

Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá.

Juan Guillermo Soler Aristizábal

Presentado a:

Carlos Andrés Molano Martínez

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

Manizales, noviembre de 2016

## Contenido

Introducción	3
1. REFERENTE CONCEPTUAL	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Descripción del problema	9
1.3. Antecedentes	11
1.4. Justificación	16
1.5. Objetivos	18
1.6. Objetivo General	18
1.7. Objetivos Específicos	18
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Marco Legal	18
2.2. Las necesidades humanas	19
2.3. Dimensiones psicosociales intralaborales e índice de riesgo	32
2.4. Condiciones extralaborales	39
2.5. Dimensiones psicosociales extralaborales e índice de riesgo	41
3. MARCO METODOLÓGICO	46
3.1. Tipo de Estudio	46
3.2. Población	46
3.3. Instrumentos	47
4. RESULTADOS	47
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	60
ANEXOS	64

## INTRODUCCIÓN

Tiempo antes del sistema capitalista el trabajo servía para que una persona obtuviera sus propios productos de supervivencia o pudiera cambiarlos por otros de mayor necesidad. Hoy en día, el trabajo ha cambiado su concepto ya que está directamente relacionado con la idea de salario, es decir, que el trabajo siempre aparece como una de las actividades más importantes por estar relacionado con la supervivencia humana, que da respuesta a las demandas socioculturales, enmarcadas en los conceptos de modernización que transversaliza la relación empresa-trabajador, generando demandas emocionales, económicas y culturales para cada uno de los actores

Dentro de las empresas se presentan condiciones relacionadas con la organización del trabajo, realización de la tarea, contenido del puesto, que afectan el mejoramiento continuo y la salud de los empleados. Como afirma la Organización Mundial del Trabajo y el Ministerio de Salud (2016) en la actualidad los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

Es por esto que para la psicología en el campo del desarrollo humano y organizacional uno de los temas más importantes es el bienestar de los empleados dentro de una organización, donde estudia los cambios ocurridos en la conducta del ser humano debido al desarrollo que este tenga y que este en consonancia al desarrollo organizacional , es decir, que los cambios generados en el comportamiento de los empleados tienen que ver, con el entorno en que él vive, determinándolo su cultura, la sociedad, la religión, costumbres, etc. Es evidente que las condiciones del trabajo interactúan con la calidad de vida, ya que pueden tener influencia en la

manifestación de factores riesgos para la salud y seguridad en el trabajo. Que intervendrán directamente con la homeostasis psicológica del trabajador, tanto intralaboral como extralaboral

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han definido como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox & Griffiths, 1996); es decir, los factores de riesgo psicosocial en una empresa son un conjunto de características de las condiciones de trabajo, las personalidades de los empleados, su cultura y las condiciones personales fuera de la organización

De acuerdo con la resolución 2646 de Julio 17 de 2008, del Ministerio de la Protección Social, se estableció la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Las condiciones psicosociales en el trabajo son de gran importancia para el bienestar y estabilidad de cada trabajador. Es por esto que las empresas deben desarrollar programas de gestión de riesgos psicosociales, con el fin de favorecer a los empleados acordes con sus necesidades. Cada vez para las organizaciones resulta más importante el preservar la salud de empleados, por lo cual se desarrollan con más frecuencia distintos programas orientados a la prevención y promoción de la salud. Esta resolución 2646 del 2008 aprobó una batería como el instrumento para evaluar los factores de riesgos psicosociales en la que se establecen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, la cual será utilizada como instrumento en el presente estudio.

Es por esto que para la resolución 2646 del 2008 y para la psicología en conjunto al campo del desarrollo humano y organizacional propende por medio de la identificación, la intervención y el monitoreo de los factores intervinientes en la calidad de vida y el desarrollo humano en los trabajadores, caracterizar la preponderancia de estos en una organización y la manera en que los mismos afectan positiva o negativamente el equilibrio socio – emocional y afectivo que pueden alcanzar o no los seres humanos

De acuerdo al campo del desarrollo humano y organizacional, es importante que las empresas tengan concepción positiva, con el fin de potencializar el aspecto humano del trabajador, permitiendo que pueda auto realizarse y desempeñar otros roles extralaborales, garantizando así una estabilidad psíquica, de los diferentes campos de interacción en los que confluya

Por lo anterior en esta investigación se trabajará con diferentes autores que han aportado información acerca del desarrollo humano y los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, generando una construcción teórica, donde sus aportes se implementarán como posturas académicas para la caracterización de los factores de riesgo psicosociales en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá. Además, se utilizará la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales de dicha empresa, propuesta por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual está conformada por cuatro instrumentos con los que se recolecta la información sobre las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales, y el cuestionario para la evaluación del estrés. De su aplicación se pueden generar recomendaciones que podrán minimizar los factores de riesgos psicosociales encontrados.

## 1. REFERENTE CONCEPTUAL

### 1.1. Planteamiento del Problema

Debido a las condiciones laborales que están enfrentando los trabajadores en Colombia, en la última década, los factores de riesgo psicosociales, han sido un tema de investigación, según la Organización Mundial de la Salud, ya que dentro las empresas se encuentran diferentes variables como: la relación con los compañeros, la motivación, la formación y expectativas que influyen de forma significativa en la percepción de la realidad laboral del empleado, es decir, que ante cualquier problema dentro de la organización no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo.

De acuerdo con lo anterior se puede decir que

“Los factores de riesgos psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001, p. 1).

En Colombia, por medio de la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, se habla sobre los factores de riesgo psicosociales y la importancia de su intervención dentro de las empresas, en donde el apoyo gerencial y el trabajo interdisciplinario son indispensables, para prevenir y controlar los riesgos de salud, a través de programas de intervención, según la valoración o calificación que se obtenga de dicho riesgo.

Las dimensiones que intervienen en los factores de riesgo son aquellas condiciones aptas para ser evaluadas en una empresa y que intervienen en la percepción del comportamiento humano; es por esto que debe utilizarse un instrumento para tal fin. En esta investigación: La caracterización de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá, se usará la Batería de instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, propuesta por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana.

Es por esto que el decreto 1072 de 2015, del Ministerio del Trabajo, afirma que reguló desde su competencias las relaciones laborales individuales, abordando temas como la jornada de trabajo suplementario, las vacaciones, los riesgos laborales, entre otros. Este decreto aplica para las entidades del sector trabajo, así como las relaciones jurídicas derivadas de los vínculos laborales y a las personas naturales o jurídicas que en ellas intervienen. El Sistema de Información Estadística de Fasecolda (2016) ente regulador de las aseguradoras y reaseguradoras en el país, permite identificar las características a nivel nacional sobre accidentes de trabajo y enfermedad laboral, los cuales tienen una relación directa con los factores de riesgo psicosocial.

Tabla 1.

*Situación de las empresas colombianas – 2014 – 2015*

	2014	2015	% de crecimiento 2014 - 2015
Empresas afiliadas	595.063	644.011	8,2%
Trabajadores Dependientes Afiliados	8.509.555	9.148.073	7,5%
Trabajadores Independientes Afiliados	427.376	508.754	19,0%
Total Trabajadores Afiliados	8.936.931	9.656.828	8,1%
Accidentes de Trabajo (AT)	688.942	723.836	5,1%
Enfermedades Laborales (EL)	9.710	9.583	-1,3%

Fuente: Fasecolda (2016)

Se evidencia, en las estadísticas presentadas por Fasecolda, un incremento en el número de trabajadores afiliados al sistema de riesgos laborales, así como un incremento en el número de accidentes laborales reportados, siendo esto un factor significativo en la presencia de reportes, de sucesos y siniestros laborales en las organizaciones, también se resalta la disminución de enfermedades laborales, todo esto en periodo del 2014 -2015.

Según las estadísticas a nivel nacional se encontró que para el año 2014 hubo 595.063 empresas afiliadas, y para el año 2015, 644.011, es decir, que aumentó un 8.2%. En cuanto a trabajadores dependientes afiliados, para el año 2014 hubo 8.509.555 y para el año 2015, 9.148.073, es decir, que aumentó un 7.5%. Para el año 2014 hubo 427.376 trabajadores independientes afiliados, y para el año 2015, 508.754, es decir, aumentó un 19.0%. Para el año 2014 se presentaron 688.942 accidentes de trabajo, y para el año 2015, 723.836, es decir, aumentó un 5.1%. En cuanto a las enfermedades laborales en el año 2014, 9.710 personas tuvieron alguna enfermedad, y en el año 2015, 9.583, es decir, disminuyó un 1.3%.

Considerando las estadísticas, es necesario incluir la identificación de los factores de riesgo en las organizaciones, la cual es una actividad dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de las enfermedades y accidentes de trabajo; es por esto que las organizaciones deben generar programas permanentes de gestión de riesgos laborales, los cuales favorecen a los trabajadores de la empresa.

Debido a esto, afirma Guevara (2015) que las condiciones psicosociales en el trabajo ocupan un lugar muy importante en el bienestar de cada trabajador, ya que la interacción que existe entre sus componentes puede afectar directamente al colaborador y al desarrollo de su



trabajo. Dicha interacción involucra elementos propios de la dinámica laboral así como elementos extralaborales, los cuales son abordados de forma distinta por cada persona, de acuerdo con sus características individuales. Los factores de riesgo psicosociales se generan de las deficiencias en gestión del trabajo, escaso contexto social de la organización, que producen riesgos psicológicos, físicos y sociales como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

## 1.2. Descripción del problema

Los riesgos laborales son una variable permanente en todas las dinámicas de una empresa, que influyen en sus oportunidades de desarrollo y que además afectan los resultados, poniendo en peligro la estabilidad del empleado y de la misma organización; éstos, al no ser monitoreados o identificados a tiempo tendrán, como resultados accidentes y enfermedades laborales dentro de la empresa. La interface persona- tarea, permite la creación de una demanda psicológica del trabajador, frente al rol que desempeña, lo que ha permitido evidenciar que, realizar la caracterización de los factores de riesgo psicosocial, puede identificar acciones de intervención de origen organizacional, que permitirá generar análisis e interacciones dinámicas, que respondan a la díada persona-tarea, generando equilibrio de los diferentes actores y, por ende, salud mental en el trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo, condiciones extralaborales y rasgos de personalidad; que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud física y mental del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Distintos factores psicosociales, relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajadores, pueden servir de antecedentes para la aparición de riesgos psicosociales: el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, dificultades en la comunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización y el bienestar psíquico de las personas (Boada, de Diego, Agullò & Mañas, 2005). Debido a esto, afirma Castellanos (2007) que los factores de riesgo psicosociales de una compañía pueden tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias; siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el ambiente laboral.

“La presencia de otros factores de riesgo psicosocial como los asociados a la relación convivencia entre compañeros, la percepción de apoyo del jefe, la supervisión, las condiciones asociadas a la administración, entre otras, pueden constituir factores de riesgo que pueden generar un detrimento en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de su desempeño”. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009, p. 11)

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación apunta a la caracterización de los factores de riesgo psicosociales, a los que se exponen los trabajadores en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá, de donde surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales y el nivel de riesgo del los mismo, en el que se encuentra los trabajadores de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá?

### 1.3. Antecedentes

#### **Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia**

Origen: Colombia

Año: 2015

M. Ángeles Carrión-García

Francisco López-Barón

Ana María Gutiérrez Strauss

**Objetivo:** Identificar la influencia que la percepción sobre los factores de contexto de trabajo tiene sobre desgaste psíquico en trabajadores de Centro Oriente y Suroccidente en Colombia en 2013. Muestra no probabilística, seleccionada por conveniencia, 193 trabajadores de población laboral de diversos sectores empresariales. **Instrumento:** batería para estudio de condiciones de trabajo de carácter psicosocial "CTCPS-MAC" validada para población iberoamericana, evalúa cuatro dimensiones: contexto de trabajo, contenido de trabajo, factores individuales y desgaste psíquico e incluye 14 factores psicosociales. El tipo de investigación es descriptivo, comparativo y correlacional de tipo multivariante. El análisis de datos y los resultados de los instrumentos se hicieron en el programa IBM SPSS Statistics 21. **Resultados:** cultura organizacional [ $p = 0,000$  Exp (B) = 9,300] y formación técnica o superior [ $p = 0,001$  Exp (B) = 5,600] infieren mayor riesgo para provocar desgaste psíquico cognitivo-emocional. A nivel conductual el rol [ $p = 0,000$  Exp (B) = 30,714] y las relaciones interpersonales en el trabajo [ $p = 0,001$  Exp (B) = 16,381]. El trabajador con formación técnica o superior y percepción nociva de cultura de empresa tiene una probabilidad del 70,70% de desgaste psíquico cognitivo-emocional. Una mala percepción de rol y de las relaciones interpersonales una probabilidad del 35,10% de desgaste psíquico

conductual. **Conclusiones:** el estudio permite profundizar en el conocimiento de factores psicosociales de contexto de trabajo y muestra la importancia que una buena cultura de organización y gestión, adecuado papel o rol en la organización y buenas relaciones interpersonales en el trabajo, tienen en la consecución de una organización saludable, promotora de salud y bienestar en todos sus integrantes.

### **Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C**

Origen: Colombia

Año: 2015

Eleonora Jiménez Barrero

Solanlly Caicedo Moreno

Rubén Edgar Joven Arias

Julia Angélica Pulido Gil

**Introducción:** Las demandas actuales de trabajo, las extensas jornadas laborales y la presión social, entre otras, pueden generar en el trabajador efectos negativos como depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés y, por ende, poca motivación, inconformismo e inestabilidad laboral. **Objetivo:** Caracterizar los factores de riesgo psicosocial, y el Síndrome de Desgaste Ocupacional en trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. **Metodología:** estudio cuali-cuantitativo. Se aplicó a una muestra de 72 trabajadores la ficha de datos socio-demográficos, los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extralaboral, diseñados y validados para Colombia por el Ministerio de Trabajo, y el Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemarse por el trabajo (CESQT) de Gil Monte.

Se elaboraron distribuciones de frecuencia en los distintos factores y cruces de variables a través del software Epi-Info. **Resultados:** el 56% de los encuestados perciben un nivel de riesgo intralaboral alto y muy alto. A nivel extralaboral, el 71% de los trabajadores se ubica en riesgo alto y muy alto; el 72% identifica el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda en niveles de riesgo alto y muy alto. En el total de la prueba CESQT, 16 personas, se encuentran en nivel de riesgo alto y crítico. **Conclusión:** el cruce de variables mostró que los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral, altos y muy altos, se encuentran correlacionados con niveles altos y críticos de la escala de culpa del CESQT, en el 33% y el 29% de los encuestados respectivamente.

### **Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de centro-oriente, suroccidente y región Caribe en Colombia**

Origen: Colombia

Año: 2014

M. Ángeles Carrión García

Ana María Gutiérrez Strauss

Francisco López Barón

**Objetivo:** Determinar la percepción de trabajadores de distintos sectores empresariales de Colombia sobre los factores psicosociales presentes en su entorno laboral y la relación entre los factores psicosociales nocivos y los síntomas subjetivos y alteraciones de la salud.

**Materiales y métodos:** estudio no experimental, transversal y cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 370 trabajadores, de diferentes sectores empresariales de Colombia (centro-oriente, suroccidente y región Caribe). **Instrumento:** batería para el estudio de las condiciones de

trabajo de carácter psicosocial (CTCPS-MAC), validada para población iberoamericana. Ésta permite evaluar cuatro dimensiones: contexto de trabajo, contenido de trabajo, factores individuales y desgaste psíquico e incluye catorce factores psicosociales. Los datos se analizaron mediante el paquete IBM SPSS statistics 21. Se realizó análisis bivariado y regresión logística multivariante de factores psicosociales nocivos y desgaste psíquico. **Resultados:** los factores formación, baja médica, contexto de trabajo, contenido de trabajo y factores individuales están asociados en este estudio con desgaste psíquico. El contexto de trabajo es la variable que infiere mayor riesgo ( $p=0.000$ ; Exp (B= 5.355) para provocar desgaste psíquico, seguida de la formación técnica o superior, y del contenido del trabajo. **Conclusiones:** si bien aquellos trabajadores cuya percepción nociva del contexto de trabajo (interrelación trabajo-vida familiar/personal, cultura de la organización, gestión de la empresa, etc.), del contenido de trabajo (concepción de las tareas, carga y ritmo de trabajo, entre otros) y aquellos trabajadores que tienen formación técnica o superior tienen mayor probabilidad de padecer desgaste psíquico, se observan aspectos positivos de las condiciones de trabajo psicosocial y su influencia en los trabajadores y en las organizaciones.

### **Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo**

Origen: Colombia

Año: 2014

Germán F. Vieco Gómez

Raimundo Abello Llanos.

Se revisó la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que sobre la salud de las personas tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Para ello se analizaron 92 artículos

originales publicados en revistas de alto impacto. Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores. Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el DOS (demanda/control-soporte social), de Karasek, y el der (desbalance esfuerzo/recompensa), de Johannes Siegrist. Cumplieron los criterios de inclusión 92 artículos originales derivados de investigaciones sobre factores psicosociales en el lugar de trabajo, condiciones moduladoras o precursoras y efectos sobre la salud de las personas. Así mismo, se privilegiaron estudios de metaanálisis, revisiones sistemáticas por décadas o de fin de milenio, y estudios de tipo analítico o que comparan modelos teóricos. Son de especial interés aquellos que establecen comparaciones transnacionales y transculturales, y hay un énfasis en los publicados durante la última década

### **La percepción del trabajador de la industria manufacturera con relación a su bienestar y el sentido de coherencia**

Origen: Colombia

Año: 2014

José G. Salazar Estrada

Carolina Aranda Beltran

Manuel Pando Moreno

Norma Alicia Ruvalcaba Romero

**Objetivo:** Evaluar la relación existente entre el estado de bienestar y el sentido de coherencia (SC) como factores psicosociales con relación a características de percepción laboral. **Material y métodos:** un estudio de corte transversal y descriptivo en una muestra aleatorizada de 369 trabajadores, de la industria manufacturera de la Zona Metropolitana de Guadalajara (México). El estudio se realizó en 24 industrias de los tres parques industriales, seleccionadas solo por su tamaño. **Resultados:** el mayor puntaje global de SC lo obtienen los hombres, con 124.44. La percepción de una "mala salud mental" se presenta en 17.61 % de los hombres y en 29.45% de las mujeres, siendo en los hombres en los que se presentan diferencias significativas estadísticamente con respecto al mayor promedio de edad del trabajador y del tiempo laborando. Las puntuaciones del SC fueron mayores en sujetos con un mejor estado de bienestar, en ambos sexos, y se correlaciona inversamente con las puntuaciones del Cuestionario General de Salud (GHQ) en todos los temas estudiados. **Conclusiones:** existe una percepción individual negativa respecto a su bienestar, al rendimiento y a la actividad poco motivante y relacionada con factores organizacionales, donde perciben falta de incentivos, inseguridad en mantener su empleo, falta de valoración a su trabajo, poco salario e insuficiente capacitación por parte de la empresa, lo que conduce a un bajo sentido de coherencia.

#### 1.4. Justificación

En Colombia, por requerimientos legales, es un deber que las organizaciones realicen continuamente evaluaciones de los factores de riesgo laborales, a los que están expuestos sus empleados; así mismo, éstas deben cumplir con la implementación del sistema de gestión y seguridad en el trabajo, para la prevención, protección y atención a sus colaboradores que pueden estar expuestos a cualquier fuente de riesgo laboral. La resolución 2646 de 2008, del Ministerio de Protección Social, establece las acciones que se deben realizar para identificar, evaluar y



generar medidas preventivas que favorezcan a los empleados en cuanto a los factores de riesgos psicosociales y que propendan por el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, que redundaran en el desarrollo organizacional.

El presente estudio busca la caracterización de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés, a los cuales están expuestos los trabajadores de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de identificar las condiciones a las que están expuestos y que les generen un alto nivel de riesgo, proponiendo de esta forma unas acciones que buscan mitigar el riesgo psicosocial; además, permitirá la recolección de información, con el fin de construir bases de datos que generen estadísticas necesarias para el análisis y toma de decisiones en la organización. Estos datos facilitarán la construcción de indicadores, ya que en dicha empresa nunca se ha hecho un estudio de este tipo, generando así el rasgo de novedad del mismo.

El interés académico de esta investigación se asocia a la identificación del riesgo psicosocial y la articulación con teorías y autores del desarrollo humano y la gestión del riesgo psicosocial, que se han visto en el campo del desarrollo humano y organizacional, permitiendo así la extrapolación del conocimiento a las acciones cotidianas de la vida laboral, generando planteamientos y estrategias de intervención, así mismo dicha investigación, será útil al permitir generar fuentes de información del sector productivo en que se encuentra posicionada la organización, en relación al riesgo psicosocial y a la forma en que afecta de manera positiva o negativamente al desarrollo humano del empleado, contribuyendo al constructo académico de dicha temática. De igual forma dicha investigación permitirá a nivel personal, reafirmar conceptos, posturas y pensamientos psicológicos, desarrollados a lo largo del pregrado y en

especial al campo del desarrollo humano y organizacional, que proporcionara posturas críticas y propositivas de las realidades organizacionales en las que se encuentran las empresas del país.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo General

Caracterizar factores de riesgo psicosociales en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá.

### 1.5.2. Objetivos específicos|

- Identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales de los trabajadores en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá
- Identificar la presencia del factor de estrés en los trabajadores de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá.
- Proponer estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial que presentaron afectación, en la compañía objeto de estudio.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco legal

El marco legal en el que se basa el siguiente estudio, según la legislación colombiana, es: la resolución 2646 de 2008 que busca hacer del ambiente laboral un medio seguro y saludable psicológicamente para el trabajador. El objeto de esta normatividad se indica en los artículos 1 y 2, que habla sobre las responsabilidades de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación de

patologías causadas por el estrés ocupacional, que es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de las diferentes partes en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. También el decreto 1443 de 2014, dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que deben ser aplicadas por todos los trabajadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, y las empresas de servicios temporales, entre otros. De igual forma, el decreto 1072 de 2015 que derogó al decreto 1443 del 2014 el cual reguló desde las competencias del Ministerio de Trabajo, hasta las relaciones laborales individuales, temas como la jornada de trabajo suplementario, las vacaciones, los riesgos laborales, entre otros. Este decreto aplica para las entidades del sector trabajo, así como las relaciones jurídicas derivadas de los vínculos laborales y a las personas naturales o jurídicas que en ellas intervienen.

## 2.2. Las necesidades humanas

En la mayoría de personas el trabajo es de los aspectos más importantes de su vida, ya que con el ingreso de un salario genera una estabilidad y tranquilidad para suplir sus necesidades básicas. Las necesidades básicas del ser humano son un tema muy importante donde Abraham Maslow y Manfred Max-Neef profundizan en este tema dando unos aportes muy importantes. Según afirma Maslow (1943) las necesidades humanas van cambiando y que según se van satisfaciendo las básicas o primarias se busca la satisfacción de las secundarias, que también se vuelven imprescindibles. Max Neef (1986) apoya este aporte y agrega que las necesidades básicas son pocas, finitas y clasificables, que son las mismas en todas las culturas y momentos históricos y

que lo que realmente cambia son los medios para satisfacer estas necesidades

Maslow para facilitar el entendimiento de su teoría sobre las necesidades, las esquematiza en una pirámide a la que llamó Jerarquía de necesidades.

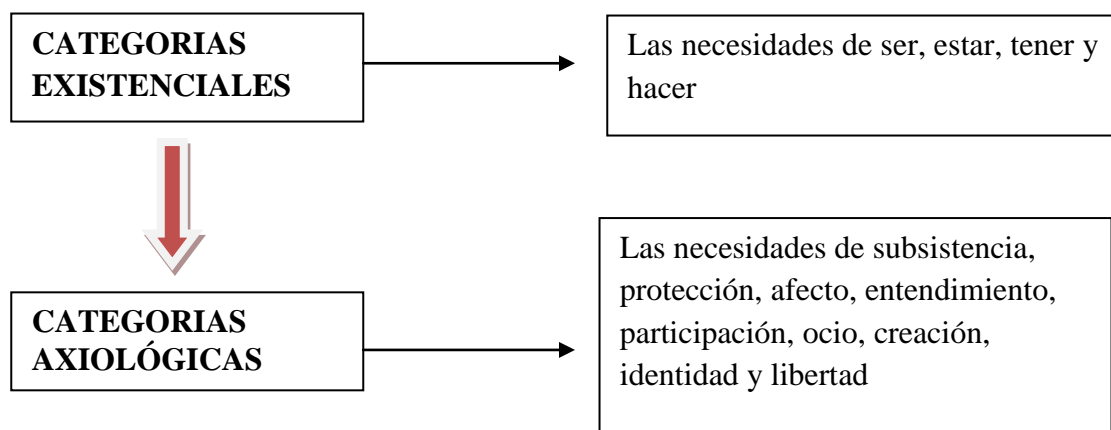


Figura 1. Jerarquía de necesidades, según Maslow

Fuente: Maslow (1943)

Maslow (1943) afirma que según se van cubriendo las necesidades que se encuentran más abajo en la pirámide, que son las necesidades fisiológicas, se van subiendo escalones para realizar las siguientes necesidades. En el último nivel se encuentran las necesidades de autorrealización.

Los diversos estudios de las ciencias humanas enumeran varias maneras de clasificar o desagregar estas necesidades. Max-Neef (1986) elige dos de estas posibilidades y las combina en una matriz: a un lado estarían las categorías existenciales y, a otro, las categorías axiológicas.



Como afirma Max Neef (1986) la manera en que se quiera clasificar estas necesidades responderá siempre al objeto con que se haga el análisis; por lo que éste ha de ser siempre flexible y abierto a cambios. Sin embargo, estos análisis siempre han de cumplir una serie de requisitos para que sean lo más fiables posible. Las necesidades se satisfacen en tres contextos:

- En relación con uno mismo o una misma
- En relación con el grupo social
- En relación con el medio ambiente

Y, en cuanto a los satisfactores, es decir, al modo de realizar y vivir esas necesidades, Max-Neef (1986) hace una clasificación, que se presenta en la tabla 2.

Tabla 2.

*Satisfactores de las necesidades, según Max-Neef*

Satisfactor	Descripción
Satisfactores violadores o destructores	Pretenden satisfacer una necesidad, pero finalmente no sólo inhiben esta posibilidad, sino que además imposibilitan la realización de otras

Pseudo-satisfactores	Estimulan una falsa sensación de satisfacción de la necesidad
Satisfactores inhibidores	Satisfacen o sobresatisfacen una necesidad, inhibiendo la posibilidad de ver otras realizadas
Satisfactores singulares	Satisfacen tan sólo una necesidad, resultando un efecto neutro para otras
Satisfactores sinérgicos	Fomentan la realización de varias necesidades a la vez

Fuente: Max-Neef (1998, p. 4).

A medida que los años van avanzando las empresas van teniendo más competencias, lo que indica que los trabajadores tienen más cargas y funciones laborales, estableciendo nichos de aparición de factores de riesgo psicosociales que se generan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, ocasionando resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Para esto existen tres esferas en las que se clasifican estas condiciones:

- Condiciones intralaborales
- Condiciones extralaborales
- Condiciones individuales

Como lo indica la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010), las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel

educativo, la ocupación, la ciudad o lugar de residencia, el estrato socioeconómico y el tipo de vivienda.

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 y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. (Villalobos, 2005, p. 20).

Por esto la psicología organizacional tiene como objetivo generar en la organización un ambiente adecuado y equilibrado, contribuyendo a la salud mental y a la calidad de vida de los empleados, dándole importancia al desarrollo humano del trabajador, la reducción del estrés ocupacional y el 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 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.

Siendo así como la propuesta de Héctor Londoño “El recurso humano es al desarrollo de la organización como la organización desarrollada, deberá serlo al desarrollo del área social y

geográfica de su cobertura” (p. 127), va en la línea de gestión que propone la batería de riesgo psicosocial y en especial la resolución 2646 del 2008, al propender una visión holística del trabajador y la forma en que sus diferentes esperas, interactúan en aras de su desarrollo integral, que busca afectar positivamente el proceso psicoterapéutico de la salud mental y organizacional.

El interés por reconocer la importancia de los factores psicosociales, en torno a las dinámicas al interior de las organizaciones, surge inicialmente de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo - OIT- que establece el principio de protección de los trabajadores respecto de las enfermedades y de los accidentes del trabajo. Sin embargo, para millones de trabajadores esto se sitúa lejos de la realidad. Como afirma la Organización Internacional del Trabajo (2016) cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El costo de este problema diario es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año. (OIT, 2016, p. 2).

Debido a las malas prácticas organizacionales, los empleados tienen que asumir altos costos frente a las enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. Sin embargo, muchas de estos riesgos se pueden prevenir a través de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en la que se establecen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Las normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo proporcionan instrumentos esenciales para que los gobiernos, los empleadores y los trabajadores instauren dichas prácticas y prevean la máxima seguridad en el trabajo. En 2003, la OIT adoptó un plan de acción para la seguridad y la



salud en el trabajo, estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo que incluía la introducción de una cultura de la seguridad y la salud preventivas, la promoción y el desarrollo de instrumentos pertinentes, y la asistencia técnica. (OIT, 2003, p. 1).

A nivel nacional también se tienen normas sobre seguridad y salud en el trabajo, de tal manera que los mismos empleados de una institución o empresa tomen las medidas necesarias para identificar, evaluar, prevenir y monitorear los riesgos psicosociales, con el objetivo de evitar las patologías causadas por estrés laboral. El conocimiento y aplicación de la resolución 2646 de 2008 busca hacer del ambiente laboral un medio seguro y saludable psicológicamente para el trabajador.

El objeto de esta normatividad se indica en los artículos 1 y 2 de la Resolución 2646 de 2008, que habla sobre las responsabilidades en riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación de patologías causadas por el estrés ocupacional, que es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de las diferentes partes en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Es por esto que la intervención del psicólogo organizacional tiene como finalidad contribuir a la identificación y satisfacción de las necesidades tanto del trabajador como de la empresa, manteniendo una estabilidad entre ambas partes para el desarrollo continuo de la misma.

Se debe mencionar que los factores psicosociales comprenden aquellos aspectos del puesto o lugar de trabajo y su entorno, como el clima de la organización, las funciones que se deben desarrollar, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y el contenido de las tareas, el entorno, tanto extralaboral, como el familiar y aspectos particulares como puede ser la personalidad. Por consiguiente el concepto de calidad de vida laboral es diferente para cada

empleado, ya que todos tienen características y funciones diferentes; y la forma de cubrir las necesidades no es igual. Es por esto que la caracterización de los factores de riesgo psicosociales y el plan de intervención realizado por el psicólogo organizacional tiene como objetivo potencializar el rendimiento de los empleados mediante diferentes herramientas que hacen que se motiven y mejoren su compromiso de cumplir con las metas de la empresa; favoreciendo tanto a los empleados como a la organización.

Esta resolución 2646 del 2008 invita a las empresas a tener en cuenta unos aspectos importantes a la hora de implementar un programa para la prevención de los factores de riesgo psicosociales.

1. Identificación de los factores psicosociales en el trabajo, donde se evaluará:
  - La gestión organizacional
  - Las características de la organización del trabajo
  - Las características del grupo social de trabajo
  - Las condiciones de trabajo
  - Carga física
  - Condiciones del medio ambiente de trabajo
  - Jornadas laborales
  - Programa de capacitación y formación
2. Desarrollar planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador
3. Identificar los factores psicosociales individuales.
4. Análisis epidemiológico para determinar los perfiles de riesgo y protección.

Esto quiere decir que la vigilancia de salud de los trabajadores es de gran importancia para garantizar la calidad de las intervenciones en el área de salud organizacional. Según el decreto 1443 del 2014 del Ministerio del Trabajo, “la vigilancia de la salud de los trabajadores forma parte, junto con la vigilancia del medio ambiente de trabajo, del concepto global de vigilancia de la salud en el trabajo entendida como “la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención” (p. 7).

Es por esto que la siguiente investigación tiene como objeto la caracterización del perfil epidemiológico de riesgos psicosocial de los trabajadores de la organización. Esto le permitirá a la empresa monitorear la tendencia epidemiológica de los eventos que se consideren de gran impacto en la salud de sus trabajadores, para ser controladas con acciones específicas. También posibilitará la recolección de información con el objetivo de construir bases de datos que permitirán dar respuesta a los requerimientos del Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud.

Como afirma Villalobos (2006), los factores psicosociales en los últimos años ha sido un tema de gran importancia 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 la trabajadora, en la que la exposición a condiciones de laborales deteriorantes 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 cohortes ocupacionales. (Villalobos, 2006, p. 197)

El interés por el estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo se ha ido ampliando en los últimos años. Las razones principales que están detrás de este desarrollo son:

- Los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, han demostrado el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos. (Villalobos, 2006)
- La pérdida en la calidad de vida, reportada en informes de organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina - CEPAL (2000) que refiere 241 millones de pobres en Latinoamérica y la proporción de población dedicada a la economía informal, que entre los años 1990 al 2000 oscila entre el 43 y el 56%, según datos del informe del BID y la CEPAL de los años 1998 y 2000, respectivamente (Villalobos, 2001).
- La falta de integración social y la generación de comportamientos que no se ajustan a las normas de convivencia generan fenómenos de patología social, representados también en las tasas de violencia, que para el caso de América Latina y el Caribe mostraba a inicios de los años 90 una tasa de 20 homicidios por cada 100.000 habitantes, tasas que para 1994 aumentaron, aunque con gran heterogeneidad según la región, siendo más altas en el área andina (51,9), seguida por América Central y Caribe latino (21,1) y, en último lugar, el Cono Sur (6,2). (CEPAL 2000, citado por Villalobos, 2001).

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)

Como afirma Villalobos (2006) los beneficios de la vigilancia epidemiológica consideran el conocimiento de la distribución de la enfermedad en una población y las que condicionan su presentación, así como el aporte de datos para investigaciones de tipo epidemiológico, que permitan establecer asociaciones causales y, por tanto, aporten elementos para la definición de políticas de prevención y control. Finalmente, la vigilancia epidemiológica facilita el seguimiento a las acciones de intervención y permite evaluar el impacto de la prevención, así como definir necesidades de investigación en salud. Para el desarrollo de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial se requiere tener claramente definidos sus objetivos y procedimientos, los criterios para clasificar los casos y para identificar y valorar los factores de riesgo, todo lo cual debe estar respaldado por un modelo teórico e instrumentos científicos que dé el marco de acción a la intervención.

Diferentes instrumentos para la caracterización de factores de riesgo psicosocial se han desarrollado a partir de la unión de constructos académicos que explican los mecanismos de

generación de estrés asociada al trabajo. A nivel nacional son muy pocos los instrumentos que evalúen estos factores de riesgo psicosocial en las empresas. Está el instrumento desarrollado por Bocanument y Berján, que consta de 47 preguntas en seis áreas: alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, carga mental, relaciones interpersonales, organización del trabajo, administración de personal y contenido específico del trabajo. Esta batería ha sido utilizada en varias investigaciones colombianas en relación con los factores de riesgos psicosociales.

Como afirma Villalobos (2011), 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.

La batería contiene una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral con cuatro dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa; un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con siete dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, una guía de análisis de puestos de trabajo; un cuestionario para la evaluación del estrés, una guía de entrevistas

semiestructuradas y otra para la realización de grupos focales. Además, brinda directrices claras para la evaluación cualitativa de factores individuales; específicamente la personalidad y los estilos de afrontamiento, señalando que esta valoración debe ser realizada por un psicólogo organizacional.

Como lo indica la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010) los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 3.

*Dominios y dimensiones intralaborales*

Constructo	Dominio	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas cuantitativas</li> <li>- Demandas de carga mental</li> <li>- Demandas emocionales</li> <li>- Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>- Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>- Consistencia del rol</li> <li>- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>- Participación y manejo del cambio</li> <li>- Claridad de rol</li> <li>- Capacitación</li> </ul>
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características del liderazgo</li> <li>- Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>- Retroalimentación del desempeño</li> <li>- Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>

---

Recompensa	<ul style="list-style-type: none"><li>– Reconocimiento y compensación</li><li>– Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li></ul>
------------	--

---

Fuente: U. Javeriana (2010, pp. 21-27)

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan <sup>a</sup> continuación.

### 2.3. Dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

De acuerdo con el Ministerio de Salud, se tienen dimensiones psicosociales, cada una de las cuales contempla sus diferentes 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 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.

#### – 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:

- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
  - La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
- 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:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).

- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

- 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 el trabajador debe 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

- 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 (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (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 convierten en fuente de riesgo cuando implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

- 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 se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso

- 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 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

- 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 las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador

- 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:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

- 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:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

- 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:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

- Claridad de 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 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.

- 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:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
  - Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
- 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

- La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
  - El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.
  - El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso
- 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:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
  - El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
  - El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
- 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 inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

- Relaciones sociales en el trabajo

Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.

- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- 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:

- En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
  - Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.
  - Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
  - Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
  - El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
  - Se percibe inestabilidad laboral.
  - Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
- Reconocimiento y compensación



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

Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo

#### 2.4. Condiciones extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y el bienestar de las personas. Las dimensiones extralaborales se presentan en la Tabla 4.

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
- 

## 2.5. Dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo

Las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo son los siguientes:

- Tiempo fuera del trabajo

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:

- La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.
- La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

- Relaciones familiares

Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- La relación con familiares es conflictiva.
- La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

- 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:

- La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.
  - La relación con amigos o allegados es conflictiva.
  - La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre
- 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:

- Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.
  - Existen deudas económicas difíciles de solventar.
- 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:

- Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.
- Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

- La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

- 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 las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

- 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:

- El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.
- La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

## 2.6. 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 (Tabla 5). Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales (Tabla 3). (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010)

Tabla 5.

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

Constructo	Variables
Información socio-demográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sexo</li> <li>– Edad (calculada a partir del año de nacimiento)</li> <li>– Estado civil</li> <li>– Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)</li> <li>– Ocupación o profesión</li> <li>– Lugar de residencia actual</li> <li>– Estrato socioeconómico de la vivienda</li> <li>– Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)</li> <li>– Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).</li> </ul>
Información ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lugar actual de trabajo</li> <li>– Antigüedad en la empresa</li> <li>– Nombre del cargo</li> <li>– Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)</li> <li>– Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja</li> <li>– Tipo de contrato</li> <li>– Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas</li> <li>– Modalidad de pago</li> </ul>

Los factores de riesgo psicosocial tienen una alta relación con lo expuesto por Héctor Londoño (1996, p. 31) “una simple extinción, de la insatisfacción de una necesidad de déficits (seguridad)”. Debido que al gestionar y controlar algunos factores higiénicos de los seres humanos en el campo laboral, se podrá controlar de forma ostensible el factor de frustración laboral inherente al subdesarrollo

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal, puesto que se hace una observación del riesgo psicosocial en sus condiciones naturales un periodo corto de tiempo y permite mediante la aplicación de instrumentos la descripción de los factores de riesgo psicosocial

#### 3.2. Población

La población objeto de estudio fueron 24 personas, correspondientes al 100% de los colaboradores de compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá.

### 3.3. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron los propuestos por la batería del riesgo psicosocial, desarrollada por la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social, bajo la normatividad de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio antes mencionado:

- Consentimiento informado
- Ficha de datos generales
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión
- Cuestionario de factores psicosociales extra laborales (Ver anexos).

## 4. RESULTADOS

Tabla 6.

*Personas evaluadas en cada nivel de riesgo*

Nivel de riesgo	Intralaboral	Extralaboral	Total
Sin riesgo o riesgo despreciable	37,5%	20,8%	29,2%
Riesgo bajo	16,7%	25,0%	20,8%
Riesgo medio	20,8%	16,7%	33,3%
Riesgo alto	20,8%	25,0%	12,5%
Riesgo muy alto	4,2%	12,5%	4,2%
Inválido	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL encuestas aplicadas	100,0%	100,0%	100,0%

En porcentaje total de la percepción de riesgo psicosocial, se encontró que el 29.2% de la población están sin riesgo, con mayor concentración en riesgo intralaboral, correspondiente a un

37.5% del total de empleados encuestados. Con riesgo bajo se encontró el 20.8%, con mayor concentración en extralaboral, correspondiente a un 25.0% del total de empleados encuestados. En el rango de riesgo medio, se encontró 33.3% con calificación total, siendo el 20.8% el mayor nivel de concentración en el campo intralaboral. Con riesgo alto se encontró el 12.5%, con mayor concentración en extralaboral, correspondiente a un 12,5% del total de empleados encuestados.

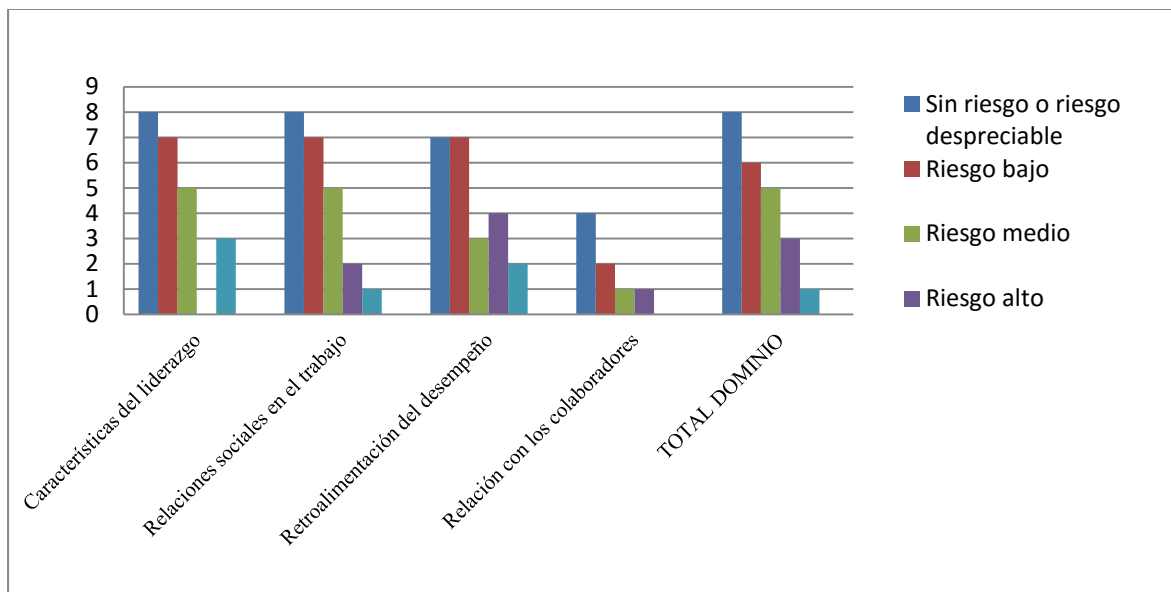
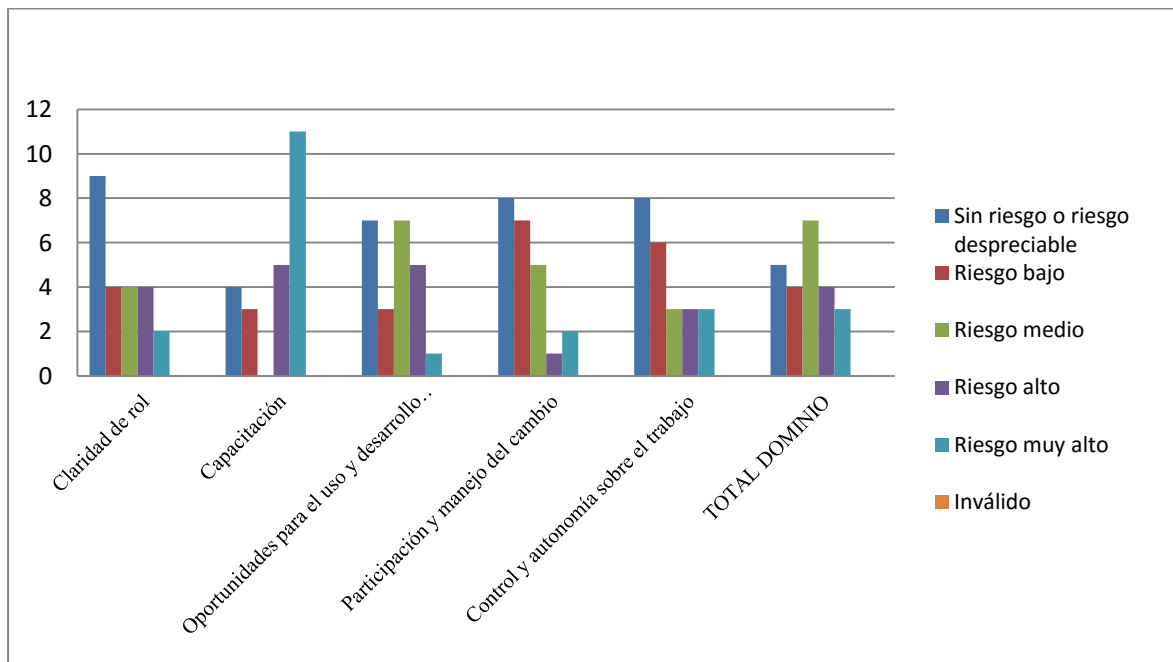


Figura 1. Comportamiento dominio liderazgo y relaciones sociales

Realizando el análisis del dominio *liderazgo y relaciones sociales* se encontró que en la dimensión de características de liderazgo se encuentra sin nivel de riesgo o riesgo despreciable, lo que quiere decir que los empleados que tienen roles de jefatura, realizan una gestión adecuada de planificación y asignación del trabajo a sus colaboradores. En la dimensión relaciones sociales en el trabajo se evidencia que ocho personas se encuentran sin nivel de riesgo o riesgo



despreciable sobre el universo muestral de 24 empleados, lo que significa que el trato entre los compañeros de trabajo es respetuoso y genera confianza, existe calidad entre las interacciones de los compañeros de la organización, se recibe apoyo social y hay un buen trabajo en equipo. En la dimensión de retroalimentación del desempeño, el nivel de riesgo se encuentra que siete personas están sin riesgo o riesgo despreciable y siete personas están en riesgo alto y muy alto sobre el total de personas encuestadas. Es decir, al momento de evaluar al empleado, sobre la forma como realiza su trabajo, dicha retroalimentación no está siendo del todo clara; por tanto, no aporta para el desarrollo o mejoramiento del trabajo. En la dimensión relación con los colaboradores (subordinados), se encontró un nivel sin riesgo o riesgo despreciable, lo que quiere decir que el jefe se relaciona, respetuosa y eficientemente, con su grupo de empleados, facilitando la ejecución del trabajo y la consecución de resultados.



## Figura 2. Comportamientos dominio control sobre el trabajo

Realizando el análisis de dominio control sobre el trabajo, se encuentra la dimensión de claridad del rol, donde se evidencia que el nivel de riesgo es sin riesgo o despreciable. Significa que el jefe ha dado a conocer al trabajador información propia de su cargo, cerrando brechas de conocimiento y desempeño. En la dimensión de capacitación se encontró que 17 personas se encuentran en riesgo muy alto y alto, ya que refieren no tener acceso a actividades de capacitación y, por tanto, reduce el fortalecimiento de los conocimientos y como consecuencia una limitación en el desempeño efectivo del trabajo. En la dimensión para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento, se encuentra que siete personas se ubican en el rango sin riesgo o riesgo despreciable; es decir, que esta condición refiere la posibilidad que la organización le brinda al empleado de aprender y desarrollar sus conocimientos y habilidades. En el dominio de participación y manejo del cambio se observa que ocho personas se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, siendo esto un indicador de vinculación por parte de la organización con los empleados a los procesos de cambio y transformacional que la misma viva. En la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo se refleja que ocho personas se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable; significa que la decisión y autonomía que tienen los empleados sobre aspectos como la forma de trabajar, la cantidad, el ritmo y las pausas, son adecuadas y guardan control sobre ellos.

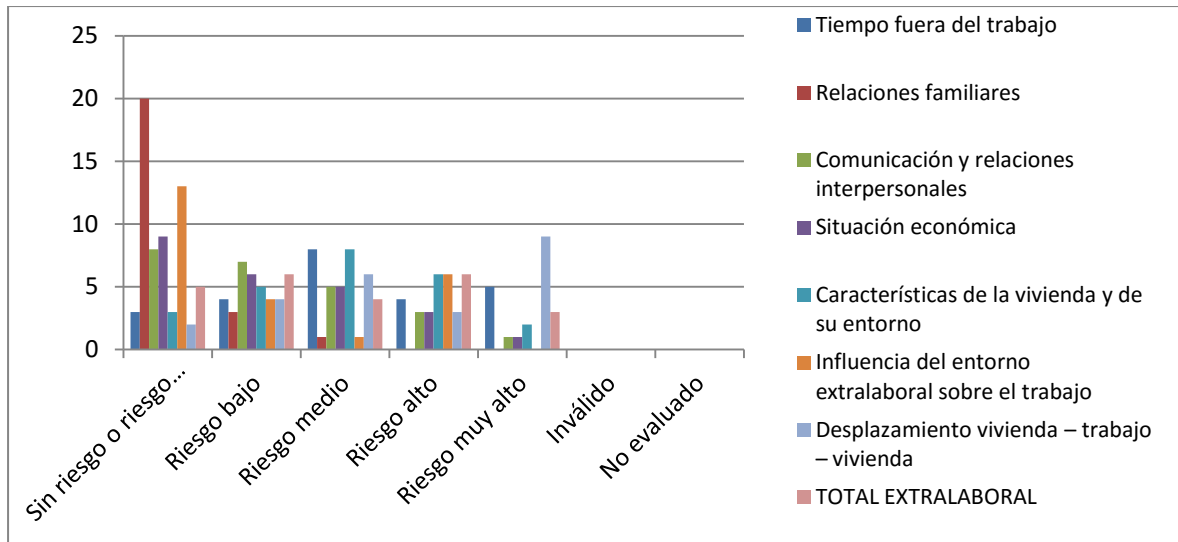


Figura 3. Dominio riesgo psicosocial extralaboral

En el dominio de riesgo psicosocial extralaboral se encuentra que en la dimensión tiempo fuera del trabajo 9 de los 24 empleados encuestados se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto, es decir, que la cantidad de tiempo destinada al descanso, compartir con la familia, amigos, revolver asuntos personales o domésticos, es limitada o insuficiente. La dimensión relaciones familiares, 20 empleados se encuentran en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, lo cual se traduce en que la relación de los empleados con sus familiares es pacífica y recibe apoyo social suficiente. En la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, la comunicación del empleado con los integrantes de su entorno social y amigos es abundante y de calidad. En la dimensión situación económica del grupo familiar se encuentra que nueve empleados se ubican en el nivel de riesgo: sin riesgo o riesgo despreciable, refiriéndose a que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del trabajador y su grupo familiar. En la dimensión características de la vivienda y de su entorno, se evidencia que ocho de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo alto o muy alto, es decir, que las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de

las instalaciones del lugar de residencia del trabajador y su familia no son óptimas y desfavorecen factores como el descanso, el acceso al transporte y la comodidad del grupo familiar. En la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se encuentra que 13 empleados están en el nivel de riesgo: sin riesgo o riesgo despreciable. Esto se traduce en que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador son óptimas y no afectan negativamente el rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. En la dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, 12 encuestados se ubican en el nivel de riesgo alto y muy alto, refiriéndose a que el transporte para acudir al trabajo es de difícil acceso o incómodo; así mismo la duración del desplazamiento entre la vivienda y la empresa es prolongado.

Tabla 7.

*Resultados de síntomas asociados a estrés*

Nivel de síntomas de estrés	Porcentaje de personas
Muy bajo	25,0%
Bajo	20,8%
Medio	20,8%
Alto	16,7%
Muy alto	16,7%
Invalido	0,0%
TOTAL	100,0%

Caracterizando el porcentaje de síntomas asociados a estrés se halló que el 20.8% está con nivel bajo, el 20.8% con nivel medio; el 16.7% está con nivel alto y el 16.7% con nivel muy alto. Es importante resaltar que existe una distribución homogénea en cada uno de los rangos.

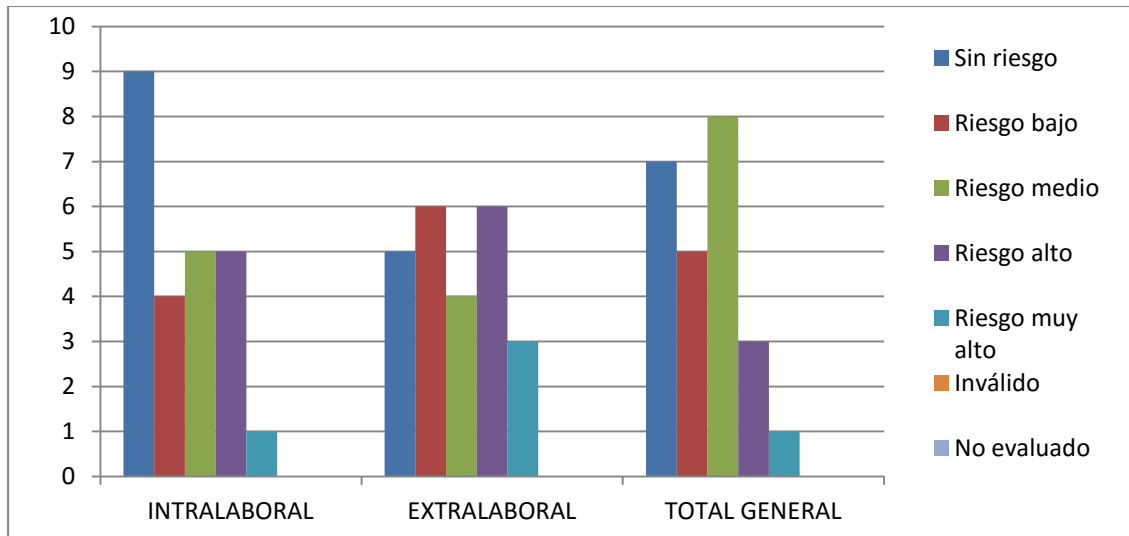


Figura 4. Riesgo psicosocial

Evaluando el riesgo psicosocial de una compañía manufacturera se encontró que en factores de riesgo intralaboral 9 personas se encuentran en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable. En factores de riesgos extralaborales 9 empleados se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la batería creada por el Ministerio de Protección Social, en conjunto con la Universidad Javeriana, para la evaluación de factores de riesgos psicosociales que se aplicó en una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá, se halló:

- Se evidencia factor de riesgo psicosocial de origen intralaboral en los dominios de control sobre el trabajo y demandas del trabajo.

- El nivel de síntomas asociados a estrés se encuentra en nivel alto y muy alto, encontrando el 33% de la población en dichos rasgos.
- En el dominio de control sobre el trabajo, en su dimensión de capacitación, se encuentra en un nivel de riesgo alto, es decir, que el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- En el dominio de demandas del trabajo, en su dimensión de nivel de responsabilidad del cargo, se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, evidenciando que la mayoría de veces el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, supervisar personal, estar atento de la seguridad o salud de otras personas, lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control.
- En la dimensión de relaciones con los colaboradores, ésta se encuentra en un nivel de riesgo bajo, es decir, que el grupo de colaboradores no tienen dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- La dimensión de participación y manejo del cambio se encuentra en un nivel de riesgo bajo, lo que significa que la compañía cuenta con un buen conjunto de mecanismos organizacionales, orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los empleados a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.
- La dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda se halla en un nivel de riesgo alto, esto significa que el transporte para acudir a la compañía es difícil o la duración del desplazamiento entre la vivienda y trabajo es prolongada.
- La dimensión relaciones familiares se halla en un nivel de riesgo bajo, es decir, que la relación de los empleados con sus familiares no es conflictiva y la ayuda que el trabajador recibe de ellos es significativo.
- Los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá que se encuentran en un nivel alto son: Capacitación, Nivel de responsabilidad del cargo y desplazamiento Vivienda-trabajo- vivienda.

## RECOMEDACIONES

El modelo de intervención que se propone, utilizara como referente teórico a Héctor Londoño Sáenz, desde su teoría de la sinergia Motivacional y su dinámica vectorial en la productividad, en los cuales se buscan desarrollar procesos como la evaluación científica del trabajo, modelo de capacitación para la productividad y el modelo de salud de higiene mental , en los cuales se buscara un desarrollo de las diferentes esferas del trabajador y la interface persona – tarea, respondiendo así, a la gestión integral del riesgo y al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador; por ende se propone el siguiente plan de intervención.

### *Modelo de evaluación de los meritos del personal.*

- Dentro de los cronogramas de evaluación de desempeño se hace indispensable generar un plan de retroalimentación que permita hacer seguimiento constante de la forma como los trabajadores realizan sus labores para identificar fortalezas y debilidades de manera oportuna. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.
- Esta retroalimentación debe ser establecida como parte de los procesos de auditoría interna que apuntan hacia el mejoramiento continuo de la empresa.
- Capacitar a los jefes en cómo realizar la retroalimentación del desempeño, a partir de estrategias de comunicación asertiva que potencialicen las fortalezas y los aspectos a mejorar en los empleados. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.

- Fomentar dentro de la empresa que la retroalimentación del desempeño no es un debate sino un espacio de escuchar, anotar y decidir qué acciones se van a tomar para el crecimiento de los empleados.

*Modelo de capacitación para la productividad*

- Crear capacitaciones en el trabajo por medio de una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores, se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. Con esta acción se gestiona la dimensión de capacitación para minimizar su nivel de riesgo alto.
- Desarrollar un plan de capacitación basado en necesidades reales, identificado mediante métodos objetivos, algunas temáticas sugeridas son:
  - Desarrollo de Habilidades Gerenciales
  - Evaluación del Desempeño con Enfoque a Resultados
  - Liderazgo Efectivo
  - Integración y Comunicación
  - Dinámicas de grupo y trabajo en equipo
  - Inteligencia Emocional en el Trabajo
  - Manejo de Conflictos



- Manejo de Estrés

- Técnicas de Comunicación Efectiva

- Administración del Tiempo

*Modelo de evaluación científica del trabajo*

- Empezar un cronograma con horarios adecuados por parte de los jefes de área para la entrega de los compromisos adquiridos por el empleado, evitando que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afecten negativamente la vida personal y familiar del trabajador. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.
- Identificar mediante estudios científicos las condiciones de tiempo y trabajo vs las cantidad de tareas que debe realizar el trabajador
- Generar un programa de plan carrera que busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel horizontal. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.
- Para prevenir las demandas de carga mental es importante:
  1. Desarrollar tareas donde el empleado pueda aprender alguna actividad y que puedan ser ejecutadas de diferentes maneras, según el nivel de cualificación y capacidad.
  2. Enriquecer las tareas, combinando operaciones de diferentes niveles.
  3. Estructurar el tiempo de trabajo para el establecimiento de pausas.

### *Modelo de salud e higiene mental*

- Montar programas asociados a la caja de compensación familiar que permitan un acompañamiento por medio de estrategias que fortalezcan el manejo del tiempo, redes sociales, tiempo de descanso, actividades de recreación y ocio para los empleados.
- Garantizar que todos los trabajadores reciban una formación teórica y práctica, en relación con los riesgos que se hayan detectado en la empresa y respecto a las medidas de protección y prevención que deben ser adoptadas para controlar los factores de riesgo en el puesto de trabajo; esta se realizará en el momento de la contratación y, periódicamente, cuando se produzcan modificaciones de trabajo. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.
- Realizar pausas activas durante la jornada laboral, fomentar la participación del trabajador en actividades de integración y de estilos de vida saludable, así como suministrar servicios de bienestar que respondan a las necesidades de los trabajadores y que estén encaminados a la promoción y prevención de los mismos. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.
- Realizar programas periódicos de mantenimiento preventivo y correctivo en las distintas áreas de la empresa donde se detectaron riesgos laborales, generando así gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar la socialización de la política del sistema de seguridad y salud en el trabajo, llevando la identificación de los riesgos a los que está expuesto el trabajador y la gestión efectiva de los mismos. Se sugiere esta intervención para facilitar los procesos de prevención.

- Generar un estudio sociodemográfico que caracterice situaciones de la vivienda del trabajador y demás condiciones sociales
- Identificar las condiciones psicológicas y del ambiente del trabajo que tengan necesidad de intervención.

## REFERENCIAS

- Arenas, F., Charria, V. H. & Sarsosa, K. V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela, Caracas: Episteme.
- Boada, J., De Diego, R. & Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 91-107
- Carrión-García, M. Á., López-Barón F. y Gutiérrez, A. M. (2015). Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. *Hacia la Promoción de la Salud*, 20(1), 111-125.
- Carrión García, M. Á., Gutiérrez Strauss, A. M. & López Barón, F. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Revista de Salud Uninorte*, 30(3), 311-322. Disponible en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522014000300006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000300006&lng=en&tlng=es)
- Castellanos, C. (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), 69-76.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A. & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 12, 13-26.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

- Deaza, N. J., Galeano, E. P., & Valencia, D. M. (2011). *Modelo de un sistema de vigilancia epidemiológico empresarial*. Bogotá: U. del Rosario. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2754/40439330-2012.pdf?sequence=1>
- Fasecolda. (2015). Estadísticas del Ramo. Disponible en: <http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/riesgos-laborales/estadisticas-del-ramo/>
- García, Á. C., Gutiérrez, A. M., & Barón, F. L. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Salud Uninorte*, vol. 30, núm. 3, 2014, pp. 311-324
- Gómez, G. V. & Llanos, R. A. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lang](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lang)
- Guevara, M. P. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6499/1/ENSAYO%20DE%20GRADO.pdf>
- Londoño, H. (1996). *Teoría de la sinergia y su dinámica Vectorial en la productividad*. Universidad de Manizales. Manizales. Disponible en: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1394/Teoria%20del%20Desarrollo%20Humano%20y%20Organizacional.pdf?sequence=1>
- Hernández, M. (2009). *Epidemiología. Diseño y análisis de estudio*. México: Médica Panamericana.
- Hernández y Rodríguez. (2008). *Escuelas de Sistemas: Cibernética, sociales y administración por objetivos (A x O). Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategia para la competitividad*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hoyos, M. C., & Castro, E. Y. (2015). Caracterización de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, en los vendedores de Susuerte S.A, del Municipio de Chinchiná. (Tesis de

grado) Universidad de Manizales. Disponible en: [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2420/1/Castro\\_Ortiz\\_Elisa\\_Y.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2420/1/Castro_Ortiz_Elisa_Y.pdf)

Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E. y Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C. *Rev.univ.ind.santander.salud*, 47(1), 47-60

Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: NTP

Maslow, A. (1943). Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas. De <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow#!>

Max-Neef, M. (1998). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Uruguay: Nordan-Comunidad

Max-Neef, M. (1998). *Las necesidades humanas según Max Neef*. Uruguay: Nordan-Comunidad

Ministerio de Salud. (2016). *Aseguramiento en riesgos laborales*. Recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento en riesgos laborales.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf)N. D., E. G., & D. V. (2011, Octubre).

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de trabajo. (2014). Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Decreto 1443 de 2014. De file:///C:/Users/jgsoler/Downloads/Decreto 1443 (1).pdf.

OIT. (2016). Recuperado de: [www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm)

OIT. *Seguridad y salud en el trabajo*. (n.d.). Disponible en: <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang-es/index.htm>.

Rada, G. (2007). *Epidemiología Descriptiva*. Recuperado de: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Salud%20Publica/Escritorio/RecEpidem/INVEPI3.HTM>.

- Ruvalcaba Romero, N. A., Salazar Estrada, J. G., Pando Moreno, M. y Aranda Beltrán, C. (2014). La percepción del trabajador de la industria manufacturera con relación a su bienestar y el sentido de coherencia. *Salud Uninorte*, 30(1), 10-22
- Universidad del Rosario. (2016). Vigilancia Epidemiológica Empresarial. <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2754/40439330-2012.pdf?sequence=1>
- Universidad Javeriana. Subcentro de seguridad social y riesgos psicosociales. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia: autor.
- Varona, R. L. (2014). El modelo de Karasek: Estrés en el trabajo. Recuperado de: <http://es.people-vox.com/el-modelo-de-karasek-2/>
- Vieco Gómez, Germán F, & Abello Llanos, Raimundo. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. De [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lng=en&tlng=es).
- Villalobos G. 2004. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Cienc. Trab*, 6(14):197-201.

## **Anexos**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LA BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Yo \_\_\_\_\_ identificado con cédula \_\_\_\_\_ autorizo utilizar mi información para la realización de las baterías de riesgo psicosocial implementadas por el Ministerio de la Protección Social, acepto que no recibiré remuneración por la realización de dicha información ni tampoco se generará ningún costo adicional para mí, y que también los datos suministrados sólo tendrán como finalidad identificación de los factores de riesgo psicosocial.

Estoy de acuerdo y deseo participar de forma libre en el estudio, además mi participación es de origen voluntario.

Firma del Empleado.

Fecha:

\_\_\_\_\_



Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



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

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

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

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

### **FORMA A**



**Libertad y Orden**  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## 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 definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

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



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

### **FORMA B**



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia





## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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





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

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

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



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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

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



Libertad y Orden

**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## **CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES**



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

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

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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





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**