluye dimensiones generales del afrontamiento, específicamente, al afrontamiento que se centra en el problema, la emoción y la evaluación, a su vez, diferentes categorías relacionadas con estas dimensiones, los cuales se evalúan mediante 69 items y nueve escalas denominadas así: focalización en la situación problema, autocontrol, reestructuración cognitiva, búsqueda de apoyo social, religión o espiritualidad, búsqueda de apoyo profesional, autofocalización negativa, expresión emocional abierta y evitación.

Uno de los cuestionarios más importantes y difundidos, de amplia utilización en Colombia, es la Escala de Estrategias de Coping (EEC), desarrollada por Chorot y Sandín (1987), con la finalidad de evaluar un amplio espectro de formas de afrontamiento del estrés. El cuestionario de Chorot y Sadin está basado en el WCQ de Lazarus y Folkman y en las publicaciones de Moos y Billings (1982). (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 44)

En Colombia Londoño junto a otros investigadores en el 2006 realizaron una investigación para la validación de este instrumento, debido a que es uno de los más utilizados por profesionales de la psicología en el campo clínico e investigativo.

Para la validación, la escala fue reagrupada en 12 factores: solución de problemas, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, reevaluación positiva, negación y autonomía. La consistencia interna de la escala EEC-M (modificada) obtenida en el estudio de validación en la población colombiana fue considerada por los autores como buena (Alfa de Cronbach 0,84). (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 44)

***Procedimiento:***

Fase I

Se establece contacto con la Coordinadora de Talento Humano y, Seguridad y Salud en el Trabajo, quien autoriza el acceso a los colaboradores tanto de nivel profesional y técnico como de nivel auxiliar y operativo para la aplicación de los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B,

cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M).

#### Fase II

Una vez aprobado el estudio por el área encargada, se realiza la aplicación de forma grupal en dos sesiones a los colaboradores. Los autores de la investigación, explican los objetivos del estudio y el carácter voluntario y confidencial de las respuestas. A los colaboradores interesados en participar, se les entrega el consentimiento informado para ser leído y firmado al estar de acuerdo con su participación, posteriormente se solicita el diligenciamiento de Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (para trabajadores con nivel de cargo profesional o técnico) y la forma B (para trabajadores con nivel de cargo auxiliar u operativo), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, y finalmente, la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M). La duración aproximada de cada sesión de aplicación es de dos horas.

#### Fase III

Se realiza la base de datos en una matriz de Excel codificando los datos sociodemográficos y las respuestas arrojadas en los instrumentos por parte de los colaboradores. En la cual se identifica el nivel de los factores de riesgo psicosocial tanto intralaborales como extralaborales, así como la presencia de los síntomas del estrés, por último, identificar las estrategias de afrontamiento de los problemas o situaciones estresantes.

#### *Condiciones éticas:*

Teniendo en cuenta lo mencionado por Blank & Rodríguez (2004), los participantes de la presente investigación firman el debido consentimiento informado, ya que la norma vigente regula los estudios con seres humanos y en el Artículo 14° define un acuerdo escrito, en el cual

el sujeto de investigación autoriza su participación con total conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Además de lo anterior, en la ley 1090 de 2006 en los principios 5 y 9 del artículo 2°, establece la confidencialidad de la información obtenida en el desarrollo del trabajo y la investigación con participantes humanos, el cual puede contribuir mejor al bienestar humano y al desarrollo de las organizaciones (Ministerio de la Protección Social, 2006).

Se solicita, la autorización respectiva a la institución acatando y respetando todos los procedimientos (Art. 60). A su vez, se da a conocer a los participantes la naturaleza, el alcance fines y consecuencias de la investigación (Art. 67). Asimismo permitirle al sujeto conocer el procedimiento dado el caso que no quisiera continuar con su participación (Art. 68). Se respeta la intimidad de cada participante garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información obtenida de ellos (Art. 71) (Quero & Murueta (s.f)).

## Resultados

A continuación se relacionan los resultados encontrados en los instrumentos: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (para trabajadores con nivel de cargo profesional o técnico) y la forma B (para trabajadores con nivel de cargo auxiliar u operativo), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, y finalmente, la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M) de la aplicación realizada a los colaboradores de la empresa DUPRAT & MERCY SAS de la ciudad de Bogotá.

### Análisis descriptivo

Respecto a los datos sociodemográficos, el total de la muestra se distribuyó en el 42% mujeres y 58% hombres (Figura 1). En cuanto al promedio en año de nacimiento de los colaboradores, el 4% comprende del año 1946 a 1964; el 42% entre el año 1965 a 1979; y el 54% los años 1980 al 2000 (Figura 2).

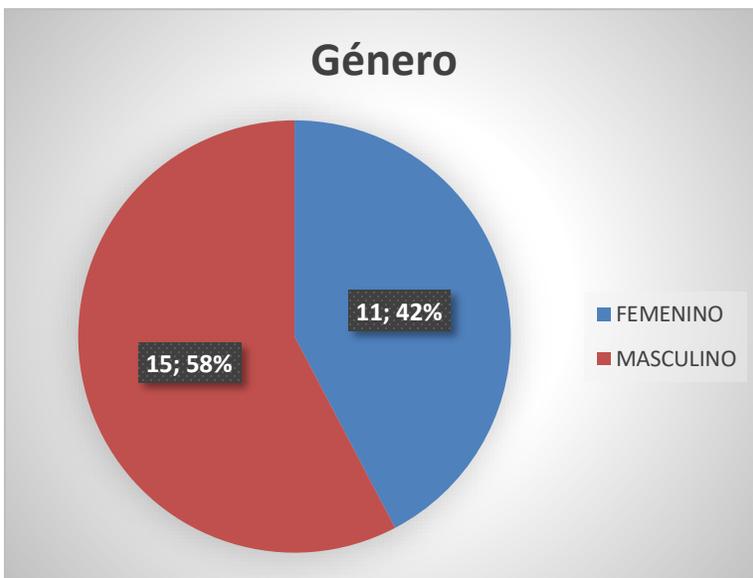


Figura 1. Género en los colaboradores

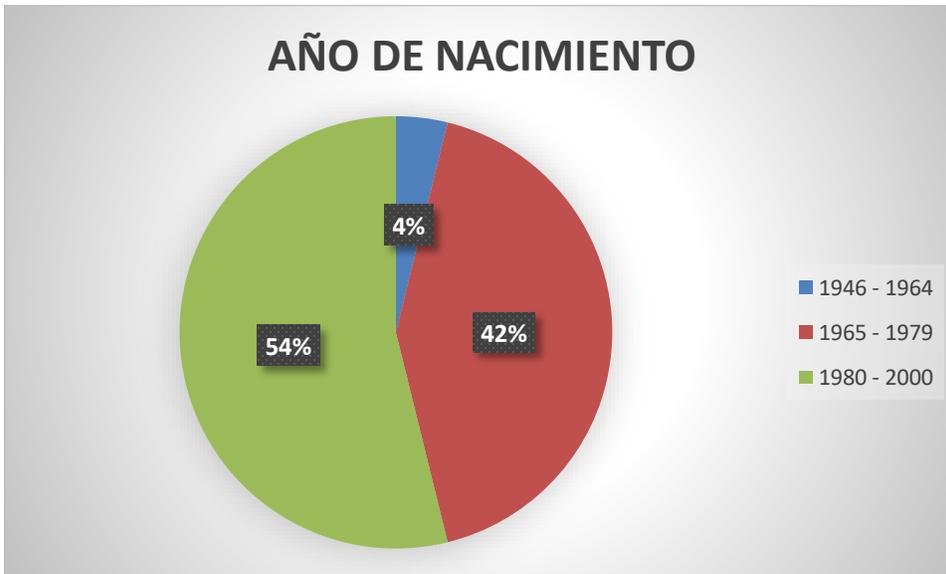


Figura 2. Año de nacimiento de los colaboradores

En relación al tiempo de antigüedad de los colaboradores, el 15% lleva menos de un año, el 23% lleva entre 1 y 2 años, el 31% lleva 3 años, el 19% lleva 4 años, y el 12% lleva entre 6, 8 y 13 años en la compañía (Figura 3).



Figura 3. Tiempo en la empresa de los colaboradores

Respecto al estado civil en los colaboradores, el 38% es soltero, el 11% es casado, el 35% es unión libre, el 12% es separado, y el 4% es divorciado (Figura 4).

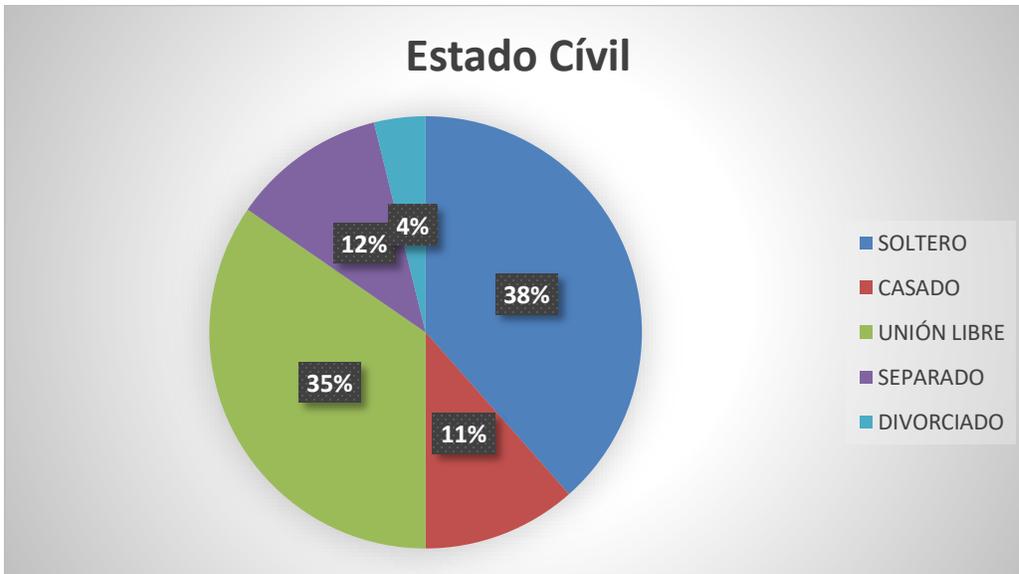


Figura 4. Estado civil de los colaboradores

En lo que se refiere al nivel de estudios en los colaboradores, el 4% tiene primaria completa, el 23% bachiller completo, el 23% técnico/tecnológico incompleto, el 11% técnico/tecnológico completo, el 12% profesional incompleto, el 23% profesional completo, y el 4% post-grado completo (Figura 5).

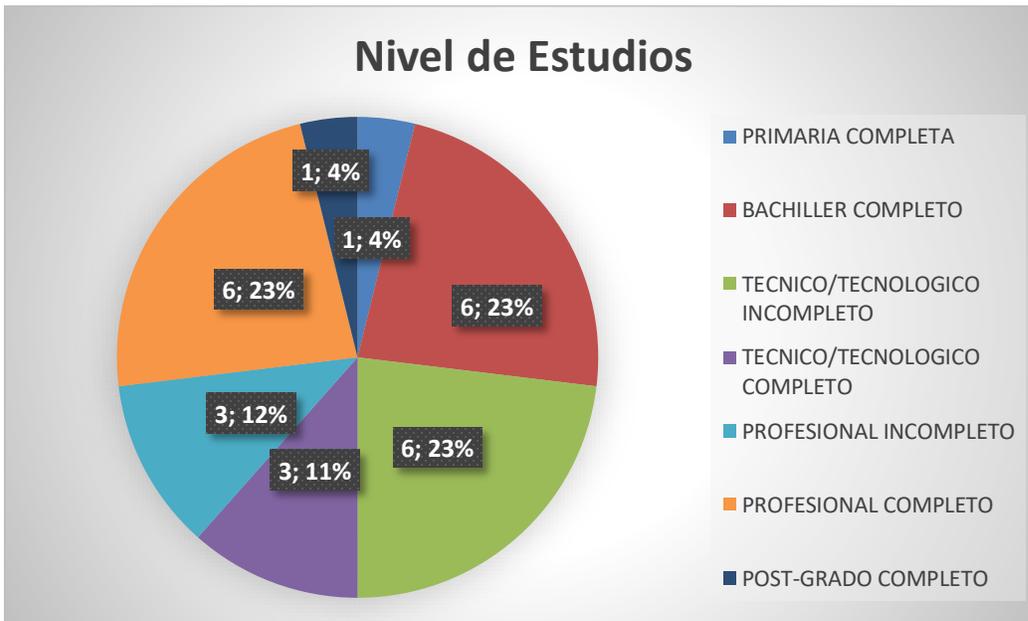


Figura 5. Nivel de estudios de los colaboradores

En cuanto a tipo de vivienda en los colaboradores, el 23% vivienda propia, el 42% en arriendo, y el 35% en vivienda familiar (Figura 6). Con respecto al número de personas que dependen de los colaboradores, el 23% no tiene personas a cargo, el 31% tiene 1 persona a cargo, el 31% tiene 2 personas, el 11% tiene 3 personas, y el 4% tiene 6 personas a cargo (Figura 7).

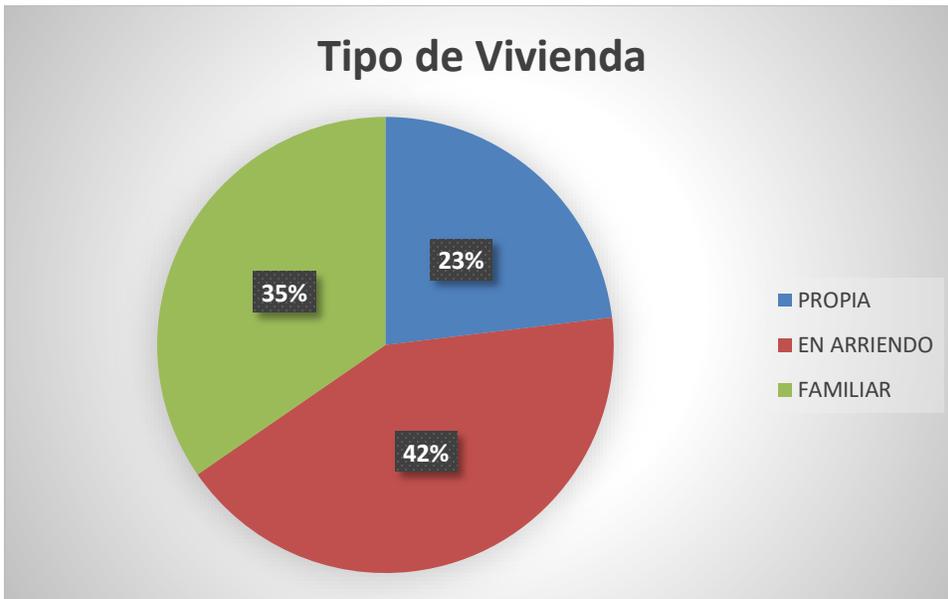


Figura 6. Tipo de vivienda de los colaboradores

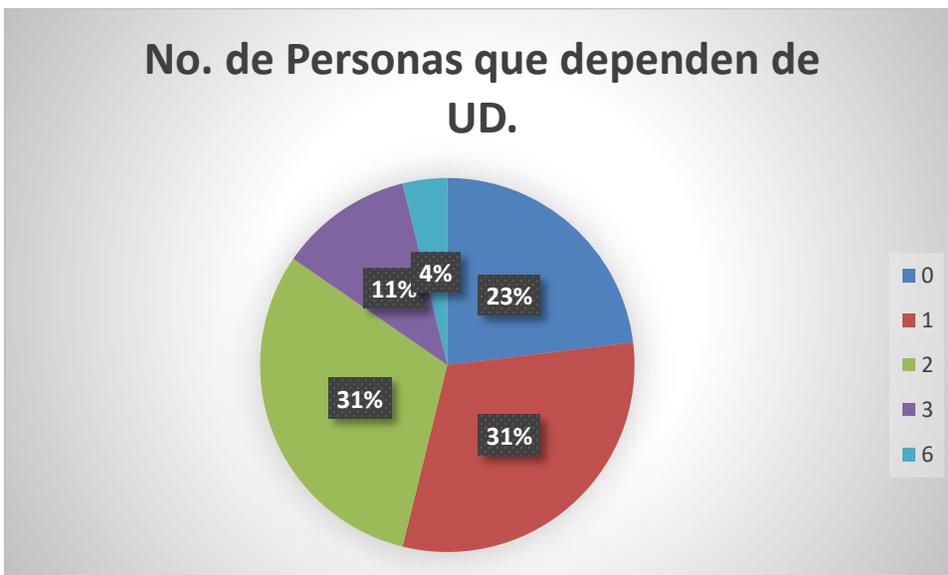


Figura 7. No., de personas que dependen de los colaboradores

Y en relación al tipo de contrato en los colaboradores, el 42% es temporal de menos de un año, el 15% es temporal de 1 año o más, el 35% término indefinido, y el 8% prestación de servicios (Figura 8).

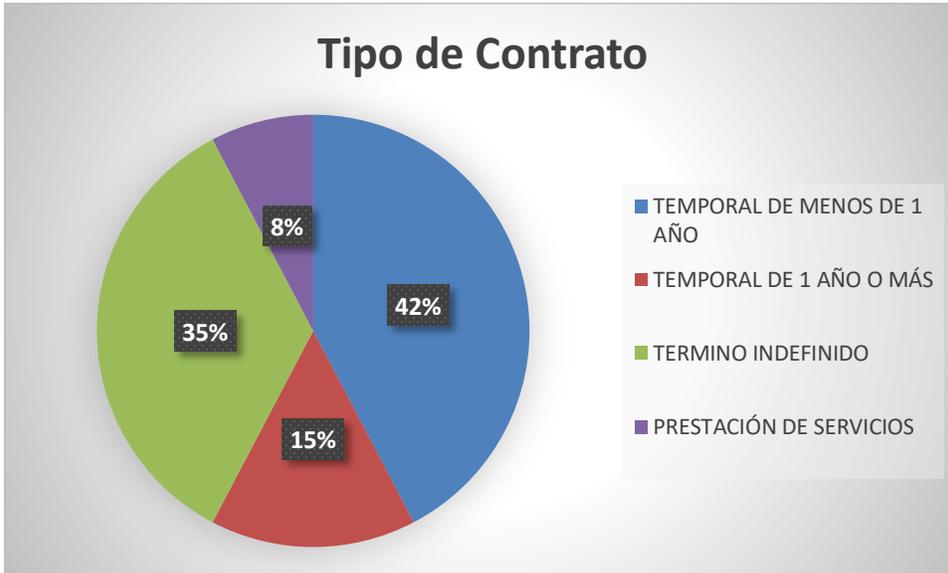


Figura 8. Tipo de contrato de los colaboradores

En relación a los resultados arrojados por el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, se encontró que en los factores tuvo una puntuación así (Tabla 1):

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; las características del liderazgo 94,4 con un riesgo muy alto, las relaciones sociales en el trabajo con 82,9 con un riesgo muy alto, la retroalimentación del desempeño con 88,9 con un riesgo muy alto, las relación con los colaboradores 7,7 sin riesgo. El total de liderazgo 70,8 con un riesgo muy alto.

Control sobre el trabajo; claridad del rol 90,1 con riesgo muy alto, capacitación 94,4 con riesgo muy alto, participación y manejo de cambio 95,1 con riesgo muy alto, oportunidades de usar habilidades 89,6 con riesgo muy alto, control y autonomía en el trabajo 77,8 con riesgo muy alto. Total control 89,8 con riesgo muy alto.

Demandas del trabajo; ambientales y esfuerzo físico 51,4 con riesgo muy alto, emocionales 16,0 sin riesgo, cuantitativas 125,0 es falso, influencia de trabajo sobre entorno 18,8 sin riesgo, responsabilidad del cargo 6,9 sin riesgo, carga mental 73,9 riesgo medio, consistencia del rol 8,3 sin riesgo, jornada de trabajo 35,2 riesgo alto. Total demandas 41,4 con riesgo medio.

Recompensas; pertenencia a organización y trabajo 99,4 con riesgo muy alto, reconocimiento y compensación 91,7 con riesgo muy alto. Total recompensa 104,7 falso.

Total intralaboral 64,3 riesgo muy alto.

En cuanto a los resultados arrojados por el cuestionario de factores psicosociales extralaborales de los colaboradores en nivel de cargo profesionales y técnicos, se encontró lo siguiente (Tabla 2): tiempo fuera del trabajo 43,8 riesgo alto, las relaciones familiares 100,0 con riesgo muy alto, la comunicación y relaciones interpersonales 90,0 con riesgo muy alto, la situación económica del grupo familiar 41,7 riesgo alto, las características de la vivienda y entorno 80,6 riesgo alto, influencia entorno sobre trabajo 25,0 riesgo medio, el desplazamiento vivienda trabajo 50,0 con riesgo muy alto. Total extralaborales 66,1 con riesgo muy alto.

En lo que refiere a los resultados arrojados del cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión en los colaboradores de nivel de cargo profesional y técnico, se encontró lo siguiente (Tabla 3): síntomas fisiológicos 6,5 sin riesgo, síntomas de comportamiento social 0,0 sin riesgo, síntomas intelectuales y laborales 1,0 sin riesgo, síntomas psicoemocionales 0,8 sin riesgo. Puntaje total manifestaciones de estrés 2,1 sin riesgo.

Tabla 7

Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO																	
Características del liderazgo		Relaciones sociales en el trabajo		retroalimentación del desempeño		relación con colaboradores		total liderazgo									
94,4	Riesgo muy alto	82,9	Riesgo muy alto	88,9	Riesgo muy alto	7,7	Sin riesgo o Riesgo despreciable	70,8	Riesgo muy alto								
CONTROL SOBRE EL TRABAJO																	
Claridad de rol		Capacitación		participación y manejo de cambio		Oportunidades de usar habilidades		control y autonomía en el trabajo		total control							
90,1	Riesgo muy alto	94,4	Riesgo muy alto	95,1	Riesgo muy alto	89,6	Riesgo muy alto	77,8	Riesgo muy alto	89,8	Riesgo muy alto						
DEMANDAS DEL TRABAJO																	
ambientales y esfuerzo físico	Emocionales	Cuantitativas	Influencia de trabajo sobre entorno	Responsabilidad del cargo	Carga mental	Consistencia del rol	Jornada de trabajo	total demandas									
51,4	Riesgo muy alto	16,0	Sin riesgo o Riesgo despreciable	100,0	Riesgo muy alto	18,8	Sin riesgo o Riesgo despreciable	6,9	Sin riesgo o Riesgo despreciable	73,9	Riesgo medio	8,3	Sin riesgo o Riesgo despreciable	35,2	Riesgo alto	41,4	Riesgo medio
RECOMPENSAS												TOTAL INTRALABORAL TRANSFORMADOS					
pertenencia a organización y al trabajo		reconocimiento y compensación		total recompensas		Total intralaboral											
99,4	Riesgo muy alto	91,7	Riesgo muy alto	100	Riesgo muy alto	64,3	Riesgo muy alto										

Tabla 8

Resultados cuestionario de factores psicosociales extralaborales (Profesional y Técnico)

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		RELACIONES FAMILIARES		COM. Y RELS INTERPERSONALES		SIT. ECONOMICA GPO FAMILIAR	
43,8	Riesgo alto	100,0	Riesgo muy alto	90,0	Riesgo muy alto	41,7	Riesgo alto
CARACT. VIVIENDA Y ENTORNO		INFLUENCIA ENTORNO SOBRE TRABAJO		DESPLAZAMIENTO VIVIENDA TRABAJO		TOTAL TRANSFORMADO	
80,6	Riesgo muy alto	25,0	Riesgo medio	50,0	Riesgo muy alto	66,1	Riesgo muy alto

Tabla 9

Resultados cuestionario para la evaluación de estrés (Profesional y Técnico)

SINTOMAS FISIOLÓGICOS		SINTOMAS COMP. SOCIAL		SINTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	
6,5	Sin riesgo o Riesgo despreciable	0,0	Sin riesgo o Riesgo despreciable	1,0	Sin riesgo o Riesgo despreciable
SINTOMAS PSICOEMOCIONALES			PUNTAJE TOTAL MANIFESTACIONES ESTRÉS		
0,8	Sin riesgo o Riesgo despreciable	2,1	Sin riesgo o Riesgo despreciable		

Además, en cuanto a los resultados arrojados de la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M) en los colaboradores de nivel de cargo profesional y técnico (Tabla 4), se encontró y se evidencia que al momento de afrontar las situaciones estresantes su comportamiento se orienta a solucionar problemas, apoyo social, religión, búsqueda de apoyo social, evitación cognitiva y reevaluación positiva. En cambio, no suelen esperar, evitación emocional, reacción agresiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación y autonomía.

**Tabla 10**

*Resultados Escala de Estrategias de Coping – modificada (EEC-M) (Profesional y Técnico)*

12 FACTORES REAGRUPADOS											
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	APoyo SOCIAL	ESPERANZA	RELIGIÓN	EVITACIÓN EMOCIONAL	BUSQUEDA DE APOYO PROFESIONAL	REACCIÓN AGRESIVA	EVITACIÓN COGNITIVA	REEVALUACIÓN POSITIVA	EXPRESIÓN DE LA DIFICULTAD DE AFRONTAMIENTO	NEGACIÓN	AUTONOMÍA
40,89	31,11	18	25,89	20,78	14,89	8,89	16,56	23,67	8,22	7,67	3,89

Con respecto a los resultados arrojados por el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B se encontró lo siguiente (Tabla 5):

Liderazgo y relaciones sociales; características del liderazgo 60,3 riesgo muy alto, relaciones sociales en el trabajo 63,4 riesgo muy alto, retroalimentación del desempeño 55,4 riesgo muy alto. Total liderazgo 60,7 riesgo muy alto.

Control sobre el trabajo; claridad del rol 72,9 riesgo muy alto, capacitación 56,5 riesgo muy alto, participación y manejo de cambio 57,7 riesgo alto, oportunidades de usar habilidades 54,0 riesgo alto, control y autonomía en el trabajo 40,5 riesgo bajo. Total control 58,0 riesgo muy alto.

Demandas del trabajo; ambientales y esfuerzo físico 51,3 riesgo muy alto, emocionales 30,4 riesgo medio, cuantitativas 74,4 riesgo muy alto, influencia de trabajo sobre entorno 34,4 riesgo

alto, carga mental 66,4 riesgo medio, jornada de trabajo 44,9 riesgo medio. Total demandas 47,5 riesgo muy alto.

Recompensas; pertenencia a organización y al trabajo 85,7 riesgo muy alto, reconocimiento y compensación 69,9 riesgo muy alto. Total recompensas 76,3 riesgo muy alto.

Total intralaboral 56,5 riesgo muy alto.

**Tabla 11**

*Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B*

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO TRANSFORMADOS																	
Características del liderazgo		Relaciones sociales en el trabajo			retroalimentación del desempeño			relación con colaboradores		total liderazgo							
60,3	Riesgo muy alto	63,4	Riesgo muy alto	55,4	Riesgo muy alto	N/A	60,7	Riesgo muy alto									
CONTROL SOBRE EL TRABAJO TRANSFORMADOS																	
Claridad de rol		Capacitación		Participación y manejo de cambio		Oportunidades de usar habilidades		control y autonomía en el trabajo		total control							
72,9	Riesgo muy alto	56,5	Riesgo muy alto	57,7	Riesgo alto	54,0	Riesgo alto	40,5	Riesgo bajo	58,0	Riesgo muy alto						
DEMANDAS DEL TRABAJO TRANSFORMADOS																	
ambientales y esfuerzo físico		Emocionales		Cuantitativas		Influencia de trabajo sobre entorno		Responsabilidad del cargo		Carga mental		Consistencia del rol		Jornada de trabajo		total demandas	
51,3	Riesgo muy alto	30,4	Riesgo medio	74,4	Riesgo muy alto	34,4	Riesgo alto	N/A	66,4	Riesgo medio	N/A	44,9	Riesgo medio	47,5	Riesgo muy alto		
RECOMPENSAS TRANSFORMADOS											TOTAL INTRALABORAL TRANSFORMADOS						
pertenencia a organización y al trabajo			reconocimiento y compensación			total recompensas			Total intralaboral								
85,7	Riesgo muy alto	69,9	Riesgo muy alto	76,3	Riesgo muy alto	56,5	Riesgo muy alto										

Los resultados arrojados del cuestionario de factores psicosociales extralaborales en los colaboradores de nivel de cargo auxiliar u operativo, se encontró lo siguiente (Tabla 6): tiempo fuera del trabajo 58,8 con riesgo muy alto, relaciones familiares 70,0 riesgo muy alto,

comunicación y relaciones interpersonales 74,0 riesgo muy alto, situación económica grupo familiar 43,3 riesgo alto, características vivienda y entorno 79,4 riesgo muy alto, influencia entorno sobre trabajo 28,3 riesgo alto, desplazamiento vivienda trabajo 41,3 riesgo alto. Total extralaborales 61,6 riesgo muy alto.

**Tabla 12**

*Resultados cuestionario de factores psicosociales extralaborales (Auxiliar u operativo)*

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		RELACIONES FAMILIARES		COM. Y RELS INTERPERSONALES		SIT. ECONOMICA GPO FAMILIAR	
58,8	Riesgo muy alto	70,0	Riesgo muy alto	74,0	Riesgo muy alto	43,3	Riesgo alto
CARACT. VIVIENDA Y ENTORNO		INFLUENCIA ENTORNO SOBRE TRABAJO		DESPLAZAMIENTO VIVIENDA TRABAJO		TOTAL EXTRALABORALES TRANSFORMADO	
79,4	Riesgo muy alto	28,3	Riesgo alto	41,3	Riesgo alto	61,6	Riesgo muy alto

En cuanto a los resultados arrojados del cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión en los colaboradores de nivel de cargo auxiliar u operativo, se encontró lo siguiente (Tabla 7): síntomas fisiológicos 0,7 sin riesgo, síntomas comportamiento social 0,1 sin riesgo, síntomas intelectuales y laborales 0,7 sin riesgo, síntomas psicoemocionales 1,4 sin riesgo. Puntaje total manifestaciones de estrés 0,7 sin riesgo.

Tabla 13

Resultados cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión (Auxiliar u operativo)

SINTOMAS FISIOLÓGICOS		SINTOMAS COMP. SOCIAL		SINTOMAS INTELLECTUALES Y LABORALES		SINTOMAS PSICOEMOCIONALES		PUNTAJE TOTAL MANIFESTACIONES ESTRÉS	
0,7	Sin riesgo o Riesgo despreciable	0,1	Sin riesgo o Riesgo despreciable	0,7	Sin riesgo o Riesgo despreciable	1,4	Sin riesgo o Riesgo despreciable	0,7	Sin riesgo o Riesgo despreciable

Finalmente, con respecto a los resultados arrojados de la escala de estrategias de coping – modificada (EEC-M) en los colaboradores de nivel de cargo auxiliar u operativo (Tabla 8), se observa que al momento de afrontar las situaciones estresantes su comportamiento se orienta a solucionar problemas, esperar, evitación emocional, apoyo social, religión, búsqueda de apoyo social, evitación cognitiva, negación y reevaluación positiva. En cambio, no suelen tener reacción agresiva, expresión de la dificultad de afrontamiento y autonomía.

Tabla 14

Resultados Escala de Estrategias de Coping – modificada (EEC-M) (Auxiliar u operativo)

12 FACTORES REAGRUPADOS											
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	APoyo SOCIAL	ESPERA	RELIGIÓN	EVITACIÓN EMOCIONAL	BUSQUEDA DE APOYO PROFESIONAL	REACCIÓN AGRESIVA	EVITACIÓN COGNITIVA	REEVALUACIÓN POSITIVA	EXPRESIÓN DE LA DIFICULTAD DE AFRONTAMIENTO	NEGACIÓN	AUTONOMÍA
38,47	26,12	23,65	23,06	30,24	11,18	11,47	19,12	19,47	12,12	8,88	6,71

## **Discusión**

Esta investigación se llevó a cabo con los colaboradores de una empresa del sector farmacéutico de la ciudad de Bogotá, en la cual se logró identificar de acuerdo a la hipótesis el nivel de los factores de riesgo psicosocial. Los resultados obtenidos permitieron conocer la puntuación en los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial.

Durante la investigación se tuvo en cuenta la aplicación de las pruebas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, y la escala de estrategias de Coping.

La investigación tuvo como objetivo evaluar e identificar los riesgos psicosociales mediante la aplicación de la batería de riesgos psicosocial con fin de sugerir estrategias de prevención e intervención de la empresa intervenida en la ciudad de Bogotá, Del mismo modo se busca determinar la relación con la escala de estrategias de Coping entre cada una de las dimensiones de las variables sociodemográficas ocupacionales.

La mayor limitante de la investigación es que los empleados de la empresa se encontraban en diferentes ciudades, lo cual generó demoras para la recolección de la información,

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de la empresa y luego se procedió a realizar la calificación y análisis de la misma

Los resultados nos muestran que los factores de riesgo psicosocial fueron altos los cuales dan a sugerir estrategias de mejoramiento y de intervención por parte de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior es de vital importancia que se aplique en menos de un año la prueba para realizar seguimiento de las intervenciones que se den.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Con el fin de mejorar las condiciones de salud de los colaboradores se hace necesario realizar actividades que permitan disminuir los factores de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extralaboral.

Es importante realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales, no solo porque la resolución 2646 en su Artículo 12 exige realizar seguimientos y tener este tipo de información de los trabajadores actualizada, sino porque es importante conocer los riesgos y la realidad laboral, con el propósito de realizar mejoras en pro de la salud de los trabajadores.

Divulgar a las Directivas de la empresa, los principales resultados del estudio para definir los planes de acción y asegurar el compromiso con la intervención.

Diseñar e implementar un plan de divulgación e intervención de los resultados para garantizar que la información llegue a todos los colaboradores de DUPRAT & MERCY SAS.

Es indispensable realizar un trabajo interdisciplinario, no solo con el apoyo de actividades sino en la retroalimentación constante sobre lo que pasa con los trabajadores, el cruce de información sobre aspectos de salud física, reportes de ausentismo laboral o accidentalidad, entre otros, enriquecerían aún más este tipo de estudios.

Es necesario contar con el apoyo de un profesional en psicología con licencia en salud ocupacional para el manejo de los factores psicosociales, de esta forma se garantiza que las intervenciones realizadas tengan el impacto esperado en la organización.

Como parte del programa de bienestar, es importante incluir actividades que permitan la cercanía de la familia de los colaboradores con la empresa, de esta manera se abordaría la

dimensión familiar generando apropiación de la organización no solo por parte de los trabajadores sino de sus familias. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 35% manifestó estar en unión libre y 11% casado.

En cuanto a la vivienda se evidenció que el 23% manifestó tener vivienda propia, el 35% reside en vivienda familiar, mientras que el 42% vive en arriendo, lo cual invita para crear estrategias en conjunto de la caja de compensación familiar u otros organismos para facilitar que este porcentaje varíe y de más bienestar a los empleados.

El 42% del personal cuenta con contrato temporal de menos de 1 año y el 15% temporal de 1 año o más, lo cual no brinda seguridad y estabilidad a las condiciones laborales, reduciendo la posibilidad de proyección personal, profesional y familiar a largo plazo, por consiguiente, se sugiere que la empresa realice un estudio para determinar si esta variable se puede cambiar a un contrato a término indefinido, haciendo que los empleados tengan mayor pertenencia hacia la empresa.

De acuerdo a los resultados arrojados de factores de riesgo psicosocial intralaboral, los cuales indicaron que el riesgo es alto, se sugiere que la empresa realice actividades encaminadas a mejorar el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo; control sobre el trabajo; demandas del trabajo; y recompensas.

Con respecto a los resultados hallados de factores psicosociales extralaborales, que puntuaron un riesgo alto, se recomienda que la organización realice actividades enfocadas a mejorar la utilización del tiempo fuera del trabajo; fortalecer y mejorar las relaciones familiares, a su vez, fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales; brindar charlas sobre el manejo adecuado de las finanzas, con el propósito de mejorar la situación económica del grupo familiar;

también, que se cambie la percepción de las características de la vivienda y el entorno, para que no haya influencia del entorno sobre el trabajo y evaluar los tiempos de recorrido durante desplazamiento de la vivienda al trabajo.

En cuanto a la evaluación de estrés, se identificó que no existe riesgo en sintomatología de estrés, sin embargo, se recomienda seguir realizando actividades en pro de continuar la ausencia de estos síntomas.

Por último, recordar la importancia de enfocar las estrategias de afrontamiento a las diferentes situaciones estresantes del día a día, pues el objetivo, es que su comportamiento este orientado a la solución de problemas, búsqueda de apoyo social, esperar, buscar esa parte espiritual, reevaluación positiva, independiente de lo que pase, que tenga la capacidad de expresar la dificultad y tener autonomía.

**TEMÁTICAS SUGERIDAS:** A continuación se presentan las temáticas sugeridas según los resultados presentados:

- ✓ Programación Neurolingüística
- ✓ Comunicación organizacional
- ✓ Estilos y estrategias de afrontamiento
- ✓ Trabajo en equipo y sinergia
- ✓ Pausas activas y pausas cognitivas
- ✓ Manejo de las finanzas
- ✓ Sentido de pertenencia
- ✓ Re inducción laboral
- ✓ Técnicas y estrategias de liderazgo

## REFERENCIAS

- Álvarez, Murcia, & Urieles. (2010). Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de salud ocupacional y RR.HH, p. 1-70. Recuperado en <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062154.pdf>
- Arenas, F y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 11, No. 1, pp. 99-113. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v11n1/v11n1a07.pdf>
- Becerra & Guerrero. (2012). Representaciones sociales que sobre los riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 118-132. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309124894005.pdf>
- Blank, A. & Rodríguez, E. (2004). Derechos humanos y consentimiento informado en las investigaciones biomédicas en Colombia. *Colombia médica*. 35(4), pp. 224-230. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/cm/v35n4/cm35n4a9.pdf>
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* 2011; 29(4), pp. 380-391. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Concha & Martin. (2008). Evaluación de riesgos laborales en una empresa metalmeccánica bajo normas internacionales OHSAS 18001:2007, pp. 1-111. Recuperado en <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4144/1/UDLA-EC-TIPI-2008-07%28S%29.pdf>

- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES Salud Pública, Vol. 2, N°. 1, 2011, págs. 80-84. Recuperado en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Espinosa, E. (2018). La hipótesis en la investigación. MENDIVE Vol. 16 No. 1, p. 122-139. Recuperado en <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Fuitec. (2015). Glosario de Términos Riesgos Psicosociales. Recuperado en <http://www.prlocioeducativo.com/wp-content/uploads/2016/12/GLOSARIO-DE-TERMINOS.pdf>
- Gil, Pedro. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública, pp. 169-173. Recuperado en <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>
- Gutiérrez y Vilorio. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral, p. 5-7. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Henao, F. (2016). Seguridad y Salud en el Trabajo, conceptos básicos. Obtenido en <https://books.google.com.co/books?id=ZKIwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+riesgo+salud+ocupacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1ldjN1KnlAhUGjq0KHUmRA7YQ6AEIKjAA#v=onepage&q&f=false>
- Homeopatía Mercy. (2019). Historia Homeopatía Mercy. Recuperado en <http://www.homeopatia-mercy.com/quienes-somos/>
- Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana, p. 327-349. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n2/v5n2a10.pdf>
- Ministerio de la Protección Social (2006). Ley 1090 de 2006. Bogotá. Recuperado en [http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2\\_UPB\\_MEDELLIN/PGV2\\_M030\\_PREG](http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2_UPB_MEDELLIN/PGV2_M030_PREG)

RADOS/PGV2\_M030040020\_PSICOLOGIA/CODIGO\_ETICO/CODIGO%20DEONTOLOGICO%20Y%20BIOETICO.PDF

Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado de <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015, pp. 1-326. Recuperado en <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución Número 2404 de 2019, pp. 1-7. Recuperado en <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución Número 002646 de 2008. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*, pp. 4-19. Recuperado en <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta *Revista Electrónica Educare*, vol. XV, núm. 1, pp. 15-29. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Quero, C. & Murueta, M. (s.f) Código ético del psicólogo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/giovanni1986/codigo-etico-del-psicologo-10918846>

Ramírez, Griebing & Rodríguez. (2016). Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogotá, p. 1-71. Recuperado en

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3559/Rodrigueznataly2016.pdf?sequence=1>

Sánchez, O. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Rev. Enfermería Actual en Costa Rica*, No.17, pp. 1-9. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/448/44812828002.pdf>

Sandin & Chorot. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 2003, Volumen 8, Número 1, pp. 39-54. Recuperado en [http://www.aepp.net/arc/03.2003\(1\).Sandin-Chorot.pdf](http://www.aepp.net/arc/03.2003(1).Sandin-Chorot.pdf)

Sarmiento, M. (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial, pp. 1-67. Recuperado en <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4>

Vallejo, J. (2014). Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgos psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, pp.1-121. Recuperado en [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1275/Vallejo\\_Ocampo\\_Juan\\_David\\_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1275/Vallejo_Ocampo_Juan_David_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

## Anexos.

*Anexo 1. Consentimiento informado.*

	<b>CONSENTIMIENTO</b>
<b>INFORMADO</b>	
Bogotá, _____	
Instrucciones (Resolución 8430 Min. Salud 1993)	
<p>Este documento de Consentimiento Informado le proporcionará la información necesaria para ayudarlo a decidir sobre su participación en esta investigación. Por favor lea atentamente la información. Si cualquier parte de éste documento no le resulta claro o si tiene alguna pregunta o desea solicitar información adicional, no dude en pedirla en cualquier momento a alguno de los miembros del equipo de estudio.</p>	
Condiciones de participación	
<p>Su participación en este estudio es voluntaria. Si usted acepta participar, deberá responder los cuestionarios que le pude tomar un tiempo aproximado de 60 minutos. No existe ningún riesgo para su salud física ni psicológica al participar en este estudio. Las respuestas no causaran ningún impacto en su situación laboral o financiera.</p>	
Confidencialidad	
<p>Su identidad estará completamente protegida. La información recogida en este proyecto es de carácter estrictamente confidencial y sólo se usará para fines investigativos. El firmar este documento y diligenciar los cuestionarios significa que usted ha entendido la información pertinente al proyecto y que desea participar.</p>	
<p>Yo _____ identificado con TI <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> Número _____ de _____ por medio de la presente autorizó y consiento mi participación en la aplicación de los instrumentos: Ficha de Datos Generales, Cuestionario de Factores Intralaborales A ó B, Cuestionario de Factores Extralaborales, Cuestionario de Evaluación del Estrés y Escala de Estrategias de Coping. La administración de los instrumentos está bajo la responsabilidad de las estudiantes de la Especialización Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Blanca Margarita Tellez Bueno CC. 30187816; Andrea Stefania Galindo Rendón identificada CC. 1.022.969.003; Nubia Esperanza Garzón Lancheros identificada CC. 23492170; Maryluz Ibáñez Suárez identificada con CC. 1019002559; y Andrés Camilo López Rodríguez identificado con CC. 1033735462, con supervisión técnica, profesional y académica del Psicólogo docente Edgar Javier González Gil.</p>	
<p>Certifico que se me ha explicado el objetivo del ejercicio, los procedimientos del mismo y fui informado que no se me identificará en las presentaciones que deriven de este ejercicio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma</p>	

confidencial y con fines académicos, para el trabajo de grado **“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN BOGOTÁ”** y bajo los estándares éticos de la Psicología. Me han respondido las dudas al respecto y para obtener retroalimentación de mis resultados o cualquier inquietud respecto a la investigación puedo escribir al e-mail: ps.stefania.galindo@gmail.com. Puedo no aceptar participar o retirarme en cualquier momento en caso de que así lo decida, informando previamente al investigador. Lo cual no tendrá ninguna consecuencia negativa.

**En constancia firman:**

**Participante**

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

**Investigadores**

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

Anexo 2. Ficha de Datos Generales



Ministerio de la Protección Social

Libertad v Orden



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

## FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual :

Ciudad/Municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
---	---	-------

2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10.

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

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad/Municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

Si lleva menos de un año marque esta opción	
---	--

Si lleva más de un año, anote cuántos años	
--	--

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

--

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

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

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

_____ Horas de trabajo al día
-------------------------------

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

*Anexo 3. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral Forma A*

Fecha de aplicación:

--	--	--

dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL



**FORMA A**

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

## FORMA A

## INSTRUCCIONES

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

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

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

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>          </del>		

↑                    ↑  
 Respuesta Respuesta definitiva equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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

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

cargo.

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted

debe hacer en su trabajo

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

## Factores de riesgo psicosocial 82

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

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

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le

facilita para hacer su trabajo.

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

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

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

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las

personas de su trabajo.

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su

rendimiento en el trabajo.

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

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

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

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

Anexo 4. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral Forma B

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

### 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		<del>          </del>		



Respuesta definitiva    Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

		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

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
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
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.

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
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					

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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

*Anexo 5. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral*

Fecha de aplicación:

--	--	--

dd mm aaaa

Número de identificación del  
respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

## INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

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

↑ Respuesta definitiva                      ↑ Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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

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

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 6. Cuestionario de Evaluación del Estrés



Ministerio de la Protección Social

Libertad v Orden

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
Del respondiente (ID)

--

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				

5. Trastornos del sueño con somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				

26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## Anexo 7. Escala de de Estrategias de Coping – Modificada (EEC-M)

**ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING – MODIFICADA (EEC-M)**

Londoño N. H., Henao G. C., Puerta I. C., Posada S. L., Arango D., Aguirre, D. C.

Grupo de Investigación Estudios Clínicos y Sociales en Psicología

Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia

**Instrucciones:**

A continuación se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se les presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores ni peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema. Trate de recordar las siguientes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos años, y responda señalando con una X en la columna el número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

1                      2                      3                      4                      5                      6

Nunca              Casi nunca              A veces              Frecuentemente              Casi siempre              Siempre

No	Situación	1	2	3	4	5	6
1	Trato de comportarme como si nada hubiese pasado.						
2	Me alejo del problema temporalmente (tomando unas						
3	Procuró no pensar en el problema.						
4	Descargo mi mal humor con los demás.						
5	Intento ver los aspectos positivos del problema.						
6	Le cuento a familiares o amigos cómo me siento.						
7	Procuró conocer mejor el problema con la ayuda de un						
8	Asisto a la iglesia.						
9	Espero que la solución llegue sola.						
10	Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos						
11	Procuró guardar para mí los sentimientos.						
12	Me comporto de forma hostil con los demás.						
13	Intento sacar algo positivo del problema.						
14	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para						
15	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten.						
16	Tengo fe en que puede ocurrir un milagro.						
17	Espero el momento oportuno para resolver el problema.						
18	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona.						
19	Establezco un plan de actuación y procuró llevarlo a cabo.						
20	Procuró que los otros no se den cuenta de lo que siento.						
21	Evado las conversaciones o los temas que tienen que ver con						
22	Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias						

23	Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema.						
24	Procuro hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema.						
25	Tengo fe en que Dios remedie la situación.						
26	Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación.						
27	No hago nada porque el tiempo todo lo dice.						
28	Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones.						
29	Dejo que las cosas sigan su curso.						
30	Trato de ocultar mi malestar						
31	Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del						
32	Evito pensar en el problema.						
33	Me dejo llevar por mi mal humor.						
34	Hablo con amigos o familiares para que me animen o						
35	Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad						
36	Rezo						
37	Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo						
38	Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar.						
39	Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al						
40	Me resigno y dejo que las cosas pasen.						
41	Inhibo mis propias emociones.						
42	Busco actividades que me distraigan.						
43	Niego que tengo problemas.						
44	Me salgo de casillas.						
45	Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo						
46	A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo						
47	Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el						
48	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión.						
49	Acudo a la iglesia para poner velas o rezar.						
50	Considero que las cosas por sí solas se solucionan.						
51	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas.						
52	Me es difícil relajarme						
53	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros.						
54	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el						
55	Así lo quiera, no soy capaz de llorar.						
56	Tengo muy presente el dicho “al mal tiempo buena cara”.						
57	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando						
58	Intento conseguir más información sobre el problema						
59	Dejo todo en manos de Dios.						
60	Espero que las cosas se vayan dando.						
61	Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas.						

62	Trato de evitar mis emociones.						
63	Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas.						
64	Trato de identificar las ventajas del problema.						
65	Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la						
66	Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un						
67	Busco tranquilizarme a través de la oración.						
68	Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes						
69	Dejo que pase el tiempo.						

## CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Por intermedio del presente documento en nuestra calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN BOGOTÁ**, 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.

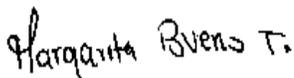
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación Universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

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. Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de nuestra exclusiva autoría o tenemos 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 firmamos, como aparece a continuación.

Firma



---

Nombre Blanca Margarita Bueno Téllez  
CC. 30187816 de Btá



---

Nombre Andrea Stefania Galindo Rendón  
CC. 1022969003 de Btá

*Nubia Garzón L.*

---

Nombre Nubia Esperanza Garzón Lancheros  
CC. 23492170 de Chiquinquirá

*Maryluz Ibáñez*

---

Nombre Maryluz Ibáñez Suárez  
CC. 1019002559

*Camilo Rodríguez*

---

Nombre Andrés Camilo López Rodríguez  
CC. 103373546