

**CUANTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN LA EMPRESA  
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE SOGAMOSO**

**NELSON ORLANDO BARRAGÁN ESPINEL**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS CEAD**

**PSICOLOGIA**

**SOGAMOSO**

**2015**

## **Agradecimientos**

A Dios por darme la fuerza vital y espiritual

A mi esposa e hijos, por su apoyo incondicional

A mi Madre, Hermanos, Hermanas, por su acompañamiento

A UNAD Sogamoso, su cuerpo administrativo y de tutores, por su abnegada labor de enseñarme  
la loable profesión de la Psicología.

A la Empresa Centro de Diagnóstico Automotor de Sogamoso, en su Gerente, por la oportunidad  
de realizar en ésta el trabajo de grado.

**Contenido**

INTRODUCCIÓN	10
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	13
Definición.	13
Pregunta Problema.	16
JUSTIFICACIÓN.	17
ANTECEDENTES.	21
OBJETIVOS	23
Objetivo General	23
Objetivos específicos	23
MARCO REFERENCIAL	24
Marco Teórico.	24
Marco Conceptual.	33
Marco Legal.	35
Marco Demográfico.	40
METODOLOGÍA.	41
Diseño de la Investigación.	41
Tipo de Investigación.	42
Población.	43
Muestra.	43

## RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN CDA SOGAMOSO

Procedimiento.	44
Instrumentos.	44
ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	47
Para Riesgos Intralaborales	50
Formato A para Jefes, Profesionales y Técnicos.	50
Formato B para Auxiliares y Operarios.	53
Para Riesgos Extralaborales	56
Formato A para Jefes, Profesionales y Técnicos.	56
Formato B para Auxiliares y Operarios.	58
Riesgos por Estrés.	61
Análisis para Jefes, Profesionales y Técnicos.	61
Análisis para Auxiliares y Operarios.	63
DISCUSIÓN.	66
CONCLUSIONES.	73
RECOMENDACIONES.	75
REFERENCIAS	77
ANEXO	80

**Lista de Tablas**

	Pág.
Tabla 1. Cuantificación de Riesgos Psicosocial Intralaborales para Jefes Administrativos y Técnicos.	47
Tabla 2. Cuantificación de Riesgos Psicosocial Intralaborales para Auxiliares y Operarios.	48
Tabla 3. Cuantificación de Riesgos Psicosocial Extralaborales para Jefes Administrativos y Técnicos.	48
Tabla 4. Cuantificación de Riesgos Psicosocial Extralaborales para Operarios y Auxiliares.	49
Tabla 5. Cuantificación de Riesgos Psicosocial por Estrés, para todos los dos grupos identificados de trabajadores.	49

**Lista de Figuras**

	Pág.
Figura 1. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.	51
Figura 2. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.	54
Figura 3. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.	57
Figura 4. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.	59
Figura 5. Muestra que para éste riesgo el análisis se caracteriza por 4 dominios con una dimensión respectiva. Estos se contemplan definidos en un análisis de ítems (31 síntomas) definidos únicamente en tres niveles de riesgo. La evaluación se hace para dos grupos de trabajadores (Jefes, Administrativos y Técnicos – Auxiliares y Operativos)) cada uno con una significación diferente.	61
Figura 6. Muestra los Dominios y Dimensiones analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente. Sin embargo para efectos del análisis	

Según la metodología propuesta, sólo se toma el promedio total para todos los trabajadores analizados.

62

Figura 7. Muestra los Dominios y Dimensiones analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente. Sin embargo para efectos del análisis según la metodología propuesta, sólo se toma el promedio total para todos los trabajadores analizados.

64

## **Resumen**

Este trabajo de investigación social desea mostrar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y así determinar el origen de enfermedades profesionales en los trabajadores, hablando de la Empresa Centro de Diagnóstico Automotriz de Sogamoso.

Factores como el estrés individual hace que los trabajadores ejecuten sus labores de forma inadecuada produciendo estados de ansiedad y depresión manifestados en la interacción con clientes externos, internos y entre compañeros.

Por ello es necesario realizar un análisis de los factores de riesgo psicosocial que afectan a los empleados para de esta forma hacer los ajustes respectivos y crear un plan preventivo y correctivo, el cual tiende a disminuir en corto, mediano y largo plazo, los riesgos psicosociales que se presentan en la empresa, y que de esta forma permita mejorar el bienestar de los trabajadores.

Este proyecto identifica, el nivel de riesgo que permite evidenciar posibles debilidades y/o amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de una empresa.

Para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto se utilizó la metodología de investigación cuantitativa para detectar riesgos psicosociales en el trabajo, establecido por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad Javeriana.

## **Summary**

This work of social investigation wants to show the influence of the factors of risk psychosocial in the work and this way to determine the origin of professional illnesses in the workers, speaking of the Company Center of Diagnostic Self-driven of Sogamoso.

Factors like the individual estrés make the workers to execute their works in an inadequate way producing states of anxiety and depression manifested in the interaction with external, internal clients and among partners.

For it is it necessary to carry out an analysis of the factors of risk psychosocial that affect the employees for this way to make the respective adjustments and to create a preventive plan and corrective, which spreads to diminish in short, medium and I release term, the risks psicosociales that are presented in the company, and that this way it allows to improve the well-being of the workers.

This project identifies the level of risk that allows to evidence possible weaknesses and/or threats that are given to the interior of the administrative development and technician of a company. To carry out the development of this project the methodology of quantitative investigation it was used to detect risks psicosociales in the work, settled down by the Ministry of the Social Protection in agreement with the University Javeriana.

## Introducción

En Colombia han surgido diversos cambios en estos últimos tiempos, la industrialización y avances tecnológicos han influido en la aparición de problemas en la salud pública de los trabajadores del país y la empresa centro de diagnóstico automotriz no es la excepción frente a este problema.

Los Riesgos Psicosociales y su prevención se han convertido en una preocupación importante en el campo de la salud física y mental de los trabajadores, lo que ha motivado al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a establecer algunas disposiciones sobre la higiene y la seguridad en los puestos de trabajo, la cual establece las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo, junto a muchos otros decretos, leyes y normatividad en general que buscan mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en Colombia.

Esta situación motiva el presente proyecto donde se pretende identificar cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral, extralaboral y los síntomas de estrés que afectan a los trabajadores de la empresa centro de diagnóstico automotriz de Sogamoso.

Las condiciones de trabajo y de salud deficientes asociados a factores de riesgo psicosocial afectan las relaciones interpersonales de los miembros de la organización “CEDAS” es oportuno que la psicología investigue y evalúe la dinámica de los eventos a nivel laboral ya que la competitividad y desarrollo tecnológico han originado diversos cambios en la estructura de las empresas y cambios en las relaciones laborales.

Se espera que los factores de riesgo psicosocial del Cedas se reduzcan para que los trabajadores vivan una vida de calidad y útil a la sociedad.

En este proyecto de investigación e intervención, es significativo porque permite que los trabajadores entiendan que el buen manejo de la comunicación puede ser un factor determinante para mejorar condiciones negativas producidas por factores de riesgo psicosocial.

Es importante esta investigación en la comunidad ya que es una manera de contribuir a mejorar las condiciones de salud de los trabajadores, los cuales son pieza fundamental en el desarrollo del país, previniendo la aparición de enfermedades, por lo tanto es necesario fomentar estilos de vida saludable teniendo como objetivo final la salud del trabajador. Se espera que los índices de riesgos psicosociales se reduzcan que la comprensión y buen clima laboral, favorezcan los lazos de amistad y cooperación entre los trabajadores del “CEDAS”.

El enfoque metodológico que se utiliza en esta investigación es un enfoque explorativo y descriptivo. En la fase explorativa se hace una intervención general preguntando a los trabajadores de la empresa sobre las fuentes generadoras de conflictos que se perciben y están afectando el buen desempeño en el puesto de trabajo y la interrelacionabilidad con los demás compañeros, situaciones que redundan de manera directa en el cliente del servicio objeto de la entidad.

En ésta fase se alcanza observar la alta frecuencia de discusiones del servicio operativo y administrativo con el usuario, la disminución de la demanda del mercado competente, insatisfacción del trabajador con el empleador visto sobre la cabeza jerárquica de la alta gerencia y mandos ejecutivos, y un último suceso el incremento de accidentes de trabajo.

En la fase descriptiva se contempla que la entidad no ha rendido información al Ministerio de la Seguridad Social ni a la ARL, sobre los contextos legales que estas requieren, informando sobre cada uno de los accidentes de trabajo presentados y que no se está cumpliendo con la normativa de seguridad ocupacional.

Estas situaciones dan lugar a la presentación del estudio en mención a la gerencia de la Entidad, en mi condición de trabajador operario, y estudiante de psicología.

## **Formulación del Problema**

### **Definición**

Las organizaciones actuales se enfocan en el direccionamiento de sus procesos a través de la gestión de recursos tecnológicos y humanos con el fin de buscar la supervivencia en el entorno que las rodea.

El buen estado de los recursos, es un factor clave para la competitividad de las empresas, por lo cual el análisis de los recursos con que se cuentan es necesario para garantizar la estabilidad y continuidad de cada organización.

Hoy en día las personas son el recurso más importante para la industria de bienes o servicios, razón por la cual cada día las empresas necesitan contar con personal capacitado e idóneo para desarrollar el producto que ofrecen.

Es importante ver que tanto los equipos como la infraestructura necesitan un plan de aseguramiento de funcionalidad, con el fin de siempre contar con el servicio para los cuales fueron creados. Así mismo el recurso humano necesita de un bienestar organizacional para entregar toda su capacidad de trabajo a la organización para la cual trabaja.

El bienestar de los trabajadores es un proceso de apoyo dentro de cada organización que permite mantener las capacidades de servicio de las personas, razón por la cual es necesario realizar toda la planeación para capacitar y prevenir a los funcionarios de la organización sobre las actividades que van a desarrollar y las condiciones bajo las cuales van a trabajar.

Todas las actividades de las organizaciones tienen riesgos de operación los cuales ocasionan el deterioro de los recursos con que estas cuentan, actualmente las empresas establecen valoraciones de riesgos de acuerdo con la normatividad vigente para ejercer el respectivo control de estos.

Es importante garantizar la salud de los trabajadores teniendo en cuenta las dimensiones de esta, y que propone la OMS en cuanto a todos los aspectos que al bienestar laboral se generan en un puesto de trabajo.

Para trabajar con eficiencia y aumentar de esta manera la productividad empresarial, es necesario estar en buenas condiciones de salud, propender por la conversión de condiciones laborales que prevengan los riesgos profesionales causantes de enfermedades y accidentes laborales.

Es necesario investigar los factores de riesgos psicosociales del trabajo los cuales se refieren a la estructura organizativa de la empresa; son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos físicos, de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas. Todos ellos interactúan y repercuten sobre el clima social de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores. (Social, 2008).

El diagnóstico realizado muestra de manera propositiva problemas psicolaborales y sociales con el entorno, traducidos en:

- Repetitividad laboral en el trabajo:

A pesar de que se trabaja bajo un manual de funciones en el cual hay una serie de actividades que se deben hacer todos los días de forma repetitiva, esto de manera emocional y biológico genera en el trabajador estrés posicional como salud ocupacional, determinando una mala relación laboral y por ende una mala relación con el cliente.

- Sobre carga laboral:

Evaluar un número determinado de unidades productivas diariamente, relación trabajador usuario; sin que existan actividades recreativas ocupacionales o de otra índole esto implica que

las relaciones laborales, que la interdisciplina se convierta en un fenómeno de conflicto por el alto estrés generado, situación que directamente implica en el usuario.

- El entorno laboral:

Los dos puntos anteriores, redundan en generar un estrés personalizado que se transporta de manera inmediata hacia un conflicto personalizado entre los mismos funcionarios, expresado en intolerancia, trampas, situaciones que redundan en la productividad laboral, en la imagen del servicio, y por ende en la respuesta inefectiva del usuario. (Social, 2008).

Estas situaciones relacionales están atentando frente a los parámetros de seguridad industrial, laboral, seguridad jurídica, salud ocupacional y seguridad en salud e higiene mental de los trabajadores; razones importantes a considerar para que los planes organizacionales, comiencen a girar respecto a estos elementos que son considerados en términos legales; y que finalmente redundan en la productividad económica empresarial, en la imagen corporativa y en la trascendencia del producto institucional.

En la actualidad se evidencian factores de riesgo psicosocial en la empresa CEDAS que afectan la salud de los trabajadores y están constituidos principalmente por repetitividad, sobre tiempo, atención al público, estrés individual, estrés organizacional y trabajos con estresantes físicos, que producen estados de ansiedad y depresión, enfermedad ácido péptica o colon irritable con repercusión en el área administrativa y operativa.

En el año 2005 en la empresa de Servicios Públicos de Control Mecánico Ambiental Automotor de San José de Costa Rica, mediante investigación, se comparan los factores intra y extralaborales de los/as trabajadores/as. Se diseñó un estudio cualitativo utilizando el método estructural investigación acción.

La población estuvo constituida por 12 hombres y 12 mujeres, trabajadores de una empresa pública. La información fue recolectada mediante la técnica de grupos focales dado que permite conocer los factores que afectan el proceso de trabajo, igualmente, se utilizó un cuestionario estructurado para recoger datos relacionados con las condiciones socio-demográficas de la población.

Al mismo tiempo, se empleó el Índice de Cornell para conocer si la población presentaba síntomas relacionados con el estrés.

Como conclusión, se conoce que la población convive con varios factores intralaborales tales como:

- La falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género.

También se encuentran los factores extralaborales, donde están: las preocupaciones familiares de cuidado y atención de la familia.

Estos representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo, y al mejorar estas condiciones se obtendrá un mejor rendimiento.

### **Pregunta Problema**

¿Cuál de los factores de riesgos psicosociales intralaboral, extralaboral y evaluación del estrés de los trabajadores Jefes, Profesionales, Técnicos, Auxiliares y Operarios de la empresa Centro de Diagnóstico Automotriz de la ciudad de Sogamoso tiene mayor incidencia en la funcionalidad organizacional de la empresa?

### **Justificación**

Actualmente, las organizaciones deben velar por el bienestar integral de sus trabajadores ya que de esta manera mejoran procesos productivos, evitan problemas legales y realizan prevención de enfermedades profesionales o ausentismo laboral. El manejo del recurso humano en una empresa es fundamental de ahí la importancia de implementar programas de tipo preventivo para mejorar el clima organizacional, disminuir ausentismo, y enfermedades laborales.

En Boyacá la problemática de factores de riesgo psicosocial es un agente silencioso que genera dificultades a nivel de funcionalidad, social, profesional y familiar; (Benavides F, Delclos J, Benach J, Serra C, 2006). Es por esta razón que este tema es inédito y de gran importancia para la región ya que esta situación cada día es más frecuente entre los empleados profesionales que prestan servicios en las organizaciones.

Las condiciones de trabajo y los factores de riesgo están condicionados por causas estructurales; son necesarias políticas públicas que influyan positivamente sobre las relaciones laborales y la estructura productiva. Esto es, hay que empeñarse en que los temas de salud laboral estén en el centro de las políticas de empleo.(JUAN MANUEL OSPINA DÍAZ, FRED GUSTAVO MANRIQUE ABRIL, JOSÉ ALFREDO GUÍO GARZÓN, 2010).

De acuerdo a lo mencionado, este estudio pretende determinar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral que permitan hacer un análisis y así generar programas que beneficien a los trabajadores y contrarresten las problemáticas que se generan por dichas causas.

Por lo tanto se hace necesaria la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés psicosocial.

Este proyecto es importante porque ayudaría a solucionar el problema existente. El enfoque metodológico que se empleara en esta investigación es un enfoque explorativo y descriptivo.

Se espera que los factores de riesgo psicosocial del Centro de Diagnóstico Automotriz, se reduzcan para que los trabajadores vivan una vida de calidad y útil a la sociedad.

Igualmente, es importante esta investigación en la comunidad ya que es una manera de contribuir en las condiciones de salud de los trabajadores, los cuales son pieza fundamental en el desarrollo integral del país.

Los factores de riesgo psicosociales; son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos físicos, de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas. Todos ellos interactúan y repercuten sobre el clima social de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

A su vez, los riesgos psicosociales generan un agotamiento emocional en los trabajadores, que hace referencia a la situación en que ellos sienten que ya no pueden dar de sí mismos a nivel de rendimiento y productividad.

En la actualidad se evidencian factores de riesgo psicosocial en la empresa Centro de diagnóstico Automotriz, que afectan la salud de los trabajadores y están constituidos principalmente por repetitividad, el individuo se expone a trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, estrés individual, estrés organizacional y trabajos con estresantes físicos, que producen estados de ansiedad y depresión, enfermedad acido péptica con repercusión en el área administrativa y operativa.

Se ve reflejada la importancia de realizar el presente estudio y el propósito es la investigación de los factores psicosociales en los trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotriz de Sogamoso, para generar pautas específicas de intervención tempranas necesarias

para establecer ambientes equilibrados e integrales mejorando la productividad en la empresa, y salud de los trabajadores.

Es fundamental proponer un plan para disminuir el estrés psicosocial y factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales y contribuir a mejorar el clima organizacional, rendimiento y salud de los trabajadores, productividad de la empresa; donde se fomente actividades recreativas y de integración, el buen trato y clima laboral que favorezca en el Centro de diagnóstico Automotriz, la buena comunicación y relaciones interpersonales, para el buen funcionamiento de la organización y desarrollo de las actividades laborales.

La relevancia del proyecto con este tipo de problemáticas es importante y que se investigue en este campo, es necesario el impulso de proyectos sociales nacidos de las propias necesidades de la comunidad, con intervenciones pertinentes que contribuyan al desarrollo de la psicología y que respondan a las necesidades y problemáticas en el ámbito local y regional.

Por otro lado, permite trabajar estilos de comportamiento, facilita una comunicación libre, fomentar condiciones para fortalecer la autoestima de todo el personal, impulsar el liderazgo positivo en la organización.

Este proyecto social aporta a las líneas de investigación de la universidad, ya que permite abordar la complejidad de las distintas realidades de la sociedad, resolviendo distintos problemas, desde el enfoque social comunitario con la intervención de la propia comunidad. Asimismo, se plantea la meta del incremento del bienestar social y la mejora de la calidad de vida de los individuos que la componen.

También, el proceso investigativo permite generar nuevos conocimiento mediante la aplicación de la metodología científica, investigando y creando nuevas estrategias para que cada vez el índice de riesgo en que vive el individuo en la sociedad disminuya, pues como es sabido

la sociedad diariamente manifiesta síntomas de enfermedad mental producto del estrés, de la mala calidad de vida, de necesidades económicas y sociales, por ello es importante el conocimiento y el avance tecnológico para la solución de problemas previamente identificados en un determinado campo de conocimiento o de práctica social.

### Antecedentes

Según la encuesta nacional de salud de España (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009). *Riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas), los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (por ejemplo, sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos.

Según esta misma encuesta, el 22,5% de los trabajadores considera que el trabajo está afectando su salud. Las manifestaciones que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente.

En la Empresa de Salud municipal de Cali (Acta Colombiana de Psicología 16 (1): 43-56, 2013. FELIPE ARENAS ORTIZ Y VERÓNICA ANDRADE JARAMILLO. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA SECCIONAL CALI - COLOMBIA. *Recibido, octubre 3 /2012. Concepto evaluación, abril 23/2013. Aceptado, mayo 16/2011*) para el año 2011 se hace una investigación tendiente a evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Compromiso (Engagement) en el trabajo. Participaron 111 trabajadores Se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social., 2010). Y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por (Shaufeli y Bakker , 2003).

El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño.

En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. La investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Cuantificar el valor nominal y nivel de los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y el estrés, en el puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa, “Centro de diagnóstico automotriz de la ciudad de Sogamoso, como herramienta para que se establezcan las medidas preventivas a corto plazo para evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o no profesionales y sanciones legales.

### **Objetivos específicos**

- Aplicación de los cuestionarios herramienta diagnóstico para riesgos intralaborales, extralaborales y estrés, a los 13 trabajadores de la empresa, seleccionados en dos grupos: grupo uno conformado por: Jefes, Profesionales, Técnicos, y grupos dos conformado por Auxiliares y Operarios.
- Análisis estadístico de los valores nominales de respuesta para cada dimensión y dominio descritos en la metodología para los dos grupos independientes descritos.
- Evaluación de los valores nominales respecto de los factores de transformación descritos en la metodología.
- Determinación de los Niveles de Riesgo por Dominio y Dimensión.

## Marco Referencial

### Marco Teórico

En Colombia, el sector de la salud es uno de los sectores económicos más cambiantes y controvertidos. En 1993 se radicó la Ley 100 con el fin de lograr un modelo de cobertura universal y equidad social en la atención, a partir de la apertura del mercado de la salud. Aunque la meta propuesta afirmaba que para el año 2001 se iba a lograr el 100% de cobertura, después de 19 años, sólo un poco más de la mitad de la población tiene acceso a la misma.

Además, se han evidenciado deficiencias en la implementación de la Ley que han generado importantes crisis en el sector de la salud, además de serias repercusiones sobre los usuarios, las organizaciones y los trabajadores de este sector. (Mejía, Nieto y Restrepo, 2005).

Entre estas repercusiones, se encuentra que la necesidad de generar utilidades corporativas y los mecanismos de intermediación financiera ha implicado un alto valor en el consumo de los recursos, y consecuentes situaciones que han perjudicado las organizaciones que prestan los servicios.

Entre éstas se destaca que el criterio económico no ha permitido invertir lo suficiente en mejorar las plantas físicas, en nueva tecnología, o en capacitación e investigación, pues son considerados como gastos y no como inversiones por algunas entidades intermediarias.(Mejía, Nieto y Restrepo, 2005).

Lo anterior ha implicado un claro debilitamiento de programas de promoción y prevención, e inequidad y trato diferencial en cuanto a cobertura, acceso y calidad de los Programas de Atención Básica, según la afiliación a diversos tipos de régimen.(Patiño, 2005)(Eslava, 2008)(González, Moreno y Castro., 2009).

En cuanto a las repercusiones sobre los trabajadores, además del empobrecimiento de sus condiciones de trabajo y de las restricciones legales en torno a las jornadas laborales, se habla de la desprofesionalización de las carreras médicas por un sistema en donde el margen de utilidad y la contención de costos se convierten en criterios para coaccionar los tiempos de atención y la toma de decisiones de los profesionales, las cuales deberían estar esencialmente guiadas por el compromiso social.(Patiño, 2005)(Mejía, Nieto y Restrepo, 2005).

Adicionalmente, se encuentran tensiones entre la oferta y demanda del recurso humano, en un sentido, se encuentra la poca oferta de trabajadores en relación con algunas especialidades, lo cual causa presión hacia el incremento de los salarios, competencia insana y pluriempleo. Por el contrario, se puede observar la sobreoferta de ciertas profesiones técnicas, que implica disminución salarial, inestabilidad laboral y desempleo ( Sevilla, Uribe y Rodríguez, 2010).

Todas las situaciones mencionadas se constituyen en factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores de este sector, además de aquéllos que se generan, dada la naturaleza de su trabajo. Salud en el trabajo, riesgos psicosociales y estrés: El origen de la resolución 2646 del 2008 en Colombia. Las características del trabajo y sus condiciones se han transformado significativamente a lo largo de la historia en función de cambios sociales.(Malvezzi, 2000).

Actualmente, los sistemas de trabajo se caracterizan por generar nuevas y complejas exigencias a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, las cuales pueden implicar tanto oportunidades de desenvolvimiento de diferente naturaleza para los trabajadores, como riesgos para su salud (Peiró, 2004; Peiró y Rodríguez, 2008). Boix, en el año 1999, citando a (Mckeown, 1990), afirmó que la mayoría de las enfermedades que se presentan en los países

desarrollados se deben, además de cambios en el medio ambiente, al comportamiento humano causados por la industrialización y sus consecuentes formas de actividad laboral.

En el año 2006 la Oficina Internacional del Trabajo [OIT] señaló que la repercusión económica de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales a nivel global, constituyen aproximadamente el 4% del producto interno bruto. Estimaron que cada año ocurren alrededor de 160 millones de casos nuevos de lesiones y enfermedades ocupacionales en el mundo. (Aranda y Pando , 2007).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, entre un 50% y un 60% de los días de trabajo perdidos al año en los países que conforman la Unión Europea se relacionan con estrés ocupacional, y sólo el estrés laboral cuesta a las empresas y los gobiernos de esos países unos 20.000 millones de euros en absentismo y otros costes sanitarios relacionados.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el siglo pasado se ha desarrollado un mayor control legislativo en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en Salud Ocupacional en la mayoría de países (Ministerio de la Protección Social., 2010). El cual ha permitido un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos a partir de medidas de prevención en las empresas (Alonso y Pozo, 2001);(Andrade y Gómez, 2008);(Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010); (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

No obstante, las enfermedades derivadas del estrés ocupacional y que se asocian a la exposición a factores psicosociales en el trabajo, son las que actualmente mayor preocupación generan a nivel de salud pública. En Colombia, en el año 2007 se aplicó la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en 737 centros de trabajo adscritos al Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de la Protección Social., 2010).

Los resultados de este estudio evidenciaron que, junto con los ergonómicos posturales, los riesgos psicosociales asociados a estrés son los más frecuentemente reportados por los trabajadores colombianos, por encima de los biológicos y los físicos. A partir de los resultados de este estudio, el Ministerio de la Protección Social publicó en el 2008 la Resolución 2646, la cual determina como obligación de las organizaciones identificar, evaluar, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en sus trabajadores.

Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud de los trabajadores (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011)(Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, 2009). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT].

Según (Villalobos, 2004), los factores de riesgo psicosocial constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuestas de estrés en los seres humanos.

Según la Resolución 2646 del 2008, el estrés comprende reacciones a nivel fisiológico, psicológico y conductual, siendo el resultado de la interacción de múltiples factores implicadas en el intento del trabajador por adaptarse a las demandas del trabajo. En consecuencia, (Villalobos, 2004) señala que los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores.

Así, propone un modelo dinámico para la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica que comprende los factores de riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el

individuo, el trabajo y el entorno. En las organizaciones del sector salud, las investigaciones han demostrado que los trabajadores se encuentran expuestos a factores psicosociales específicos, que pueden desencadenar respuestas de estrés y situaciones derivadas como el síndrome de burnout, acoso laboral, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, problemas cardiovasculares y osteomusculares.

Estas investigaciones confirman la condición de vulnerabilidad de esta población por diferentes aspectos como las jornadas y los turnos, la sobrecarga de trabajo y las demandas emocionales implicadas en la atención a personas enfermas, el contacto permanente con el sufrimiento, entre otras. (Aranda y Pando , 2007).(Ávila, Gómez y Montiel, 2010).

Una mirada positiva a la psicología del trabajo y de las organizaciones Según (Rodríguez-Carvajal, Moreno-Jiménez, Rivas Herмосilla, Álvarez-Bejarano y Sanz , 2010), para comprender e intervenir la salud y el bienestar de la población trabajadora, las organizaciones y la investigación en torno a las condiciones de trabajo, han utilizado dos estrategias diferentes.

La primera, que por tradición ha sido la más utilizada, se centra en el déficit y la solución de los problemas. Ésta busca identificar las problemáticas que afronta la organización, encontrar las causas principales, generar soluciones, evaluar y escoger las más oportunas, y finalmente implementar una estrategia hasta que el problema sea resuelto.

Así, la salud y el bienestar de los trabajadores terminan siendo asumidos exclusivamente desde la perspectiva de procurar la ausencia de la enfermedad, en la medida en que situaciones como el síndrome de quemarse en el trabajo, el estrés laboral y la insatisfacción, son problemas que deben evitarse y resolverse para reducir costos.

Según (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010), la anterior perspectiva se ha convertido en un sesgo para la investigación psicológica sobre condiciones de trabajo, en la medida en que centra

toda su atención en los riesgos y sus consecuencias negativas, más que en los factores que propician el desarrollo óptimo de la experiencia laboral y las relaciones al interior de una organización.

Lo anterior se hace evidente al revisar las publicaciones científicas de alto impacto sobre condiciones laborales, las cuales, en su mayoría, las relacionan con enfermedades derivadas del estrés, depresión, burnout, ansiedad, en comparación con aquellas relativas a la satisfacción, la felicidad y el sentimiento de realización en una actividad productiva (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010).

Teniendo en cuenta esta crítica, la Psicología Positiva aplicada a los contextos organizacionales plantea una segunda estrategia para la investigación y la intervención en contextos laborales, denominado el enfoque de abundancia (Rodríguez-Carvajal, Moreno-Jiménez, Rivas Herмосilla, Álvarez-Bejarano y Sanz , 2010).

En éste, la salud y el bienestar de los trabajadores son vistos como fines en sí mismos, y se definen tanto en la ausencia de comportamientos disfuncionales, como en el desarrollo de su máximo.

El enfoque de abundancia propone identificar y potenciar los recursos personales positivos en el trabajo, e identificar los momentos en que la organización y los trabajadores tienen un desempeño óptimo, así como los factores que se relacionan, para conocer prácticas y situaciones que puedan ser continuadas y replicadas en el futuro (Linley, Harrington y Garcea, 2010; Ulrich, 2010) y (Rodríguez-Carvajal, Moreno-Jiménez, Rivas Herмосilla, Álvarez-Bejarano y Sanz , 2010).

La experiencia del “Engagement” (compromiso) en el trabajo es un constructor de la Psicología Organizacional Positiva. En una primera fase, fue considerado como la antítesis del

burnout y/o de los estados de agotamiento emocional que están asociados a la exposición prolongada a factores psicosociales generadores de estrés.

El constructo fue propuesto en el año 2001 por Wilmar Schaufeli, profesor de psicología del trabajo y las organizaciones en la Universidad de Utrech en Holanda, coautor de la prueba Maslach Burnout Inventory–General Survey [MBI – GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Diseñada para evaluar el Síndrome de Quemarse en el Trabajo en todo tipo de ocupaciones.

El Engagement en el trabajo se define como un estado positivo de compromiso, de satisfacción, dedicación y absorción, que permite a los empleados experimentar una sensación de conexión y de realización efectiva con sus actividades en el trabajo. Se plantea no como un estado específico y pasajero, sino como un estado cognitivo afectivo de mayor persistencia en el tiempo, que no está focalizado en un objeto o conducta específica. Aunque el Engagement fue planteado como la antítesis del Síndrome de Quemarse en el Trabajo [SQT] o burnout, actualmente se plantea que estos son constructos contrarios más no directamente opuestos, pues la presencia de uno no implica la ausencia del otro, y viceversa (Demerouti, Bakker y Janssen, 2001)(Schaufeli y Bakker, 2004).

Los dominios principales para explicar la experiencia de Engagement en el trabajo son Vigor, Dedicación y Absorción, los cuales fueron construidos como opuestos directos de las tres dimensiones del burnout, evaluados con el MBI – GS: agotamiento, cinismo y falta de eficacia.

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo por esforzarse en el trabajo. La dedicación se manifiesta en altos niveles de centralidad e importancia del trabajo para la persona, entusiasmo, inspiración y orgullo. La absorción se caracteriza por la concentración plena y la felicidad en el trabajo, la efectividad en

el cumplimiento de responsabilidades, y por la sensación de que “el tiempo se pasa volando” (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró , 2010).

Algunas investigaciones, especialmente en países como Holanda y España, evidencian que algunos factores psicosociales se asocian como importantes predictores del Engagement en el trabajo. (Schaufeli, 2009).

Por ejemplo, se ha encontrado que el Engagement se correlaciona positivamente con los recursos que facilitan la realización del trabajo, específicamente con aquéllos que tienen la capacidad de reducir las demandas laborales y permiten el cumplimiento funcional de logros, permitiendo crecimiento personal, aprendizaje y desarrollo profesional.

También se ha asociado positivamente al apoyo social brindado por parte de compañeros y superiores, particularmente a la existencia de actividades como la retroalimentación positiva del desempeño, asesoría, control sobre el trabajo, variedad en la tarea y oportunidades de entrenamiento y aprendizaje (Schaufeli, 2009).

El Engagement en el trabajo también se ha relacionado positivamente con actitudes positivas hacia el trabajo, salud individual, comportamientos proactivos y buen desempeño.

Comparado con quienes no refieren vivir esta experiencia, quienes reportan Engagement en el trabajo, afirman sentirse más satisfechos con sus actividades, evidencian mayor compromiso hacia la organización, y no están interesados en renunciar. (Demerouti, Bakker y Janssen, 2001).

Además, diferentes autores señalan que el Engagement en el trabajo no sólo es un fenómeno individual. Éstos observaron en sus estudios sobre equipos de trabajo, que el nivel de Engagement grupal estaba asociado con el nivel individual de sus miembros (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró , 2010).

El objetivo del estudio que aquí se presenta fue evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y el Engagement en el trabajo en trabajadores tanto asistenciales como de planta.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Asimismo, Tal como recogen (Cox y Griffiths , 1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

El estrés laboral genera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. A su vez hay cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

Para conocer los diferentes eventos que se originan en los lugares de trabajo y que producen malestar individual y grupal que se verá reflejado en la salud y posibles enfermedades en los trabajadores es eminente tener claro conceptos como lo es los “Factores de Riesgo Psicosocial los cuales Comprenden los aspectos Intralaborales, Extralaborales, y las condiciones del Individuo, los cuales en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Res. 2646/08.

## Marco Conceptual

Para efectos de la presente investigación se adoptan las siguientes definiciones:

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

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

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.(Social, 2008).

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.(Social, 2008).

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

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

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

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

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

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

**Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales.** Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.(Social, 2008).

## **Marco Legal**

La integridad de la vida y la salud de los trabajadores constituyen una preocupación de interés público, en la que participa el gobierno nacional. El marco legal está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo, además, el gobierno colombiano ha establecido normatividad específica entre otras encontramos las siguientes:

- La ley 9ª de 1979, objeto: Establecer normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Establece medidas sanitarias sobre protección del medio ambiente, suministro de agua, saneamiento, edificaciones, alimentos, drogas, medicamentos, vigilancia y control epidemiológico.
- Resolución 2400 de 1979, por la cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Decreto 614 de 1984, determina las bases de la administración de salud ocupacional en el país, establece niveles de competencia, determina responsabilidades y crea los Comités Seccionales de Salud Ocupacional.

- Resolución 2013 de 1986, la cual crea y determina las funciones de los comités de medicina, higiene y seguridad. El decreto 1295 de 1994 reforma el nombre al comité, ahora Comité Paritario de Salud Ocupacional y su vigencia en dos años.
- Decreto 1335 de 1987, Mediante el cual, se expide el reglamento de seguridad en las labores subterráneas.
- Resolución 1016 de 1989, reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país. Establece pautas para el desarrollo de los subprogramas de: Medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial, Comité paritario de Salud Ocupacional, Establece cronograma de actividades como elemento de planeación y verificación de su realización, y plantea la obligación de registrar los comités ante el ministerio de trabajo y seguridad social.
- Ley 100 de 1993 y Decretos 1295 del 1994 reformada por la ley 776 de 2002, 1771, 1772 de 1994, organizan el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores.
- Ley 55 de 1993, por medio de la cual se aprueba el “Convenio número 170 y la Recomendación número 117 sobre la seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo”, adoptados por la 77ª. Reunión de la Conferencia General de la OIT Ginebra, 1990.
- Decreto Ley 1295 de 1994, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1382 de 1994, por la cual se adopta la tabla de Enfermedades Profesionales.

- Decreto 1294 de 1994, por el cual, se dictan normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que puedan asumir los riesgos derivados de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Decreto 1772 de 1994, por el cual, se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1832 de 1994, por el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 676 de 1995, por el cual se reglamenta parcialmente el decreto 1295 de 1994 y se aclaran y modifican unos artículos del decreto 1833 de 1994.
- Ley 430 de 1998, por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 717 de 2001, por la cual se establecen términos para el reconocimiento de las pensiones sobrevivientes y se dictan otras disposiciones.
- Decretos 1607 de 2002, que determinan las tablas de clasificación de actividades económicas y de enfermedades profesionales.
- Ley 776 de 2002, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
- Ley 797 de 2003, por el cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales”.

- Decreto 1140 de 2003, por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades.
- Decreto 2800 de 2003, por el cual se reglamenta parcialmente el literal b) del artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994.
- Ley 828 de 2003, por la cual se expiden normas para el control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social.
- Circular unificada del 2004 Unifica las instrucciones para la vigilancia, control y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Acto legislativo 01. Reforma Pensional de 2005, por el cual se adiciona el artículo 48 de la Constitución Política.
- Decreto 195 de 2005, por el cual se adoptan límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos, se adecuan procedimientos para la instalación de estaciones radioeléctricas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3615 de 2005, por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Decreto 2313 de 2006, por el cual se modifica el Decreto 3615 de 2005. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los artículos 48 y 189 numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 15 y 157 de la ley 100 de 1993 y el literal b) del artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994.

- Decreto 1637 de 2006. Por el cual se dictan unas disposiciones para la organización y funcionamiento del Registro Único de Afiliados al Sistema de la Protección Social.
- Decreto 1931 de 2006, por medio del cual se establecen las fechas de obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y se Modifica parcialmente el Decreto 1465 de 2005.
- Resolución 2527 de 2007, por la cual se establece el procedimiento para la autoliquidación y pago a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes de los Aportes Patronales regulados mediante el Decreto 1636 de 2006.
- Carta circular N°. 0046 de 2007, como es de su conocimiento, mediante el Decreto 1670 de 2007, el Gobierno Nacional definió las fechas máximas en las cuales la totalidad de las personas que deben realizar aportes al Sistema de la Protección Social, están obligadas a realizarlos a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.
- Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 2346 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 1401 de 2007, por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Decreto 3085 de 2007, por medio de la cual se reglamenta parcialmente el artículo 44 de la ley 1122 de 2007.
- Decreto 1670 de 2007, por medio de la cual se ajustan las fechas para el pago de aportes al Sistema de la Protección Social y para la obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes.

**Marco Demográfico**

El Centro de Diagnóstico Automotriz, se encuentra ubicado en el departamento de Boyacá, municipio de Sogamoso, en la Carrera 11 Nro. 33 – 42 Barrio la pradera, salida principal hacia la zona industrial, en su entorno se encuentra Ubicada la plaza de toros.

## **Metodología**

### **Diseño de la Investigación**

El presente estudio se realiza siguiendo la metodología de investigación cuantitativa para detectar riesgos psicosociales, establecida por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la universidad Javeriana, y que está definida por Clark, 2002 como aquella que trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

Este enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

En la presente investigación se utiliza dicho enfoque ya que plantea un problema de estudio delimitado y concreto, tomando como base la revisión de literatura para la construcción del marco teórico. De igual manera, se desarrolla en base a una batería de pruebas de riesgo para medir el estrés laboral, que permite la recolección de datos numéricos acerca del fenómeno estudiado.

Desde otro punto se hace un análisis exhaustivo, que sustentan y explican el fenómeno de investigación de forma objetiva, estableciendo de esta manera variables influyentes. Por último, cabe mencionar que se busca generar estándares de validez interna y externa que generen un conocimiento confiable acerca del tema de investigación.

Es importante mencionar que el estudio es no experimental ya que se analizará el fenómeno en condiciones naturales, razón por la cual ninguna variable será manipulada ni alterada.

### **Tipo de Investigación**

El presente estudio maneja un diseño transversal de tipo – descriptivo; debido a que el propósito de éste es describir variables y analizar su incidencia en un determinado momento y en un tiempo único. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Quienes definen la investigación transaccional o transversal como:

*“Investigaciones que recolectan datos en un momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado”.*

De acuerdo a lo anterior, en el presente estudio se recogieron los datos en un momento determinado por medio de la aplicación de la batería de pruebas para medir el riesgo de estrés laboral y según esta información se realizó el análisis de resultados.

En cuanto al tipo del estudio es descriptivo, el cual según (Barry, Kantowitz, y Elmes, , 2001). Quienes refieren que:

*“Son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales. Conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior”.*

El estudio se enmarca en este diseño y tipo de investigación ya que se pretende determinar la incidencia de variables sobre el desarrollo del estrés laboral.

## **Población**

La empresa Centro de Diagnóstico Automotriz De la ciudad de Sogamoso Boyacá cuenta con un universo poblacional laboral de 13 trabajadores. Para efectos del estudio se agrupan así: 9 trabajadores son catalogados como Jefes, Profesionales, Técnico y 4 son catalogados como Auxiliares, operarios.

En la investigación se trabajó con 13 empleados de la empresa, de los cuales 8 son hombres y 5 de ellos son mujeres, cada uno de estos trabajadores/as realizan las pertinentes labores desde su puesto de trabajo. La muestra se desarrolló desde el tipo de contrato, indefinido; con diferentes clases sociales, nivel educativo, edades y sexo; la mayoría de los empleados han realizado estudios técnicos y tecnológicos, profesionales también, esta población oscila entre los 20 a 49 años de edad.

## **Muestra**

Para el desarrollo del estudio se utilizó una muestra no probabilística, también llamada muestras dirigidas; es una selección informal. Allí, la selección de los participantes no se hace al azar sino que son elegidas según el criterio del investigador; por lo tanto no se pueden incluir ecuaciones de probabilidad, ya que no aplica ninguna teoría de dicha disciplina.

Por ende no se puede calcular datos como margen de error o nivel de confianza y el costo de dicho muestreo es barato comparado con el muestreo probabilístico. Este tipo de muestreo se clasifica por conveniencia, según criterio, diseño bola de nieve y secuencial (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

En el presente estudio se utilizó un muestro intencional o conveniencia; en donde el investigador selecciona directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más

frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (Ferris y Ritchey, 2001).

En este caso se escogió la muestra según criterios de los investigadores y la accesibilidad a la población. Finalmente la muestra se seleccionó, como se ha descrito anteriormente.

### **Procedimiento**

Para dar inicio con el presente estudio se realizó una reunión con el personal administrativo y directivo realizando la solicitud para avalar la autorización para realizar el proceso (siendo trabajador de la empresa).

Conseguida la autorización de las directivas de la empresa fue importante la aprobación de los empleados quienes irían a conformar la muestra de estudio. Posterior a eso se realizó una presentación de lo que se pretendía realizar con la investigación, dando a conocer objetivos, justificación, instrumentos e importancia del estudio a los directivos de la empresa.

Luego se dio las fases de la batería de pruebas de factores de riesgo psicosocial y estrés de acuerdo al grupo poblacional correspondiente. Se diseñó la estrategia de aplicar de forma individual el cuestionario para evitar posibles sesgos de la información, presión de grupo y/o directivos. Pasada la etapa de recolección de datos, se efectuó la correspondiente clasificación, tabulación, análisis e interpretación de los resultados.

### **Instrumentos**

Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y estrés: Según la perspectiva de la batería que comprende los factores de riesgos psicosociales, como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la

salud de los trabajadores o en el trabajo. La batería permite establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

La batería está conformada por instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales. Adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A- Jefes, Profesionales, Técnicos).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B- Auxiliares, Operarios).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral para Jefes, Profesionales y Técnicos.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral para Auxiliares, Operarios.
- Cuestionario para la evaluación del estrés, se aplica por separado a los dos grupos etéreos ya mencionados.

**Ver, anexo 1.** Formatos de campo recolección de información para riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés.

Cada uno de estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

Para la aplicación de la batería se relacionan tres condiciones que deben ser contempladas al momento de utilizar cualquiera de los instrumentos que la conforman:

- Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos.
- Reserva de la información y consentimiento informado.
- Integridad de los instrumentos aplicados.

### Estadística y Análisis de Resultados

En el Anexo 2 se encuentran las tablas cuantitativas de la tabulación de los datos estadísticos obtenidos de los formularios de consulta que otorga la batería diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana; y aplicados a los trabajadores, para riesgos intralaborales, extralaborales y estrés.

En las Tablas 1,2,3,4,5, se muestran los rangos de valoración del riesgo psicosocial, planteados por la metodología del Ministerio de la Seguridad Social, con los cuales se determina el riesgo psicosocial del trabajador.

Tabla 1

*Cuantificación de Riesgos Psicosocial Intralaborales para Jefes Administrativos y Técnicos.*

Dominios	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 2

*Cuantificación de Riesgos Psicosocial Intralaborales para Auxiliares y Operarios.*

Dominios	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 3

*Cuantificación de Riesgos Psicosocial Extralaborales para Jefes Administrativos y Técnicos.*

Dominios	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Tabla 4

*Cuantificación de Riesgos Psicosocial Extralaborales para Operarios y Auxiliares.*

Dominios	Puntaje total transformado				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Tabla 5

*Cuantificación de Riesgos Psicosocial por Estrés, para todos los dos grupos identificados de trabajadores.*

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

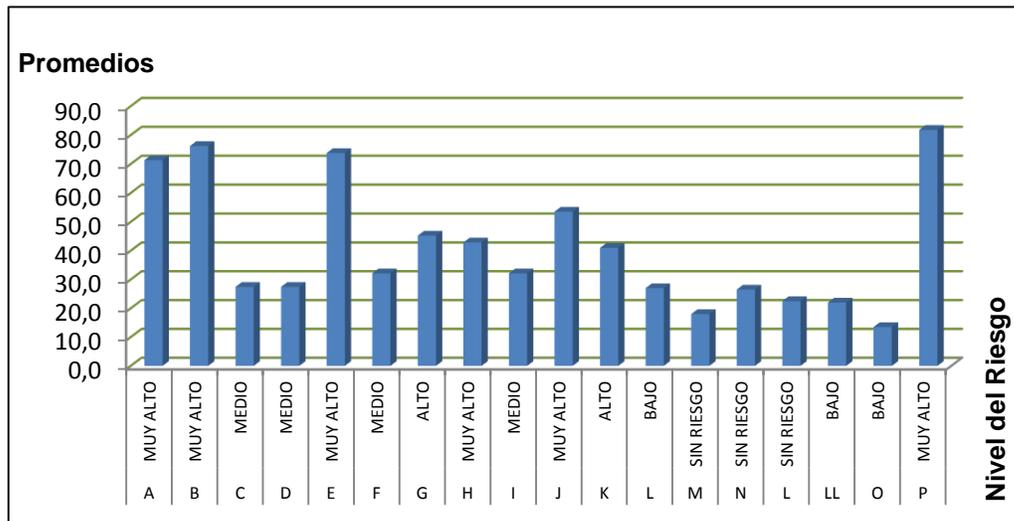
## **Para Riesgos Intralaborales**

### **Formato A para Jefes, Profesionales y Técnicos**

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 2, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el formato A.
- Puntajes Brutos: Se obtiene al sumar los ítems de cada uno de los 9 trabajadores que aplican por su cargo: 1 Gerente directivo (Ge) y 8 Técnicos profesionales (Tc1, etc.), según las casillas de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca.
- Factor de Transformación: Cada dimensión tiene un factor estadístico establecido por la batería diseñada. La sumatoria de estos factores para cada dominio reduce el proceso en la obtención del indicador de transformación.
- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.
- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO, ALTO, MEDIO, BAJO, SIN RIESGO; corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

Figura 1. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.



Dominios	Símbolo
Características del liderazgo	A
Relaciones sociales en el trabajo	B
Retroalimentación del desempeño	C
Relación con los colaboradores	D
Claridad de rol	E
Capacitación	F
Participación y manejo del cambio	G
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	H
Control y autonomía sobre el trabajo	I
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	J
Demandas emocionales	K
Demandas cuantitativas	L
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	M
Exigencias de responsabilidad del cargo	N
Demandas de carga mental	L
Consistencia del rol	LL
Demandas de la jornada de trabajo	O
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	P
Reconocimiento y compensación	Q

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

- El dominio P con riesgo muy alto, implica que se debe trabajar en mayor motivación al trabajador por parte de los directivos y mejor trato personal y afectivo.
- El dominio J con riesgo muy alto, implica que el puesto de trabajo no cuenta con una ergonomía adecuada, lo mismo que localización con afectación por ruido, olores de gases y locación sin adecuamiento físico apropiado.
- El dominio H con riesgo muy alto, implica que no se tienen políticas de ascenso o de capacitación.
- El dominio E con riesgo muy alto, implica que no se cuenta con manuales de funciones claros para los cargos.
- El dominio B con riesgo muy alto, implica que se presenta una fuerte disociación conceptual y social entre los funcionarios, situación que puede estar redundando en malos direccionamientos de los cargos superiores o gerencia.
- El dominio A con riesgo muy alto, implica que la alta gerencia o los cargos directivos no desarrollan elementos de acercamiento con el trabajador para enfatizar sobre las funciones del cargo.
- El dominio K con riesgo alto, implica irrespeto interrelacional con afectación directa en el cliente.
- El dominio G con riesgo alto, implica la poca o nula oportunidad que tiene el trabajador de participar en las decisiones o procesos conceptuales de la empresa o el cargo, que hay una jerarquía dominante.
- El Dominio I con riesgo medio, implica que el cargo queda sujeto al criterio meramente del funcionario.

- El Dominio F con riesgo medio, implica que se deben establecer otras condiciones de capacitación a los funcionarios, incluso independientes a la inherencia del cargo.
- El Dominio C con riesgo medio, implica que el monitoreo y control del cargo queda a sujeción de acciones del funcionario, posiblemente por fuera de un manual de funciones.
- El Dominio D con riesgo medio, implica que se debe mejorar la relacionabilidad laboral y social entre los funcionarios y cuerpo directivo y asesor.
- El Dominio O con riesgo bajo, implica que se debe regular la jornada de trabajo conforme a los aspectos legales.
- El Dominio LL con riesgo bajo, implica que el funcionario requiere de orientación y atención que monitoree su trabajo diario.
- El Dominio L con riesgo bajo, implica que es necesario hacer mediciones del rol y de la tarea impuesta al funcionario.

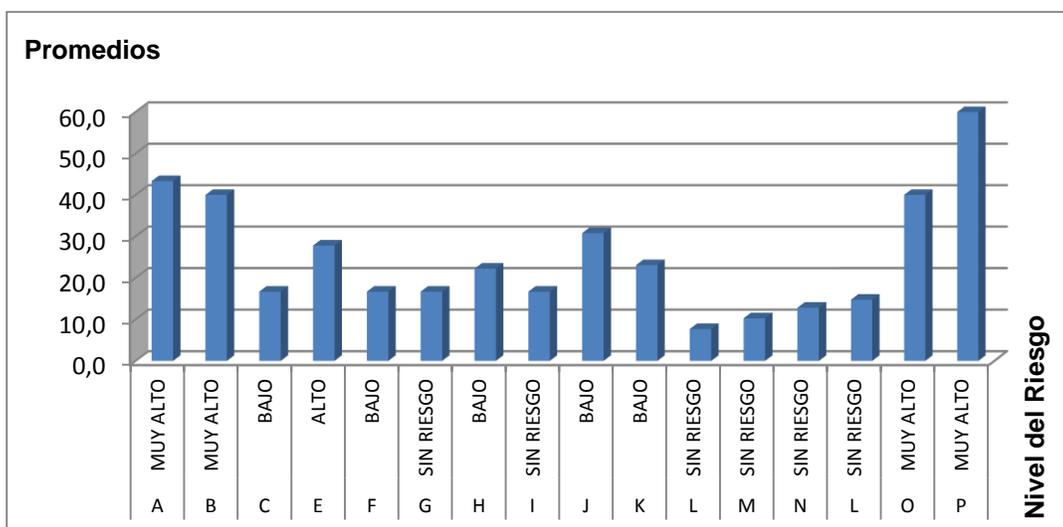
### **Formato B para Auxiliares y Operarios**

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 3, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el formato A.
- Puntajes Brutos: Se obtiene al sumar los ítems de cada uno de los 4 trabajadores que aplican por su cargo: Auxiliares 4 (Aux 1, etc.) según las casillas de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

- Factor de Transformación: Cada dimensión tiene un factor estadístico establecido por la batería diseñada. La sumatoria de estos factores para cada dominio reduce el proceso en la obtención del indicador de transformación.
- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.
- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO, ALTO, MEDIO, BAJO, SIN RIESGO; corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

*Figura 2. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.*



Dominios	Símbolo
Características del liderazgo	A
Relaciones sociales en el trabajo	B
Retroalimentación del desempeño	C
Claridad de rol	E
Capacitación	F
Participación y manejo del cambio	G
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	H
Control y autonomía sobre el trabajo	I
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	J
Demandas emocionales	K
Demandas cuantitativas	L
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	M
Exigencias de responsabilidad del cargo	N
Demandas de carga mental	L
Demandas de la jornada de trabajo	O
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	P

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

- El Dominio P con riesgo muy alto, implica que el funcionario se siente desmotivado por falta de un acercamiento humanístico por parte de los directivos y compañeros de trabajo.
- El Dominio O con riesgo muy alto, implica que las jornadas de trabajo no están siendo reglamentarias o legales o no hay incentivos de pago de horas extras.
- El Dominio B con riesgo muy alto, implica que hay un fuerte distanciamiento entre las relaciones interpersonales entre funcionarios y directivos.
- El Dominio A con riesgo muy alto, implica que no se reencuentra la autoridad en el proceso objetivo de la empresa, por parte de los directivas y alta gerencia, situación redundante en mandos medios.
- El Dominio E con riesgo alto, implica que la subordinación no está siendo dirigida ni coordinada por una línea de jerarquía.
- El Dominio K con riesgo bajo, implica que se acrecientan los niveles de conflicto interpersonal.

- El Dominio J con riesgo bajo, implica que se ejerce presión laboral incluso fuera de tiempos de turnos legales.
- El Dominio F con riesgo bajo, implica que no se tiene en cuenta a los subordinados para procesos de capacitación.
- El Dominio C con riesgo bajo, implica que no se verifica el trabajo realizado o si las correcciones se dan no se comunican.

### **Para Riesgos Extralaborales**

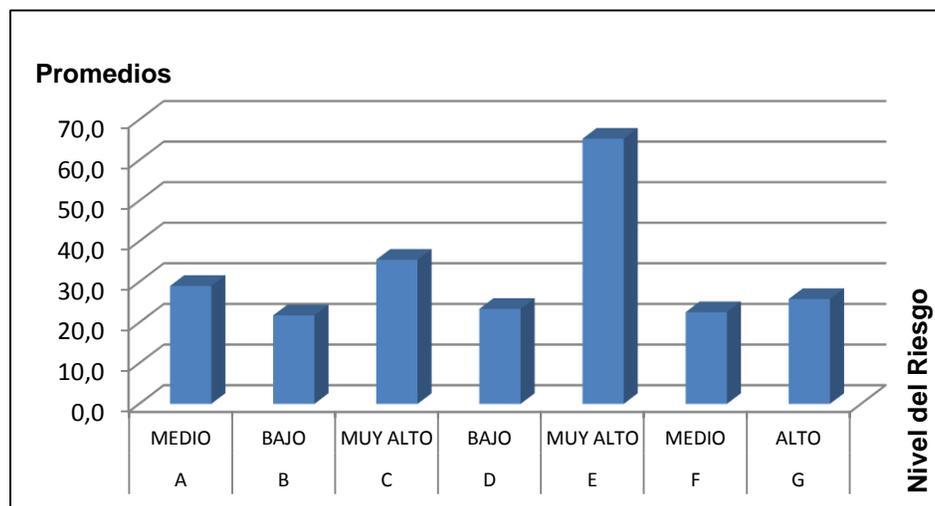
#### **Formato A para Jefes, Profesionales y Técnicos**

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 4, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Sólo se tienen en cuenta 7 Dimensiones y/o Dominios.
- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el Formato.
- Factor de Transformación: Cada dimensión tiene un factor estadístico establecido por la batería diseñada. La sumatoria de estos factores para cada dominio reduce el proceso en la obtención del indicador de transformación.
- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores de la tabla para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.
- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO, ALTO, MEDIO, BAJO; corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta

de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

*Figura 3. Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.*



Dimensiones y/o Dominios	Símbolo
Tiempo fuera del trabajo	A
Relaciones familiares	B
Comunicación y relaciones interpersonales	C
Situación económica del grupo familiar	D
Características de la vivienda y de su entorno	E
Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	F
Desplazamiento trabajo vivienda y vsc.	G

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

- El Dominio E con riesgo muy alto, implica que hay circunstancias de familia y patrimoniales que afectan de manera notoria el desempeño laboral.

- El Dominio C con riesgo muy alto, implica que tener dificultades sociales repercute en el estado de ánimo dentro del frente de trabajo.
- El Dominio G con riesgo alto, implica que transportarse hasta la empresa representa dificultades de seguridad, sueño, bienestar y otras situaciones que radicalizan el bienestar y rol laboral.
- El Dominio F con riesgo medio, implica que cualquier situación de su entorno familiar, económico, infraestructura, afectan el desempeño laboral.
- El Dominio A con riesgo medio, implica que se debe tener un programa provechoso fuera del ocio que lo mantenga ocupado sanamente fuera del tiempo laboral.
- El Dominio D con riesgo bajo, implica que tiene necesidades insatisfechas por el bajo salario.
- El Dominio B con riesgo bajo, implica que culturalmente, académicamente, socialmente o económicamente, hay ciertos estigmas que afectan la relacionabilidad familiar con su familia directa o cercana.

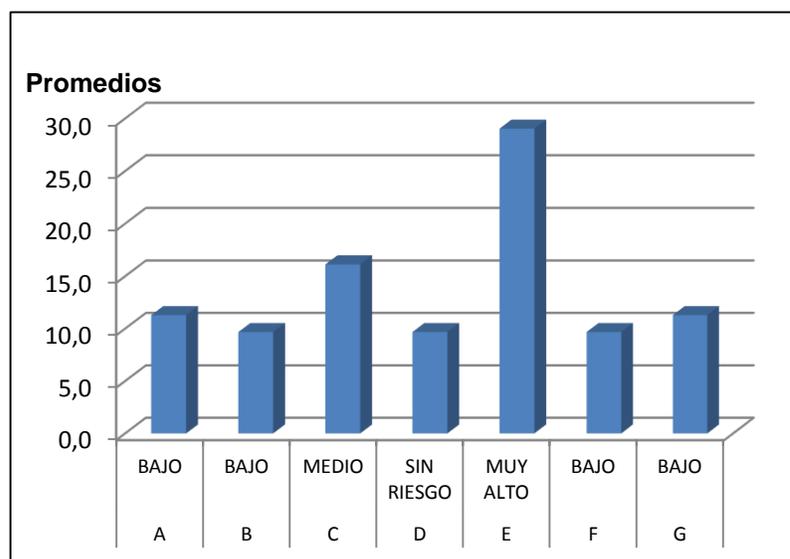
### **Formato B para Auxiliares y Operarios**

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 5, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Sólo se tienen en cuenta 7 Dimensiones y/o Dominios.
- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el Formato.

- Factor de Transformación: Cada dimensión tiene un factor estadístico establecido por la batería diseñada. La sumatoria de estos factores para cada dominio reduce el proceso en la obtención del indicador de transformación.
- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores de la tabla para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.
- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO, ALTO, MEDIO, BAJO; corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

*Figura 4 Muestra los Dominios analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente.*



Dimensiones y/o Dominios	Símbolo
Tiempo fuera del trabajo	A
Relaciones familiares	B
Comunicación y relaciones interpersonales	C
Situación económica del grupo familiar	D
Características de la vivienda y de su entorno	E
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	F
Desplazamiento trabajo vivienda y vsc.	G

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

- El Dominio E con riesgo muy alto, implica que no hay incentivos para adquisición y mejora de vivienda, no posee infraestructura de vivienda adecuada, tiene amenazas posiblemente en salud, en relacionabilidad social, presentación personal.
- El Dominio C con riesgo medio, implica que en marcos culturales le crean dificultades sociales y relacionales, o que hay discriminación laboral.
- El Dominio G con riesgo bajo, implica que se ubica geográficamente en lugares apartados y los sistemas de transportarse no son suficientes o eficientes. Genera incumplimiento laboral.
- El Dominio F con riesgo bajo, implica que cualquier situación de su entorno social puede llegar a afectar el desempeño laboral.
- El Dominio A con riesgo bajo, implica que fuera del trabajo no tiene programas provechosos.
- El Dominio B con riesgo bajo, implica que culturalmente, académicamente, socialmente o económicamente, hay ciertos estigmas que afectan la relacionabilidad familiar.

### Riesgos por Estrés

Figura 5. Muestra que para éste riesgo el análisis se caracteriza por 4 dominios con una dimensión respectiva. Estos se contemplan definidas en un análisis de ítems (31 síntomas) definidos únicamente en tres niveles de riesgo. La evaluación se hace para dos grupos de trabajadores (Jefes, Administrativos y Técnicos – Auxiliares y Operativos)) cada uno con una significación diferente.

Dominios	Dimensiones	SE EVALUAN COMBINANDO DIFERENTES ÍTEMS EN SOLO TRES NIVELES, SEGUN EL FORMATO DIAGNOSTICO  	Items para conteo estadístico
Síntomas Fisiológicos	Problemas de salud		1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23, 24
Síntomas de comportamiento Social	Trastornos emocionales		4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 28
Síntomas Intelectuales y Laborales	Dificultad en las relaciones		7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30, 31
Síntomas Psicoemocionales	Comportamientos anormales		

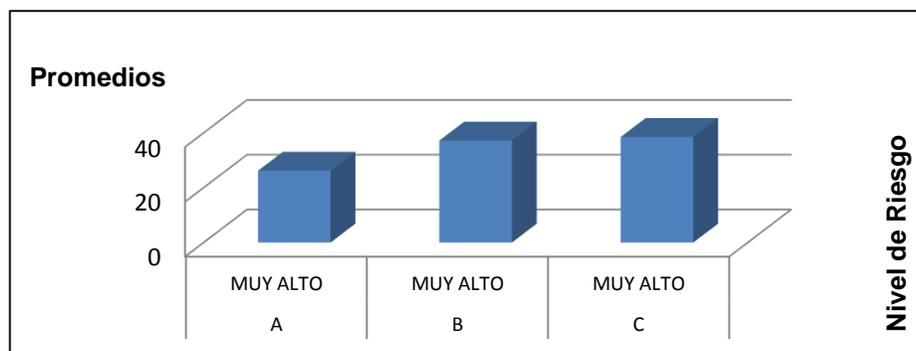
### Análisis para Jefes, Profesionales y Técnicos

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 6, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de Siempre, Casi Siempre, A Veces, Nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el Formato. El formato cuenta con 31 síntomas diferentes pero que tienen transversalidad, para definir una dimensión o dominio.
- Puntajes Brutos: Se obtiene al sumar los ítems de cada uno de los 9 trabajadores que aplican por su cargo: 1 Gerente directivo (Ge) y 8 Técnicos profesionales (Tc1, etc.), según las casillas de Siempre, Casi Siempre ya Veces.

- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.
- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

*Figura 6. Muestra los Dominios y Dimensiones analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente. Sin embargo para efectos del análisis según la metodología propuesta, sólo se toma el promedio total para todos los trabajadores analizados.*



Símbolo	Riesgo	Valor	Ítems y/o síntomas
A	MUY ALTO	26,2	1,2,3,9,13,14,15,23,24
B	MUY ALTO	37,2	4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27,28
C	MUY ALTO	38,5	7,8,12,20,21,22,29,30,31
	MUY ALTO	34	Promedio transformado para todos los Jefes, Profesionales y Técnicos

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio y dimensión, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

El estrés con un promedio general de 34 representa un riesgo muy alto, situación latente en la empresa para éste grupo de trabajadores, que de acuerdo a los dominios y dimensiones de la figura 5, este riesgo está siendo determinativo en el incremento de enfermedades no profesionales y accidentes de trabajo, panorama ocupacional que fue encontrado desde la etapa de diagnóstico. Situación que debe ser de inmediato manejo por parte de la alta gerencia.

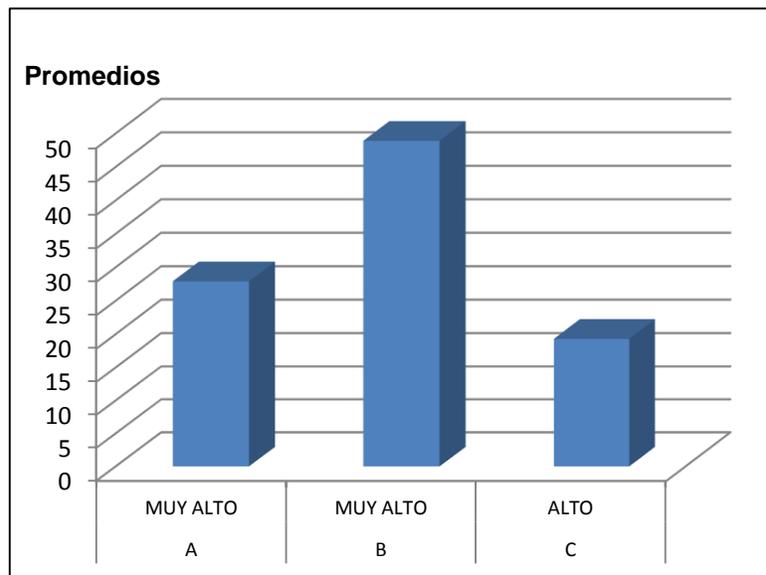
### **Análisis para Auxiliares y Operarios.**

El procesamiento de los datos en la sabana del Anexo 7, se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

- Se cuenta en los formularios de apoyo, cuantos ítems caen en las casillas de Siempre, Casi Siempre, A Veces, Nunca, para cada una de las dimensiones y para cada uno de los trabajadores que aplica el Formato. El formato cuenta con 31 síntomas diferentes pero que tienen transversalidad, para definir una dimensión o dominio.
- Puntajes Brutos: Se obtiene al sumar los ítems de cada uno de los 4 trabajadores que aplican por su cargo como Auxiliares (Aux 1, etc.), según las casillas de Siempre, Casi Siempre y a Veces.
- Puntaje de transformación porcentual (%), valor nominal horizontal del riesgo y tipo de riesgo intralaboral: Los valores para cada columna, se dividen entre el factor de transformación promedio de cada dominio, se obtiene el porcentaje transformado, conducente al tipo de riesgo a obtener.

- Tipo de Riesgo por Dimensión: El valor índice MUY ALTO corresponde a la problemática psicosocial que se gesta en la Empresa y es la herramienta de formulación de un plan de mejoramiento o correctivo por parte de la Gerencia y Asamblea de Socios. Este plan de mejoramiento o correctivo no está al alcance de la presente investigación.

*Figura 7. Muestra los Dominios y Dimensiones analizados con su respectivo promedio estadístico, nominación alfabética y el nivel de riesgo. Cada Dominio presenta un valor de riesgo de manera independiente. Sin embargo para efectos del análisis según la metodología propuesta, sólo se toma el promedio total para todos los trabajadores analizados.*



Símbolo	Riesgo	Valor	Ítems y/o síntomas
A	MUY ALTO	27,9	1,2,3,9,13,14,15,23,24
B	MUY ALTO	48,9	4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27,28
C	ALTO	19,3	7,8,12,20,21,22,29,30,31
	MUY ALTO	32	Promedio transformado para todos los Auxiliares y Operarios

El nivel de riesgo obtenido para cada dominio y dimensión, permite evidenciar posibles debilidades, amenazas, que se dan al interior del desarrollo administrativo y técnico de la empresa, así:

El estrés con un promedio general de 32 representa un riesgo muy alto, situación latente en la empresa para éste grupo de trabajadores, que de acuerdo a los dominios y dimensiones de la figura 5, este riesgo está siendo determinativo en el incremento de enfermedades no profesionales y accidentes de trabajo, panorama ocupacional que fue encontrado desde la etapa de diagnóstico. Situación que debe ser de inmediato manejo por parte de la alta gerencia.

### **Discusión**

La necesidad de estudiar los riesgos psicosociales surge en el contexto actual donde hay importantes transformaciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas que generan un impacto sobre las características del trabajo y de las organizaciones. Se ha evidenciado la incidencia de las condiciones de trabajo, en la salud de los trabajadores y el estrés es reconocido como una de las principales causas de enfermedades profesionales. (Guadalajara, 2006).

En consecuencia, nace un creciente interés político por proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, en el que las medidas de prevención e intervención en salud ocupacional empiezan a obtener relevancia en las empresas a nivel mundial. (Francesa, 2011).

Y es cuando se vuelven una necesidad, el escoger y emplear no cualquier metodología de evaluación, prevención/intervención, porque es importante conocer el origen y propósito del patrón explicativo sobre el cual se ha diseñado el instrumento para que tenga cierta validez y confiabilidad dentro de los parámetros que rige todo proceso de investigación.

Al escoger un diseño se debe tener en cuenta, que este permita un diagnóstico certero sobre las condiciones y características de cada persona y trabajo.

Se necesita que los instrumentos utilizados para el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial no se rijan por intereses personales dentro de la empresa, sino que obedezca los criterios de un profesional con especialidad en salud ocupacional, para que indique cual es el más conveniente, siguiendo los lineamientos legales de cada país donde se aplique este tipo de metodologías. (Fernández M, Rodríguez M, Alvarado C, Aranda C, Arellano G, Bermúdez R. , 2010).

Al investigar la percepción de los trabajadores, se debe considerar que el proceso de evaluación tiene efectos sobre aspectos sensibles que impactan la organización, como la

motivación de los trabajadores, sus expectativas, posibles temores, resistencias colectivas o individuales, los estilos de liderazgo y las políticas establecidas por las directivas.(Pando M, Aranda C, Salazar J, Bermúdez D. , 2011). Es importante la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación y profesionalismo y empatía del especialista para que los resultados sean confiables.

Es trascendental comprender el proceso de identificación, evaluación, de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que interactúan ya sea en el medio ambiente de trabajo y la propia organización del trabajo que generan fatiga o estrés. Resolución 2646/2008 Ministerio de la protección social.

La evaluación de factores psicosociales debe tratarse desde una perspectiva sistémica, considerando su relación con el entorno de la organización, sus procesos internos y las personas que la componen. Es evidente la evaluación mediante escalas validadas y con metodologías cualitativas con revisión a puestos de trabajo que se puedan asociar a posibles accidentes, enfermedades ocupacionales, rendimiento del trabajador en sus labores cotidianas.

Sobre los modelos teóricos es evidente que la mayoría se han desarrollado en países del primer mundo. Los modelos teóricos que predominan y que han sustentado eficazmente las metodologías para evaluar factores psicosociales, son el modelo *Demanda – Control* y el modelo *Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa*. (Organizaciones, 2010).

Critican que actualmente predomina un enfoque patologista, con una reducción a variables independientes que inciden en la aparición de enfermedades profesionales; centran su atención en los riesgos y sus consecuencias negativas, más que en los factores que propician el desarrollo óptimo de la experiencia laboral, lo cual puede constituir un sesgo para la investigación psicológica sobre condiciones de trabajo. Lo anterior se hace evidente al revisar la tendencia en

las publicaciones científicas sobre condiciones laborales, las cuales en su mayoría conciernen a temáticas como estrés, depresión, *burnout*, ansiedad, en comparación con aquellas relativas a la satisfacción, la felicidad y el sentimiento de realización en una actividad productiva.(Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010).

En Colombia, el desarrollo de instrumentos es más reciente. En muchos casos, se utilizan instrumentos de otros países, aunque no siempre hay evidencias de las propiedades psicométricas para detectar deficiencias en los procesos de adaptación que puedan ser corregidas. En países en vía de desarrollo es necesario contar con instrumentos validados, son sociedades con características laborales diferentes y que deben enfrentar cambios drásticos a nivel económico y social, por lo cual implica para los trabajadores trabajar en condiciones laborales precarias, exigencias de adaptación constantes, la transformación de valores y consecuentes problemas significativos de estrés laboral.( Gómez V. Assessment of Psychosocial Stressors at Work., 2012).

Particularmente se destaca la calidad de la batería de instrumentos desarrollada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia para responder a la resolución 2646 del 2008, una de las primeras normas en el mundo que de manera exhaustiva reconoce la importancia de evaluar e intervenir desde el punto de vista psicosocial los factores que causan estrés en contextos laborales.

Propone una estructura de categorías analíticas; tiene en cuenta la necesidad de incluir factores de origen intralaboral, extralaboral y del individuo e incluye un instrumento para el diagnóstico de estrés ocupacional y la evaluación objetiva de las características del puesto de trabajo. Se considera que esta batería es transversal a las tres categorías propuestas por Blanch, Sahagún y Cervantes para clasificar los instrumentos de evaluación de factores psicosociales.

Además, al tener en cuenta las particularidades de la población y las coyunturas sociales que inciden en la calidad de vida y la salud de los trabajadores, permite lograr un mayor nivel de detalle para comprender la problemática y desarrollar estrategias de intervención contextualizadas, integrales y efectivas (Ministerio de la Protección Social., 2010).

Se debe fomentar condiciones laborales y sociales que favorezcan el autocuidado de la salud y permita el desarrollo integral del trabajador, que no se logra con la aplicación de una norma, por el contrario debe ser un compromiso de las partes involucradas.

Es de resaltar que a nivel investigativo, es fundamental seguir encontrando la relación entre los factores de riesgo Intralaboral, Extralaboral, Individuales y estrés y las patologías asociadas, y propiciar en los estudios y en la práctica la relación entre condiciones de trabajo que permita el desarrollo óptimo de los trabajadores.

El instrumento utilizado para evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y estrés en los participantes, se basa en la percepción de cada trabajador respecto a las condiciones internas como externas en relación con su trabajo; los resultados indican en general para los diferentes dominios evaluados, niveles de riesgo muy alto, alto y medio, siendo esta una situación de importante consideración para la realización de programas de intervención.

Los factores de riesgo psicosocial generalmente se caracterizan por su cronicidad, es decir, la exposición a estos factores de riesgo son constantes en las personas, siendo importante su origen en el entorno y organización del trabajo, por ejemplo en un mal diseño y organización del trabajo, las condiciones de la organización son las más importantes fuentes del origen de los factores de riesgo psicosocial (Gil-Montes, 2012).

En primer lugar, dentro de la valoración de los riesgos intralaborales para formato A. Los valores porcentuales, indica que el dominio reconocimiento y compensación, los porcentajes se

ubicar en niveles de riesgo muy alto del 97,4% de los trabajadores, Siendo esto un importante indicador de condiciones internas del trabajo desfavorables para la salud de los trabajadores que reconocen la afectación por indicadores de riesgo como: 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.

Los dominios de afectación intralaboral para formato B. El dominio recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, con riesgo muy alto del 60.0% de los trabajadores, que reconocen la afectación por indicadores de riesgo como: falta de un acercamiento humanístico por parte de los directivos y compañeros de trabajo, inestabilidad laboral, los trabajadores no están identificados con la labor que realizan, el orgullo de pertenecer a la organización es deficiente, regular el trato personal y afectivo.

Los 7 dominios de afectación extralaboral para formato A. Con los valores porcentuales, indican que el dominio características de la vivienda y de su entorno, con un riesgo muy alto del 65.3% de los trabajadores, que reconocen la afectación por indicadores de riesgo como: 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.

Los 7 dominios de afectación extralaboral para formato B, con los valores porcentuales, indican por ejemplo que el dominio características de la vivienda y de su entorno, con un riesgo muy alto del 29% de los trabajadores, que reconocen la afectación por indicadores de riesgo

como: 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.

El riesgo por estrés para trabajadores de nivel Gerencial, Profesionales y Técnicos es del 34% considerado por la metodología como muy alto. Para trabajadores de nivel Auxiliar y Operarios es de 32 considerado también por la metodología como muy alto. Este tipo de riesgo particularmente genera una vulnerabilidad individual actuando directamente sobre el tipo de personalidad del individuo. Se consideran personalidad tipo A (impaciente, hipercrítico, no delega, rígido, estándares de ejecución muy elevadas, irritabilidad, todo lo quiere hacer al tiempo) y B como (paciente, crítica constructiva, delega a otros, flexible, estándares de ejecución moderados, baja irritabilidad, hace una cosa a la vez). Si el riesgo es muy alto se tiene un detonante de personalidad con fuertes repercusiones hacia accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.

Cuando las personas satisfacen la necesidad de relacionarse con otros de una forma efectiva, se experimenta a nivel emocional satisfacción; de esta misma forma (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010) afirman que el apoyo social a nivel de grupos de trabajo favorece calmando los niveles de estrés laboral.

El estrés presenta niveles de riesgo muy altos y altos, siendo síntomas fisiológicos, psicológicos y comportamentales asociados, y por eso es necesario realizar un análisis más profundo que dé cuenta de los síntomas presentados y a qué nivel se dan para desarrollar las estrategias encaminadas a la disminución del riesgo.

En general las condiciones psicosociales en el grupo evaluado presentan niveles de riesgo altos y se hace necesario el diseño y ejecución de un programa de intervención, que contribuya a la modificación tanto de las condiciones de la organización, como de la educación y entrenamiento de habilidades en los trabajadores, buscando mejorar la calidad de vida de las personas; este trabajo constituye una herramienta importante para la continuidad del proceso que se ha de llevar a cabo en esta organización.

### Conclusiones

- Los resultados del diagnóstico, aplicados sobre la metodología propuesta por el Ministerio de la Protección Social y Universidad Javeriana, se evidencia que existe un problema de salud frente a los riesgos de los trabajadores de CEDAS; riesgos fundamentados en el cumplimiento de sus labores con la presión anexa de tener que cumplir una normatividad estricta que exige de cierta manera el aislamiento social, y además de la constante confrontación con valores inherentes a su educación. La mayoría de los empleados, están expuestos a que sufran de algún problema sintomatológico, que de alguna manera disminuye su rendimiento laboral.
- Se puede concluir que mediante el uso del sistema cuantitativo de la batería diseñada por el ministerio de la protección social y la universidad javeriana, y un posterior análisis cualitativo, se ha podido evidenciar y analizar cada uno de los riesgos psicosociales de la empresa cedas siendo notorio un alto grado de estrés para los funcionarios. También es posible con este método identificar con más eficacia las formas de mitigar o eliminar si es posible dicho riesgo.
- La Alta Gerencia de la Empresa “Centro de diagnóstico automotriz Nro. 1 de la ciudad de Sogamoso”, debe hacer igualmente un monitoreo sobre la aplicación de las normas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Seguridad Legal Laboral, para determinar los indicadores que han venido fallando, para hacer los ajustes respectivos y hacer la mejora continua toda vez que la identificación temprana de dichos riesgos significa mejores oportunidades de cambio organizacionales sin llegar a la deserción laboral, llamados de atención y despidos.

- Los resultados del diagnóstico, aplicados sobre la metodología propuesta por el Ministerio de la Protección Social y Universidad Javeriana, con cada uno de sus factores estadísticos, permiten ver, que las “*situaciones problema*”, descritas como acción inicial a la investigación, son ciertas, y se reflejan en el resultado analítico matemático y estadístico que presenta el valor cualitativo y cuantitativo de los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés; que se están presentando en la empresa “Centro de diagnóstico automotriz Nro. 1 de la ciudad de Sogamoso.”

### **Recomendaciones**

- Se hace perentorio que la empresa capacite al personal y en especial al personal que dice desconocer, el sistema de seguridad industrial, ambiental y de salud ocupacional. Para que entre todos los empleados generen un pensamiento y ambiente de auto y socio cuidado.
- La empresa debe conformar un procedimiento para que los trabajadores reporten, su percepción sobre su salud en relación con su trabajo. Se sugiere que la empresa actualice lo más pronto los objetivos de SG-SS.
- Se recomienda a la organización CEDAS elegir el responsable de salud ocupacional para actualizar la documentación existente y empezar a generar información que permita evidenciar gestión en salud ocupacional por medio del seguimiento a indicadores de salud ocupacional.
- Se recomienda definir las intervenciones de psicología ocupacional que se deben llevar a cabo en los puestos de trabajo sobre factores de riesgo psico-social prioritarios.
- Es necesario evaluar tiempo de la operación de revisión, entrenamiento y verificación en técnicas de mecánica corporal, pausas activas, hábitos posturales y relajación, actividad física extra laboral, examen médico ocupacional, evaluación ergonómica del puesto de trabajo. Y verifiquen las condiciones de trabajo una vez al Año, se debe desarrollar un procedimiento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo para evitar que los riesgos psicosociales circundantes en el trabajo produzcan incapacidades y enfermedades laborales.

- Se recomienda realizar monitoreo sobre la aplicación de las normas de Seguridad Industrial, Salud ocupacional y Seguridad Legal Laboral, para hacer los ajustes respectivos y hacer la mejora continua.
- Se hace la sugerencia, a los directivos que actualicen los respectivos procedimientos por escrito, para el caso en que se detecte o se diagnostique una enfermedad laboral y realice informes de factores de riesgo psicosociales a entes de control, Ministerio de la protección social y ARL.

### Referencias

- Alonso y Pozo. (2001). Enfermedades Laborales. Bogotá: Cervantes.
- Andrade y Gómez. (2008). Salud Ocupacional. Bogotá: Corporativa.
- Aranda y Pando. (2007). PIB. Bogotá: OIT.
- Ávila, Gómez y Montiel. (2010). Acoso Laboral. Bogotá.
- Barry, Kantowitz, y Elmes, (2001). Investigaciones Del trabajo. Bogotá.
- Benavides F, Delclos J, Benach J, Serra C. (2006). Lesiones por accidente de trabajo, una prioridad en salud pública. España: Rev.Esp.
- Blanch, Sahagún y Cervantes. (2010). Factor Estrés. Barranquilla: Corporativa.
- Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía. (2009). Factores Psicosociales. Bogotá: Corporativo.
- Cox y Griffiths. (1996). Toronto.
- Charria, Sarsosa y Arenas. (2011). Riesgos en el Trabajo. Maicao: Corporativa.
- Demerouti, Bakker y Janssen. (2001). Trabajo. Andes.
- Eslava. (2008). Programas de Atención Básica Laboral. Bogotá: Eslava.
- Fernández M, Rodríguez M, Alvarado C, Aranda C, Arellano G, Bermúdez REC. (2010). Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Caracas.
- Ferris y Ritchey. (2001).
- Francesa, R. (2011). Salud Pública. Francia: Nacional.
- Gil-Montes. (2012).
- Gómez V. Assessment of Psychosocial Stressors at Work. (2012). Psychometric Properties of the Spanish Version of the Questionnaire in Colombian Workers. .EE.UU: ERI (Effort- Reward Imbalance).

González, Moreno y Castro. (2009). Compromiso Laboral. Bogotá: González, Moreno y Castro.

Guadalajara, U. d. (2006). trabajo. Guadalajara.

Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Investigaciones Laborales. Bogotá.

Linley, Harrington y Garcea, 2010; Ulrich. (2010). Organización Laboral. Bogotá.

Malvezzi. (2000). Cambios Laborales y Sociales. Bogotá: Malvezzi.

Mckeown. (1990). Actividad Laboral. Bogotá: Mckeown.

Mejía, Nieto y Restrepo. (2005). Cardona 1999. Bogotá: Cardona.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Factores de Riesgos Laborales. Bogotá: Gobierno.

Organizaciones, R. d. (2010).

Ospina Díaz Juan Manuel, Fred Gustavo Manrique Abril, José Alfredo Guío Garzón.

(2010). Salud y trabajo: minería artesanal del carbón en Paipa, Colombia. Paipa: Artículo Investigativo.

Pando M, Aranda C, Salazar J, Bermúdez D. (2011). La salud mental positiva. . Bogotá.

Patiño. (2005). Riesgos en el Trabajo. Bogotá: Patiño.

Peiró. (1992). Miami.

Peiró, 2004; Peiró y Rodríguez. (2008). Industrialización. Bogotá: Corporativa.

Rodríguez-Carvajal, Moreno-Jiménez, Rivas Herмосilla, Álvarez-Bejarano y Sanz.

(2010). Bienestar en el Trabajo. Bogotá.

Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró. (2010). Bogotá.

Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson. (1996). Psicología Positiva. Brasil.

Schaufeli, S. y. (2009).

Schaufeli y Bakker. (2003). Encuesta de Bienestar y Trabajo.EE.UU: Utrech Work Engagement Scale.

Schaufeli y Bakker. (2004). Compromiso laboral. España.

Sevilla, Uribe y Rodríguez. (2010). Condiciones de Trabajo.Bogota: González.

Social, M. d. (2008). Resolución 2646. Bogotá: Ministerio de la Proteccion Social.

Villalobos. (2004). Estrés Laboral. Bogotá: Corporativo.

## Anexo 1

*Formatos para la evaluación de campo de los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés, para los dos grupos de trabajadores (Jefes, Profesionales y Técnicos – Auxiliares y Operarios).*



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

### 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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 indagán 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Unidad y Obediencia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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

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



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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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



## 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Salud y Ocio



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

Si su respuesta fue **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					



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

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

↑ Respuesta definitiva                      ↑ Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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



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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



### 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.				



*ANEXO 3. Base estadística de Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formato B-Auxiliares y Operarios), y su valuación nominal.*

Dominios	Dimensiones	ITEMS																				PUNTAJES BRUTOS				Factor de Transformación	Puntaje de transformación %					TIPO DE RIESGO POR DIMENSIONES			
		Siempre				Casi Siempre				Algunas Veces				Casi Nunca				Nunca				Σ	Aux1	Aux2	Aux3		Aux4	Σ horizontal							
		Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4														
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	9	13			4				1				2					2			11	10	52	13	13	13	13	52	10.8	10.8	10.8	10.8	43.3	MUY ALTO
	Relaciones sociales en el trabajo		11	2	3	1			4	9			7	3	2		2	2	1	1			48	12	12	12	12	48	10.0	10.0	10.0	10.0	40.0	MUY ALTO	
	Retroalimentación del desempeño	5	5											1					4			5	20	5	5	5	5	20	4.2	4.2	4.2	4.2	16.7	BAJO	
Σ =		14	29	2	3	5	0	0	5	9	0	9	4	2	0	2	8	0	1	17	10	120					120								
Dominios	Dimensiones	Siempre				Casi Siempre				Algunas Veces				Casi Nunca				Nunca				Σ	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Σ horizontal								
		Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4														
		Control sobre el trabajo	Claridad de rol	5	5										2	3				2			3	20	5	5	5	5	20	6.9	6.9	6.9	6.9	27.8	ALTO
Capacitación			3					1	1				2	2		1				2	12	3	3	3	3	12	4.2	4.2	4.2	4.2	16.7	BAJO			
Participación y manejo del cambio			2			3	1						2			2	1			1	12	3	3	3	3	12	4.2	4.2	4.2	4.2	16.7	SIN RIESGO			
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos			3		1	4		1	2		1		1			3					16	4	4	4	4	16	5.6	5.6	5.6	5.6	22.2	BAJO			
Control y autonomía sobre el trabajo	2												1	2			1	1	1	3	1	12	3	3	3	3	12	4.2	4.2	4.2	4.2	16.7	SIN RIESGO		
Σ =		7	13	0	1	7	1	1	3	1	1	3	10	2	0	7	4	1	3	7	0	72					72								
Dominios	Dimensiones	Siempre				Casi Siempre				Algunas Veces				Casi Nunca				Nunca				Σ	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Σ horizontal								
		Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4														
		Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	4	5	1	1	4		5	6	3	2	3	3	1		3	1		5		1	48	12	12	12	12	48	7.7	7.7	7.7	7.7	30.8	BAJO
Demandas emocionales				1		3		1		2	7	2	3			3	1	4	2	2	5	36	9	9	9	9	36	5.8	5.8	5.8	5.8	23.1	BAJO		
Demandas cuantitativas			1			2		1		1	2	2	2			1					12	3	3	3	3	12	1.9	1.9	1.9	1.9	7.7	SIN RIESGO			
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral			1		3	2		2	1	1	1	2						1	2		16	4	4	4	4	16	2.6	2.6	2.6	2.6	10.3	SIN RIESGO			
Demandas de carga mental			3	2	1	3		1				2	3	1			1	1	2		20	5	5	5	5	20	3.2	3.2	3.2	3.2	12.8	SIN RIESGO			
Demandas de la jornada de trabajo	1		2		2	2	1	1	1	1	3	2	1			2	1	1		1	1	23	5	6	6	6	24	3.2	3.8	3.8	3.8	14.7	SIN RIESGO		
Σ =		5	12	4	7	16	1	11	8	8	15	13	12	2	0	8	5	7	11	3	7	156					156								
Dominios	Dimensiones	Siempre				Casi Siempre				Algunas Veces				Casi Nunca				Nunca				Σ	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Σ horizontal								
		Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4														
		Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3	4						1	1			1	3			1			2	16	4	4	4	4	16	10.0	10.0	10.0	10.0	40.0	MUY ALTO	
Reconocimiento y compensación	3		6	1	2	1		1				1	2				2	2		3	24	6	6	6	6	24	15.0	15.0	15.0	15.0	60.0	MUY ALTO			
Σ =		6	10	1	2	1	0	1	1	1	0	2	5	0	0	1	2	2	0	5	0	40					40						399.4		
<b>TOTAL BRUTO INTRALABORAL POR DOMINIOS</b>																						<b>387</b>	<b>TOTAL PUNTAJES BRUTOS POR TRABAJADORES</b>				99.4	100.0	100.0	100.0	399.4				



*ANEXO 5. Base estadística de Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral (formato B - Auxiliares y operarios), y su valuación nominal.*

Dimensiones	ITEMS																PUNTAJES BRUTOS				Factor de Transformación n	Puntaje de transformación %					TIPO DE RIESGO POR DIMENSIONES					
	Siempre				Casi Siempre				Algunas Veces				Casi Nunca				Nunca					Σ	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4		Σ horizontal				
	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4	Aux 1	Aux 2	Aux 3	Aux 4												
Tiempo fuera del trabajo				4					3				3	3						1	14	3	3	4	4	16	2.4	2.4	3.2	3.2	11.3	BAJO
Relaciones familiares	1	2	3	3	2				1												12	3	3	3	3	12	2.4	2.4	2.4	2.4	9.7	BAJO
Comunicación y relaciones interpersonales	1	3	1	5	4	1	2		1	2											20	5	5	5	5	20	4.0	4.0	4.0	4.0	16.1	MEDIO
Situación económica del grupo familiar				1	1	2			3				1				2			2	12	3	3	3	3	12	2.4	2.4	2.4	2.4	9.7	SIN RIESGO
Características de la vivienda y de su entorno	5	5	1	4	1	1	1		3	6	5		1	1			2				36	9	9	9	9	36	7.3	7.3	7.3	7.3	29.0	MUY ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo		1							2	1			1	3			1			3	12	3	3	3	3	12	2.4	2.4	2.4	2.4	9.7	BAJO
Desplazamiento trabajo vivienda y usc.		1	1	2					1	2	1	1					1	2	1	1	14	3	3	4	4	16	2.4	2.4	3.2	3.2	11.3	BAJO
Sumatoria de ítems por dimensiones-verticales	7	12	6	19	7	3	5	0	12	3	10	6	2	4	8	0	7	2			120					124	23.4	23.4	25.0	25.0	96.8	



ANEXO 7. Base estadística de Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo por Estrés (formato B - Auxiliares y operarios) y su valuación nominal.

Ítems	CALIFICACION DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA																PUNTAJES BRUTOS INDIVIDUAL	PROMEDIOS PARA PUNTAJE BRUTO FINAL PARA HACER LA TRANSFORMACION				Puntaje Transformado - Formula **				Transformado promedio	TIPO DE RIESGO POR ESTRÉS						
	Siempre				Casi Siempre				A Veces				Nunca					Σ	Factores promedios				Aux1	Aux2	Aux3			Aux4					
	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4	Aux1	Aux2	Aux3	Aux4			Aux1	Aux2	Aux3	Aux4											
1,2,3,9,13,14,15,23,24	1				2				4	4			4	3	9	5	35	9	9	9	9	entre 1 a 8 y x 4	10.6	10.6	16	16	32.5	34.4	15.8	28.9	27.9	MUY ALTO	
4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27,28	1			1	1	3			4	7	1		6	7	12	12	6	59	13	22	13	13	entre 9 a 12 y x 3	6	6	12	4	46.9	84.0	22.8	41.8	48.9	MUY ALTO
7,8,12,20,21,22,29,30,31								1		5				2	4	9	6	27	9	0	9	9	entre 13 a 22 y x 2	6.6	6.6	20	6.6	32.5	0.0	15.8	28.9	19.3	ALTO
																						entre 23 a 31 y x 1	4.5	3	9	4.5	RIESGO FINAL PROMEDIO-TRANSFORMADO- INCLUYE TODOS LOS TRABAJADORES AUXILIARES Y OPERARIOS				32.0	MUY ALTO	
																						PUNTAJE BRUTO TOTAL	27.7	26.2	57	31.1							