

Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de  
Digitex de Manizales

Norma Constanza Duque Marín

Universidad Nacional Abierta a Distancia  
Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades  
Psicología  
Dosquebradas  
Mayo de 2016

Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de  
Digitex de Manizales

Norma Constanza Duque Marín

Proyecto de desarrollo para optar al título de psicólogo.

Universidad Nacional Abierta a Distancia  
Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades  
Psicología  
Dosquebradas  
Mayo de 2016

## Contenido

Resumen.....	8
1. Introducción .....	9
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Planteamiento del problema.....	11
1.3 Formulación del problema .....	12
2. Justificación .....	13
3. Objetivos.....	15
3.1 Objetivo General.....	15
3.2 Objetivos específicos .....	15
4. Marco conceptual.....	16
5. Marco teorico .....	18
5.1 modelos.....	18
5.2 Variables sociodemográficas.....	22
5.3 El estrés.....	22
5.4 componentes y categorías del estrés .....	24
5.5 Fases del estrés.....	24
5.6 Factores psicosociales que causan estrés laboral.....	25
5.7 Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral.....	26
6. Metodología .....	29

6.1 Enfoque: .....	29
6.2 Tipo de investigación: .....	29
6.3 Participantes.....	29
6.4 Tècnica de Recolecciòn de datos : .....	30
7. Resultados de la investigación .....	35
9. Analisis sociodemografico de la muestra .....	59
10. Analisis de la investigación .....	62
11. Conclusiones.....	67
12. Recomendaciones.....	69
1.3 Referencias Bliibliograficas .....	71
14. Anexos.. .....	70

## Índice de tablas

Tabla 1 Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B.....	31
Tabla 2 Número de ítems por categorías cuestionario de Estrés .....	33
Tablas 3 Características de liderazgo.....	34
Tabla 4 Relaciones sociales en el trabajo .....	35
Tabla 5 Retroalimentación de desempeño.....	36
Tabla 6 Claridad de Rol.....	37
Tabla 7 capacitación .....	37
Tabla 8 Participación y manejo de cambio .....	38
Tabla 9 Oportunidades para el uso de desarrollo de habilidades y conocimientos.....	38
Tabla 10 Control y autonomía sobre el trabajo.....	39
Tabla 11 Demandas ambientales y de esfuerzo físico .....	39
Tabla 12 Demandas Emocionales.....	40
Tabla 13 Demandas Cualitativas .....	40
Tabla 14 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	41
Tabla 15 Exigencias de responsabilidad del cargo .....	41
Tabla 16 Consistencia de rol.....	42
Tabla 17 Demandas de la jornada de trabajo .....	42
Tabla 18 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza .....	43
Tabla 19 Reconocimiento y compensación .....	44

Tabla 20 Características de liderazgo .....	45
Tabla 21 Relaciones sociales en el trabajo .....	45
Tabla 22 Retroalimentación del desempeño .....	46
Tabla 23 Claridad de Rol .....	46
Tabla 24 Capacitación.....	47
Tabla 25 Participación y manejo de cambio .....	47
Tabla 26 Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos .....	48
Tabla 27 Control y autonomía sobre el trabajo.....	48
Tabla 28 Demandas ambientales y de esfuerzo físico .....	49
Tabla 29 Demandas Emocionales .....	50
Tabla 30 Demandas Cualitativas .....	50
Tabla 31 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	51
Tabla 32 Demandas de carga mental .....	51
Tabla 33 Demandas de la jornada de trabajo .....	52
Tabla 34 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.....	52
Tabla 35 Reconocimiento y compensación .....	53
Tabla 36 Análisis demográfico de la muestras.....	59

## Indice de graficas

Grafica 1. Análisis Total Factores De Riesgo Psicosocial Tipo A .....	54
Grafica 2 Análisis Total De Factores De Riesgo Psicosocial Tipo B .....	55
Grafico 3 Comparativo Riesgo Psicosocial Tipo A Y Tipo B.....	56
Grafica 4 Estrés tipo A Colaboradores de Selección .....	57
Grafica 5 Estrés tipo B colaboradores Operativos .....	57
Grafica 6. Comparativo de estrés tipo A y tipo B.....	58

## Resumen

En la actualidad muchas organizaciones de están preguntando por los niveles de riesgo a los que están expuestos sus empleados debido a que el fenómeno de riesgo psicosocial crece cada vez más por sus implicaciones económicas, legales y sociales, por este motivo esta investigación busca identificar factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés a los que están expuestos los colaboradores de Selección y colaboradores operativos de Digitex de la ciudad de Manizales. Mediante un muestreo aleatorio simple se seleccionó la muestra que consta de 16 colaboradores de selección y 16 operativos donde se pudo evidenciar que para los colaboradores de selección en cuanto al riesgo psicosocial intralaboral para los colaboradores de selección el 31% se encuentra sin riesgo, 38% riesgo bajo, 25% riesgo alto y 6% riesgo muy alto y los colaboradores operativos ciudad de Manizales el 6% se encuentra riesgo bajo, 19% riesgo medio, 31% riesgo alto y 44% riesgo muy alto. En cuanto a los niveles de estrés para los colaboradores de selección el 76% de la muestra se encuentra nivel muy alto de estrés y para los colaboradores operativos el 82% se encuentran en un nivel muy alto de estrés.

Por tal motivo los resultados de esta investigación nos llevan a crear estrategias para el mejoramiento dichas problemáticas.

Palabras claves: Estrés, factor de riesgo, intralaboral

## Introducción

La dirección Nacional de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería que evaluará los riesgos psicosociales a los que estaban expuestos los trabajadores a filiados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Los cuales en los años 2009 y 2010 realizaron un estudio de investigación que dio como resultado la elaboración de la batería con instrumentos confiables que nos permiten contar con información y de esta forma poder crear planes de acción dirigidas a la prevención y control de los riesgos presentes en nuestras empresas.

Mediante la Resolución 2646 del 2008 el Ministerio de Protección Social estableció las disposiciones y se definen las responsabilidades mediante las cuales todos los contratantes deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición de factores de riesgo psicosociales en el trabajo, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

De acuerdo con la anterior se vio la necesidad de realizar la investigación de riesgo psicosociales y estrés para determinar factores a los cuales están expuestos los colaboradores de Digitex de la ciudad de Manizales, con ayuda de los instrumentos de evaluación y de esta forma crear acciones preventivas y de control que favorezcan el bienestar físico, mental y psicológico de los empleados.

Mediante muestreo aleatorio simple se toma la muestra de colaboradores de selección y colaboradores operativos a los cuales se les aplican los cuestionarios de riesgo intralaboral

tipo A y tipo B, luego se realiza el análisis univariado por cada factor de riesgo evidenciando los hallazgos mediante tablas y gráficos.

Los resultados más significativos los evidenciamos en un riesgo muy alto de estrés para los colaboradores de operativos y de selección y un nivel alto de riesgo psicosocial para los colaboradores operativos.

De igual forma se presenta análisis de resultados, recomendaciones y conclusiones que evidencian la necesidad de implementar actividades de apoyo que favorezcan la salud física, mental y psicológica de los colaboradores.

## 1. Antecedentes

Para la realización de la presente investigación se tuvo como referencia dos investigaciones, una en obras civiles y la otra en el sector salud, de las cuales podemos analizar los factores de riesgo a los cuales están expuestos los colaboradores de las diferentes empresas y como mediante la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral y estrés se pueden realizar planes de acción que nos llevan mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

El proyecto de grado que tuvo como fuente de investigación para la realización de esta investigación fue Caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB ingeniería S.A.S Yopal de Diana Ximena Hernández Bedon en el año 2014.

### 1.1 Planteamiento del problema

El estudio de los factores de riesgo psicosociales intralaborales se ha convertido en los últimos años en motivos de estudio para las organizaciones debido a que de la adecuada salud física, mental y psicológica de los empleados depende el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Al analizar los factores de riesgo presentes en la compañía, los directivos podrán tomar medidas para lograr mejorar las situaciones que estén impidiendo el desarrollo integro de los empleados.

Otro factor que tiene relevancia en la actualidad en las organizaciones es el estrés ya que hacer frente a los requerimientos que diariamente se nos presentan en el ambiente laboral altera nuestro comportamiento de una forma leve, sentir estrés es necesario para hacer frente

a nuestras necesidades y expectativas, pero cuando la demanda es excesiva provoca disfunciones en la persona que poco a poco deterioran su salud física, psicológica y mental que lo llevan a un desinterés para realizar sus actividades diarias.

Digitex internacional se preocupa por la prevención de riesgo psicosocial y manejo de estrés de sus colaboradores ya que tiene un cronograma de actividades de salud ocupacional donde trabajan pausas activas y talleres de manejo de emociones, el indicador de todos los empleados es de cumplimiento porque lo que se evidencia un nivel de estrés elevado y alto riesgo psicosocial intralaboral porque deben cumplir con las metas propuestas para cada mes.

Partiendo de lo anterior se plantea la necesidad de realizar la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral y estrés del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, quienes crearon los instrumentos de evaluación para los empleados afiliados al Sistema de Riesgos Profesionales. Con el fin de identificar cuáles son los factores de mayor riesgo y de esta forma crear unas estrategias de prevención para que los empleados tengan un adecuado manejo de emociones, cogniciones y comportamiento en su ambiente laboral.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuales factores de riesgo psicosociales intralaborales y de estrés están expuestos los empleados de selección y empleados operativos de Digitex de Manizales?

## 2. Justificación

El presente trabajo busca identificar los principales factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados de selección y operativos de Digitex de la ciudad de Manizales, se realizará la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral y estrés del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, quienes implementaron un instrumento que evalúa Cuestionario Factor Riesgo Intralaboral forma A (Sólo para administrativos), Cuestionario Factor Riesgo Intralaboral forma B (Sólo para operativos), Cuestionario estrés (Aplica para todos). Este instrumento está diseñado para diagnosticar los principales factores que están influyendo negativamente en la salud física y mental de los empleados.

Los temas de riesgo psicosocial y estrés es fuente de investigación ya que las personas que trabajan pasan la mayor parte de su tiempo en sus empresas realizando una o muchas actividades para lograr el cumplimiento de metas y objetivos, que garanticen el crecimiento económico y sostenimiento de las empresa para las cual fueron contratados; Muchas veces se olvidaba de las condiciones físicas y psicológicas a las cuales estaban expuestos los empleados, en la actualidad el estudio de riesgo psicosocial es gran importancia porque busca crear estrategias de prevención y mejoramiento que garanticen el desarrollo integral de los empleados.

Esta investigación es de gran importancia porque mediante la aplicación de instrumento de la batería de riesgo psicosocial intralaboral se evalúan 4 dimensiones: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas de trabajo, y recompensas. Y para evaluar estrés laboral se tendrán en cuenta cuatro categorías principales fisiológicos,

comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales. Lo cual nos permitirá plantear estrategias para la disminución y mejoramiento de los riesgos psicosociales y estrés para los colaboradores que tengan niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de vida laboral de los trabajadores (Boada, De Diego y Mancip, 2001) la calidad de vida laboral se refiere al ambiente negativo o positivo que se tenga en cada una de las áreas de trabajo de la organización, lo que se busca con esta investigación es lograr un excelente ambiente laboral que favorecerá el bienestar físico, mental y psicológico de los empleados y así lograr su alta productividad, que favorezca el cumplimiento de metas de la organización y la autorrealización de cada uno de los colaboradores.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales y de estrés a los que están expuestos los empleados de selección y empleados operativos de Digitex de la ciudad de Manizales.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Aplicar instrumento de (Batería de riesgo psicosocial) a los empleados de selección y empleados operativos de Digitex de la ciudad de Manizales.

Analizar resultados obtenidos mediante aplicación del instrumento a empleados de selección y empleados operativos de Digitex de la ciudad de Manizales

Diseñar estrategias para la disminución y mejoramiento de los riesgos psicosociales y estrés para empleados de selección y empleados operativos de Digitex de la ciudad de Manizales.

#### 4. Marco Conceptual

Para la realización de este estudio se profundizo en los temas relacionados con la investigación como Riesgo psicosocial, Condiciones intralaborales y Estrés dimensión y dominio, los cuales de abordaran a continuación.

Se le denomina riesgo psicosocial a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en las organizaciones y generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.

“Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”.

“Estrés desde la perspectiva integradora se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés”.

“Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales”.

“Dominio: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa”.

## 5. Marco Teórico

Para abordar esta investigación se tuvieron en cuenta dos factores que perjudican notablemente el desarrollo físico, mental y psicológico de los trabajadores de Digitex de la ciudad de Manizales como lo son factores psicosociales intralaborales y estrés y se evaluaron por medio de los instrumentos de la batería de Riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Para la creación de la batería de riesgo psicosocial se tuvieron en cuenta los modelos descritos a continuación

### 5.1 Modelos

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

“Robert Karasek formuló el modelo demanda – control, que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas.

El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona.

Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente:

- Obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas.
- Hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento. En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. (Robert, Karasek. 2013).

“Johnson y Hall introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda – control – apoyo social) y que actúa con un doble efecto: Un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, además de tener la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social.

El apoyo social tiene dos componentes:

- Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos.
- El grado de apoyo.

Este modelo define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control).
- Pasivas (baja demanda, bajo control).
- De baja tensión, (baja demanda, alto control).
- De alta tensión (o strain: alta demanda, bajo control).

La figura muestra el doble efecto del apoyo social en el trabajo, siendo la situación de trabajo más negativa para la salud la que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo.

El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante con relación a la salud cuando se considera cada una de ellas por separado”.

Modelos de Investigación del estrés: Esfuerzo – Recompensa de Siegrist

Siegrist crea, el modelo esfuerzo – recompensa, y explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control de las personas sobre su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo.

La amenaza de ser despedido y de quedarse en el paro, la precariedad de los contratos de trabajo, los cambios organizacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas y de trayectoria profesional, y la falta de consistencia del estatus son algunas de las variables de este modelo.

Este modelo considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

Las recompensas a largo plazo vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores:

- La estima: como el reconocimiento al trabajo, el apoyo social adecuado, el trato justo...etc.
- El control de estatus entendida como la estabilidad en el empleo, las perspectivas de promoción... etc. – El salario Este modelo integra factores individuales como las estrategias personales de afrontamiento, y diferencia entre dos técnicas de afrontamiento con efectos divergentes:
- El vigor: esfuerzo activo que conlleva una alta probabilidad de resultados positivos.
- La inmersión: la reacción con sentimientos negativos, que afectará a la vulnerabilidad individual a la alta tensión, y la aumentará” (Robert, Karasek. (2013).

## 5.2 Variables sociodemográficas

Sexo

Edad

Estado civil

Grado de escolaridad

Ocupación o profesión

Lugar de residencia actual

Estrato socioeconómico de la vivienda

Tipo de vivienda

Número de personas a cargo

Información Ocupacional

Lugar actual de trabajo

Antigüedad en la empresa

Nombre del cargo

Tipo de cargo

Antigüedad en el cargo actual

Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja

Tipo de contrato

Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas

Modalidad de pago

### 5.3 El estrés

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999,19)

Causas del estrés laboral factores psicosociales

Cano (2002) señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

### 5.4 Componentes y categorías del estrés

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) el estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores.
- La respuesta al estrés

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Al respecto, Santos (2004) llama estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés

Según Peiró (1992), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

- Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabajan.

La respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: (Campos, 2006)

- Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación

### 5.5 Fases del Estrés

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase".

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

Según Melgosa (1999), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o in Como se definió anteriormente, el estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

#### 5.6 factores psicosociales que causan el estrés laboral s (Cano, 2002)

- Exceso y falta de trabajo.
  - Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
  - Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
  - Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
  - No tener oportunidad de exponer las quejas.
  - Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
  - Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.

- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
  - Cualquier combinación de los factores anteriores.

### 5.7 Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral

“El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad”.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: según (Cano, 2002)

#### 1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- temor,
- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo,
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

## 2. A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- tensión muscular,
- palpitaciones,
- taquicardia,
- temblor,
- molestias en el estómago,
- otras molestias gástricas,
- dificultades respiratorias,
- sequedad de boca,
- dificultades para tragar,
- dolores de cabeza,
- mareo,
- náuseas,

- tiritar, etc.

### 3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

“El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

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”.

El estrés es un fenómeno social que está afectando a miles de personas en la actualidad por este motivo fue objeto de esta investigación porque la vida laboral no debe ser un desencadenante de enfermedades sino que debe conducir a las personas a estados de satisfacción y plenitud ya que el trabajo nos provee todos los medio necesarios para satisfacer nuestras necesidades personales y familiares.

## 6. Metodología

Para la realización de la investigación análisis univariado, (variable por variable), a partir de las medidas de frecuencia para conocer la proporción de los sujetos de acuerdo a las características de riesgo psicosocial.

6.1 Enfoque: Este estudio se realizó con base al enfoque cuantitativo porque nos permite conocer la realidad de forma numérica y con ayuda de la estadística obtener resultados exactos para definir y limitar la problemática objeto de estudio.

6.2 Tipo de Investigación: descriptivo-transversal ya que esta investigación pretende identificar cuáles son los factores de mayor riesgo intralaboral y estrés, en un momento de tiempo determinado y de esta forma crear unas estrategias de prevención para que los empleados tengan un adecuado manejo de emociones, cogniciones y comportamiento en su ambiente laboral.

6.3 Participantes: Mediante el método deductivo, como método indispensable para llevar a cabo la formulación de la pregunta de investigación y la aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial y estrés. Se escogieron de un universo mastral de 400 empleados de los cuales mediante muestreo aleatorio simple de la sala de KPN de 40 empleados operativos se tomaron mediante muestreo aleatorio simple 16 y de selección de 20 empleados se tomaron 16 esta investigación se interesa por obtener resultados cuantitativos en cada dimensión de riesgo psicosocial y estrés que están afectando a los empleados de la organización.

6.4 Técnica de recolección de datos: La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio- demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y estrés. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

La batería está conformada por instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). 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:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. (No aplicado)
- e. Cuestionario para la evaluación del estrés.

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

Ver anexos

“La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios.

El proceso de diseño y la aplicación piloto del cuestionario evidenció que la estructura gramatical y los términos empleados en los ítems que se incluyen en la forma B, son fácilmente comprendidos por trabajadores con niveles básicos de escolaridad (primaria incompleta o completa o incluso analfabetas), como puede ser el caso de personas que ocupan cargos de auxiliar o de operario. De forma paralela, los ítems de la forma A se comprenden sin dificultad en la población de trabajadores para quien va dirigido.

Si bien las dos formas del cuestionario indagan y evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral, antes de administrar el instrumento es indispensable identificar claramente a qué grupo pertenece el cargo de quien lo responde, con el fin de seleccionar y aplicar acertadamente una de las dos formas y lograr validez en los resultados”.

#### Estructura del cuestionario

“El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A y 16 dimensiones en su forma B. Tabla 2 Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B

Tabla 1 número de ítems por dimensiones y dominios en la forma A y B

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
		Cantidad de ítems	Cantidad de ítems
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
<b>Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>		<b>41</b>	<b>30</b>
<b>Control sobre el trabajo</b>	Claridad de rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3	3
<b>Control sobre el trabajo</b>		<b>21</b>	<b>18</b>
<b>Demandas del Trabajo</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Demandas cuantitativas	4	4
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		No evalúa
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	6
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	3	No
	Demandas de la jornada de trabajo		evalúa
<b>Subtotal ítems de demandas del trabajo</b>		<b>50</b>	<b>39</b>

<b>Recompensa</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	6	6
<b>Subtotal ítems de recompensa</b>		<b>11</b>	<b>10</b>
<b>Total Intralaboral</b>		<b>123</b>	<b>97</b>

Fuente: Manual Batería de Riesgos Psicosociales

El Cuestionario para la evaluación del estrés. es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Tabla 2 Número de ítems por categorías cuestionario de Estrés

<b>Categorías</b>	<b>Cantidad de ítems</b>
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Fuente: Manual Batería de Riesgos Psicosociales

Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

6.5 Procedimiento: Para dar inicio a la presente investigación se realizó una reunión con los directivos de la organización para plantearles la propuesta (siendo practicante de la empresa)

Después de tener la autorización de los directivos se realizó una reunión con los colaboradores de selección quienes mostraron mucha apertura frente a la propuesta de investigación, se realizó una explicación sobre la importancia de la batería y los beneficios que traería para la empresa conocer los riesgos a los cuales ellos están expuestos.

Mediante muestreo aleatorio simple se seleccionó la muestra y tanto colaboradores operativos como de selección diligenciaron los cuestionarios bajo supervisión, para evitar un mal diligenciamiento de los instrumentos.

Finalizada la aplicación de la muestra se realiza la clasificar, tabular, analizar e interpretar los resultados.

## 7. Resultados de la investigación

Después de realizar la aplicación del instrumento de riesgo psicosocial intralaboral tipo A Administrativos, tipo B Operativos, estrés y ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales. Es importante resaltar que los resultados se realizarán por dominios, se iniciará presentando resultados de cuestionario tipo A personal administrativo (colaboradores de selección), cuestionario tipo B personal operativo y estrés.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Tablas 3 Características de liderazgo

		SIN RIESGO	5	31
<b>RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
<b>DESPRESIABLE</b>	0,0	MEDIO	4	25
	0,0	ALTO		0
	0,0	MUY ALTO	3	19
	3,8			
<b>RIESGO BAJO</b>	5,8			
	5,8			
	7,7			
	11,5			
<b>RIESGO</b>	19,2			
<b>MEDIO</b>	19,2			
	23,1			
	26,9			
<b>RIESGO MUY</b>	50,0			
<b>ALTO</b>	50,0			
	53,8			

Tabla 4.Relaciones

sociales en el trabajo

		SIN RIESGO	6	38
<b>RIESGO</b>	1,8	BAJO	2	13
<b>DESPRESIABLE</b>	0,0	MEDIO	3	19
	0,0	ALTO	3	19

	0,0	MUY ALTO	2	13
	1,8			
	1,8			
<b>RIESGO BAJO</b>	7,1			
	12,5			
<b>RIESGO MEDIO</b>	17,9			
	17,9			
	17,9			
<b>RIESGO ALTO</b>	30,4			
	30,4			
	33,9			
<b>RIESGO MUY ALTO</b>	41,1			
	57,1			

Fuente: esta investigación

Tabla 5 Retroalimentación del desempeño

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
<b>RIESGO</b>	0,0	BAJO	1	6
<b>DESPRESIABLE</b>	0,0	MEDIO	3	19
	0,0	ALTO		0
	0,0	MUY ALTO	3	19
	0,0			
	0,0			
	5,0			
	5,0			
	10,0			
<b>RIESGO BAJO</b>	25,0			
<b>RIESGO</b>	35,0			
<b>MEDIO</b>	35,0			
	40,0			
<b>RIESGO MUY</b>	55,0			
<b>ALTO</b>	70,0			
	75,0			

Fuente: esta investigación

Según los resultados obtenidos para el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo no se evidencia riesgo intralaboral para los colaboradores de selección de Digitex de la ciudad de Manizales.

### **Dominio Control sobre el trabajo**

Tabla 6 claridad de rol

		<b>SIN RIESGO</b>	5	31
		<b>BAJO</b>	6	38
		<b>MEDIO</b>	1	6
		<b>ALTO</b>	3	19
		<b>MUY ALTO</b>	1	6
	0,0			
<b>SIN RIESGO</b>	0,0			
	0,0			
	0,0			
	0,0			
	0,0			
<b>BAJO</b>	3,6			
	3,6			
	3,6			
	3,6			
	7,1			
	10,7			
<b>MEDIO</b>	14,3			
<b>ALTO</b>	25,0			
	25,0			
	39,3			

Fuente: esta investigación

Tabla 7 capacitación

<b>SIN RIESGO</b>	0,0	<b>SIN RIESGO</b>	7	44
	0,0	<b>MEDIO</b>	1	6
	0,0	<b>ALTO</b>	3	19
	0,0	<b>MUY ALTO</b>	5	31
	0,0			
	0,0			
	0,0			
<b>MEDIO</b>	25,0			
	33,3			
<b>ALTO</b>	50,0			
	50,0			
<b>MUY ALTO</b>	58,3			
	66,7			
	83,3			
	91,7			
	100,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 8 Participación y manejo de cambio

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	1	6
	0,0	MEDIO	3	19
	0,0	ALTO	3	19
	0,0	MUY ALTO	3	19
	12,5			
	12,5			
<b>BAJO</b>	25,0			
<b>MEDIO</b>	31,3			
	31,3			
	31,3			
<b>ALTO</b>	43,8			
	43,8			
	43,8			
<b>MUY ALTO</b>	56,3			
	56,3			
	68,8			

Fuente: esta investigación

Tabla 9 Oportunidades para el uso desarrollo de habilidades y conocimientos

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
<b>BAJO</b>	6,3	MEDIO	2	13
	6,3	ALTO	1	6
	6,3	MUY ALTO	6	38
	6,3			
	12,5			
<b>MEDIO</b>	18,8			
	18,8			
	18,8			
	31,3			
<b>ALTO</b>	37,5			
	43,8			
	50,0			
	62,5			
	75,0			
	100,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 10 Control y autonomía sobre el trabajo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	2	13
<b>BAJO</b>	25,0	MEDIO	3	19
	25,0	ALTO	7	44
<b>MEDIO</b>	33,3	MUY ALTO	3	19
	33,3			
	41,7			
<b>ALTO</b>	50,0			
	50,0			
	50,0			
	50,0			
	50,0			
	50,0			
<b>MUY ALTO</b>	66,7			
	66,7			
	83,3			

Fuente: esta investigación

Al hacer el análisis dominio Control sobre el trabajo las dimensiones Oportunidades para el uso desarrollo de habilidades y conocimientos se encuentra en un nivel muy alto con 38%, la dimensión control y autonomía sobre el trabajo con 44% nivel alto por tal motivo se requiere crear estrategias para su mejoramiento.

### **Dominio demandas de trabajo**

Tabla 11 Demandas ambientales y de esfuerzo físico

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>SIN RIESGO</b>	2,1	BAJO	2	13
	6,3	MEDIO	2	13
	10,4	ALTO	5	31
	10,4	MUY ALTO	3	19
<b>BAJO</b>	20,8			
	22,9			
<b>MEDIO</b>	29,2			

	31,3
<b>ALTO</b>	5,0
	33,3
	35,4
	35,4
	37,5
<b>MUY ALTO</b>	41,7
	43,8
	45,8

Fuente: esta investigación

Tabla 12 Demandas Emocionales

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>5</b>	<b>31</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	2	13
	16,7	MEDIO	6	38
	16,7	ALTO	1	6
	16,7	MUY ALTO	2	13
	16,7			
<b>BAJO</b>	19,4			
	22,2			
<b>MEDIO</b>	25,0			
	27,8			
	27,8			
	27,8			
	30,6			
	30,6			
<b>ALTO</b>	38,9			
	50,0			
<b>MUY ALTO</b>	52,8			

Fuente: esta investigación

Tabla 13 Demandas Cualitativas

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
<b>SIN RIESGO</b>	8,3	BAJO	5	31
	20,8	MEDIO	2	13
	25,0	ALTO	1	6
	25,0	MUY ALTO	2	13
	25,0			
	25,0			
<b>BAJO</b>	29,2			
	29,2			

	33,3
	33,3
	33,3
<b>MEDIO</b>	45,8
	45,8
<b>ALTO</b>	50,0
<b>MUY ALTO</b>	62,5
	79,2

Fuente: esta investigación

Tabla 14 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
	12,5	MEDIO	3	19
	12,5	ALTO	2	13
	18,8	MUY ALTO	1	6
	18,8			
	18,8			
<b>BAJO</b>	25,0			
	31,3			
	31,3			
	31,3			
<b>MEDIO</b>	37,5			
	43,8			
	43,8			
<b>ALTO</b>	50,0			
	50,0			
<b>MUY ALTO</b>	56,3			

Fuente: esta investigación

Tabla 15 Exigencias de responsabilidad del cargo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>11</b>	<b>69</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
	0,0	MEDIO	1	6
	4,2	ALTO		0
	20,8	MUY ALTO		0
	20,8			
	20,8			
	20,8			
	20,8			

	25,0
	33,3
	37,5
<b>BAJO</b>	41,7
	41,7
	45,8
	50,0
<b>MEDIO</b>	62,5

Fuente: esta investigación

Tabla 16 Consistencia de rol

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	5	31
	5,0	MEDIO	5	31
	10,0	ALTO	2	13
<b>BAJO</b>	20,0	MUY ALTO	1	6
	25,0			
	25,0			
	25,0			
	25,0			
<b>MEDIO</b>	30,0			
	30,0			
	35,0			
	35,0			
	35,0			
<b>ALTO</b>	40,0			
	40,0			
<b>MUY ALTO</b>	60,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 17 Demandas de la jornada de trabajo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	2	13
	0,0	MEDIO	3	19
	0,0	ALTO	2	13
	0,0	MUY ALTO	3	19
	8,3			
	8,3			
<b>BAJO</b>	16,7			
	25,0			

<b>MEDIO</b>	33,3
	33,3
	33,3
<b>ALTO</b>	41,7
	41,7
<b>MUY ALTO</b>	58,3
	58,3
	58,3

Fuente: esta investigación

Al hacer el análisis en el Dominio demandas sobre el trabajo evidenciamos que las dimensiones Demandas ambientales y de esfuerzo físico con 31% se encuentra en un nivel alto, por lo cual necesita crear estrategias para su mejoramiento, en cuanto a las dimensiones Demandas emocionales con 38% nivel medio, consistencia del rol 31% nivel medio es necesario vigilar que está sucediendo para que no llegue a otro nivel.

### **Dominio Recompensa**

Tabla 18 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
	0,0	MEDIO	1	6
	0,0	ALTO	2	13
	0,0	MUY ALTO	5	31
<b>BAJO</b>	5,0			
	5,0			
	5,0			
	5,0			
<b>MEDIO</b>	10,0			
<b>ALTO</b>	20,0			
	20,0			
<b>MUY ALTO</b>	25,0			
	30,0			
	35,0			
	45,0			

65,0

Fuente: esta investigación

Tabla 19 Reconocimiento y compensación

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	1	6
	0,0	MEDIO		0
	0,0	ALTO	8	50
	4,2	MUY ALTO	3	19
<b>BAJO</b>	12,5			
<b>ALTO</b>	29,2			
	29,2			
	29,2			
	29,2			
	33,3			
	37,5			
	37,5			
	37,5			
<b>MUY ALTO</b>	45,8			
	45,8			
	50,0			

Fuente: esta investigación

Al realizar el análisis del dominio recompensa se puede evidenciar que la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con 31% se encuentra en un nivel muy alto y la dimensión Reconocimiento y compensación con 50%. Se encuentra en un nivel alto. Por tal motivo se deben revisar los medios de retribución ya sea financiera, psicológica o de seguridad en el trabajo.

### **Evaluación Tipo B**

#### **Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Tabla 20 Características de liderazgo

		SIN RIESGO	1	6
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	3	19
<b>BAJO</b>	11,5	MEDIO	2	13
	11,5	ALTO	4	25
	11,5	MUY ALTO	6	37
<b>MEDIO</b>	17,3			
	21,2			
<b>ALTO</b>	28,8			
	32,7			
	32,7			
	38,5			
<b>MUY ALTO</b>	42,3			
	48,1			
	50,0			
	55,8			
	59,6			
	67,3			

Fuente: esta investigación

Tabla 21 Relaciones sociales en el trabajo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	2	13
<b>BAJO</b>	8,3	MEDIO	3	19
	14,6	ALTO	5	31
<b>MEDIO</b>	20,8	MUY ALTO	5	31
	25,0			
	27,1			
<b>ALTO</b>	29,2			
	29,2			
	29,2			
	31,3			
	33,3			
<b>RIESGO</b>	39,6			
<b>ALTO</b>	39,6			
	45,8			
	47,9			
	54,2			

Fuente: esta investigación

Tabla 22 Retroalimentación del desempeño

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>5</b>	<b>31</b>
<b>SIN</b>	0,0	BAJO	5	31
<b>RIESGO</b>	0,0	MEDIO	2	13
	5,0	ALTO	4	25
	5,0	MUY ALTO		0
	5,0			
<b>BAJO</b>	15,0			
	15,0			
	15,0			
	20,0			
	20,0			
<b>RIESGO</b>	25,0			
<b>MEDIO</b>	25,0			
<b>ALTO</b>	35,0			
	35,0			
	40,0			
	50,0			

Fuente: esta investigación

Según los resultados obtenidos para el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo las dimensiones Relaciones de liderazgo con 37% se encuentra en un nivel alto y relaciones sociales en el trabajo con 31% en un nivel muy alto por lo cual se requieren crear estrategias para su mejoramiento.

### **Dominio Control sobre el trabajo**

Tabla 23 Claridad de Rol

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	3	19
<b>BAJO</b>	5,0	MEDIO	3	19
	5,0	ALTO	7	44
	5,0	MUY ALTO	2	13
<b>MEDIO</b>	10,0			

	10,0
	15,0
<b>ALTO</b>	20,0
	20,0
	20,0
	25,0
	25,0
	30,0
	30,0
<b>MUY ALTO</b>	35,0
	40,0

Fuente: esta investigación

Tabla 24 Capacitación

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	6	38
	0,0	MEDIO	2	13
<b>BAJO</b>	8,3	ALTO	3	19
	8,3	MUY ALTO	3	19
	16,7			
	16,7			
	16,7			
	16,7			
<b>MEDIO</b>	25,0			
	25,0			
<b>ALTO</b>	33,3			
	33,3			
	41,7			
<b>MUY ALTO</b>	75,0			
	75,0			
	100,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 25 Participación y manejo de cambio

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO	4	25
	8,3	MEDIO	2	13
	16,7	ALTO	4	25
<b>BAJO</b>	25,0	MUY ALTO	3	19
	25,0			
	25,0			

	33,3
<b>MEDIO</b>	41,7
	41,7
<b>ALTO</b>	50,0
	50,0
	50,0
	58,3
<b>MUY ALTO</b>	66,7
	75,0
	91,7

Fuente: esta investigación

Tabla 26 Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>0</b>	
<b>BAJO</b>	25,0	BAJO	2	13
	25,0	MEDIO	3	19
<b>MEDIO</b>	31,3	ALTO	8	50
	31,3	MUY ALTO	3	19
	31,3			
<b>ALTO</b>	43,8			
	43,8			
	43,8			
	50,0			
	50,0			
	50,0			
	50,0			
	56,3			
<b>MUY ALTO</b>	68,8			
	87,5			
	87,5			

Fuente: esta investigación

Tabla 27 Control y autonomía sobre el trabajo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	33,3	BAJO	4	25
<b>BAJO</b>	41,7	MEDIO	3	19
	41,7	ALTO		0
	50,0	MUY ALTO	8	50
	50,0			
<b>MEDIO</b>	66,7			
	66,7			

	66,7
<b>MUY ALTO</b>	83,3
	83,3
	83,3
	91,7
	91,7
	91,7
	100,0
	100,0

Fuente: esta investigación

Al realizar el análisis al dominio Control sobre el trabajo las dimensiones claridad de rol con 44%, se encuentra en un nivel alto, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con 50% se encuentra en un nivel alto, Control y autonomía sobre el trabajo con 50% se encuentra en un nivel alto, se requiere crear estrategias para su mejoramiento.

### Dominio demandas de trabajo

Tabla 28 Demandas ambientales y de esfuerzo físico

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>5</b>	<b>31</b>
<b>SIN RIESGO</b>	12,5	BAJO	3	19
	20,8	MEDIO	3	19
	20,8	ALTO	3	18,8
	22,9	MUY ALTO	5	31
	22,9			
<b>BAJO</b>	25,0			
	27,1			
	27,1			
<b>MEDIO</b>	35,4			
	37,5			
	39,6			
<b>MUY ALTO</b>	43,8			
	43,8			
	47,9			
	54,2			
	60,4			

Fuente: esta investigación

Tabla 29 Demandas Emocionales

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>0</b>	
<b>MEDIO</b>	30,6	BAJO		0
	30,6	MEDIO	1	63
	33,3	ALTO	2	13
	33,3	MUY ALTO	4	25
	33,3			
	33,3			
	36,1			
	36,1			
	38,9			
	38,9			
<b>ALTO</b>	41,7			
	44,4			
<b>ALTO</b>	50,0			
	52,8			
	55,6			
	58,3			

Fuente: esta investigación

Tabla 30 Demandas Cualitativas

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	8,3	BAJO	9	56
<b>BAJO</b>	25,0	MEDIO	2	13
	25,0	ALTO	2	13
	25,0	MUY ALTO	2	13
	33,3			
	33,3			
	33,3			
	33,3			
	33,3			
	33,3			
	33,3			
<b>MEDIO</b>	41,7			
	41,7			
<b>ALTO</b>	50,0			
	50,0			
<b>MUY ALTO</b>	58,3			
	58,3			

Fuente: esta investigación

Tabla 31 Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	12,5	BAJO	4	25
<b>BAJO</b>	18,8	MEDIO	5	31
	25,0	ALTO	3	19
<b>MEDIO</b>	25,0	MUY ALTO	3	19
	25,0			
	31,3			
	31,3			
	31,3			
	31,3			
<b>MEDIO</b>	37,5			
	37,5			
<b>ALTO</b>	50,0			
	56,3			
	62,5			
	75,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 32 Demandas de carga mental

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>SIN RIESGO</b>	40,0	BAJO	3	19
<b>BAJO</b>	45,0	MEDIO	6	38
	55,0	ALTO	4	25
<b>MEDIO</b>	65,0	MUY ALTO	1	6
	65,0			
	70,0			
	70,0			
	70,0			
	75,0			
<b>ALTO</b>	75,0			
	80,0			
	80,0			
	85,0			
<b>MUY ALTO</b>	85,0			
	100,0			

Fuente: esta investigación

Tabla 33 Demandas de la jornada de trabajo

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>SIN RIESGO</b>	25,0	BAJO	2	13
<b>BAJO</b>	37,5	MEDIO	1	6
	37,5	ALTO	3	19
<b>MEDIO</b>	41,7	MUY ALTO	9	56
<b>ALTO</b>	50,0			
	50,0			
	54,2			
<b>MUY ALTO</b>	62,5			
	62,5			
	62,5			
	66,7			
	66,7			
	66,7			
	79,2			
	83,3			
	83,3			

Fuente: esta investigación

Al hacer un análisis en el Dominio demandas sobre el trabajo evidenciamos que las dimensiones Demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 31% se encuentra en un nivel alto, por lo cual necesita crear estrategias para su mejoramiento, en cuanto a las dimensiones Demandas emocionales con 38% nivel medio, consistencia del rol 31% nivel medio es necesario vigilar que está sucediendo para que no llegue a otro nivel.

### **Dominio Recompensa**

Tabla 34 Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

		<b>SIN RIESGO</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>SIN RIESGO</b>	0,0	BAJO		0
	0,0	MEDIO	2	13
	0,0	ALTO	1	6
	0,0	MUY ALTO	9	56
<b>MEDIO</b>	12,5			

	12,5
<b>ALTO</b>	18,8
<b>MUY ALTO</b>	25,0
	31,3
	31,3
	37,5
	43,8
	43,8
	43,8
	50,0
	56,3

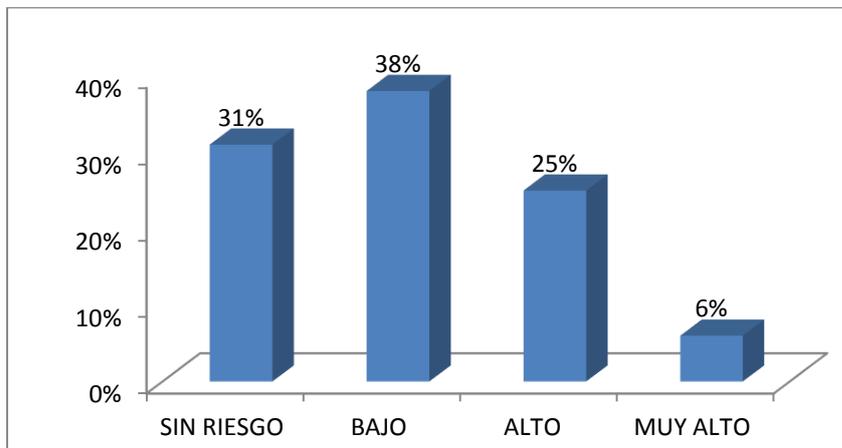
Fuente: esta investigación

Tabla 35 Reconocimiento y compensación

		<b>SIN RIESGO</b>		<b>0</b>
<b>MEDIO</b>	16,7	BAJO		0
	16,7	MEDIO	8	50
	16,7	ALTO	6	38
	16,7	MUY ALTO	2	13
	20,8			
	20,8			
	25,0			
	25,0			
<b>ALTO</b>	29,2			
	29,2			
	29,2			
	33,3			
	33,3			
	37,5			
<b>MUY ALTO</b>	45,8			
	45,8			

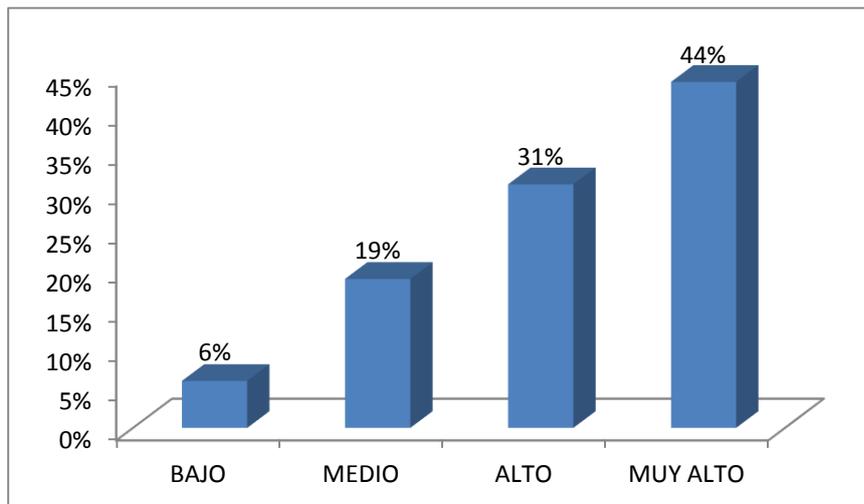
Fuente: esta investigación

Al hacer el análisis al dominio recompensa se puede evidenciar que la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con 56% se encuentra en un nivel muy alto y la dimensión Reconocimiento y compensación con 38% se encuentra en un nivel alto. Por tal motivo se deben revisar los medios de retribución ya sea financiera, psicológica o de seguridad en el trabajo.

**Grafica 1. Análisis Total Factores De Riesgo Psicosocial Tipo A**

Fuente: esta investigación

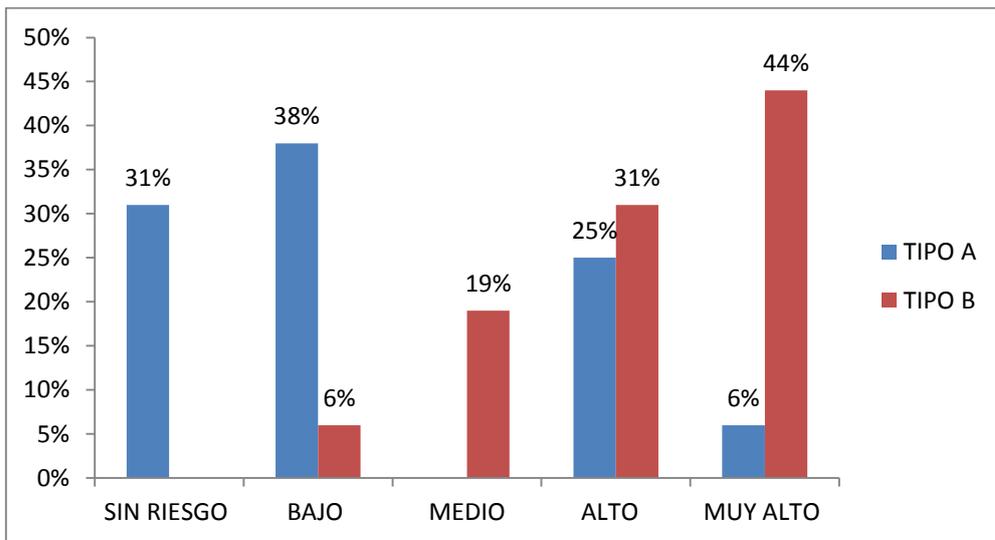
Según el análisis final de los factores de riesgo psicosocial tipo A podemos evidenciar que los colaboradores de selección de Digitex de la ciudad de Manizales el 31% se encuentra sin riesgo, 38% riesgo bajo, 25% riesgo alto y 6% riesgo muy alto por tal motivo se requiere hacer atención inmediata de los factores que están ocasionando problemas de estrés que lleva a bajo rendimiento en los colaboradores. Cabe rescatar que en la mayor proporción los colaboradores no tienen riesgo o si lo tienen es muy bajo por tal motivo y según esta investigación se tienen claridad frente a las dimensiones de trabajo que están influyendo en el bienestar de los colaboradores.

**Grafica 2 Análisis Total De Factores De Riesgo Psicosocial Tipo B**

Fuente: esta investigación

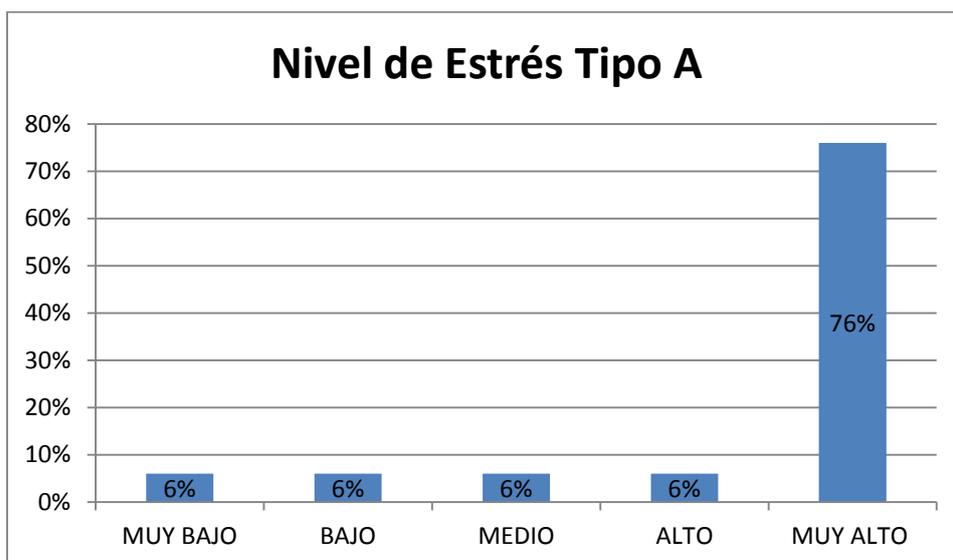
Según el análisis final de los factores de riesgo psicosocial tipo B podemos evidenciar que según la muestra de colaboradores Operativos de Digitex de la ciudad de Manizales el 6% se encuentra riesgo bajo, 19% riesgo medio, 31% riesgo alto y 44% riesgo muy alto por tal motivo se requiere hacer atención inmediata de los factores que están ocasionando problemas de estrés que lleva a bajo rendimiento de los colaboradores, están expuestos a un riesgo psicosocial muy alto por lo que está ocasionando bajos rendimientos en los colaboradores y altos niveles de estrés que disminuye la productividad y causa problemas físicos, psicológicos que llevan a la compañía al no cumplimiento de las metas propuestas y bajos indicadores.

**Grafico 3 Comparativo Riesgo Psicosocial Tipo A Y Tipo B**



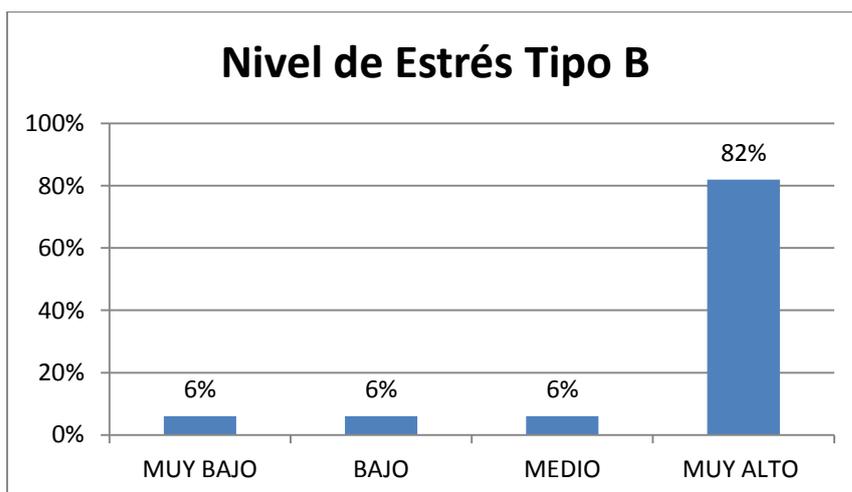
Fuente: esta investigación

Para Finalizar la investigación según grafica del comparativo de los resultados de riesgos psicosociales tipo A y B los colaboradores operativos tiene mayor riesgo psicosocial que los colaboradores de selección con una proporción de muy alto tipo A 6% tipo B 44%, alto tipo A 25% tipo B 31%, medio tipo B 19%, Bajo tipo A 38% tipo B 6%, sin riesgo tipo A 31%. Se deben diseñar estrategias de Vigilancia Epidemiológica para disminuir el alto riesgo que están presentando los colaboradores operativos.

**Grafica 4 Estrés tipo A Colaboradores de Selección**

Fuente: esta investigación

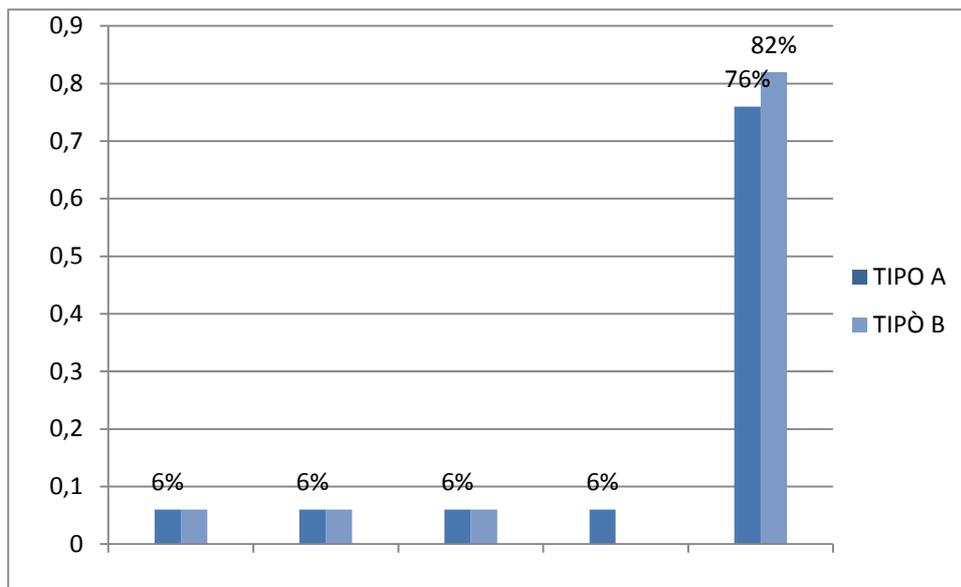
Al realizar el análisis de la gráfica se puede evidenciar que el 76% de la muestra se encuentra nivel muy alto 6% nivel alto, 6% nivel medio, 6% nivel bajo, 6% nivel muy bajo por tal motivo es necesario crear alternativas de mejoramiento y actividades para el manejo del estrés evitando la manifestación de enfermedades laborales.

**Grafica 5 Estrés tipo B colaboradores Operativos**

Fuente: esta investigación

Al realizar el análisis de la gráfica se puede evidenciar que el 82% de la muestra se encuentra nivel muy alto de, 6% nivel medio, 6% nivel bajo, 6% nivel muy bajo por tal motivo es necesario crear alternativas de mejoramiento y actividades para el manejo del estrés evitando la manifestación de enfermedades laborales.

**Grafica 6. Comparativo de estrés tipo A y tipo B**



Fuente: esta investigación

Al realizar una análisis comparativo entre los colaboradores de selección y los colaboradores operativos podemos evidenciar que el grado de estrés es mayor en los colaboradores operativos con un 82% y en colaboradores de selección en un 76% esto nos indica que aunque es mayor el grado de estrés para los operativos es significativo también para los de selección el alto grado de estrés al que están sometidos todos los colaboradores de Digitex de la ciudad de Manizales.

## 9. Análisis sociodemográfico de la muestra

Tabla 36 Análisis demográfico

	<b>VARIABLE</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TIPO DE CUESTIONARIO</b>	FORMA A	50%
	FORMA B	50%
<b>EDAD</b>	Total:	100%
	Entre 18 y 30	84%
	Entre 30 y 50	16%
	Total:	100,00%
<b>GÉNERO</b>	Masculino	22%
	Femenino	78%
	Total:	100,00%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltero	66%
	Casado	12%
	Unión Libre/Unión Libre	22%
	Total:	100,00%
<b>ESCOLARIDAD</b>	Bachiller	31%
	Técnico	22%
	Tecnólogo	25%
	Profesional incompleto	6%
	Profesional	16%
	Total:	100,00%
<b>PERSONAS A CARGO</b>	Sin personas a cargo	6%
	Entre 1 y 2 personas a cargo	47%
	Entre 3 y 5 personas a cargo	47%
	Total:	100,00%
<b>ANTIGUEDAD EN EL CARGO</b>	Menos de 1 año	53%
	De 1 a 5 años	44%
	De 5a 10 años	3%
	Total:	100,00%
<b>TIPO DE CARGO</b>	profesional/analista/técnico/especialista	28
	asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico	50
	operador/operario/ayudante/servicios generales	22
	Total:	100,00%

Fuente: esta investigación

En el primer lugar de la tabla anterior podemos analizar los aspectos demográficos de mayor importancia de los colaboradores objeto de estudio de Digitex de la ciudad de Manizales, este estudio en primer lugar fue aplicado a 16 colaboradores del área de selección que corresponde al cuestionario de factores de riesgo intralaboral tipo A con el 50% de igual forma se aplicó a 16 colaboradores operativos el cuestionario de riesgo intralaboral tipo B correspondiente al 50%.

En el campo de la tabla identificamos los tipos de edades de las personas objeto de estudio que participaron en la investigación encontrando que el 84% de los colaboradores de Digitex están en un rango de edad de 18 y 30 años y el 16% entre 30 y 50 años de edad.

En el tercer campo se identifica el género de las personas donde el 78% de las colaboradoras pertenecen al género femenino y solo el 22% al masculino. Se puede evidenciar que de la muestra objeto de estudio la mayoría son mujeres. En el cuarto campo encontramos el estado civil donde el 66% son solteros, el 22% viven en unión libre y solo el 12% son casados.

En el quinto campo observamos la escolaridad de los evaluados el 31% posee un nivel académico de bachillerato, el 22% corresponde al nivel académico de técnico, el 25% tiene un nivel académico tecnológico, el 16% son profesionales y solo el 6% tienen un nivel académico profesional incompleto.

En el sexto campo analizamos las personas a cargo que tiene la muestra evaluada donde el 47% tiene entre 1 y 2 personas a cargo con igual proporción 47% 3 a 5 personas a cargo y un mínimo de 6% no posee personas a cargo.

En el séptimo campo encontramos la antigüedad en el cargo donde el 53% tienen menos de un año en la compañía y el 44% de 1 a 5 años, la proporción mínima la tienen las personas que llevan de 5 a 10 años en la compañía con un 3%.

En el octavo campo analizamos el tipo de cargo donde el 50% pertenece al cargo asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico, el 28% profesional analista /técnico/especialista y el 22% es operador/operario/ayudante/servicios generales.

## 10. Análisis de resultados

Esta investigación se realizó aplicando los instrumentos de la batería de Riesgo psicosocial del ministerio de Protección social la cual se divide en tipo A para Colaboradores de Selección y tipo B colaboradores Operativos.

Como se muestra en los resultados obtenidos de la investigación los colaboradores operativos presentan mayor riesgo psicosocial que los colaboradores de selección esto podría ser causa de la cantidad de tiempo que los empleados operativos están realizando una misma actividad con exigencias muy elevadas por el cumplimiento de indicadores y muchos requieren para cumplir con los resultados esperados trabajar más tiempo de lo estipulado.

Según Karasek las exigencias del trabajo son cualitativas por el volumen de trabajo con la relación al tiempo disponible para atender clientes es lo que causa un alto riesgo psicosocial

También podría deberse este resultado a que los colaboradores se les exige demasiado y la cantidad de información de la que deben apropiarse para solucionar los problemas que el cliente pueda presentar es excesiva, compleja y deben darla a conocer simultáneamente a la venta de los productos y servicios. No pueden tener control y autonomía sobre el trabajo ya que dependen del flujo de llamadas y la organización de los descansos son programados por el supervisor del área.

Por ser un call center los colaboradores deben hacer un esfuerzo mayor para poder concentrarse en sus puestos de trabajo ya que no hay posibilidad de estar en silencio porque hay muchos operadores realizando su trabajo en las salas donde están ubicadas cada una de las campañas. Aunque hay incentivos para los colaboradores que cumplan con los

indicadores se estiman que para el trabajo necesitan mayor motivación y reconocimiento porque las recompensas no son suficientes.

Para los colaboradores del área de selección el riesgo psicosocial es bajo pero los factores de control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, recompensas, reconocimiento y compensación, deben revisarse debido a que estos factores están perjudicando el bienestar laboral de los colaboradores.

En cuanto a las condiciones de estrés para los colaboradores de selección el porcentaje fue de 76% y para los operativos fue de 82% un porcentaje de gran relevancia frente a las otras dimensiones evaluadas, traigo a continuación las categorías que evalúa el cuestionario para diagnosticar nivel de estrés laboral a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Este indicador señala que los niveles de estrés son muy elevados por este motivo la rotación y la cantidad de síntomas que presentan los colaboradores es señal de alarma porque nos está indicando un estrés severo y por ende perjudicial para la salud.

## 11. Conclusiones

Al realizar el análisis de la información recolectada producto del análisis invariado de los cuestionarios de riesgo intralaboral tipo A y tipo B y estrés se pueden deducir las siguientes conclusiones:

Los resultados que obtenidos de las encuestas son confiables y verídicos, pueden servir como base para futuras investigaciones.

Para los colaboradores de selección el dominio Control sobre el trabajo las dimensiones Oportunidades para el uso desarrollo de habilidades y conocimientos se encuentra en un riesgo muy alto, la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, riesgo alto. Para el dominio demandas sobre el trabajo las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico se encuentra en riesgo alto, demandas emocionales riesgo medio, consistencia del rol riesgo medio. Para el dominio recompensa las dimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo se encuentra en un riesgo muy alto y la dimensión reconocimiento y compensación se encuentra en un riesgo alto.

En el análisis final de riesgos psicosociales tipo A en general el 31% se encuentra sin riesgo, 38% riesgo bajo, 25% riesgo alto y 6% riesgo muy alto. Cabe rescatar que en la mayor proporción los colaboradores no tienen riesgo o si lo tienen es muy bajo por tal motivo y según esta investigación se tienen claridad frente a las dimensiones de trabajo que están influyendo en el bienestar de los colaboradores.

Para los colaboradores operativos el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo las dimensiones Relaciones de liderazgo se encuentra en un riesgo alto y relaciones sociales

en el trabajo riesgo muy alto. Para el dominio Control sobre el trabajo las dimensiones claridad de rol riesgo alto, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y riesgo alto. Para el dominio demandas sobre el trabajo evidenciamos que las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico riesgo alto, demandas emocionales riesgo medio, consistencia del rol riesgo medio. Para el dominio recompensa se puede evidenciar que la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza riesgo alto y la dimensión Reconocimiento y compensación con riesgo alto.

Según análisis final de los colaboradores operativos el 6% se encuentra riesgo bajo, 19% riesgo medio, 31% riesgo alto y 44% riesgo muy alto por tal motivo se requiere hacer atención inmediata de los factores que están ocasionando problemas de estrés que lleva a bajo rendimiento de los colaboradores, están expuestos a un riesgo psicosocial muy alto por lo que está ocasionando bajos rendimientos en los colaboradores y altos niveles de estrés que disminuye la productividad y causa problemas físicos, psicológicos que llevan a la compañía al no cumplimiento de las metas propuestas y bajos indicadores.

El grado de estrés es mayor en los colaboradores operativos con un 82% y en colaboradores de selección en un 76% por este motivo las acciones ejecutadas por la compañía deben ser dirigidas a promover, prevenir e intervenir los incidentes que causan esta problemática.

## 12. Recomendaciones

Se hace énfasis en la alta motivación que deben tener los supervisores, formadores, jefes de los servicios en promover una comunicación asertiva con los colaboradores debido a que este puede ser un factor importante para que los subalternos se sientan altamente motivados y esto genere un mayor rendimiento y por ende el cumplimiento de los indicadores por cada colaborador.

Para terminar los resultados de esta investigación son multicausales por tal motivo requieren que la compañía revise sus procesos internos para evitar que los empleados estén expuestos constantemente a los anteriores factores que están perjudicando su condición física y psicológica.

Se recomienda tener pausas activas durante las jornadas de trabajo para romper con la monotonía, si bien los colaboradores reciben recompensas por los buenos resultados obtenidos es necesario ampliarlos para lograr un alta motivación y mejores resultados

Por los altos niveles de estrés es necesario implementar una intervención inmediata en el marco de disminuir la sintomatología en los colaboradores, para interrelacionar variables de forma positiva evitando fases crónicas de estrés y enfermedades laborales.

El manejo de estrés debe volverse preventivo por medio de la implementación de un cultura organizacional de control–apoyo social según del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson que promueva la ayuda adecuada de compañeros y superiores para sacar el trabajo adelante.

Según de Siegrist (1996) y su teoría de esfuerzo–recompensa hay que incentivar a los colaboradores por sus buenos resultados esto favorecerá la motivación hacia el trabajo y realizarán sus funciones con mayor eficiencia.

### 13. Referencias bibliográficas

Boada, J., De Diego, R., & Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1):91-107

Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Extraído el 16 22 de noviembre, 2015 de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)

Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. Extraído el 20 de noviembre, 2015, de [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)

Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A

Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. Extraído el 24 de noviembre, 2015, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

Villalobos, G., Vargas, A., Escobar, J., Jiménez, M., Rondón, M. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social. Primera edición.

Robert, Karasek. (2013). Modelo demanda – control - apoyo social de Karasek. Extraído el 10 de abril, 2016 de <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>

Siegrist , J. efectos adversos para la salud de esfuerzo alto - bajo condiciones de recompensa. Diario Occup Salud Psychol, 1996

## 14. Anexos

## 1. FICHA TÉCNICA

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



Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



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

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

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

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A



Libertad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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

↑ Respuesta definitiva                      ↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B



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



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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





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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
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					

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



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



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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

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