

APLICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL

EN UN HOTEL EN BOGOTÁ

WILMER JAVIER CATAÑO RAMÍREZ

DIANA PAOLA ESGUERRA PINILLOS

GONZALO RUBIO RIVAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017

APLICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL

EN UN HOTEL EN BOGOTÁ

WILMER JAVIER CATAÑO RAMÍREZ

DIANA PAOLA ESGUERRA PINILLOS

GONZALO RUBIO RIVAS

Plan de mejoramiento en riesgo psicosocial para un hotel en Bogotá

Director: Jorge Cifuentes Valenzuela

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017

1. Resumen

El proyecto va encaminado a realizar la aplicación, análisis y elaboración de recomendaciones resultantes de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en setenta y tres (73) trabajadores del sector Hotelero de la ciudad de Bogotá.

Por medio del proceso investigativo realizado por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se identificó que gran parte de las organizaciones y empresas del país, presentan afectaciones en el clima organizacional en algunas áreas funcionales, asociados a la mala distribución de funciones a cargo de cada área, trayendo consigo signos y síntomas de estrés laboral en algunos empleados, debido a la sobrecarga laboral a la que están sujetos. Esta es causante, entre otras cosas, del ausentismo laboral y factor incapacidad por parte del trabajador, que además de afectar el nivel competitivo y económico de las organizaciones, también incide en el estado de salud y psíquico de algunos empleados, generando alteraciones del sistema fisiológico y nervioso, cambios cognitivos que afectan la conducta y las emociones, también afectaciones en el clima organizacional y la relación entre los miembros.

Se realizará un análisis de cada uno de los cuestionarios que conforman la batería, es así como se aplicará a cada uno de los colaboradores los cuestionarios de: condiciones individuales, de evaluación de factores intralaborales, de evaluación de factores extralaborales y finalmente el de evaluación del estrés.

Este trabajo busca plantear recomendaciones de mejora frente a factores resultantes de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial que puntean en nivel alto y muy alto dentro de los resultados de la batería, en setenta y tres (73) trabajadores de un Hotel de cinco estrellas de la ciudad de Bogotá.

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	3
2. INTRODUCCIÓN	11
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
3.1. Contextualización.....	13
3.2. El instrumento	14
3.3. Formulación del problema.....	15
3.4. Población	16
4. JUSTIFICACIÓN.....	17
5. OBJETIVOS	19
5.1. General.....	19
5.2. Específicos.....	19
6. MARCO LEGAL	20
6.1. Reserva de la información	20
6.2. Manejo y uso de la información.....	22
7. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	24

7.1.	Introducción.....	24
7.2.	La salud mental y las organizaciones.	25
7.3.	Riesgos psicosociales	25
7.4.	Factores de riesgo psicosocial	26
7.5.	Condiciones intralaborales	27
7.6.	Condiciones extralaborales.....	36
7.7.	Condiciones individuales.....	38
7.8.	El estrés.....	39
7.9.	Patologías y síntomas relacionadas con el estrés	41
7.10.	Riesgos psicosociales en el sector hotelero	41
8.	DISEÑO METODOLÓGICO	46
8.1.	Procedimiento.....	46
9.	PARTICIPANTES	47
9.1.	Descripción de la población	47
10.	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	50
11.	DISEÑO	51
11.1.	Etapas del proceso.....	52

11.2. Tipo de investigación por enfoque, temporalidad y alcance	52
11.3. Enfoque de la investigación.....	53
12. ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
12.1 ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO	54
12.2 Análisis de resultados de las condiciones intralaborales, – forma A.....	57
12.3 Análisis de resultados factores extralaborales – forma A.....	62
12.4 Análisis de resultados Evaluación del estrés – forma A.....	64
12.5 Análisis de resultados de las condiciones intralaborales, – forma B.....	64
12.6 Análisis de resultados factores extralaborales – forma B	70
12.7 Análisis de resultados estrés – forma B.....	71
13. RECOMENDACIONES.....	72
14. CONCLUSIONES	74
15. REFERENCIAS	75
16. ANEXOS	77
16.1. Consentimiento informado	77
16.2. Ficha de datos generales	78
16.3. Cuestionario de factores intralaborales forma A.....	82

16.4. Cuestionario de factores intralaborales forma B	93
16.5. Baremos de cuestionario de Factores Intralaborales para trabajadores tipo A.....	109
16.6. Baremos de cuestionario de Factores Intralaborales para trabajadores tipo B.....	110
16.7. Baremos para los dominios de la forma A	110
16.8. Baremos de cuestionario de Factores Extralaborales para trabajadores tipo A	110
16.9. Baremos de cuestionario de Factores Extralaborales para trabajadores tipo B.....	111
16.10. Baremos para los dominios de la forma B	111
16.11. Baremos para la evaluación del estrés	111

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Ficha técnica	14
Tabla 2 Descripción de la población	16
Tabla 3 Dominios y dimensiones intralaborales	28
Tabla 4. Dimensiones extralaborales	36
Tabla 5. Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería.....	39
Tabla 9 Muestra de aplicación de la prueba	49
Tabla 10 Nivel sociodemográfico.....	55
Tabla 11. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo – trabajadores tipo A.....	57
Tabla 12. Dominio Control sobre el Trabajo – trabajadores tipo A	58
Tabla 13. Dominio demandas del Trabajo – trabajadores tipo A	59
Tabla 14. Dominio recompensas – trabajadores tipo A	61
Tabla 15. Factores extralaborales – trabajadores tipo A	62
Tabla 16. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo – trabajadores tipo B.....	64
Tabla 17. Dominio Control sobre el trabajo – trabajadores tipo B.....	65

Tabla 18. Dominio Demandas del trabajo – trabajadores tipo B.....	67
Tabla 19. Dominio Recompensas – trabajadores tipo B	68
Tabla 20. Factores psicosociales extralaborales – trabajadores tipo B	70

INDICE DE GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1 Genero.....	47
Gráfica 2 Área de trabajo	48
Gráfica 3 Estado civil	48
Gráfica 4 Nivel de estudios	49

2. Introducción

Como resultado de los importantes cambios en las empresas y en los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

El presente diagnóstico permite abordar la incidencia de los riesgos psicosociales existentes en el sector hotelero, para lograr que los ambientes de trabajo correspondan al bienestar y a la salud de los trabajadores.

La evaluación de riesgo psicosocial tiene un impacto dentro del ámbito laboral, ya que reconoce la importancia de situaciones tanto internas como externas al trabajo, que pueden afectar de sobremanera al trabajador, su labor, sus relaciones sociales y a la empresa como tal en sus procesos productivos y posicionamiento en el mercado.

Utilizaremos la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores del Sector Hotelero. La investigación se llevará a cabo en 4 etapas. La primera está conformada por la revisión y construcción teórica con el fin de determinar un marco conceptual y de referencia que permitiera determinar teorías e instrumentos de medición a utilizar. La segunda etapa realiza la aplicación a los 73 trabajadores de un Hotel de la ciudad de Bogotá. La tercera etapa realizará la tabulación de los datos arrojados por cada uno de los cuestionarios que conforman la batería para la evaluación de riesgo psicosocial, los cuales serán evaluados de forma cuantitativa y cualitativa. Finalmente, se realizará un diagnóstico teniendo como insumo los resultados de los cuestionarios aplicados.

El presente trabajo busca realizar recomendaciones a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para factores con niveles altos y muy altos en riesgo psicosocial arrojados en el resultado de la evaluación realizada en setenta y tres (73) trabajadores de un hotel de la ciudad de Bogotá, que pueden desencadenar situaciones de tipo emocional, psicológico, afectivo que pueden afectar el buen clima laboral y el desarrollo efectivo del trabajador.

Con la información recolectada de la aplicación de la batería y al análisis de los resultados, tendremos las conclusiones relativas a la situación que pueden afectar la satisfacción laboral, el bienestar laboral y el grado de estrés en los trabajadores. Finalmente, la investigación se centra en el diagnóstico para la respectiva protección de la salud de los trabajadores.

A partir de los resultados de la batería se busca tener el diagnóstico puntual y confiable con el fin de establecer recomendaciones de planes y programas que puedan ser aplicados frente a aquellas situaciones de mayor impacto para la empresa y para el trabajador en lo que tiene que ver con riesgo psicosocial.

3. Planteamiento del problema

Se presenta la necesidad de dar cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de Protección Social en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional y de esta manera conocer el estado real a nivel afectivo, emocional y psicológico que puede afectar negativamente a la población a evaluar.

3.1. Contextualización

Para el presente estudio es importante iniciar con el análisis de su origen legal, es así como se tendrán en cuenta las disposiciones legales emitidas por el Ministerio de Protección Social en la Resolución 2646 de 2008, por la cual se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Min. Protección Social, Resolución 2646/2008).

Para dar cumplimiento a la mencionada resolución, el Ministerio de la Protección Social junto con la Universidad Javeriana diseñó una batería de evaluación de riesgos psicosociales, la cual se encuentra actualmente en aplicación en los diferentes contextos empresariales a nivel nacional.

3.2. El instrumento

La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, fue diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, busca identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios, (Batería Riesgo Psicosocial, Min de la protección Social, 2010. Pág. 11) dando los parámetros para la prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a dichos factores y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Tabla 1 Ficha técnica

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intra laboral y extra laboral)
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social- Pontificia Universidad Javeriana, sub centro de seguridad social y riesgos profesionales
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma A) • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma B) • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intra laboral • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intra laboral • Cuestionario para la evaluación de estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería

Objetivos de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral en población laboralmente activa.
Alcance	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral y determinar su nivel de riesgo.

Tomado de Batería Riesgo Psicosocial, Min de la Protección Social, 2010. Pág. 17.

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosocial, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. (manual batería riesgo psicosocial, Min. de Protección Social, 2010)

3.3. Formulación del problema

Por medio del proceso investigativo realizado por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intra laboral, extra laboral y estrés), se identificó que gran parte de las organizaciones y empresas del país, presentan afectaciones en el clima organizacional en algunas áreas funcionales, asociados a la mala distribución de funciones a cargo de cada área, trayendo consigo signos y síntomas de estrés laboral en algunos empleados, debido a la sobrecarga laboral a la que están sujetos. Esta es causante, entre otras cosas, del ausentismo laboral y factor incapacidad por parte del trabajador, que además de afectar el nivel competitivo y económico de las organizaciones, también incide en el estado de salud y psíquico de algunos empleados, generando alteraciones del sistema fisiológico y nervioso, cambios cognitivos que afectan la conducta y las emociones. Esta es una de las problemáticas organizacionales con mayor aumento en los últimos tiempos, no

solo causa incapacidad dentro de los empleados, también afectaciones en el clima organizacional y la relación entre los miembros.

Por todo esto, es evidente la necesidad de trabajar para la superación de factores psicosociales que se ponderan entre altos y muy altos en toda la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, que influyen directamente en el bienestar laboral de los empleados de la empresa. a las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

3.4. Población

Se evaluarán setenta (73) trabajadores pertenecientes a un Hotel 5 estrellas de Bogotá distribuidos así:

Tabla 2 Descripción de la población

GENERO		AREA	
Hombres	38	Operaciones	56
Mujeres	35	Administración	17

Fuente: El autor

4. Justificación

Gran parte de las organizaciones y empresas del país, presentan afectaciones en el clima organizacional en algunas áreas funcionales, asociados a la mala distribución de funciones en los cargos de cada área, trayendo consigo signos y síntomas de estrés laboral en algunos empleados, debido a la sobrecarga laboral a la que están sujetos. Esta es causante, entre otras cosas, del ausentismo laboral y factor incapacidad por parte del trabajador, que además de afectar el nivel competitivo y económico de las organizaciones, también incide en el estado de salud físico y psíquico de algunos empleados, generando alteraciones del sistema fisiológico y nervioso, cambios cognitivos que afectan la conducta y las emociones. Esta es una de las problemáticas organizacionales con mayor aumento en los últimos tiempos, no solo causa incapacidad dentro de los empleados, sino también afectaciones en el clima organizacional y la relación entre los miembros.

Los riesgos psicosociales se convirtieron en objetivo de estudio para la organización, desde que la resolución 2646 de 2008 estableció el mecanismo para evaluarlos y clasificarlos. Esta evaluación se realizó a través de una metodología sistemática de aplicación de cuestionarios, para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones que le permitan minimizar o eliminar los factores de riesgo identificados.

Es así como se necesita analizar información sociodemográfica y ocupacional de los trabajadores, por lo tanto, se buscará plantear correlación entre la descripción de factores sociales y la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial y determinar los factores que punteen altos y muy altos en cada trabajador con el fin de brindar acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades en la población trabajadora.

Al identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores se presentaran las recomendaciones para la prevención e intervención de las exposiciones a los factores que resulten de alto y muy alto según la prueba.

Este trabajo busca plantear recomendaciones de mejora frente a todos los riesgos psicosociales presentado en el Hotel de cinco estrellas de la ciudad de Bogotá en la que se evaluaron setenta y tres (73) trabajadores de diferentes áreas y cargos.

Por todo esto, es evidente la necesidad de trabajar para la superación de factores psicosociales asociados que influyen directamente en el bienestar laboral de los empleados de la empresa, es así como el resultado de la presente investigación será el diagnostico a partir de los resultados de la aplicación de la batería de riesgos psicosocial, el cual permitirá plantear estrategias de mejoramiento e intervención para los trabajadores de la compañía.

5. Objetivos

5.1. General

Diagnosticar y evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en setenta y tres (73) colaboradores de un hotel de la ciudad de Bogotá, a fin de proponer recomendaciones frente a los factores de riesgos críticos.

5.2. Específicos

- Realizar la medición de los factores de riesgo intra laboral, extra laboral y niveles de estrés en setenta y tres (73) trabajadores del sector hotelero en la ciudad de Bogotá.
- Realizar un análisis sociodemográfico de la población a evaluar.
- Proponer acciones de intervención y mejora general frente a aquellos factores críticos (alto y muy alto), resultantes de la evaluación.

6. Marco legal

Con base en la Resolución 2646 de 2008, la cual establece que todas las organizaciones identifiquen y evalúen los riesgos psicosociales y planifiquen su prevención e intervención. Con el fin de trabajar en torno a la exigencia legal en dicho sentido, la intervención sobre este tipo de riesgo, además de mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, contribuyendo con dichas acciones a la minimización de factores que afecten o influyan en la salud de sus colaboradores, independiente de su forma de contratación, la cual tiene incidencia en la calidad y el rendimiento de las labores asignadas por la entidad.

6.1. Reserva de la información

La Resolución 2646 de 2008 indica que “la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional”.

Téngase en cuenta que uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 es el de confidencialidad, según el cual “los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad”.

Para ampliar la información sobre la Ley 1090 del 2006 y demás aspectos importantes relacionados con el ejercicio de la psicología en Colombia, el usuario de la batería de factores psicosociales debe consultar el libro Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en

Colombia, 2009, publicado por el Colegio Colombiano de Psicólogos, o los documentos vigentes de orden legal o técnico que expida esta institución y el Gobierno Nacional.

Como condición obligatoria, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería debe ir precedida de la firma de un consentimiento informado por parte del trabajador (sea uno o sean varios) que tomará parte en la evaluación de factores psicosociales.

El consentimiento informado debe reunir mínimo las siguientes condiciones: ser libre e informado, lo cual fue dispuesto por la Corte Constitucional Colombiana en la sentencia T-1028 de 2003¹².

Dicha sentencia aplica para el caso de la evaluación de factores psicosociales en cuanto a los aspectos que debe reunir el consentimiento informado, los cuales son:

a. El consentimiento debe ser libre; es decir, no puede estar inducido por circunstancias o personas externas a la necesidad y pertinencia de evaluar los factores psicosociales para su oportuna intervención y control. Como expresión de su libre voluntad, el trabajador debe explicitar si acepta o rehúsa su participación en la evaluación.

b. El consentimiento debe ser informado. Esto es que el psicólogo está en la obligación de suministrar al trabajador toda la información necesaria sobre la actividad de evaluación que se

¹ Sentencia T-1028 de 2003 emitida por la Corte Constitucional Colombiana, citada por el Colegio Colombiano de Psicólogos. Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia. 2009., págs. 72 y 73.

² .a) El consentimiento debe ser libre, es decir, que no esté inducido por circunstancias externas al tratamiento mismo que puedan provocar el error por parte del paciente, entre ellas cuando la autorización se logra gracias a una exageración, por parte del médico, de los riesgos de la dolencia y una minimización de los peligros del tratamiento., y
b) El consentimiento debe ser informado, esto es, que el médico está en la obligación de suministrar a su paciente, a través de un lenguaje claro y comprensible y con la debida prudencia .la información relevante sobre los riesgos y beneficios objetivos de la terapia y las posibilidades de otros tratamientos, incluyendo los efectos de la ausencia de cualquier tratamiento, con el fin de que la persona pueda hacer una elección racional e informada sobre si acepta o no la intervención médica.

realizará y sus objetivos, el procedimiento que se llevará a cabo, el tipo de resultados que se obtendrán, el uso que se dará a la información proporcionada, los beneficios y riesgos potenciales que implica esta actividad para el trabajador, así como las condiciones de confidencialidad y seguridad que aplicarán sobre la información proporcionada. De igual forma, se debe informar al trabajador de la posibilidad que tiene de rehusarse a hacer parte de la evaluación, a fin de que tome de forma libre la decisión de responder los instrumentos de evaluación. En el consentimiento informado el trabajador debe explicitar su consideración acerca de si la información que le fue suministrada fue completamente comprensible.

c. La información que se suministre debe ser clara, completa, inteligible y debe darse en forma escrita y previa a la aplicación de los instrumentos de evaluación, y debe establecerse a través de la firma o huella del trabajador, contigua al nombre y número de cédula.

6.2. Manejo y uso de la información

El uso y aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería se deberá hacer bajo el marco ético y legal que regule la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología.

En este sentido, se adoptan los principios del Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional³, de la Comisión Internacional de Salud Ocupacional (2002) y el Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, emitido por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2009). Serán aplicables todos los demás

³ Según la fuente, se entiende que la expresión «profesionales de salud ocupacional» se refiere a todos aquellos que, en el ejercicio de su profesión, desempeñan tareas, proveen servicios o están involucrados en una práctica de seguridad y salud ocupacional.

documentos que se expidan para regular los principios éticos en el ejercicio de la Salud Ocupacional y la Psicología.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la información proporcionada por los trabajadores para estos efectos, los resultados y la información deberán manejarse con total reserva.

7. Marco teórico y conceptual

7.1. Introducción

El marco teórico que se expone a continuación permite profundizar en conceptos básicos necesarios para el desarrollo de la presente investigación. Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Posteriormente se define factor psicosocial y su influencia en el ámbito laboral, de esta forma se inicia un recorrido por los conceptos de aplicación de la prueba de riesgo psicosocial. Así mismo, se da claridad y se justifica la relación directa que existe entre factores que resultantes de esta den altos y muy altos.

Por otra parte, se ahonda en la descripción del instrumento de medición, el cual es uno de los cuestionarios de la batería para la evaluación de riesgos Psicosociales, diseñada y avalada por el ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana.

Debemos determinar los factores psicosociales y su influencia en el ámbito laboral, ya que la prevalencia de exposición a estos factores de riesgo psicosocial en las empresas es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. (Instituto Canario de Seguridad Laboral, 2014).

7.2. La salud mental y las organizaciones.

En la rutina diaria del trabajo hay que presentar atención tanto a la salud física como a la salud mental. En varias empresas aún no se encuentra la conciencia que la enfermedad física y mental trae consecuencias a nivel personal (trabajador), como a nivel económico (empresas). Cuando un trabajador se enferma o accidenta y es incapacitado, se afecta la producción y economía organizacional, debido a que se debe cubrir la persona ausente o se deja de realizar las tareas que esta persona tiene a cargo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. La promoción de la salud mental consiste en acciones que creen condiciones de vida, que propicien la salud mental y permitan a las personas adoptar y mantener modos de vida saludable. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – España, 2015).

7.3. Riesgos psicosociales

Para la presente investigación es primordial entender con claridad que es un riesgo Psicosocial. Es así como para Fernando Mancilla, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (Fernando Mansilla, 2012).

Los factores psicosociales son todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador. Son las interacciones que se producen entre:

- El trabajo, entendiendo por trabajo la labor que se realiza, el entorno en que ésta tiene lugar y las condiciones en que éste está organizado.
- Las personas, tanto en su mundo laboral como extra laboral derivada de su cultura, sus necesidades y sus condiciones de vida fuera del trabajo. (Fernández, 2013).

7.4. Factores de riesgo psicosocial

Para el desarrollo del contexto de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial exigida en la resolución 2646 de 2008 se concluye que:

“Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”

Estos factores psicosociales a través de sus aspectos contemplan tres tipos de condiciones: Intralaboral, Extralaboral, Individuales, que a continuación explicamos en detalle.

7.5. Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se 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.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo⁴, el control⁵, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa⁶. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

A. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

B. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del

⁴ Término homologable al de demanda del modelo demanda-control de Karasek.

⁵ Término homologable al de control del modelo demanda-control de Karasek.

⁶ Término homologable al de recompensa del modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist.

cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

C. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

D. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo⁷.

Tabla 3 Dominios y dimensiones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES DE TRABAJO	A. DEMANDAS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas cuantitativas • Demandas de carga mental • Demandas emocionales • Exigencias de responsabilidad del cargo • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas de la jornada de trabajo • Consistencia del rol • Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	B. CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Control y autonomía sobre el trabajo • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas • Participación y manejo del cambio • Claridad de rol • Capacitación

⁷ Las recompensas: financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo; provienen del modelo de desequilibrio esfuerzo. recompensa de Siegrist.

	C. LIDERAZGO RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Y EL	<ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño • Relación con los colaboradores (subordinados)
	D. RECOMPENSA		<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y compensación • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la protección social 2010.

A continuación, definiciones de las dimensiones intralaborales para el dominio A. Demandas de trabajo citado en el cuadro anterior.

A.1. Demanda cuantitativa: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando: El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

A.2. Demandas de carga mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

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

A.3. Demandas emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando: El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

A.4. Exigencias de responsabilidad del cargo: Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando: El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

A.5. Demandas ambientales y de esfuerzo: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando: Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

A.6. Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Se convierten en fuente de riesgo cuando: Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

A.7. Consistencias del rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

A.8. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

A continuación, definiciones de las dimensiones intralaborales para el dominio B. Control sobre el trabajo

B.1. Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Es fuente de riesgo cuando: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

B.2. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destreza: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

B.3. Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Se convierte en una fuente de riesgo cuando: El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

B.4. Claridad de rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando: La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

B.5. Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando: El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

A continuación, definiciones de las dimensiones intralaborales para el dominio C. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

C.1. Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

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

C.2. Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

C.3. Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es: Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

C.4. Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Características que se convierten en fuente de riesgo cuando: La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

A continuación, definiciones de las dimensiones intralaborales para el dominio D. Recompensas.

D.1. Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando: El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus

esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

D.2. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando: El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

7.6. Condiciones extralaborales

Estas son las que comprenden el entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4. Dimensiones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo fuera del trabajo • Relaciones familiares • Comunicación y relaciones interpersonales • Situación económica del grupo familiar • Características de la vivienda y de su entorno • Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo • Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la protección social 2010.

A continuación, las definiciones de las dimensiones extralaborales.

A.1. Tiempos fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

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

A.2. Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

A.3. Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando: La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

A.4. Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando: Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.

A.5. Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando: Las condiciones

de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

A.6. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando: Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

A.7. Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando: El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

7.7. Condiciones individuales

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes entre otros que se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 5. Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería

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

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la protección social 2010.

7.8. El estrés

El estrés laboral se define como el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas en un determinado ambiente ocupacional. El estrés, así mismo, es un fenómeno frecuente y representa un proceso psicofisiológico multicausal.

El estrés es un factor de riesgo significativo de morbilidad mental, pero también de otras enfermedades y de accidentabilidad, por lo cual es de interés para la salud ocupacional. (Trucco M. 2004).

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo

del cirujano austríaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”. (González 2011)

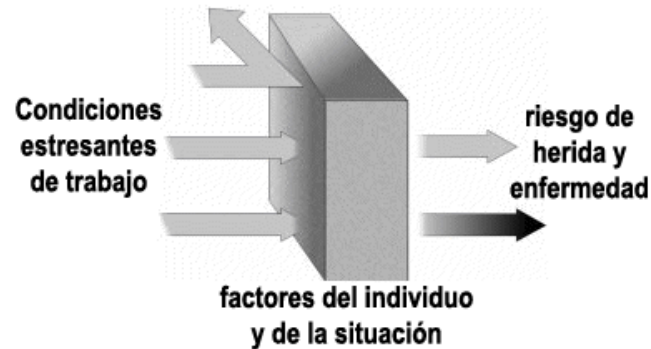
En la actualidad el estrés es considerado como uno de los factores de riesgo con mayor impacto en la salud mental de los trabajadores, produciendo de alguna manera enfermedades que inicialmente son diagnosticadas como enfermedades de origen común, cuando realmente su origen es laboral. El estrés como riesgo además de estar asociado a la enfermedad, se debe relacionar con la accidentalidad afectando de forma directa la productividad y el clima organizacional. Por todo lo anterior se debe dar la relevancia que se merece ya que es una situación poco reconocida que al no controlar repercute de forma importante a la empresa, sus trabajadores y entorno.

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador. Pero como se muestra en el esquema de abajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. Unos ejemplos de factores del individuo y de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen los siguientes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

Ilustración. 1 Esquema de NIOSH del estrés del trabajo

Esquema de NIOSH del estrés de trabajo



Fuente: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs>

7.9. Patologías y síntomas relacionadas con el estrés

Entre los síntomas y patologías más frecuentes ocasionadas por el estrés laboral se encuentran:

- La enfermedad cardiovascular
- Las afecciones musculo esqueléticas
- Las afecciones psicológicas
- La lesión en el lugar de trabajo
- El suicidio, el cáncer, las úlceras, y las funciones inmunes afectadas.

7.10. Riesgos psicosociales en el sector hotelero

El sector hotelero aparece como uno de los más afectados tanto como por el estrés laboral como por los fenómenos de violencia en el trabajo. Numerosos factores tales como los ritmos de trabajo intenso, multiplicidad de tareas, inestabilidad laboral, etc. hacen que las incidencias de los riesgos psicosociales sean de gran relevancia.

El profesional de hotelería está especialmente expuesto al estrés debido al tipo de tareas a realizar y al hecho de atender directamente a las personas. Convive con gran variedad de fuentes de estrés: sobrecarga, dificultad de controlar la tarea, tensiones interpersonales, clientes difíciles, temor a cometer errores.

Existen pocos estudios en los que se abarque el tema de los riesgos psicosociales, específicamente el estrés laboral, en el área hotelera; sin embargo, se ha encontrado que se deben tener en cuenta factores como la relación con clientes, el volumen de trabajo, amenazas y quejas por parte del empleador, los turnos rotativos, el servicio 24/7, hacen que el trabajador hotelero muestre altos niveles de estrés.

En un estudio realizado en el sector hotelero de Canarias (España) sobre las condiciones ergonómicas y psicosociales los análisis de las condiciones psicosociales como lo indica la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo <https://osha.europa.eu/es>, los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo. Estas inadecuadas condiciones laborales pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Es por ello que es necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar los riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. En relación con la evaluación de riesgos psicosociales, es en el puesto de camareras de piso donde el 62% de los hoteles han realizado algún tipo de evaluación. Este porcentaje desciende al 36% de los hoteles en el resto de puestos de trabajo.

Cabe destacar la diferencia existente según la categoría del hotel. Resulta muy llamativo el bajo porcentaje de evaluaciones de riesgos psicosociales en los hoteles de tres estrellas.

Con respecto a la fecha de la última evaluación de los riesgos psicosociales, la mayor parte se llevaron a cabo entre los años 2012 y 2013, destacando que algunas fueron realizadas en el año 2009 y no se han vuelto a revisar desde entonces.

Con relación a las técnicas empleadas en la evaluación de los riesgos psicosociales, fueron los cuestionarios estandarizados los más usados, seguido de la observación. En el caso de la utilización de entrevistas, salvo en las camareras de piso, no se superó el 10%. (Instituto Canario de Seguridad Laboral, 2014)

La evidencia empírica ha mostrado que no estamos ante un problema de individuos y las organizaciones, en este caso los centros hoteleros, deben comprender que dedicar esfuerzos a prevenir los riesgos psicosociales no es un gasto innecesario, sino una inversión. Con ello no sólo se consiguen organizaciones más saludables y mejor clima laboral, sino también mayor calidad en la atención.

La prevención de los riesgos psicosociales debe partir de los puntos fuertes encontrados y centrarse sobre ciertas condiciones del trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos, teniendo como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible para reducir el estrés y prevenir su aparición en el futuro; pasando del concepto de prevención al de promoción de la salud.

La presente investigación busca como objetivo General, que consiste este programa, para que sirva y como debe estar estructurado. En esa medida se tendrá claridad de lo que se debe diseñar buscando que sea efectivo en una intervención frente a la problemática presentada en la población objeto del presente estudio.

En 2010 O'Neill y Davis realizaron un interesante estudio en torno al estrés laboral dentro de la industria hotelera. Más allá de las condiciones arquitectónicas y de confortabilidad que reúna un hotel, estas pueden no servir para nada si no se cuenta con un personal que esté al mismo nivel.

Se ha hablado de los múltiples efectos que produce el estrés laboral de manera genérica y de lo importante que es evitarla para no provocar perjuicios en la salud del personal, y daños económicos y de imagen a la empresa.

En el caso del estudio mencionado, se busca identificar cuáles son los factores estresores principales entre el personal hotelero, lo cual permitirá identificar mejor donde debe incidirse para mejorar la satisfacción de los trabajadores. Para el estudio, hicieron un seguimiento durante 8 días tanto a trabajadores como a gerentes para averiguar si contaban con estresores similares o diferentes. Entre los resultados relevantes encontraron que los gerentes reportaban situaciones de estrés derivadas de tensiones interpersonales (ya sea con el personal a su cargo como con clientes alojados en el hotel), en concreto en un 23% de los días. El segundo factor estresante más habitual era la sobrecarga de trabajo o el trabajo extra inesperado, como puede ser el hecho de que se rompa algún equipamiento que obligue a tener que tomar medidas de urgencia, y que se daba en un 20% de los días. Además, en más del 60% de los días reportaron haber sufrido alguna situación que les produjera estrés. Este detalle es relevante desde el momento en que la regularidad con la que se sufren episodios de estrés laboral aumenta considerablemente los riesgos de que la persona empeore su comportamiento y su salud.

También entre el resto de trabajadores los dos factores comentados son los principales estresores, reportando un 11% de días en los que sufrió alguna clase de conflicto interpersonal, y en un 8% de los días un exceso de trabajo. Así mismo, reportaron sufrir alguna situación de estrés en el 40% de los días.

En este sentido, O'Neill y Davis recuerdan el estudio realizado por Almeida y Horn en 2004, donde encontraron que los trabajadores hoteleros en Estados Unidos sufrían situaciones de estrés entre un 40-62% de los días, cuando la media entre los ciudadanos era considerablemente más baja, entre un 25-44% de los días. Es, por lo tanto, un sector muy propicio a que su personal padezca estrés laboral. Otro de los aspectos destacados que mostró el estudio fue algo ya mencionado previamente: sufrir alguna clase de episodio estresor incidía directamente en la

cantidad de síntomas físicos negativos del personal. Lo más llamativo es que de todos los factores, el que mayor incidencia provocaba en este aspecto eran los conflictos con otros empleados o compañeros de trabajo del hotel. Del mismo modo, y como consecuencia de lo anterior, aquéllos que sufrían un mayor grado de estrés laboral eran los que se encontraban menos satisfechos con su trabajo. Algo que, aunque ya demostrado en otros estudios generales, no está de más confirmar para cada sector específico.

En otro estudio se realizó el análisis de algunos aspectos del estrés (la vulnerabilidad y los signos), las cualidades de la personalidad, el temperamento y las características tipológicas del sistema nervioso en un grupo de especialistas sometidos a un trabajo con tensión y de riesgo. Para la investigación se utilizó una batería de tests e instrumentos psicológicos compuesta por un cuestionario de signos de estrés, la prueba de cálculo numérico regresiva asociada con la frecuencia cardíaca, el inventario de la personalidad 16 PF de Cattell y los tests de Spielberger, vulnerabilidad, Eysenck y Kasan. Las conclusiones permitieron detectar el porcentaje de personas vulnerables al estrés y cuales presentan signos ligeros y severos de éste, además, el tipo de temperamento. Se identificaron las características tipológicas del sistema nervioso del personal vulnerable, así como la revelación de las cualidades de personalidad: la reserva, la timidez, la emotividad y la desconfianza.

El estudio se realiza en un grupo de especialistas categorizados como personal sometido a estrés laboral y riesgo que acudieron al Instituto Superior de Medicina Militar "Dr. Luis Díaz Soto". Los datos fueron procesados de forma automatizada (IBM compatible); el programa utilizado fue el Sistema de Ayuda a la Investigación Médica (SAIM), el que permitió obtener valores absolutos y relativos (porcentajes) y se aplicó la prueba chi cuadrado con el 95 % de confiabilidad ($p \leq 0,05$).

El 65,38 % de la población estudiada es vulnerable al estrés y sólo el 34,62 % no lo es; el 77 y el 7,2 % de los sujetos analizados presentan signos ligeros y severos de estrés, los cuales constituyen el 84,2 % de la población estudiada. Según las características tipológicas del sistema

nervioso-sensibilidad, energía, resistencia para la carga prolongada y resistencia para una influencia intensiva-, en los profesionales vulnerables al estrés se establece un perfil y que, si bien gozan de alta energía, son resistentes para la carga prolongada y para la influencia intensiva; su talón de Aquiles es la alta sensibilidad a los estímulos actuantes sobre ellos. Se realiza una caracterización sobre la base de las medias de los valores referentes a las cualidades de la personalidad en el test 16 PF de Catell del grupo de sujetos vulnerables al estrés. Los rasgos más acentuados de este personal son: reservados, emotivos, tímidos, desconfiados, inseguros, dependientes y de poco control interno. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

8. Diseño metodológico

La recolección de la información se da gracias a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en sus dos formas (A y B). En estas se identifican los aspectos Intralaborales, extralaborales y niveles de Estrés de los colaboradores del Hotel que fueron evaluados.

8.1. Procedimiento

Para iniciar se estableció que se evaluaría el personal con más de 6 meses de vinculación al Hotel, esto buscando mayor objetividad en las respuestas brindadas por los trabajadores. Es así como de una población de 105 empleados queda definida una población de 73 colaboradores, una muestra del 69.5 %. Se procede a analizar el personal que desarrollará la evaluación de factores intralaborales teniendo en cuenta la Forma A y quienes harán la Forma B, teniendo así que el 27% será forma A y el 73% forma B.

Inicialmente se realiza una fase de sensibilización en la que se explica objetivos de la aplicación de la batería, así como el marco legal que la soporta. Igualmente se informó a los participantes sobre el manejo de la información enmarcada en los parámetros de la confidencialidad por ser un documento que hace parte de la historia clínica.

Se realizó aplicación masiva en grupos de 20 personas aproximadamente, cada uno de ellos diligenció consentimiento informado en el que acepta ser parte de la evaluación y en el que autoriza el uso de sus respuestas para el análisis de resultados. Ver Anexo 1. Consentimiento informado

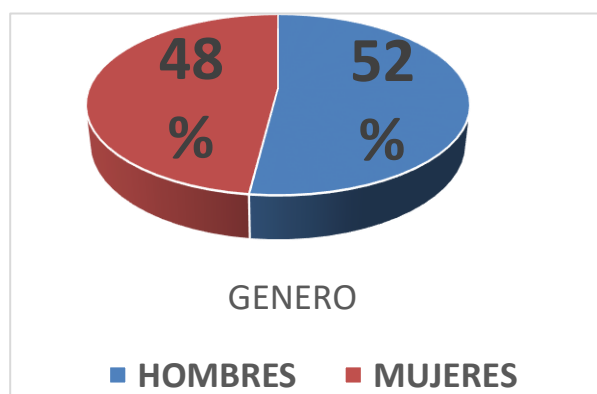
Seguido a esto se realiza la aplicación de cada uno de los cuestionarios que conforman la batería de riesgo psicosocial y finalmente la tabulación de datos y análisis de resultados, a partir de los baremos de calificación definidas por el instrumento.

9. Participantes

9.1. Descripción de la población

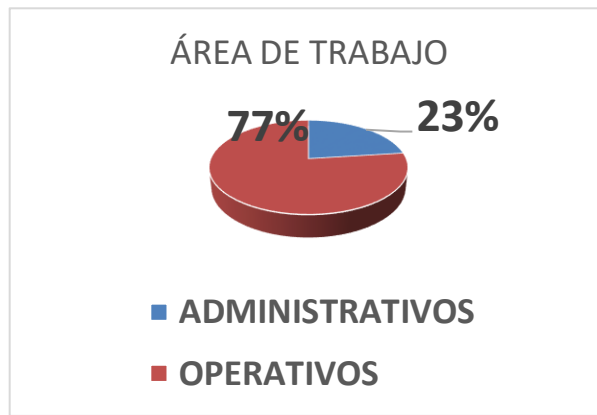
Se estableció que se evaluaría el personal con más de 6 meses de vinculación al Hotel, esto buscando mayor objetividad en las respuestas brindadas por los trabajadores. Es así como de una población de 105 empleados queda definida una población de 73 colaboradores, una muestra del 69.5 % distribuida de la siguiente manera:

Gráfica 1 Genero



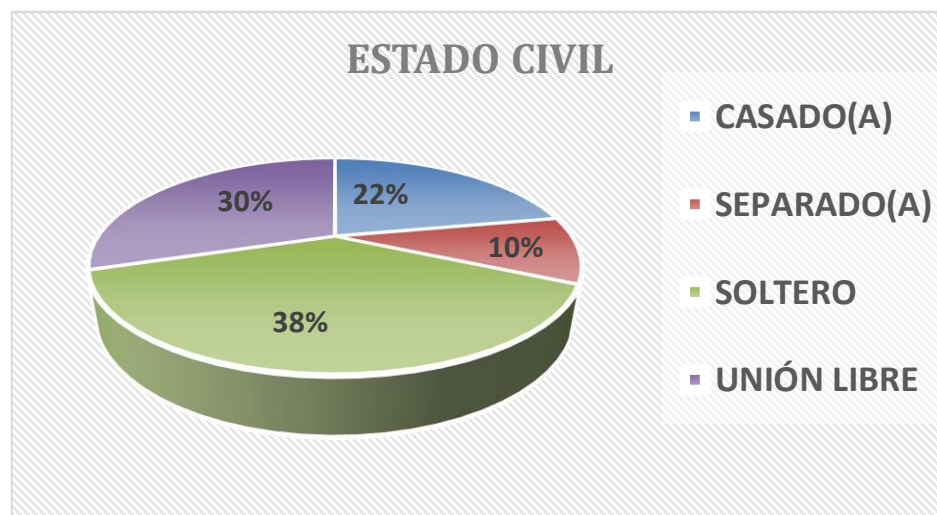
Fuente: El autor

Gráfica 2 Área de trabajo



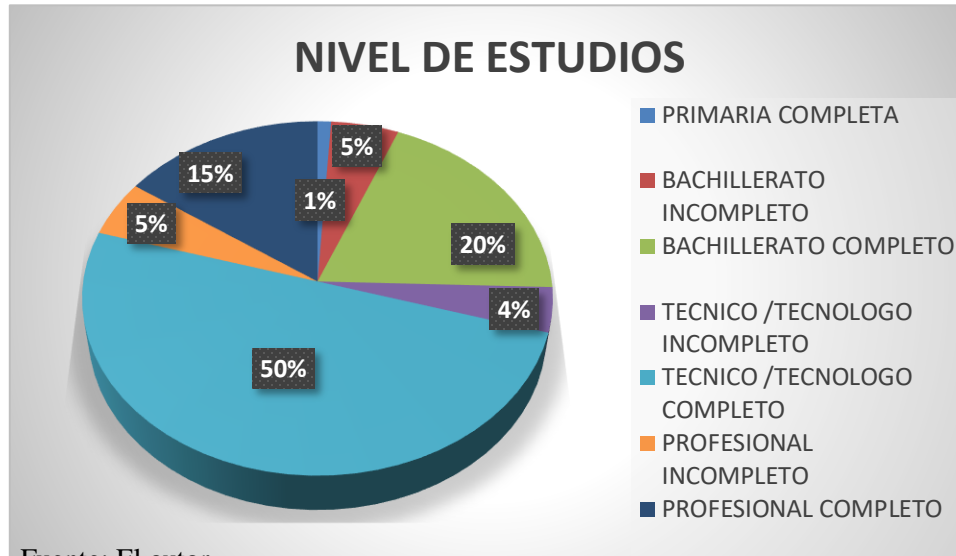
Fuente: El autor

Gráfica 3 Estado civil



Fuente: El autor

Gráfica 4 Nivel de estudios



Población: Trabajadores Hoteleros afiliados al sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia

Muestra: Se evaluarán 73 trabajadores pertenecientes a un Hotel 5 estrellas de Bogotá distribuidos así:

Tabla 6 Muestra de aplicación de la prueba

GENERO		AREA	
Hombres	38	Operaciones	56
Mujeres	35	Administración	17

Fuente: El autor.

10. Instrumentos de medición

A continuación, presentamos una descripción de la batería de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta que este estudio está limitado en aspectos como diseño, validez y confiabilidad del instrumento.

Todo inicia con la expedición de la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a riesgos Psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La batería está conformada por 3 condiciones más un cuestionario para la evaluación del estrés:

1. Condiciones intra laborales: allí se evalúan aspectos como las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y recompensas.

2. Condiciones extra laborales: se tiene en cuenta información relacionada con tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda- entorno, influencia del entorno sobre el trabajo y el desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda.

3. Condiciones individuales: aquí se reúne información con el fin de realizar análisis sociodemográfico de la persona a evaluar. Se tienen en cuenta aspectos como sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda, número de personas a cargo, antigüedad en la empresa, cargo, tipo de contrato, modalidad de pago entre otras.

4. Cuestionario para la evaluación del estrés: construido por Villalobos para el ministerio de trabajo y seguridad social y posteriormente adaptado y validado en población trabajadora en Colombia (Villalobos, 2005 y 2010). El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas presentes que evidencian comportamientos y reacciones frente altos niveles de estrés.

Así como los dominios y dimensiones intralaborales expresadas en el marco teórico de este trabajo capítulo 7.5 Condiciones intralaborales y 7.6 Condiciones extralaborales.

Específicamente el cuestionario para la evaluación del estrés, el cual está conformado por cinco (5) procesos de calificación que son: calificación de los ítems, obtención del puntaje bruto total, transformación del puntaje bruto total, comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos e interpretación de niveles de estrés.

Este cuestionario tiene una escala de respuesta tipo Likert (Forma de medir las actitudes y conocer el grado de conformidad) de con única respuesta, teniendo como opciones: siempre, casi siempre, a veces, nunca. Se encuentra conformado por 31 ítems, con calificaciones entre 0 y 9.

11. Diseño

La presente investigación tendrá un diseño no experimental, ya que se caracteriza por el nulo control de variables extrañas durante la investigación. Es mixta debido a que se tendrán resultados para análisis tanto cuantitativos como cualitativos. Es transversal ya que la información se obtendrá en un solo momento. Y finalmente es no correlacional, porque no se buscará realizar comparaciones entre variables.

11.1. Etapas del proceso

La presente investigación se llevará a cabo en 4 etapas. La primera está conformada por la revisión y construcción teórica con el fin de determinar un marco conceptual y de referencia que permitiera determinar teorías e instrumentos de medición a utilizar.

En una segunda etapa se realiza la aplicación a los 73 trabajadores de un Hotel de la ciudad de Bogotá.

En la tercera etapa se realizará la tabulación de los datos arrojados por cada uno de los cuestionarios que conforman la batería para la evaluación de riesgo psicosocial, los cuales serán evaluados de forma cuantitativa y cualitativa.

Finalmente, se obtendrá un diagnóstico teniendo como insumo los resultados de los cuestionarios aplicados.

11.2. Tipo de investigación por enfoque, temporalidad y alcance

El problema de estudio presenta características que le sugieren una aproximación de la investigación cualitativa, con el fin de indagar frente a los riesgos psicosociales en el Sector Hotelero en la Ciudad de Bogotá, donde se merece una exploración a fondo para llegar a describirlo a profundidad. Según Cresswell (1994; página 239) el objetivo de la investigación hermenéutica es lograr comprender la esencia de la experiencia y la percepción de los participantes.

Es por eso por lo que se propone realizar una investigación de tipo cualitativo interpretativa usando como base técnica la observación participante y no participante y la entrevista semiestructurada.

11.3. Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo nuestra propuesta investigativa nos apoyamos del enfoque cualitativo, el cual nos permite la recolección de datos y análisis de los mismos, con el fin de indagar sobre los riesgos psicosociales en la población objeto de estudio, a través de un proceso de evaluación, estandarizado por un instrumento diseñado por el ministerio de protección social, por medio del cual se determinarán algunas conductas y comportamientos de los sujetos ante la sintomatología de estudio dentro de su área laboral.

12. Análisis de resultados

En este apartado se consolidará la información que se obtuvo como resultado de la aplicación de la batería de riesgos psicosocial a los 73 trabajadores del Hotel, teniendo en cuenta factores intralaborales, extralaborales y niveles de estrés, buscando determinar puntajes válidos y confiables orientados a obtener un diagnóstico objeto del estudio.

El presente análisis de resultados contiene datos estadísticos teniendo en cuenta lo estipulado por la resolución 2646 de 2008 en cuanto al manejo de la información en su artículo 11 en el que considera que la reserva de la información y de la evaluación es sometida a reserva, conforme lo establece la ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida únicamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. Así mismo se tendrá en cuenta lo dispuesto por la resolución 2346 de 2007 la cual menciona la reserva de la historia clínica ocupacional las cuales son estrictamente confidenciales y hacen parte de la reserva profesional.

La información que se genera será de tipo cuantitativo y cualitativo a partir de las dimensiones definidas por el instrumento de evaluación mostrando puntajes promedio de la

población evaluada. En ningún momento ni en ninguna situación se evidenciarán resultados de tipo individual.

Se tomarán para el diseño del diagnóstico la siguiente clasificación de factores de riesgo psicosocial:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no afecta de forma negativa al trabajador y no se tiene necesidad de establecer planes de acción e intervención.

Riesgo bajo: en este nivel no influyen en situaciones de tipo médico o fisiológico. Ameritan intervención como prevención buscando que se mantenga en este nivel. No tienen fuerte impacto en los niveles de estrés

Riesgo medio: están relacionados con niveles de estrés moderado. Requieren de observación y seguimiento con el desarrollo de actividades enfocadas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Riesgo alto: factores que presentan una alta correlación con altos niveles de estrés, por lo tanto, requieren de intervención dentro de un programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial.

Riesgo muy alto: alta correlación con altos niveles de estrés requiere de intervención inmediata dentro de un programa de vigilancia epidemiológica.

12.1 Análisis sociodemográfico

A continuación, se relaciona porcentualmente la información más relevante a nivel sociodemográfico que caracteriza la población evaluada.

Tabla 7 Nivel sociodemográfico

Variable	Categorías	Porcentaje
Sexo	Hombre	52%
	Mujer	48%
Edad	20 – 25 años	13,7%
	26 – 30 años	21,9%
	31- 35 años	13,7%
	36 – 40 años	11 %
	41 – 45 años	9.6 %
	46 – 50 años	13,7%
	51 – 55 años	12.3%
	56 – 59 años	2.7 %
	Mayores de 60 años	1.4 %
Estado Civil	Casado(a)	22%
	Separado(a)	10%
	Soltero(a)	38%
	Unión libre	30%
Escolaridad	Primaria completa	1%
	Bachillerato incompleto	5%
	Bachillerato completo	19%
	Técnico/tecnólogo incompleto	4%
	Técnico/tecnólogo completo	49%
	Profesional incompleto	5%
	Profesional completo	15%
Ciudad o municipio de Residencia	Bogotá	90.4 %
	Soacha – Cund	5.5 %
	Madrid – Cund	1.4 %
	Sibaté – Cund	2.7 %
Estrato	Estrato 1	2.7 %
	Estrato 2	45.2 %
	Estrato 3	43.8 %
	Estrato 4	5.5 %
	Estrato 6	2.7 %
Tipo De Vivienda	Arriendo	34.2 %
	Familiar	30.1 %
	Propia	35.6 %
No. Personas a Cargo en el hogar	O cero	31.5 %
	1	19.2 %
	2	26 %
	3	17.8 %
	4	5.5 %

Antigüedad en la Empresa	Menos de 1 año	19.2 %
	Entre 1 – 2 años	15.1 %
	Entre 2 – 5 años	27.4 %
	Entre 5 – 10 años	9.6 %
	Mas de 10 años	28.8 %
Tipo de Cargo	Jefatura con personal a cargo	23.3 %
	Profesional técnico o tecnólogo	4.1 %
	Auxiliar – asistente	28.8 %
	Operario – servicios generales	43.8 %
Antigüedad en el Cargo	Menos de 1 año	24.7 %
	Entre 1 – 2 años	19.2 %
	Entre 2 – 5 años	30.1 %
	Entre 5 – 10 años	8.2 %
	Mas de 10 años	17.8 %
Área a la que Pertenece	Administrativa	23%
	Operativa	77%
Tipo de Contrato	Temporal menos de 1 año	12.3 %
	Temporal de un año o más	35.6 %
	Término indefinido	45.2 %
	No sabe	6.8 %
Horas de trabajo día	8 horas	78.1 %
	8,5 horas	1.4 %
	9 horas	12.3 %
	10 horas	6.8 %
	12 horas	1.4 %
Tipo de Salario	Fijo	71.2 %
	Una parte fija más variables como comisiones	28.8 %

Fuente. Ficha de datos generales. Batería de Riesgo psicosocial

A continuación, se presentan los resultados arrojados por la matriz de evaluación de riesgo psicosocial, los cuales permiten hacer un análisis cuantitativo de los puntajes. Así mismo se realizará un análisis cualitativo a partir del contacto que se tuvo con los trabajadores durante la aplicación de la batería, ya que se dio la oportunidad de profundizar en sus respuestas.

12.2 Análisis de resultados de las condiciones intralaborales, – forma A

En cuanto a los resultados cuantitativos identificados para el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la población evaluada se destaca:

Tabla 8. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo – trabajadores tipo A

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	27,2
	RIESGO MEDIO
<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Características del liderazgo	24,3
	RIESGO MEDIO
Relaciones sociales en el trabajo	19,3
	RIESGO MEDIO
Retroalimentación del desempeño	19,5
	RIESGO BAJO
Relación con los colaboradores	29,3
	RIESGO MEDIO
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	23,1
	RIESGO MEDIO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados se obtiene que:

- La participación de los colaboradores es constante; sin embargo, la comunicación del equipo no siempre es eficiente y/o cercana, lo que caracteriza a la dimensión de relaciones sociales en un nivel de riesgo medio.
- La información que reciben los trabajadores acerca de la forma en la que realizan su trabajo, por lo general es clara y permanente; por lo tanto, está siendo útil para identificar fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar su desempeño.

- La gestión que realizan los jefes inmediatos parece estar representando dificultades en cuanto a la planificación, asignación del trabajo o solución de problemas en el trabajo; ubicando la dimensión de características de liderazgo en nivel de riesgo medio.
- El apoyo que reciben los jefes, por parte de los colaboradores no siempre es respetuoso y/o eficiente. La gestión que realiza el personal presenta algunas dificultades y en oportunidades es posible que no se consigan los objetivos planteados. En entrevista algunos jefes de área refieren inconformidad con actitudes negativas de parte de las personas que conforman el equipo que lideran.

Los resultados cuantitativos obtenidos para el dominio de control sobre el trabajo en la población evaluada se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 9. Dominio Control sobre el Trabajo – trabajadores tipo A

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Claridad de rol	10,0
	RIESGO BAJO
Capacitación	29,6
	RIESGO MEDIO
Participación y manejo del cambio	27,5
	RIESGO MEDIO
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	11,9
	RIESGO MEDIO
Control y autonomía en el trabajo	40,8
	RIESGO MEDIO
DOMINIO Control sobre el trabajo	15,2
	RIESGO BAJO

Fuente: El autor.

Con relación al análisis cualitativo de los resultados de este dominio, se encuentra con riesgo bajo para la población evaluada; destacándose lo siguiente:

- Los cambios que se generan en el desarrollo de sus actividades, en ocasiones son comunicados de manera oportuna, sin embargo, la información suele ser insuficiente para

poder tener un rango de acción, creando en el trabajador confusión frente a sus obligaciones y límites al tomar decisiones.

- Las tareas asignadas a los colaboradores parecen encontrarse acordes con sus capacidades, habilidades y conocimientos. Es notorio en el personal cuenta con la experiencia y formación para desempeñarse de forma eficiente en su cargo.
- El acceso a las actividades de capacitación es constante sin embargo no responden a las necesidades específicas de los cargos, en cuanto al desarrollo efectivo del trabajo. Adicionalmente no van dirigidas al 100% del personal directivo.
- La posibilidad para decidir o la autonomía sobre los cargos, se presenta en un nivel de riesgo medio, dado que los colaboradores no pueden tener un margen amplio para organizar y/o manejar sus actividades.

En cuanto a los resultados cuantitativos identificados para el Dominio demandas del trabajo en la población evaluada, tenemos los siguientes datos:

Tabla 10. Dominio demandas del Trabajo – trabajadores tipo A

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	30,5 RIESGO MEDIO
Demandas emocionales	17,5 RIESGO BAJO
Demandas cuantitativas	38,5 RIESGO MEDIO
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	36,0 RIESGO MEDIO
Exigencias de responsabilidad del cargo	69,0 RIESGO ALTO
Demandas de carga mental	79,3 RIESGO MEDIO
Consistencia del rol	27,0 RIESGO MEDIO
Demandas de la jornada de trabajo	32,1 RIESGO MEDIO
DOMINIO: Demandas del trabajo	38,8 RIESGO MEDIO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados para este dominio tenemos que se encuentra en nivel de riesgo medio, destacándose lo siguiente:

- Por lo general se realizan pausas durante la jornada, sin embargo, es usual que el tiempo de trabajo se extienda en horarios nocturnos, festivos o fines de semana; situación que dificulta, la dinámica social y/o familiar de las personas.
- La carga mental se evidencia en riesgo medio, dado que las actividades realizadas para este nivel son coherentes con las capacidades para manejarlas o ejecutarlas. El personal tiene las capacidades y habilidades necesarias para la ejecución de procesos mentales elaborados.
- La cantidad de actividades que deben ejecutarse en ocasiones no es coherente con el tiempo del que se dispone para realizarlas, depende de temporadas o picos de trabajo, es por ello que el nivel de riesgo para la dimensión de demandas cuantitativas es medio.
- Las exigencias de responsabilidad de los cargos, se halló en riesgo alto; lo que representaría que sólo unas pocas personas responden por los resultados generales de la organización y/o las capacidades fueron superadas por las exigencias. Se evidencia sobrecarga de responsabilidades en los colaboradores que es responsable de áreas misionales de la organización.
- Las demandas ambientales y de esfuerzo físico, son de mediano impacto; por tanto, algunas actividades pueden estar generando molestia o fatiga en los trabajadores.
- Las personas de esta área se encuentran expuestas a situaciones emocionales o afectivas en un nivel bajo, dichas situaciones no interfieren con sus actividades o son manejadas de forma coherente y adecuada.

Los resultados cuantitativos obtenidos para el dominio recompensas en la población evaluada se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 11. Dominio recompensas – trabajadores tipo A

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	6,5
	RIESGO MEDIO
Reconocimiento y compensación	17,9
	RIESGO MEDIO
DOMINIO: Recompensas	12,7
	RIESGO MEDIO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados, el dominio de recompensas está valorado en nivel de riesgo bajo, por las siguientes condiciones:

- Algunas personas de este nivel se sienten orgullosas de pertenecer a la organización y perciben estabilidad laboral. Sin embargo, algunos colaboradores especialmente del área misionales refieren no estar conformes con la retribución salarial, aspecto relacionado con la sobrecarga de trabajo y largas jornadas de trabajo en temporada alta. Esta situación deja a esta dimensión en un nivel de riesgo medio.
- Por lo general, los esfuerzos que realizan son identificados y valorados; por lo tanto, los colaboradores se sienten reconocidos como elemento fundamental para la organización.
- La organización está contribuyendo al bienestar de los colaboradores y las acciones que se han emprendido, al parecer responden a sus necesidades reales. En su mayoría los trabajadores afirman que la compañía ofrece estabilidad laboral, aspecto que permite cumplir con sus objetivos personales y familiares.

12.3 Análisis de resultados factores extralaborales – forma A

Las dimensiones extralaborales evaluadas se encontraron en su mayoría en riesgo medio; a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 12. Factores extralaborales – trabajadores tipo A

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	17,7
	RIESGO MEDIO
<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral	32,8 RIESGO MEDIO
Relaciones familiares - Extralaboral	5,8 SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE
Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral	12,3 RIESGO MEDIO
Situación económica del grupo familiar - Extralaboral	21,7 RIESGO BAJO
Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral	10,4 RIESGO BAJO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral	22,9 RIESGO MEDIO
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral	27,8 RIESGO ALTO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados, de la dimensión de factores extralaborales se obtuvo la siguiente información:

- Algunos colaboradores no cuentan con tiempo para su descanso y para actividades de recreación, especialmente para los cargos misionales.
- Se les facilita atender asuntos personales o compartir en familia, por lo que sus relaciones familiares son positivas. Sin embargo, en ocasiones no pueden establecer espacios sociales más amplios, es así como la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales se clasifica en nivel de riesgo medio.
- Las condiciones de los lugares en los que habitan los colaboradores o su entorno favorecen el descanso y la comodidad de los mismos. No obstante, el acceso a medios de transporte suele ser difícil y en general podría ser incómodo y/o con tiempos de desplazamiento muy largos, esto hace que este factor sea ubicado en un riesgo alto.
- Los ingresos familiares de la mayoría de la población de este nivel en general son suficientes para atender sus gastos básicos; por lo tanto, no han tenido que acudir a endeudamientos para atender otras necesidades.
- Los colaboradores no cuentan con apoyo social para resolver sus dificultades; lo que hace que las situaciones que se les presentan extra laboralmente en ocasiones afecten de alguna manera su desempeño en el trabajo o la energía con la que lo realizan, sin embargo, es importante anotar que se percibe estabilidad emocional en la mayoría de los entrevistados, situación que permite que en ocasión de presentarse dificultades estas puedan ser manejadas y controladas.

12.4 Análisis de resultados Evaluación del estrés – forma A

PUNTAJE TOTAL Evaluación niveles de estrés Tipo A	32,4
	RIESGO MUY ALTO

El estrés se halló como una dimensión con nivel de riesgo muy alto; esto es indicativo de alta frecuencia de síntomas de estrés y por tanto alta afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mejorar la afectación al indicador de ausentismo por enfermedad común o ausencias sin justa causa.

12.5 Análisis de resultados de las condiciones intralaborales, – forma B

En cuanto a los resultados cuantitativos identificados para el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la población evaluada se destaca:

Tabla 13. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo – trabajadores tipo B

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	26,4
	RIESGO MEDIO
<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Características del liderazgo	23,3
	RIESGO MEDIO
Relaciones sociales en el trabajo	24,3
	RIESGO MEDIO
Retroalimentación del desempeño	25,8
	RIESGO MEDIO
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	24,1
	RIESGO MEDIO

Fuente: El autor.

Con relación al análisis cualitativo de los resultados de este dominio, se obtuvo que:

- La comunicación del equipo puede estar siendo ineficiente y poco cercana en el trabajo; lo que caracteriza a la dimensión de relaciones sociales en un nivel de riesgo medio.
- La información que reciben los trabajadores del área operativa acerca de la forma en la que realizan su trabajo, puede ser inexistente o poco clara; por lo que no estaría siendo muy útil para identificar fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar su desempeño.
- La gestión que realizan los jefes inmediatos parece estar representando algunas dificultades en cuanto a la planificación, asignación del trabajo o solución de problemas en el trabajo.

Los resultados cuantitativos obtenidos para el dominio de control sobre el trabajo en la población evaluada se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 14. Dominio Control sobre el trabajo – trabajadores tipo B

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Claridad de rol	17,4
	RIESGO ALTO
Capacitación	22,3
	RIESGO MEDIO
Participación y manejo del cambio	35,5
	RIESGO MEDIO
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	28,3
	RIESGO MEDIO
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE
DOMINIO: Control sobre el trabajo	20,8
	RIESGO BAJO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados, este dominio, se encuentra en riesgo bajo para la población evaluada; destacándose lo siguiente:

- Los cambios que se generan en el desarrollo de sus actividades, por lo general, no son comunicados de manera oportuna y, por lo tanto, la información suele ser insuficiente para poder tener un rango de acción.
- En su mayoría las responsabilidades actuales, no tienen límites claros; por lo que se está generando confusión y desgaste en el desarrollo del trabajo. En las entrevistas fue evidente que varios colaboradores informan que asumen tareas de personas de su misma línea ya sea por alto ausentismo, por enfermedad común, renuncias espontaneas o dificultad en la contratación de personal.
- El acceso a las actividades de capacitación no es constante y en algunos casos parecen no responder a las necesidades específicas de los cargos, en cuanto al desarrollo efectivo del trabajo y funciones puntuales del área operativa.
- La posibilidad para decidir o la autonomía sobre los cargos, se presenta sin riesgo o con riesgo despreciable, dado que los colaboradores tienen tareas de tipo rutinario con una programación y control de tiempos definido.

Los resultados cuantitativos obtenidos para el dominio demandas del trabajo en la población evaluada se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 15. Dominio Demandas del trabajo – trabajadores tipo B

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	33,0 RIESGO MEDIO
Demandas emocionales	18,2 SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE
Demandas cuantitativas	40,9 RIESGO MEDIO
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	28,3 RIESGO MEDIO
Demandas de carga mental	68,1 RIESGO MEDIO
Demandas de la jornada de trabajo	32,2 RIESGO BAJO
DOMINIO: Demandas del trabajo	34,1 RIESGO MEDIO

Fuente: El autor.

Con relación al análisis cualitativo de los resultados de este dominio se encuentra en riesgo medio, destacándose lo siguiente:

- Se realizan pausas durante la jornada, sin embargo, el tiempo de trabajo se extiende en horarios nocturnos, festivos o fines de semana. Es así como esta situación impacta de alguna manera, la dinámica social y/o familiar de las personas.

- La información que se maneja en la organización para este nivel de la población tiene algunos grados de complejidad cognitiva; por tanto, la demanda de carga mental se evidencia en riesgo medio.
- La cantidad de trabajo que debe ejecutarse en general es coherente con el tiempo establecido para ejecutar las actividades; sin embargo, en ocasiones es posible que el volumen de actividades exceda el tiempo del que se dispone para desarrollarlo.
- Las demandas ambientales y de esfuerzo físico, son de mediano impacto; por tanto, pueden estar generando molestia o fatiga en los trabajadores por la actividad que realizan. Se deberá cruzar esta información, con la hallada en los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales e indicadores de ausentismo, para validar si está teniendo afectaciones negativas en el desempeño, la salud y/o la seguridad.
- Las personas de esta área no se encuentran expuestas a situaciones emocionales o afectivas, que interfieran con sus actividades.

Los resultados cuantitativos obtenidos para el dominio recompensas en la población evaluada se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 16. Dominio Recompensas – trabajadores tipo B

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	8,1 RIESGO MEDIO
Reconocimiento y compensación	17,7 RIESGO MEDIO
DOMINIO: Recompensas	17,6 RIESGO ALTO

Fuente: El autor.

Con respecto al análisis cualitativo de los resultados, el dominio de recompensas para este grupo de la población está valorado en nivel de riesgo alto, por las siguientes condiciones:

- Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la organización; sin embargo, se percibe en las entrevistas sensación de miedo o angustia por inestabilidad laboral en las personas que llevan menos de 1 años en la compañía, así mismo se observa inconformismo por no existir equilibrio entre las tareas que se realizan y el salario devengado. Se observan sentimientos de sobrecarga laboral.
- Los esfuerzos que realizan no siempre son identificados y valorados; por lo tanto, algunos colaboradores podrían no sentirse reconocidos como elemento fundamental para la organización, causante de desmotivación y afectación del clima organizacional.
- Para este nivel de la población, aunque la organización pueda estar contribuyendo con su bienestar, es posible que las acciones que se han emprendido no respondan a sus necesidades reales.

12.6 Análisis de resultados factores extralaborales – forma B

Tabla 17. Factores psicosociales extralaborales – trabajadores tipo B

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	
	23,4
	RIESGO MEDIO
<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral	29,5 RIESGO MEDIO
Relaciones familiares - Extralaboral	8,5 RIESGO BAJO
Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral	19,7 RIESGO MEDIO
Situación económica del grupo familiar - Extralaboral	30,8 RIESGO MEDIO
Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral	18,3 RIESGO ALTO
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral	20,4 RIESGO MEDIO
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral	41,4 RIESGO ALTO

Fuente: El autor.

Las dimensiones extralaborales evaluadas, se encuentran en nivel de riesgo medio; a continuación, se presenta el análisis cualitativo los resultados obtenidos:

- Los colaboradores cuentan con poco tiempo para su descanso y para actividades de recreación, teniendo en cuenta que en su mayoría trabajan en turnos nocturnos rotativos, fines de semana y festivos.
- Se les facilita atender asuntos personales o compartir en familia, por lo que sus relaciones familiares no se ven afectadas de gran manera. No obstante, en aquellos colaboradores con situaciones familiares complejas no cuentan con espacios sociales permanentes que brinden apoyo y por tanto la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales se clasifica en nivel de riesgo medio.

- Las condiciones de los lugares en los que habitan los colaboradores o su entorno no están favoreciendo el descanso y la comodidad de los mismos. Por otro lado, aunque el acceso a medios de transporte pudiera ser fácil, podría ser muy incómodo o con tiempos de desplazamiento prolongados;
- Los ingresos familiares de algunas personas podrían no ser suficientes para atender sus gastos básicos; por lo que han tenido que acudir a endeudamientos para atender otras necesidades.
- Los colaboradores al parecer cuentan con apoyo social para resolver sus dificultades; lo que hace que las situaciones que se les presentan extra laboralmente afecten en ocasiones su desempeño en el trabajo o la energía con la que lo realizan.

12.7 Análisis de resultados estrés – forma B

PUNTAJE TOTAL de evaluación de estrés	36,6
	RIESGO MUY ALTO

El resultado obtenido para esta característica significa que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés muy alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante registrar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. Es necesario intervenir de manera inmediata.

13. Recomendaciones

Es importante resaltar, que la población evaluada se considera psicosocialmente sana en términos generales, dadas que las condiciones que son de su responsabilidad y manejo se hallaron en nivel de riesgo bajo. Será importante, sin embargo, que sean revisadas e intervenidas conforme la prioridad, aquellas condiciones que se hallaron con nivel de riesgo alto o medio, de manera que se busquen alternativas para mantenerlas en los niveles más bajos posibles de riesgo.

Las exigencias que el trabajo le impone a sus trabajadores, en términos de tiempo, ambiente, carga física, mental o emocional son de riesgo bajo medio y alto especialmente en aquellos trabajadores que fueron evaluados como Tipo B; por consiguiente, es necesario intervenir frente a factores que favorezcan el bienestar y la salud de las personas, limitando el impacto de algunas otras variables que puedan desfavorecer tales condiciones y aumentar el riesgo actual.

De acuerdo a los resultados obtenidos y a los análisis realizados, a continuación, presentamos las recomendaciones para controlar y prevenir, ya sean accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales derivados de los riesgos psicosociales evaluados:

Exigencia de responsabilidad en el cargo para colaboradores evaluados en Tipo A:

Se sugiere realizar actividades orientadas a la actualización y mejora de manuales de funciones en los cuales sea definido tareas y actividades que realizar por cada uno de los colaboradores, todas estas siendo coherentes con las habilidades, conocimientos y responsabilidades.

Evaluación del estrés para colaboradores evaluados en Tipo A y tipo B:

Desarrollar programa de vigilancia epidemiológico ocupacional, para la prevención del riesgo psicosocial, que permita monitorear de modo más específico las intervenciones que realice la organización en este ámbito para disminuir los niveles de riesgo identificados en el Diagnóstico.

Verificar los resultados del diagnóstico de condiciones de salud de los colaboradores y el plan de acción resultante del mismo. Lo anterior, con el propósito de validar si alguno de los colaboradores evaluados, presenta síntomas y/o enfermedades asociadas o potenciadas por estrés; de esta forma se podrá efectuar seguimiento más puntual a las recomendaciones médicas y su evolución.

Verificar el histórico de Ausentismo (por enfermedad o accidente), a fin de identificar y calcular la presencia de ausencias generadas por enfermedades presuntamente asociadas a estrés o accidentes cuyas causas estén vinculadas con factores psicosociales).

Diseñar un plan de entrenamiento, enfocado a la adquisición de competencias para fortalecer los estilos de afrontamiento del personal en cuanto a Manejo del Estrés e identificación de signos y síntomas.

Claridad del rol para colaboradores Tipo B:

Evaluar de manera coherente la capacidad de trabajo para cada uno de los cargos, delimitando tiempos y tareas a realizar en la jornada de trabajo. Igualmente es necesario aclarar roles y funciones para cada cargo.

Dominio Recompensas para colaboradores tipo B:

Estructurar Plan de incentivos a fin de identificar otras actividades o beneficios que puedan contribuir al mejoramiento de las condiciones de los colaboradores y que fidelicen aún más su sentido de pertenencia con la organización, especialmente en áreas operativas.

Características de la vivienda y de su entorno para colaboradores tipo B:

Gestionar a través de entidades como: Caja de Compensación, Administradoras de Fondos de Pensiones, Centros o entidades educativas, entidades de seguros o de crédito, la divulgación de servicios; de manera que los colaboradores interesados puedan iniciar gestiones que les permita atender necesidades personales, favoreciendo su bienestar o el de su familia, especialmente en áreas operativas.

Desplazamiento vivienda – trabajo- vivienda para colaboradores tipo A y B

Es una situación difícil de intervenir ya que son factores externos difícil de controlar especialmente en Bogotá, sin embargo, sería interesante analizar la posibilidad de tener transporte de la empresa para hacer los recorridos especialmente al sur de la ciudad.

14. Conclusiones

Después de haber desarrollado todo el proceso de aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial y analizando los datos estadísticos obtenidos en la evaluación, se llegó a las siguientes conclusiones:

El nivel de estrés para toda la población se encontró en un de riesgo muy alto; representado en su mayoría por situaciones intralaborales y extralaborales que se identifican en el diagnóstico. Por lo tanto, será importante que las acciones de intervención se enmarquen en un Programa de Vigilancia Epidemiológico de Prevención de Riesgo Psicosocial. Por lo anterior el monitoreo debe ser permanente y debe relacionarse con la información reportada en las evaluaciones medicas ocupacionales.

15. Referencias

Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J., Franco, S. (2005). Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en médicos de familia, México. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66 (3), 225-231.

Campos, L., Córdoba, A., Illera, D., Silva, J. (2008). Prevalencia de síndrome de Burnout y sus principales factores de riesgo en Fisioterapeutas del Municipio de Popayán, 2007. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Cauca*, 10(1), 15 - 22.

Castañeda, E., García de Alba, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: Análisis de factores de riesgo. *Rev. Colomb. Psiquiat*, 39 (1), 67-84.

Fernández García Ricardo. Ed club universitario. 2013. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.

Gascón Santiago 2014. Universidad de Zaragoza Grupo de Investigación en Riesgos Psicosociales Departamento de Psicología y Sociología. Investigador Principal.

González Hernández Maria Teresa. 2011. Caso de camareras en servicios hoteleros. El estrés laboral, causas, consecuencias y consejos para aliviarlo. - www.gestiopolis.com

Instituto Canario de Seguridad Laboral. 2014. Estudio de las condiciones. ergonómicas y psicosociales. en el sector hotelero de Canarias. Gobierno de Canarias Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Páginas 45-50.

www.gobiernodecanarias.org/.../sites/.../INFORME_ESTUDIO_HOSTELERIA_v3.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – INSHT. 2015. Ministerio de Empleo y Seguridad Social – España. www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.

Mansilla Fernando 2012. http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml.

Ministerio de la Protección Social- Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales (2010). Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extra laboral).

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales 2013. www.ugt.es/slaboral/observ/index.php.

Resolución 2646 de 2008. Ministerio de protección social.

Sauter S, Hurrell J, Murphy L, Levi L, 1997. Enciclopedia de la Salud y la Seguridad Ocupacional. 4ª edición.

Servera Jose 2015. El estrés laboral en el sector hotelero. Written by– Antitrabajo.com

Soto Luis Díaz 2000. Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo. Rev. Cub. Med. Mil v.29 n.2 Ciudad de la Habana Mayo-ago. 2000. Trabajos Originales. Instituto Superior de Medicina Militar "

Trucco M. 2004. El estrés y la salud mental en el trabajo: Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad.

16. Anexos

16.1. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
DIAGNÓSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL
HOTEL [REDACTED] - 2017**

En el año 2008 el Ministerio de la Protección Social, expide la Resolución 2646, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; esta resolución señala además que los factores psicosociales deben ser evaluados utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Por tal razón, le hemos solicitado a la organización [REDACTED], la realización de este diagnóstico, con el objetivo de recolectar información valiosa para el desarrollo de planes, programas y acciones dirigidas a la prevención y el control del riesgo psicosocial.

Este diagnóstico, se realizará mediante la aplicación de los cuestionarios establecidos por el Ministerio para la recolección de información. Posteriormente, los datos serán procesados mediante un software que arrojará un informe general estadístico acerca de los riesgos psicosociales encontrados en la organización y la priorización para intervenirlos. La información registrada por usted en los cuestionarios, será estrictamente confidencial y usada únicamente para los fines inherentes a Seguridad y Salud en el Trabajo; y conforme lo establece la ley, los datos serán sometidos a absoluta reserva por parte del experto (Psicólogo Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo). Esta actividad tendrá como beneficio el desarrollo de programas que favorezcan las condiciones generales de bienestar en la organización, así como la estructuración de procesos; por lo tanto no se derivarán riesgos para el desarrollo de sus



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al servicio de todos



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

Ninguno	<input type="checkbox"/>
Primaria incompleta	<input type="checkbox"/>
Primaria completa	<input type="checkbox"/>
Bachillerato incompleto	<input type="checkbox"/>
Bachillerato completo	<input type="checkbox"/>
Técnico / tecnológico incompleto	<input type="checkbox"/>
Técnico / tecnológico completo	<input type="checkbox"/>
Profesional incompleto	<input type="checkbox"/>
Profesional completo	<input type="checkbox"/>
Carrera militar / policía	<input type="checkbox"/>
Post-grado incompleto	<input type="checkbox"/>
Post-grado completo	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para construir el futuro de todos



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

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



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar con calidad al servicio de todos



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

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)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					



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					



		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 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 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 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					



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					



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					



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



16.4. Cuestionario de factores intralaborales forma B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



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					



		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					



		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					



		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
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	Algunas	Casi	Nunca
---------	------	---------	------	-------



		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					



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					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para construir el futuro de todos



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Word y foto



Pontificia Universidad
JAVERIANA
1865

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para servir al hombre de bien



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Word y Jón



Pontificia Universidad
JAVERIANA
FUNDADA EN 1622

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



16.6 Cuestionario para la evaluación del estrés

Fecha de aplicación:

día	mes	año

Número de identificación del respondiente (ID):

--



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, 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.				

16.5. Baremos de cuestionario de Factores Intralaborales para trabajadores tipo A

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

16.6. Baremos de cuestionario de Factores Intralaborales para trabajadores tipo B

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

16.7. Baremos para los dominios de la forma A

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

16.8. Baremos de cuestionario de Factores Extralaborales para trabajadores tipo

A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100

16.9. Baremos de cuestionario de Factores Extralaborales para trabajadores tipo B

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

16.10. Baremos para los dominios de la forma B

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

16.11. Baremos para la evaluación del estrés

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