



DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS  
COLABORADORES DEL LABORATORIO DENTAL VIKODENTIS

Buitrago Cuellar Julián Mateo

Luna Afanador María Fernanda

Suárez Abella Pedro Antonio

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta, Norte de Santander

Especialización En Gerencia De Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo

2022

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS  
COLABORADORES DEL LABORATORIO DENTAL VIKODENTIS

Buitrago Cuellar Julián Mateo

Luna Afanador María Fernanda

Suárez Abella Pedro Antonio

Dafne Angelina Duarte Arias

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta, Norte de Santander

Especialización En Gerencia De Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo

2022

**Resumen.** Dentro del ciclo vital del ser humano se pueden encontrar diversas actividades que contribuyen a su proceso de adaptación y supervivencia al entorno, siendo una de estas el trabajo. Como es bien sabido, en la actualidad una gran parte del día a día de las personas se desarrolla en el cumplimiento de sus labores, donde las condiciones existentes pueden incidir positiva o negativamente en la salud mental de los colaboradores. En este orden de ideas el presente trabajo de grado, producto de la Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad, Salud y en el Trabajo tiene como propósito principal determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS, mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial. El enfoque empleado fue el cuantitativo, centrándose en un diseño de tipo descriptivo transversal. La batería fue aplicada a los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS, obteniendo la información necesaria para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados. Se identificó que, el Laboratorio Dental VIKODENTIS se encuentra en un nivel medio en materia de riesgos psicosociales, teniendo prevalencia los factores intralaborales tales como el liderazgo y las relaciones sociales. A su vez, se determina la necesidad de incentivar la gestión del estrés fuera y dentro del entorno laboral.

**Palabras claves:** Riesgo psicosocial, salud mental, estrés laboral, seguridad y salud en el trabajo.

**Abstract.** Within the life cycle of the human being, various activities can be found that contribute to their process of adaptation and survival to the environment, one of these being work. As is well known, today a large part of people's day-to-day lives is carried out in the performance of their work, where existing conditions can positively or negatively affect the mental health of employees. In this order of ideas, the present degree work, product of the Specialization in Management of Occupational Risks, Safety, Health and at Work, has as its main purpose to determine the psychosocial risk factors present in the collaborators of the VIKODENTIS Dental Laboratory, through the application of the psychosocial risk battery. The approach used was quantitative, focusing on a cross-sectional descriptive type design. The battery was applied to the collaborators of the VIKODENTIS Dental Laboratory, obtaining the necessary information for the fulfillment of each of the proposed objectives. It was identified that the VIKODENTIS Dental Laboratory is at a medium level in terms of psychosocial risks, with intra-labor factors such as leadership and social relationships prevailing. In turn, the need to encourage stress management outside and inside the work environment is determined.

**Keywords:** Psychosocial risk, mental health, work stress, safety and health at work.

## Tabla de Contenido

Introducción	9
CAPÍTULO I	11
Título	11
Planteamiento del problema	11
Pregunta de Investigación	13
Justificación	13
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II	17
Marco De Referencia	17
Antecedentes	17
A nivel internacional	17
A nivel nacional	20
A nivel regional	22
Marco legal	27
Reglamentación internacional	27
Reglamentación nacional	27
Marco teórico	30
Psicología	31
Riesgos Psicosociales	41
Marco Contextual	44
CAPÍTULO III	47
Diseño Metodológico	47

Enfoque de la investigación	47
Alcance de la investigación	48
Población y muestra	48
Recolección de la información	49
Instrumentos	49
Procedimiento	52
Métodos para el análisis de datos	53
Consideraciones éticas	78
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>82</b>
Resultados Y Discusión	82
Resultados	82
Discusión	87
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>93</b>
Conclusiones Y Recomendaciones	93
Conclusiones	93
Recomendaciones	94
Referencias	100

### **Lista de Tablas**

Tabla 1	44
Tabla 2	45
Tabla 3	45
Tabla 4	45
Tabla 5	45

Tabla 6	46
Tabla 7	50
Tabla 8	51
Tabla 9	51
Tabla 10	52
Tabla 11	57
Tabla 12	57
Tabla 13	58
Tabla 14	60
Tabla 15	61
Tabla 16	62
Tabla 17	62
Tabla 18	63
Tabla 19	63
Tabla 20	64
Tabla 21	64
Tabla 22	64
Tabla 23	65
Tabla 24	65
Tabla 25	67
Tabla 26	68
Tabla 27	69
Tabla 28	69
Tabla 29	70
Tabla 30	71
Tabla 31	71
Tabla 32	72
Tabla 33	72
Tabla 34	75
Tabla 35	76
Tabla 36	77
Tabla 37	82
Tabla 38	83
Tabla 39	85

**Lista de Figuras**

Figura 1	54
Figura 2	54
Figura 3	55

Figura 4	55
Figura 5	56
Figura 6	74
Figura 7	84
Figura 8	85
Figura 9	86

### **Lista de Anexos**

Anexo A Carta autorización ejercicio académico	103
Anexo B Consentimiento informado	104

## **Introducción**

En la actualidad el trabajo es visto como una actividad imprescindible para el proceso de adaptación funcional de los seres humanos dentro de la sociedad, dado que permite el empleo de sus recursos tales como su energía, conocimientos y habilidades con el fin de obtener un bien ya sea material y/o psicosocial. (Luque, Gómez & Cruces, 2000, citados por Bobadilla, Garzón y Charria, 2018). Así pues, los sistemas de trabajo contemporáneos se distinguen por propiciar la aparición de nuevos y complejos retos para los trabajadores en el cumplimiento de sus labores, los cuales pueden significar oportunidades de crecimiento o, por el contrario, riesgos para su salud al superar su capacidad de gestionar el cambio.

En este orden de ideas, existen determinados factores que son de importancia al momento de estudiar la salud en los entornos laborales, siendo estos los psicosociales. El comité mixto de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los definen como las relaciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción con lo que se realiza y las condiciones del mismo, por un lado, y por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su día a día fuera de la organización, todo lo cual, por medio de percepciones y experiencias, repercuten en el bienestar, el rendimiento y el agrado con el trabajo (OIT y OMS, 1984, citadas por Porras, 2017).

Llegados a este punto es preciso centrar la atención en los factores de riesgo psicosocial que, según lo planteado por Villalobos (2004) citado por Arenas y Andrade (2013), pasan a ser una amenaza cuando bajo determinadas circunstancias de cronicidad y tiempo de exposición, inciden negativamente en la salud del trabajador a nivel emocional, cognitivo, comportamental y orgánico, existiendo una relación causa-efecto con la respuesta estresora en las personas.

En el presente documento se encuentra el resultado de la investigación desarrollada desde la Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, cuyo propósito principal fue determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS. Se empleó una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva-transversal, en el que participaron el total de la población abordada correspondiendo a 6 colaboradores, quienes accedieron voluntariamente a ser parte de la investigación, claramente firmando el debido consentimiento informado, asegurando la confidencialidad e integridad en el uso de los datos.

Se aplicaron de forma presencial cuatro cuestionarios pertenecientes a la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, siendo estos: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y cuestionario de datos sociodemográficos. En lo que concierne a la recolección de la información, esta fue consolidada en una base de datos de Microsoft Excel para posteriormente ser interpretada bajo las indicaciones plasmadas dentro de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

## **CAPÍTULO I**

### **Título**

Determinación De Los Factores De Riesgo Psicosocial De Los Colaboradores Del Laboratorio Dental VIKODENTIS.

#### **Planteamiento del problema**

El trabajo constituye una de las actividades con mayor relevancia para la supervivencia y desarrollo del ser humano, por ende, las diversas condiciones presentes al momento de desenvolverse en el contexto laboral pueden repercutir positiva o negativamente en la calidad de vida de los involucrados. En este orden de ideas, es indispensable el abordaje de los riesgos psicosociales.

Dos grandes entidades como lo son la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) le han dado la debida atención al tema de riesgo psicosocial, desde la perspectiva de las relaciones sociales y laborales, apoyándose en disciplinas como la psicología organizacional, la salud ocupacional y el desarrollo humano. El equipo de trabajo de una organización influye sustancialmente en su ambiente. En pocas palabras, es inconcebible proyectar a las organizaciones sin seres humanos, pues a pesar que, la tecnología sea cada día más novedosa, el recurso humano es quien les da vida y da la sensación de cercanía en la relación cliente-empresa (Cox, 2004, citado por Muñoz, Orellano y Hernández, 2018).

Es imposible hacer a un lado los factores psicosociales que inciden en el ambiente laboral de las empresas. El revisar e intervenir dichos factores pasa a ser una barrera protectora que aporta a las organizaciones experiencias significativas para la elaboración de planes de trabajo orientados a la adaptación ante los cambios y preservar la calidad de vida de los trabajadores.

Dentro del mundo laboral, no solo la productividad y los objetivos que se han trazado durante las temporadas altas o bajas es lo que importa, es indispensable entender que, dentro del contexto del trabajo, los empleados, pueden acarrear ciertos problemas tanto físicos, emocionales o cognitivos, originando dificultades al momento de cumplir con sus funciones asignadas. Uno de los tantos riesgos que más hace influencia en el contorno laboral, son los aspectos psicosociales, en los cuales hay que tener consideración, apreciación e incluirse como parte de una gestión y medición del clima organizacional. Por último, es categórico observar la apreciación del grupo o entorno dentro de las compañías en donde se efectúa el trabajo, así como la percepción que tienen los trabajadores con el fin de obtener una mejora en beneficio del núcleo social que, en este caso, integran los propios encargados (Abello y Lozano, 2013).

Así pues, el concepto de productividad debe considerarse como el producto del rendimiento del talento humano que, gracias a las condiciones y las medidas fundamentales de seguridad y bienestar organizacional, facilita a cada uno de los trabajadores encaminar eficientemente sus esfuerzos hacia un mismo propósito, por ende, toda acción que pretenda el aumento de la productividad debe desplegarse desde la cualidad de cada trabajador como persona (Singh, 1998; Cox & Rial-González, 2000, citados por Muñoz, Orellano y Hernández, 2018).

Actualmente, el contexto del trabajador no es muy cómodo para lo que se venía registrando anteriormente, esto, producto de la pandemia del COVID-19, en la cual, el trabajo remoto fue la principal opción para seguir produciendo y cumpliendo objetivos tanto personales como colectivos, pensando en la industria, comercio o servicio. Debido a esta situación, la prevención de los riesgos psicosociales se ha venido manejando de una forma más drástica, consecuentemente a las bajas laborales que han tenido en su génesis la incertidumbre de la crisis

sanitaria y, además, los problemas que ya se evidenciaban mucho antes del COVID-19. Gracias a esto, se debe reflexionar sobre la salud mental del empleado, su situación personal y social, tanto intralaboral como extralaboral, para poder anticiparse a una probable dificultad que posteriormente llegue a entorpecer el grupo organizacional.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS?

### **Justificación**

El presente proyecto de investigación aborda la importancia de reconocer los factores de riesgos psicosociales presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS

calidad y estética dental, y las principales consecuencias que se pueden generar al no reconocer a tiempo estos factores, desde el plano intralaboral, en la actualidad los riesgos psicosociales pueden afectar el ámbito laboral y personal, también recaer en enfermedades tanto físicas como emocionales y afectar su desempeño y motivación laboral, se debe tener en cuenta que “los riesgos psicosociales pueden llegar hacer favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del empleado” Pedro R. Gil-Monte 2009.

Por otra parte, las Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Comité Mixto O.I.T. y O.M.S, 1984).

En otras palabras, autores como González Giachero, y Delgado (2012) refieren que se pueden definir genéricamente estos riesgos, como las condiciones existentes en el ámbito laboral, y que se relacionan con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, las cuales tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Teniendo en cuenta lo anterior tras la expedición del decreto 1295 del año 1994, se establecen, entre algunos objetivos, las actividades de promoción y prevención en busca de la mejora de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social MTySS, Decreto 1295 de 1994). Años más tarde, se expide la Ley 1010 del 2006, la cual define y/o tipifica los comportamientos que se consideran acoso actividades del orden de la prevención que tengan un enfoque de autocuidado, en aras de la buena salud en el contexto laboral. Posteriormente, se expide el Decreto 1443 del 2014, por el cual se expresan las disposiciones para implementar el sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

(Ministerio de Trabajo, Decreto 1443 de 2014). Pasando de un simple programa, a un sistema que se puede articular con otros sistemas de gestión en la empresa, que permitan mejorar la eficiencia administrativa y trabajar hacia la promoción y prevención de la salud dentro de los entornos laborales. Luego, mediante el Decreto 1072 del año 2015 se definen los lineamientos de obligatorio cumplimiento hacia la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya obligación corresponde a todas las empresas colombianas y aplicada a todo tipo de trabajadores en el contexto colombiano (Ministerio del Trabajo, Decreto 1072, 2015).

Esta revisión normativa, permite reconocer que en Colombia han existido cambios progresivos en relación con el tema de Salud Ocupacional, hoy denominado Seguridad y Salud en el Trabajo, y en lo que respecta a la identificación de factores de riesgo psicosociales laborales, donde se evidencia la necesidad de trabajar a nivel de la prevención y el desarrollo de actividades que permitan promover la identificación temprana de los factores de riesgo y la realización de planes correctivos y de mejoramiento, al presentarse la existencia de estos factores.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS, mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores de riesgo intralaboral del Laboratorio Dental VIKODENTIS.

Describir la influencia de los factores de riesgo extralaboral sobre el bienestar psicosocial de los colaboradores.

Indagar el impacto que tiene el estrés laboral en la salud mental de los colaboradores.

Ofrecer recomendaciones al Laboratorio Dental VIKODENTIS en los factores de riesgo psicosocial con mayor puntaje a través de infografías.

## CAPÍTULO II

### Marco de referencia

#### **Antecedentes**

Dentro de las investigaciones, artículos científicos y estudios realizados relacionados con los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores, se determina que es una problemática inherente a diversidad de empresas, independientemente de la actividad económica que realizan. Como lo mencionan los siguientes referentes; que coadyuvaron para delimitar el problema, plantear objetivos alcanzables, que aporten al estado actual en relación con el campo investigativo que se pretende abordar.

#### ***A nivel internacional***

En el entorno internacional (Merino et al., 2018) señalaron en su artículo “Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia” el propósito de diagnosticar la relación existente entre los riesgos psicosociales y el burnout aplicado en un hospital español de media-larga estancia. En cuanto a el síndrome Burnout se comprender la brecha entre la persona y su trabajo revelando factores de estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. estudio transversal realizado en 2017. Dicho brevemente, la evidencia empírica sobre las relaciones entre burnout, factores de riesgo psicosociales y modificadores, puede justificar y orientar intervenciones para prevenir el síndrome. Por esta razón, es fundamental conocer la relación entre el burnout ocupacional y las variables, relacionadas con el síndrome, para comprender mejor el síndrome y para intervenir con eficacia, la acción sobre la cultura y el estilo organizacional, el liderazgo es muy importante. En conclusión, aun cuando con el estudio de diseño transversal no se captaron causalidades ni direccionalidad entre las variables

estudiadas se identifica una asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout. Las personas con mayores niveles de satisfacción laboral, autoeficacia y optimismo manejan mejor el estrés y son menos vulnerables a los riesgos psicosociales y al agotamiento.

Por otra parte, (Monroy y Juárez 2019) el artículo de investigación “factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática” se presenta como objetivo principal realizar un estudio sistemático caracterizando los factores de riesgo psicosocial laboral y sus consecuencias a través de indicadores subjetivos y objetivos de salud. Así pues, las variables de riesgo concluyentes por los factores psicosociales del trabajo las publicaciones han mostrado que los docentes universitarios perciben carga de trabajo, participación en programas de incentivos, tipo de contrato con las instituciones como relación laboral, jornada prolongada, eficiencia administrativa y actividades técnicas, diferencias por área de conocimiento. En definitiva, la agregación de este tipo de evidencia ayuda a impulsar la necesidad de facilitar una transformación de los procesos existentes para reducir el impacto negativo de los lugares de trabajo de los docentes universitarios; promover estrategias para el desarrollo de políticas públicas y programas que generen condiciones para mejorar la estructura del profesorado de las universidades públicas.

En resumen, las diferentes publicaciones referentes al estudio de investigación contribuyen al tema del impacto de la exposición crónica de académicos a factores de riesgo psicosocial ocupacional en la educación superior; sin embargo, los alcances y limitaciones metodológicas del estudio aún no dan respuesta a una pregunta fundamental: ¿Cuál es la integridad psicosocial de los docentes universitarios? Por ello, se sugiere que futuros estudios posteriores incluyan diseños prospectivos, así como evaluaciones de marcadores biológicos y

psicológicos, que ayuden a explicar qué factores de riesgo afectan la salud física y emocional (Monroy y Juárez 2019).

“Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera” tiene como propósito evaluar la percepción que tiene el personal de una industria manufacturera sobre los factores de riesgo psicosocial por medio de una metodología de estudio cuantitativo a 246 participantes de la organización participante aplicando las condiciones de trabajo de carácter psicosocial CTCPS-MAC. Al mismo tiempo, se presentan diferentes acciones para el control de las condiciones de trabajo psicosociales destacando factores positivos como la elaboración de políticas de seguridad y salud en el trabajo contemplando los diferentes riesgos psicosociales, el prever éstos mismos promoviendo un entorno organizacional, la participación de los colaboradores frente a los procesos de mejora continua y optimizar una gestión integral en la toma de decisiones; en pocas palabras, la acción sistémica y cooperación en una gestión de calidad desarrollada en pro a los colaboradores presentara una disminución de ausentismo, presentismo, el incremento de índices de accidentes y lesiones laborales. Para terminar, realizar una investigación en la organización es encontrar un ambiente dinámico, por lo que es necesario analizar toda la información obtenida para obtener el mayor beneficio con el fin de brindar datos precisos y cambiar la estrategia para mejorar el ambiente laboral (Luna et al., 2019).

En cuanto a (Ortiz, 2018), publica en la revista enfermería del trabajo el “riesgo psicosocial de los docentes de la provincia de Málaga (España)” presenta como objetivo del estudio conocer la prevalencia de docentes en situación de riesgo psicosocial e identificar si existe asociación entre el riesgo psicosocial y el centro educativo, el riesgo psicosocial y el núcleo poblacional de trabajo, La muestra estuvo constituida por 964 registros de trabajadores

pertenecientes a la delegación de educación. El presente artículo destaca los riesgos psicosociales que se derivan de las carencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Finalmente, Todo ello apunta a la necesidad de realizar mediciones oportunas de las unidades preventivas para confirmar los resultados, a fin de que los elementos de salud ocupacional y/o las autoridades competentes puedan tomar las medidas necesarias y ejecutar estrategias específicas de prevención de riesgos psicosociales.

### ***A nivel nacional***

En el desarrollo de la investigación titulada “*Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad*” su objetivo principal fue identificar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución del sector salud que presta servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, Colombia. La investigación tuvo un análisis cuantitativo ejecutando la herramienta para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral construida por Minsalud y Pontificia Universidad Javeriana e identificar los dominios y dimensiones de éstos mismos. Entre los resultados relevantes se recalcan los dominios donde se presenta mayor riesgo psicosocial entendidas como aquellas particularidades de trabajo que influyen en la salud y bienestar de un colaborador; en relación con los riesgos extralaborales, se observa las condiciones inherentes al colaborador fuera del contexto laboral.

En este estudio se observa la inestabilidad entre los componentes del modelo estudiado, que está dado por causas personales como el sobre-compromiso con el trabajo, factores interpersonales y factores organizacionales por ello concluye que se requiere la implementación

de un Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial para prevenir respuestas de estrés y enfermedades asociadas (Bobadilla et al., 2018).

También se constata el estudio de (Vega et al., 2020) llamado “riesgos psicosociales en trabajadores calificados por enfermedad laboral frente a trabajadores que esperan por calificación” con el que pretendieron establecer las diferencias entre los riesgos psicosociales en trabajadores calificados por enfermedad laboral frente a trabajadores que esperan por calificación. La muestra fue de 10 trabajadores de una empresa de servicios generales, empleando cuestionarios de la batería de evaluación de riesgo psicosocial proporcionada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana. Finalmente, los autores realizan la intervención mediante un modelo psicosociológico, el cual considera al colaborador como un ser individual que interactúa en una organización, en la que se afronta a diferentes situaciones que deben ser intervenidas para prevenir daños en la salud y apelar a la calidad de vida en cuanto a lo extralaboral e intralaboral. La metodología se basa en la detección de los efectos de cada factor de riesgo y planteamiento de estrategias para control y prevención.

Se suma ahora la investigación adelantada por (Orozco et al., 2019) quienes en su estudio “factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería” se plantearon en revisar la evidencia científica sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería que laboran en servicios asistenciales donde fue llevado a cabo bajo la metodología de selección de artículos científicos que cumplen con los criterios de inclusión publicados entre el 2007 y el 2018 en las bases de datos medicas e investigación; parte de la psicología social y la enfermería analiza los efectos psicosociales (estrés, burnout, síntomas psicosomáticos, somnolencia, niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico) que sufre el personal de enfermería que se desempeñan en ambientes hospitalarios. Se concluye que existe

una alta exposición de los profesionales de enfermería a los factores de riesgo psicosocial, que la combinación de trabajo asalariado y trabajo familiar, pueden producir cambios en la salud física, mental y social afectando la calidad de vida de las personas y que se hace fundamental el compromiso de las instituciones para generar estrategias de intervención en la prevención y control de estos factores de riesgo.

Otro estudio es el desarrollado por (Porras, 2021) titulado “*Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá*” con el que intentaron analizar los factores de riesgos psicosociales intra y extra laborales que inciden los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia y seguridad privada. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 485 guardas de seguridad, llevando a una deducción que la importancia de la aplicación de este instrumento (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B)) para establecer estrategias de intervención acordes a los factores riesgos identificados, entendiendo que todas las organizaciones son sujeto de riesgos con una alta posibilidad de afectar la salud mental del colaborador por sus condiciones organizacionales.

### ***A nivel regional***

Por su parte, desde el orden regional se destaca el trabajo realizado por (Rangel et al., 2021) denominado “evaluación del riesgo psicosocial en la población trabajadora de la empresa Tu Tierra ubicada en la ciudad de Cúcuta” En relación con el tiempo la investigación corresponde a un estudio de corte transversal ya que se toman los datos una única vez en el tiempo; en cuyo estudio se seleccionaron 25 colaboradores donde se hace un estudio de caso, implementando una encuesta que consta de 60 preguntas muy puntuales que permiten emitir resultados y conclusiones de los principales factores que con frecuencia afectan la salud física y

mental de la población trabajadora de la empresa. Como conclusiones se identifican que, en la dimensión del factor intralaboral, claridad del rol, los resultados más relevantes se evidencian con nivel de riesgo alto, lo que indica que estas situaciones provocan respuestas de estrés, debido a que hay poca claridad en las funciones asignadas. En la dimensión del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo alto, la dimensión del dominio control sobre el trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio, la dimensión del dominio demandas del trabajo se encuentra en un nivel de riesgo medio, dimensión del dominio recompensa se encuentra en un nivel de riesgo alto.

En este orden de ideas, se puede acudir a la investigación de (Torrado y Arias, 2020): “determinación del riesgo psicosocial y su afectación familiar y personal de los trabajadores de la IPS centro de formación el rencuentro de la ciudad de Cúcuta” la cual fue efectuada mediante un diagnóstico del perfil sociodemográfico y la batería del riesgo psicosocial avalada por el ministerio de trabajo para la recolección de la información, análisis y generación de informe del diagnóstico de riesgo psicosocial. Como instrumentos se utilizó la batería del riesgo psicosocial, el cuestionario de dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo, del instituto de riesgo psicosocial de Chile, que identifica 5 grandes grupos de estos riesgos, como el exceso de exigencias psicológicas del trabajo, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y mala calidad de liderazgo, las escasas compensaciones del trabajo y la doble presencia. Los resultados más significativos muestran que un 20% del personal encargado de cuidar y resocializar a los internos de la IPS describe sentirse desanimado, ausente y algo agotado, así como el 30% tiene también la percepción de no ser tan saludables como otras personas que conocen.

Finalmente, se suma la investigación realizada por Velandia y Cáceres (s.f.), quienes denominaron su estudio como “control del riesgo psicosocial en enfermeras del área gineco-obstetricia del hospital universitario Erasmo Meóz- Cúcuta” que tuvo como objetivo principal diseñar estrategias de control del riesgo psicosocial en auxiliares enfermeras, implementando un estudio descriptivo para especificar situaciones y eventos bajo la metodología de la investigación cualitativa. En efecto se revela un alto nivel de estrés laboral donde se toma por importancia de las intervenciones grupales a través de programas de vigilancia epidemiológica de igual manera se evidencia una adecuada aplicación de estrategias que permitan control de los riesgos a las que están expuestas las colaboradoras, además, el esquema de ciclo PHVA permitirá generar una sensibilización de gestión humana y que se dé bajo evidencias y seguimientos en las acciones que generen conciencia a la importancia de la salud y el bienestar de los colaboradores.

Las características del trabajo y sus condiciones se han transformado significativamente a lo largo de la historia en función de cambios sociales (Malvezzi, 2000). Actualmente, los sistemas de trabajo se caracterizan por generar nuevas y complejas exigencias a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, las cuales pueden implicar tanto oportunidades de desenvolvimiento de diferente naturaleza para los trabajadores, como riesgos para su salud (Peiró, 2004; Peiró y Rodríguez, 2008). Boix, en el año 1999, citando a Mckeown (1990), afirmó que la mayoría de las enfermedades que se presentan en los países desarrollados se deben, además de cambios en el medio ambiente, al comportamiento humano causados por la industrialización y sus consecuentes formas de actividad laboral.

También se ha evidenciado que los trabajadores del sector salud, en general, constituyen una población en riesgo de sufrir diversas enfermedades profesionales y están expuestos a factores psicosociales específicos, dadas las características de su actividad laboral. En Colombia,

a este panorama se suman las transformaciones introducidas con la Ley 100 de 1993 y las regulaciones al campo de la salud, que han impuesto y generado ciertas condiciones de trabajo desfavorables, las cuales inciden y cambian la relación persona-trabajo y se constituyen en factores de riesgo psicosocial que amenazan la salud de los trabajadores.

La intervención basada en la evaluación de riesgos psicosociales debe estar orientada a reducir los efectos adversos que se producen en la salud física y psicológica del trabajador, así como fomentar los factores protectores, en la organización. En el sector salud, diferentes investigaciones han evidenciado una alta exposición a factores de riesgo psicosocial, respuestas y síntomas de estrés ocupacional, y enfermedades asociadas, tales como el síndrome de 'quemarse en el trabajo' o burnout;, enfermedades acidopépticas, cardiovasculares o psicoafectivas (Aranda & Pando, 2007; Juárez, 2007). Por tal motivo, es importante tener en cuenta las necesidades principales de los trabajadores de la salud: necesidad de una condición de trabajo justa, formación permanente, reconocimiento, participación, ser valorado, oportunidad para aplicar sus conocimientos y habilidades, y tener buenas relaciones interpersonales (Alí, 1991 citado por Correa & Arrivillaga, 2007). Según Peláez & Cuellar (2014), establece que los factores psicosociales repercuten positiva o negativamente a los trabajadores, debido al alto grado de impacto a nivel social, emocional, relaciones interpersonales, condiciones mentales, físicas y cognitivas considerando estas necesarias para la realización de las funciones, tareas o actividades que demandan los puestos de trabajo a nivel administrativo o asistencial y su relación directa con los componentes psicológicos como: comportamientos, creencias y actitudes de los individuos, aspectos motivacionales y factores de liderazgo, requiriendo de intervención y control sobre estos.

Seguidamente Becerra, Quintanilla, Vásquez y Restrepo (2017), afirman aquellos avances que se han dado en la seguridad y salud en el trabajo asociados con los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, ya que han sido considerados en esta época como la prioridad en las organizaciones en términos de salud pública, desde la implementación de las estrategias para la prevención necesaria e inmediata a nivel de los factores de riesgo psicosociales desencadenados por enfermedades mentales, fisiológicas y de estrés laboral que conllevan a enfermedades no transmisibles, las cuales traen un impacto en la calidad de vida de los trabajadores en los componentes de salud.

Las relaciones entre los miembros de una organización y el conocimiento mutuo que poseen estos desempeñan un papel clave en la configuración de la percepción del clima que se genera en el grupo. Los climas no deben considerarse como estilos cognitivos o mapas lógicos. Más bien son esquemas colectivos de significado, establecidos a través de las interacciones desarrolladas. El clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información.

También podemos considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984). A través de esta percepción de los atributos organizacionales se considera que son propiedades objetivas de la organización (Rentsch, 1990). Con independencia del autor o teoría de referencia, hay un amplio acuerdo en que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del ambiente organizacional.

## **Marco legal**

En el presente apartado se encuentran las bases legales que sustentan los riesgos laborales psicosociales. Se tendrá en cuenta el orden establecido por la Pirámide de Kelsen. En primera instancia, se abordan los artículos de la constitución, seguido a esto leyes orgánicas; leyes ordinarias y finalmente decretos, resoluciones o sentencias.

### ***Reglamentación internacional***

**Decisión 584.** Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### ***Reglamentación nacional***

#### **Constitución Política de Colombia.**

**Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

**Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

**Artículo 49.** La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

**Artículo 53.** El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre

formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.

Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

### **Leyes.**

**Ley 1616 de 2013.** Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.

### **Decretos y resoluciones.**

**Decreto 1477 de 2014.** Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.

**Decreto 1072 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

**Decreto 052 de 2017.** Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

**Resolución 2646 de 2008.** Por la cual 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 y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

**Resolución 4886 de 2018.** Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental.

**Resolución 0312 de 2019.** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

**Resolución 2404 de 2019.** Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

#### **Circulares.**

**Circular 0064 de 2020.** Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la Salud Mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores, durante la actual emergencia sanitaria por el SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia.

#### **Marco teórico**

El presente marco teórico que fundamenta esta investigación proporcionará al lector una idea más clara acerca del tema a trabajar. Se encontrarán los conceptos más básicos, los complementarios y específicos necesarios para desarrollar este proyecto. Primero se partirá de las variables vinculadas a la salud mental, con el fin de comprender los fenómenos que afectan el

desempeño de los empleados. Seguido a esto, el impacto de los riesgos laborales psicosociales en la calidad de vida de los trabajadores desde su círculo social, familiar y su estado emocional.

### ***Psicología***

Dentro de los estudios de la humanidad que enfatizan en el conocimiento de los seres humanos, se encuentran aquellos que derivan en la lo que no se puede observar, para ser precisos, la psicología ha sido una de las ciencias del espíritu, que ha intentado definir a través de la historia cual es el papel del alma o de la psique dentro de la configuración biopsicosocial de esta especie. Razón por la cual se espera que este capítulo recoja las principales relaciones que tiene la psicología, la salud mental y su incidencia directa en la parte organizacional.

#### **Psicología.**

La psicología es descrita como la ciencia que estudia la conducta humana, junto con todos los procesos mentales que se desarrollan durante todo el ciclo vital y en relación a la experiencia humana. A su vez, está relacionada con la exploración de conceptos que se desarrollan a partir de la interacción ser humano y cerebro, permitiendo el desarrollo de la percepción, la motivación, la inteligencia, la memoria, entre otros (Hothersall, 1997).

De la misma forma, se reconoce que la psicología es una disciplina que aborda todos los procesos mentales humanos y no humanos, analizando las implicaciones cognitivas, emocionales y conductuales que interactúan con el ambiente o de forma recíproca reciben estímulos de este. Para lo anterior, la psicología se ha encargado de observar y recopilar conductas organizándolas y elaborando teorías desde diferentes perspectivas para así poder hallarles una explicación (Hothersall, 1997); razón por la cual se reconocen tres paradigmas macro que abordan las

vertientes más famosas de esta ciencia, reconociendo al conductismo, al psicoanálisis y al humanismo.

Adicional a lo anterior, la psicología es una ciencia que contempla sus propios métodos, experimentos, herramientas confiables, prácticas, publicaciones, textos e investigaciones permanentes que enriquecen el quehacer del psicólogo (Coon y Mitterer, 2016). Razón por la cual se reconocen dentro de los objetivos de la psicología el describir, explicar, predecir, pronosticar y controlar la forma como se reconocen y se accede al estudio de los procesos cognitivos y conductuales de los seres humanos y no humanos (Bueno Cuadra, 2011).

Ahora bien, se reconoce que dentro de la psicología como ciencia aplicada a la vida existen conceptos que abordan la forma como el ser humano interactúa con su realidad, siendo el caso de la salud mental, la cual debe ser tomada en cuenta para observar el estado biopsicosocial de todos. La OMS para el año 1946 estableció que la salud mental debía ser contemplada como el estado de bienestar físico, mental y social de forma completa y evitando la ausencia de afecciones o enfermedades (Alcántara, 2008).

Para el año 2010 la misma organización relacionó la salud mental con el estado de bienestar consciente de las capacidades de una persona, en torno al afrontamiento de las tensiones normales de la vida, la forma de trabajo productiva, la forma fructífera del mismo y la capacidad de hacer contribuciones a la comunidad en la que convive. A lo anterior se le añade el estado físico de bienestar pleno, junto con la aparición de lo mental, lo social y por ende lo emocional.

Dentro de los aspectos que se reconocen en la salud mental, deben tenerse en cuenta aquellos que evalúan el estado de salud integral en las personas, puesto que deben garantizarse

niveles óptimos de salud y por ende llevar de forma implícita los otros factores que complementan la salud física. Haciendo que esto sea un proceso dinámico en el que las personas evalúan diferentes procesos integrales de salud en diferentes periodos del ciclo vital (Buitrago, Bedoya y Vanegas, 2019).

A partir de esto se reconoce que la salud mental tiene que ver con la vida cotidiana y hace referencia a la manera en la que cada persona se relaciona con otros desde diferentes contextos o sistemas, apuntando a la armonización de deseos, anhelos, habilidades, ideas, emociones y valores morales que son indispensables para afrontar las situaciones que suceden diariamente. Para todo lo anteriormente descrito, diferentes organizaciones proponen tener en cuenta los siguientes aspectos que son característicos dentro de la conceptualización de la salud mental: satisfacción, sentirse bien con los demás, resiliencia, emocionalidad sana, equilibrio, autoestima, entre otros (León, García, Patricia y Romero, 2020).

#### *Psicología organizacional.*

Dentro de la psicología se identifican ramas de estudio que se encargan de ciertos aspectos o zonas que de manera directa o indirecta incluyen al ser humano, afectándolo positiva o negativamente. Razón por la cual surge la psicología organizacional y todas las variaciones que tiene esta. Logrando así posicionarse dentro de las principales ramas de estudio con amplia gama de ofertas laborales y ofertas académicas.

Entonces, la psicología organizacional debe reconocerse como una subdivisión de la Psicología, que tiene su origen a mediados del siglo XIX, en donde se observa y detalla un período en el que se puso en evidencia la importancia de la relación entre las diferencias individuales y el éxito de la realización de una determinada tarea en torno a las dinámicas

laborales en los seres humanos. De la misma forma, aportes sobre la inteligencia de Binet en Francia, de Scott sobre la Psicología en la publicidad y de Münsterberg con sus estudios sobre los rasgos psicológicos en directores de empresas, fueron claves en el inicio de este tipo de Psicología que tiempo después recibió la característica de aplicada (Álvarez, Estrella y Rosas, 2018).

No obstante, fue a partir de la primera guerra mundial que la Psicología Industrial, llegó a un nivel relevante por medio de sus procesos técnicos; asistiendo a un problema que se había suscitado en los frentes militares y con las pérdidas o ganancias propias de las bajas militares, haciendo que el problema radicase en que se reclutaban hombres con facilidad pero no se los podía convertir en soldados (Álvarez, Estrella y Rosas, 2018).

Con el avance de la guerra, del tiempo y junto con la oportunidad brindada a los psicólogos de la época donde se les ofreció entrenamiento en procesos de selección por medio de test y grupos focales, se fueron estudiando las aptitudes de los soldados según sus habilidades, educación y experiencia en campos prácticos, con lo que se comenzaron a ubicar a las personas adecuadas de acuerdo a las indicaciones de los psicólogos, tomando en consideración los resultados de los procesos psicotécnicos sobre las capacidades mentales, manuales y/o técnicas de los aspirantes (Álvarez, Estrella y Rosas, 2018).

Ahora bien, es preciso ofrecer una definición de la psicología organizacional abordándola como una ciencia que caracteriza las innumerables actividades del día a día de una persona, destacando el trabajo como una actividad que desde el inicio de la civilización ha permitido su supervivencia. La psicología organizacional es entonces la rama que estudia los fenómenos involucrados en la interacción individual y conjunta de las personas con las organizaciones, así mismo, la influencia de estas en la vida de estas (Gómez, 2016).

Es decir que la psicología organizacional analiza cómo se desarrollan las conductas de una persona dentro de una organización laboral, propiciando la detección de problemas, dificultades o climas que no benefician a la población organizacional, sino que por el contrario retrasan los niveles de satisfacción laboral dentro de la misma entidad (Mayoral, Amine y Gangloff, 2020).

Puede decirse entonces que el objetivo de la psicología organizacional presenta dos vertientes; la primera es la industrial, donde se busca que los trabajadores se adecuen a las competencias necesarias para desempeñarse en una labor, para así también mejorarlas posteriormente con capacitaciones; la segunda es la organizacional, se encarga de generar una estructura y cultura que incentive a los trabajadores a desempeñarse eficazmente, ofreciendo información de relevación en su quehacer y velando por las condiciones de seguridad que propicie un ambiente ameno y satisfactorio (Gómez, 2016).

De la misma forma se reconoce que el objetivo del psicólogo organizacional es examinar como un individuo afecta de forma directa o indirecta a la organización, así como el índice de comportamiento para buscar actuaciones, organizar, dirigir o planear la forma de solución u optimización en beneficio de las personas y por ende en la organización (Montenegro y Schroeder, 2020).

Es por esto que las funciones del psicólogo organizacional radican en la exploración de fenómenos que afectan a la población de la entidad, atiende el clima laboral, desarrolla modelos efectivos que dan solución a las problemáticas laborales, detecta factores que influyan de forma negativa en el rendimiento de los empleados, propende por la salud física y psíquica de todos, se ocupa de la realidad interna de la empresa procurando que todos los empleados obtengan un ambiente laboral estable, entre otras (Orozco Rincón, et al., 2013).

Los Psicólogos Organizacionales entonces, abordan todas las temáticas relacionadas con los problemas de carácter social e individual de la empresa. Haciendo especial énfasis en la atención en el ámbito y contexto laboral, es decir, atiende los fenómenos (causa y efecto) que presentan los individuos en su relación con el trabajo o con el ambiente de este (Bueno Cuadra, 2011).

Desde la perspectiva del autor Bueno Cuadra (2011), se reconoce que el psicólogo organizacional cumple las siguientes funciones:

El análisis del cargo: cumpliendo con los requisitos que el cargo exige, y realizarlo de la forma más adecuada.

Describe el cargo según las tareas y funciones que el empleado debe cumplir. Recluta candidatos con el perfil adecuado para desempeñarse dentro de la empresa.

Realiza actividades como selección del personal, evaluando las características de un grupo que les permita adaptarse a la organización.

Administra pruebas psicotécnicas. Comprende las necesidades del personal.

Realiza también capacitaciones a los nuevos empleados.

Ahora bien, dentro de las características de la psicología organizacional y además de las funciones del psicólogo, se reconocen los tipos de empresa que figuran dentro de lo laboral. Para esto Chiavenato (2009) argumenta que las organizaciones son seres vivos en tanto que para lograr el éxito, crecer o sobrevivir deben llevar a cabo una serie de dinámicas complejas, haciendo uso de los recursos que poseen y necesitan para cubrir sus operaciones, aumentar el

capital, incrementar la tecnología y las actividades de apoyo. A partir de esto, se reconocen que las empresas se caracterizan por:

Organizaciones públicas: este es un concepto sumamente amplio dentro del cual deberíamos distinguir los denominados organismos públicos, que realizan funciones inherentes a la administración pública y a la gestión del Estado, de las empresas públicas, que son organismos descentralizados, que dependen del Estado y cuyo fin es la producción de bienes o servicios específicos. También es común la denominación “administración pública” para englobar a todas las organizaciones que conforman el Estado, con excepción del poder legislativo y judicial, y los dependientes de estos.

Organizaciones privadas: la propiedad del capital es de origen privado y son autónomas e independientes del poder público. Dentro de estas es posible identificar organizaciones que adoptan diversas figuras jurídicas. A modo de ejemplo, mencionaremos las más representativas.

Sociedades anónimas (S. A.): sus titulares lo son en función de su participación en el capital a través de acciones. Los accionistas no responden a las deudas de la sociedad con su patrimonio personal.

Sociedades de responsabilidad limitada (S. R. L.): en este tipo de sociedad, la responsabilidad de los propietarios se limita a su participación en el capital, por lo cual, no responden los socios con su patrimonio personal. La principal diferencia con las sociedades anónimas radica en que las participaciones sociales no son equivalentes a las acciones de las sociedades anónimas, ya que existen trabas legales para su transmisión.

Cooperativas: la Ley de Cooperativas las define como “entidades fundadas en el esfuerzo propio y la ayuda mutua para organizar y prestar servicios”, y además agrega que conceden “un

solo voto a cada asociado, cualquiera sea el número de sus cuotas sociales y no otorgan ventaja ni privilegio alguno a los iniciadores, fundadores y consejeros, ni preferencia a parte alguna del capital”. A diferencia de las empresas tradicionales, las cooperativas poseen como centro de su actividad a las personas y no al capital, y basan sus decisiones en la búsqueda de un equilibrio entre la rentabilidad para la continuidad de la organización, las necesidades de sus miembros y los intereses de la comunidad.

Organizaciones mixtas: son empresas cuya propiedad está en parte en manos de capitales privados y en parte en manos del Estado. Algunos autores ven en las sociedades mixtas una alternativa que combina las fortalezas de cada uno de los modelos resguardando el impacto social de los emprendimientos y evitando las disfuncionalidades que muchos autores atribuyen a las empresas públicas, principalmente, la ineficiencia.

#### *Clima organizacional.*

Ahora bien, deben reconocerse las características macro que se desarrollan dentro de la psicología organizacional, la primera de estas hace referencia al clima organizacional, el cual Parera y González (2005), describen como el tempero emergente de los métodos y estilos de dirección, los sistemas de estimulación, reconocimiento, control y supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, entre otros; y la manera como son percibidos por los trabajadores.

Desde otra conceptualización, el clima organizacional comprende las dinámicas relacionales que se dan entre diversos actores laborales que constituyen o conforman el ambiente y bajo el cual desarrollan sus actividades, siendo entonces un vínculo que promueve o retrasa el desempeño de los trabajadores. Sumado a esto, se reconocen los factores externos o internos que

afectan de forma positiva o negativa a los integrantes de cada organización (Soria, Pedraza y Bernal, 2019).

A partir de esto se reconoce que el clima laboral tiene un papel fundamental dentro de la organización, de acuerdo con Mujica de González y Pérez de Maldonado (2007), la importancia que tiene el clima organizacional se basa en la gestión de este, además de que constituye un compromiso y una responsabilidad para los directivos, lo cual influirá en la obtención de resultados, tanto para el trabajador como para la organización.

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo de las organizaciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. El objetivo de las herramientas para medir el clima organizacional es determinar las dificultades existentes en las instituciones, por lo tanto, es importante medir factores que estén orientados a los comportamientos, los elementos estructurales y los estilos de dirección (González, 2020).

Dentro de las características que posee el clima organizacional destacan aquellas que propician beneficios para todos los integrantes y, por ende, se les atribuye el incremento de productividad, siendo estos (Brito, Pitre y Cardona, 2020):

Rendimiento laboral.

Beneficios para la empresa.

Trabajo en equipo.

Satisfacción elevada.

Colaboración.

Entornos competitivos.

Resultados.

*Cultura organizacional.*

Además del clima organizacional es preciso determinar las características que hacen a la cultura organizacional parte fundamental del apartado anterior. Comprendiendo así que esta se conceptualiza desde las percepciones, sentimientos, actitudes que integran o categorizan a las organizaciones, dotándolas de estrategias coherentes que impiden el retraso de la productividad en las empresas desde ámbitos no económicos (Pedraja, Marchioni, Espinoza y Muñoz, 2020).

A partir de esto se contemplan valores y creencias que generan consecuencias positivas y negativas dentro de las actuaciones normativas de las entidades para garantizar un comportamiento esperado. De la misma forma se espera que la cultura sea compartida desde la identidad continua en el tiempo laboral, en la diversidad y en las actuaciones internas o externas que tienen los trabajadores en relación con las dinámicas organizacionales (Pacheco, Rojas, Niebles y Hernández, 2020).

Todo lo anterior deriva en la importancia que tiene la cultura organizacional dentro de las entidades, pues presta su atención en la iniciativa corporativa, en la tolerancia al riesgo y en el control, pero le apuesta a la identidad e integración de los trabajadores para así unirlos de forma tal que la productividad se coordine y no genere problemas que afecten lo económico y lo integral de las mismas (Rueda, et al., 2020).

La cultura organizacional puede influir en la forma como se configura y trabaja un equipo dentro de una empresa, pues permite la incorporación de un líder que desempeña labores y delega responsabilidades en torno a una o varias metas. A lo anterior se le suma la gran

observación de los miembros y las habilidades que poseen, pues esto permite abordar las competencias que tiene cada y así lograr lo esperado en el plan de trabajo (Kent, 2016).

Lo anterior determina la satisfacción laboral que se da entre los trabajadores y por ende en todos los integrantes de la empresa, reconociendo que tiene un gran impacto en la vida laboral que se desarrolla al interior de las entidades. Logrando entonces que se reconozcan diversos factores que desde lo psicológico generan características y dinámicas de trabajo, teniendo en cuenta el contenido y el contexto en el que se desarrollan (Pertuz y Pérez, 2020).

Concluyendo en que existe una amplia gama de determinantes que tiene incidencia en la satisfacción laboral, permitiendo oportunidades de mejora y considerando propuestas desde campos interdisciplinarios que permitan detectar a tiempo cuales son las situaciones que generan problemas a nivel organizacional y que no permiten que los trabajadores potencien o exploten sus habilidades de forma tal que puedan incrementar diversos indicadores dentro de ellas (Vesga Rodríguez, et al., 2020).

### ***Riesgos Psicosociales***

El trabajo es la actividad fundamental de la sociedad, y como tal, puede incidir en las personas tanto de forma positiva como negativa. Sin embargo, a lo largo de toda la existencia del hombre, no siempre se prestó especial importancia a dicha interrelación.

En la antigüedad carecía de sentido crear condiciones para disminuir los riesgos del trabajo. El deterioro de la salud se veía como un problema individual de quienes trabajaban y nunca como una consecuencia del ambiente laboral. Una actitud que fue sostenida durante mucho tiempo. Pero, poco a poco fue modificada con el surgimiento de las corrientes sindicales y el avance social.

Se consideran riesgos psicosociales, a las condiciones en la organización y dirección del trabajo, que pueden ocasionar daños físicos, psíquicos o sociales, en el personal que labora. Dichos riesgos pueden ocasionar problemas cognitivos, conductuales y emocionales, que consiguen lastimar la salud física y mental de los trabajadores.

Algunos ejemplos de riesgos psicosociales son: la falta de apoyo de los directivos, la subvaloración del trabajo realizado, dificultad de compaginar la vida laboral con la vida familiar, etc.

En fin, la identificación de los riesgos psicosociales tuvo su apogeo a finales del siglo XX, catalogados como situaciones laborales que pueden incidir de manera negativa en la salud (física, mental o social) de los empleados. Estos riesgos afectan los derechos fundamentales del trabajador, lo predisponen en sus funciones y crean delicados cuadros de enfermedad

El riesgo psicosocial es un término relativamente joven. Sus primeros indicios de utilización datan de los últimos años del siglo pasado. Siendo en 1984, la publicación de “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, una de las primeras referencias oficiales sobre el tema. Material que expresaba la fuerza ejercida por los factores psicosociales, sobre la conducta y salud del trabajador, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamadas factores psicosociales.

Esas condiciones de trabajo cuando son malas, deficientes y/o adversas, bien por un diseño inadecuado o bien por un desarrollo o implantación en la organización, interaccionan con las expectativas, necesidades, capacidades y/o actitudes de los trabajadores, impactan negativamente sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es preciso gestionar. Estos llamados factores de riesgo habrá que evaluarlos e

intervenir sobre ellos mediante una adecuada planificación preventiva para eliminarlos, reducirlos y/o controlarlos.

El riesgo psicosocial laboral ha sido definido por las diferentes organizaciones encargadas de la seguridad y salud en el trabajo como aquellos aspectos relacionados con la organización del ambiente de trabajo, su diseño y del entorno social involucrado que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Los efectos causados por unas malas condiciones psicosociales pueden provocar problemas cognitivos, conductuales y emocionales, que a la larga afectan la salud física general y mental del trabajador.

En otras palabras, la salud del trabajador se ve afectada causando estrés severo y con el paso del tiempo pueden generar enfermedades cardiovasculares, inmunitarias, respiratorias, dermatológicas, endocrinológicas y mentales.

Se debe tener en cuenta que es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

El estrés: es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout.

La violencia laboral: se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.

El acoso laboral: está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.

La inseguridad contractual: se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

El conflicto familia-trabajo: se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.

### Marco Contextual

El laboratorio dental VIKODENTIS es una empresa del área salud, que provee a las clínicas odontológicas el material específico que necesitan los dentistas para iniciar el tratamiento en sus pacientes, donde se trabaja rehabilitación oral, prótesis dentales, núcleos, coronas sobre implantes, carillas, entre otros. El laboratorio se encuentra ubicado en el Barrio la Libertad/Bellavista, calle 25 #13-05 ciudad de Cúcuta Norte de Santander. A continuación, se enuncian los cargos y funciones de cada uno de sus colaboradores.

Tabla 1

#### *Funciones Gerente*

Cargo	Gerente
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, organiza y supervisa todos los trabajos que se realizan en la empresa.</li> <li>• Es líder dentro del laboratorio al momento de apoyar orientar y ayudar a sus empleados.</li> <li>• Toma decisiones que sean adecuadas para el crecimiento de la empresa, como en la compra de equipos, materia prima e implementos de trabajo.</li> <li>• Supervisa montajes, diseños, pulidos y todo trabajo termino antes de enviar a los consultorios odontológicos o entregarse a pacientes</li> <li>• Se encarga de las garantías de los trabajos entregados si algo toca repetir él es el encargado.</li> </ul>

Tabla 2

*Funciones secretaria*

<b>Cargo</b>	Secretaria
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la persona encargada de recibir las ordenes que llegan de los consultorios odontológicos.</li> <li>• Ordena la fecha de llega y entrega de trabajos.</li> <li>• Encargada de la compra de materiales faltantes en el laboratorio.</li> <li>• Envía ordenes de cobro de facturas vencidas o por vencer a los consultorios odontológicos.</li> <li>• Organiza citas si lo requiere el odontólogo.</li> </ul>

Tabla 3

*Funciones contador público*

<b>Cargo</b>	Contador público
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los ingresos y egresos que tenga el laboratorio</li> <li>• Encargarse de los pagos de sueldos de empleados</li> <li>• Llevar un control en la compra de equipos y materiales</li> </ul>

Tabla 4

*Funciones laboratorista metal*

<b>Cargo</b>	Laboratorista metal
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulido de metal</li> <li>• Diseño de núcleos</li> <li>• Pulido de núcleos y adaptación</li> <li>• Estructuras en metal</li> <li>• Enserados</li> </ul>

Tabla 5

*Funciones laboratorista acrílico*

<b>Cargo</b>	Laboratorista acrílico
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estructuras en acrílico</li> </ul>

- 
- Pulido de acrílico
  - Enserados
- 

Tabla 6

*Funciones laboratorista cerámica y silicato*

Cargo	Laboratorista cerámica y silicato
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estructura para cerámica y silicato</li> <li>• Pulido y adaptación</li> <li>• Realiza preparación para inyectar</li> <li>• Enserados</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### Diseño Metodológico

Teniendo en cuenta la revisión teórica, legal y contextual en donde se evidencian los aspectos que dan sustento al proyecto realizado, en este apartado se busca exponer de forma detallada el método implementado en el ejercicio académico en donde se plasma el enfoque y alcance de investigación utilizados, los instrumentos de recolección de datos, el procedimiento del cual se obtendrán los respectivos resultados y finalmente las consideraciones éticas.

#### Enfoque de la investigación

El presente trabajo es de porte cuantitativo, en el cual se pretende determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS. Este se realiza alrededor de un tema que en la actualidad es constante escucharlo en el ámbito organizacional colombiano, sin embargo, son pocas las entidades que lo abordan adecuadamente, por lo tanto, es importante propiciar espacios que permitan la expansión de este tipo de estudios.

El enfoque cuantitativo emplea la recolección y el análisis de datos para dar respuesta a preguntas de investigación y constatar hipótesis establecidas previamente, aunado a esto, se sustenta en la medición numérica, el conteo y regularmente en el uso de la estadística para establecer con precisión patrones de comportamiento en una población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008, citados por Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para efectos de la investigación, el enfoque cuantitativo logra ir en consonancia con el cumplimiento de los objetivos propuestos, debido a que el fenómeno objeto de estudio es abordado con la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial. Dicha herramienta, que ha sido validada para su uso en territorio colombiano, facilita la evaluación del riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta un

trabajador. Cabe mencionar que, la batería está conformada por un conjunto de instrumentos, cuyos resultados son analizados a nivel estadístico.

### **Alcance de la investigación**

Ahora bien, la temática se desarrolla desde un estudio descriptivo-transversal. Aquí, se evita hacer modificaciones, por lo tanto, se describe observando y registrando o preguntando y registrando. Las interrogantes indispensables son: ¿qué es?, ¿cómo es?, ¿dónde está?, ¿cuándo ocurre?, ¿cuántos individuos o casos se observan?, ¿cuáles se observan? (Veiga, de la Fuente y Zimmermann, 2008).

Fue necesario realizar el proyecto investigativo desde un estudio descriptivo-transversal, en primera instancia, porque no se pretende manipular ni intervenir el entorno de los participantes, se busca específicamente recolectar información para luego realizar el debido análisis e interpretación, en este caso el fenómeno de estudio son los factores de riesgo psicosocial. En segunda instancia, es transversal porque implica una interacción con los participantes en un determinado espacio de tiempo.

### **Población y muestra**

La población a abordar se compone de trabajadores del sector salud, específicamente los relacionados a los laboratorios dentales que se encuentran ejerciendo en la ciudad de San José de Cúcuta.

El tipo de muestra que se emplea en esta investigación es por conveniencia y voluntaria. En un primer momento, es por conveniencia, lo que significa que los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles y porque se sabe que

pertenecen a la población de interés, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico (Otzen y Manterola, 2017).

Por otro lado, es voluntaria, debido a que los participantes aceptaron la solicitud de los psicólogos para exponer sus experiencias en lo que concierne a su experiencia en relación a los riesgos psicosociales, sin embargo, hacen firma de un consentimiento informado donde se les invita formalmente, autorizando que la información recolectada durante el estudio por los encargados sea utilizada para su posterior análisis y comunicación de resultados. De esta manera se seleccionaron los 6 integrantes del equipo de trabajo del Laboratorio Dental VIKODENTIS, en los que se encuentran el director general, la secretaria general, el contador público y los laboratoristas dentales. Cabe destacar que, la muestra está conformada por la totalidad de la población mencionada, siendo esta el equipo de trabajo del Laboratorio Dental VIKODENTIS.

### **Recolección de la información**

La información es recolectada por medio de cuatro instrumentos, los cuales se encuentran inmersos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. Este proceso se realiza de forma presencial, en donde los investigadores aplican los instrumentos con cada uno de los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS.

### **Instrumentos**

Dando inicio a la descripción de los instrumentos es preciso describir a la herramienta de la que son parte, siendo esta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial. Dicha batería permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta un colaborador. La aplicación de este instrumento y el análisis de los resultados

que realice un psicólogo ocupacional permitirán determinar el programa a seguir en una organización.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial a identificar y evaluar se incluyen aspectos intralaborales, extralaborales e individuales. Los primeros se refieren a las circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo. Los segundos, al estilo y calidad de vida de los trabajadores, fuera del ámbito laboral. Los aspectos individuales, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular. Conociendo lo anterior, en las siguientes tablas se enuncian las principales características de los instrumentos de la batería que son empleados para el proyecto investigativo.

Tabla 7

*Descripción ficha de datos generales*

<b>Nombre</b>	Ficha de datos generales	
<b>Número de ítems</b>	19 ítems	
<b>Constructo</b>	Información socio-demográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Grado de escolaridad</li> <li>• Ocupación o profesión</li> <li>• Lugar de residencia actual</li> <li>• Estrato socioeconómico de la vivienda</li> <li>• Tipo de vivienda</li> <li>• Número de personas a cargo</li> </ul>
	Información ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar actual de trabajo</li> <li>• Antigüedad en la empresa</li> <li>• Nombre del cargo</li> <li>• Tipo de cargo</li> <li>• Antigüedad en el cargo actual</li> <li>• Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja</li> <li>• Tipo de contrato</li> <li>• Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas</li> <li>• Modalidad de pago</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 8

*Descripción cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral*

<b>Nombre</b>	Cuestionario de factores riesgo psicosocial intralaboral	
<b>Formas</b>	<b>Dos formas:</b> <i>Forma A.</i> Aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. <i>Forma B.</i> Aplicable a trabajadores con cargos de auxiliares u operarios.	
<b>Número de ítems</b>	<b>Forma A:</b> 123 ítems <b>Forma B:</b> 97 ítems	
<b>Dominios</b>	Demandas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas cuantitativas</li> <li>• Demandas de carga mental</li> <li>• Demandas emocionales</li> <li>• Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>• Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>• Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>• Consistencia del rol</li> <li>• Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>• Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>• Participación y manejo del cambio</li> <li>• Claridad de rol</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del liderazgo</li> <li>• Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>• Retroalimentación del desempeño</li> <li>• Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y compensación</li> <li>• Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 9

*Descripción cuestionario de factores riesgo psicosocial extralaboral*

<b>Nombre</b>	Cuestionario de factores riesgo psicosocial extralaboral
<b>Número de ítems</b>	31 ítems
<b>Dimensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo fuera del trabajo</li> <li>• Relaciones familiares</li> <li>• Comunicación y relaciones interpersonales</li> <li>• Situación económica del grupo familiar</li> <li>• Vivienda y entorno</li> <li>• Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo</li> <li>• Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 10

*Descripción cuestionario para la evaluación del estrés*

<b>Nombre</b>	Cuestionario para la evaluación del estrés
<b>Número de ítems</b>	31 ítems
<b>Dimensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas fisiológicos.</li> <li>• Síntomas de comportamiento social.</li> <li>• Síntomas intelectuales y laborales.</li> <li>• Síntomas psicoemocionales.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**Procedimiento**

Fase I: Se realiza un primer acercamiento al laboratorio dental VIKODENTIS, analizando su ubicación geográfica y las características físicas de su infraestructura. Posterior a esto se hace entrega del oficio, en el cual se especifica el propósito del proyecto y los encargados del mismo. Solicitándose la apertura del espacio para realizar el ejercicio investigativo.

Fase II: Se procede a la inmersión en la empresa, donde se identifican a los participantes. De igual forma, los psicólogos hacen su respectiva presentación, explicando en qué consiste el trabajo que andan desarrollando. Para procurar la integridad de los colaboradores, los investigadores hacen entrega de consentimientos informados en los que se consigna claramente que la información obtenida solamente se usará para fines académicos. De esta manera, los participantes firman los consentimientos informados.

Fase III: Luego de tener el consentimiento por parte de los colaboradores, se da inicio a la aplicación de los instrumentos de recolección de información planteados. En primera instancia, se encuentra el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, orientada a indagar las interacciones de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa. Aquí, es necesario aclarar que dicho cuestionario tiene dos formas, la A y B. La forma A se aplicará al gerente de

VIKODENTIS, debido a su rol de líder, por otra parte, los demás colaboradores serán evaluados por la forma B, esto por tener un rol operativo.

En este orden de ideas, se encuentra el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, orientado a revisar las interacciones de los colaboradores fuera de la organización. Por último, y no menos importante, está el cuestionario para la evaluación del estrés, destinado a la detección de los síntomas de esta patología.

Cabe destacar que, se realizará la ficha de datos generales propuesta dentro de la batería. También, es de señalar el hecho de que los cuestionarios serán diligenciados a mano por parte de los colaboradores.

Fase IV: Por último, se recopilan las respuestas de los cuestionarios dentro de un formato de Microsoft Excel. La información recolectada será analizada teniendo en cuenta las instrucciones plasmadas dentro de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

### **Métodos para el análisis de datos**

Se hizo el respectivo análisis de la información por medio de las instrucciones dadas por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial en cada uno de los instrumentos aplicados. Antes de continuar, es necesario indicar que la información recolectada fue anexada en una base de datos de Microsoft Excel. En las siguientes figuras se podrá observar en qué consiste la base de datos.

**Figura 1**

*Base de datos - Ficha de datos generales*

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		CONTRACTO						
2		INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA			INFORMACIÓN OCUPACIONAL			
3		VARIABLES						
4		SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	LUGAR ACTUAL DE TRABAJO	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	NOMBRE DEL CARGO	TIPO DEL CARGO
5	PARTICIPANTE							
6	Participante 1							
7	Participante 2							
8	Participante 3							

La primera hoja de la base de datos corresponde a la ficha de datos generales, aquí se registran las respuestas de los participantes, clasificándolas en constructos, ya sea información socio-demográfica o información ocupacional.

**Figura 2**

*Base de datos - Cuestionario de factores riesgo psicosocial intralaboral forma A y B*

	A	B	C	D	E	F	G
1						PARTICIPANTE 1	
2	DOMINIOS	DIMENSIONES		PREGUNTA		RESPUESTA	VALOR
3				49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo		
4				50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones		
5				51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo		
6				52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo		
7				53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo		
8				54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo		
9				55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo		
10				56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo		
11				57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo		
12				58	Mi jefe me trata con respeto		
13				59	Siento que puedo confiar en mi jefe		
14				60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo		
15				61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito		
16		TOTAL DIMENSIÓN					0
17				62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo		
18				63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa		
19				64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo		
20				65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo		
21				66	En mi grupo de trabajo algunas personas me		
22				67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa		
23				68	Mi grupo de trabajo es muy unido		
24				69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran		
25				70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo		
26				71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades		
27				72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros		

La segunda hoja contiene las respuestas del cuestionario de factores riesgo psicosocial intralaboral en su forma A y B, las cuales son clasificadas por dominios con sus respectivas

dimensiones. Es de destacar que, se elabora una casilla que calcula la suma total por cada dominio y sus dimensiones de forma individual.

**Figura 3**

*Base de datos - Cuestionario de factores riesgo psicosocial extralaboral*

	A	B	C	D	E	F
1					PARTICIPANTE 1	
2	DIMENSIONES		PREGUNTA		RESPUESTA	VALOR
3	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	14	Me queda tiempo para actividades de recreación			
4		15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar			
5		16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar			
6		17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos			
7	TOTAL DIMENSIÓN					
8	RELACIONES FAMILIARES	22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas			
9		25	La relación con mi familia cercana es cordial			
10		27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa			
11	TOTAL DIMENSIÓN					

La tercera hoja posee las respuestas del cuestionario de factores riesgo psicosocial extralaboral, las cuales son clasificadas por dimensiones. Es de destacar que, se elabora una casilla que calcula la suma total de cada una de las dimensiones.

**Figura 4**

*Base de datos - Cuestionario para la evaluación del estrés*

	A	B	C
1		PARTICIPANTE 1	
2	MALESTARES		RESPUESTA VALOR
3	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.		
4	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.		
5	3. Problemas respiratorios.		
6	4. Dolor de cabeza		

La cuarta y última hoja contiene las respuestas del cuestionario para la evaluación del estrés, en la que se asigna el valor correspondiente a cada tipo de pregunta.

**Proceso de calificación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.**

Se exponen gráficamente los pasos que deben tener en cuenta al momento de la calificación e interpretación de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B).

### Figura 5

*Pasos calificación cuestionario de factores riesgo psicosocial intralaboral en su forma A y B*



*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

#### ***Paso 1. Calificación de los ítems.***

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem.

Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican, al contrario. En las tablas 11 y 12 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A y de la forma B.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Tabla 11

*Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A*

Ítems Forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	4	3	2	1	0

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 12

*Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B*

Ítems Forma B	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96	4	3	2	1	0

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**Paso 2. Obtención de los puntajes brutos.**

## a. Puntajes brutos de las dimensiones

Se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario, lo cual se sintetiza en la Tabla 13.

Tabla 13

*Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo*

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems forma A</b>	<b>Ítems forma B</b>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	31, 33, 34	
Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37	
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88

organización y del trabajo que se realiza		
Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

b. Puntajes brutos de los dominios:

El puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran. Si no es posible obtener el puntaje bruto de una dimensión, por haber ítems sin respuesta, no se podrá calcular el puntaje bruto del dominio al cual pertenece.

c. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A o B), se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de un dominio por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

d. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

En la tabla 14 se presenta la síntesis de los lineamientos establecidos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general.

Tabla 14

*Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general*

	<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
Puntaje bruto de las dimensiones:	$\Sigma$ de calificaciones asignadas a los ítems que conforman cada dimensión	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: -Características del liderazgo. -Relaciones sociales en el trabajo. -Retroalimentación del desempeño. -Relación con los colaboradores.	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: -Características del liderazgo. -Relaciones sociales en el trabajo. -Retroalimentación del desempeño
Control sobre el trabajo:	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: - Control y autonomía sobre el trabajo. - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. - Participación y manejo del cambio. - Claridad de rol. - Capacitación.	
Puntaje bruto de los dominios	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: - 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. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. - Consistencia del rol.	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada de trabajo. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
Recompensas:	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las dimensiones: - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. - Reconocimiento y compensación.	
Puntaje bruto total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral:	$\Sigma$ de los puntajes brutos de los dominios: - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. - Control sobre el trabajo. - Demandas del trabajo. - Recompensas.	
Puntaje bruto total de la evaluación general de factores de riesgo	$\Sigma$ de los puntajes brutos totales de los cuestionarios: - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral.	

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

**Paso 3. Transformación de los puntajes brutos.**

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

Los factores de transformación para cada una de las dimensiones se encuentran en la tabla 15.

Tabla 15

*Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B*

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	No aplica
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	No evalúa
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Los factores de transformación para cada una de los dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) se encuentran en la tabla 16.

Tabla 16

*Factores de transformación para los dominios de las formas A y B*

		<b>Factores de transformación</b>	
		<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
<b>Dominios</b>	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164	120
	Control sobre el trabajo	84	72
	Demandas del trabajo	200	156
	Recompensas	44	40

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Los factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B se presenta en la tabla 17.

Tabla 17

*Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B*

		<b>Factores de transformación</b>	
		<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral		492	388

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Los factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la tabla 18.

Tabla 18

*Factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, forma A y B*

	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

#### ***Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos***

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

En las tablas 19, 20, 21, 22 y 23 se presentan los baremos de las formas A y B para cada una de las dimensiones, dominios y para el total del cuestionario.

Tabla 19

*Baremos para las dimensiones de la forma 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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 20

*Baremos para las dimensiones de la forma 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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 21

*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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 22

*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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 23

*Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo intralaboral*

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Como ya se ha dicho, en caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyos baremos, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la tabla 24.

Tabla 24

*Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial*

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

### ***Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo.***

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

## Proceso de calificación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

### *Paso 1. Calificación de los ítems.*

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tiene un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califica al contrario. En la tabla 25 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En caso de que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Tabla 25

*Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral*

Ítems Forma	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

## ***Paso 2. Obtención de los puntajes brutos.***

### a. Puntajes brutos de las dimensiones

Se obtienen sumando las calificaciones asignadas a los ítems que las conforman. De esta manera, resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión, información que se sintetiza en la tabla 26.

Tabla 26

*Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	1, 2, 3, 4

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

### b. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada una de las dimensiones que lo compone. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de una dimensión por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

### c. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general de la

evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

En la tabla 27 se presenta la síntesis de los lineamientos establecidos para calcular los puntajes brutos por dimensión y total general.

Tabla 27

*Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión y total general*

	<b>Lineamientos para calcular los puntajes brutos</b>
Puntaje bruto de las dimensiones:	$\Sigma$ de calificaciones asignadas a los ítems que conforman cada dimensión
Puntaje bruto total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral:	$\Sigma$ de los puntajes brutos de las 7 dimensiones que conforman el cuestionario
Puntaje bruto total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial:	$\Sigma$ de los puntajes brutos totales de los cuestionarios: - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

***Paso 3. Transformación de los puntajes brutos.***

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala que va de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

Los factores de transformación para cada una de las dimensiones y para el total del cuestionario se encuentran en la tabla 28.

Tabla 28

*Factores de transformación para las dimensiones y para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral*

		<b>Factores de transformación</b>
<b>Dimensiones</b>	Tiempo fuera del trabajo	16

Relaciones familiares	12
Comunicación y relaciones interpersonales	20
Situación económica del grupo familiar	12
Características de la vivienda y de su entorno	36
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	16
<b>Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</b>	<b>124</b>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Los factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se presentan en la tabla 29.

Tabla 29

*Factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, forma A y B*

	<b>Factores de transformación</b>	
	<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos.

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones y del puntaje total.

Debido al poder de discriminación del cuestionario en relación con las puntuaciones obtenidas por dos grupos de trabajadores (aquellos con cargos de nivel de jefatura, profesional o técnico y aquellos con cargos de nivel auxiliar y operario (tabla 30)), se estableció la pertinencia de realizar baremos diferenciales según los niveles de cargo. Esto llevó al grupo investigador a desarrollar dos tablas de baremos, una para calificar los resultados del cuestionario de factores de

riesgo psicosocial extralaboral de los trabajadores de cargos de jefatura y profesional o técnico (tabla 31), y otra para calificar los resultados de aquellos con cargos de auxiliar y operario (tabla 32).

Tabla 30

*Descripción de los niveles ocupacionales en los que se discriminan las tablas de baremos para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.*

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se debe aplicar
Baremos para trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos (Ver Tabla 31)	<p>Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.</p> <p>Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.</p>
Baremos para trabajadores con cargos auxiliares y operarios (Ver Tabla 32)	<p>Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros</p> <p>Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</p>

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 31

*Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de actores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos*

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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 32

*Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios*

	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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyos baremos, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la tabla 33.

Tabla 33 .

*Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B)*

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

### ***Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo.***

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión o del puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial que representan. Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares y se reseñan a continuación:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

### **Proceso de calificación del cuestionario de evaluación de estrés.**

#### **Figura 6**

*Pasos calificación cuestionario de evaluación de estrés*



*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

#### ***Paso 1. Calificación de los ítems.***

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 34 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Tabla 34

*Calificación de las opciones de respuesta de los ítems*

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

***Paso 2. Obtención del puntaje bruto total.***

La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

### ***Paso 3. Transformación de los puntajes brutos.***

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Cabe precisar que la transformación del puntaje bruto es una innovación que se introduce en la tercera versión del cuestionario para evaluar el estrés.

### ***Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos.***

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

La tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario (tabla 35). En la tabla 36 se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario.

Tabla 35

*Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.*

<b>Baremos</b>	<b>Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se debe aplicar</b>
Jefes, profesionales y técnicos	Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no

responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.

Auxiliares y operarios	<p>Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros</p> <p>Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</p>
------------------------	---

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Tabla 36

*Baremos de la tercera versión del “Cuestionario 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

*Nota:* Tomado de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010)

### ***Paso 5. Interpretación del nivel de estrés.***

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa. Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

### **Consideraciones éticas**

En cualquier contexto que se desenvuelva una persona, ya sea este personal, social, académico o profesional, es indispensable que sus acciones estén permeadas por la ética, en tal sentido, y teniendo en cuenta que el presente proyecto está sustentado desde la academia, existe el término de ética profesional, Yurén (2013), señala lo siguiente:

Éste se conforma por un conjunto de disposiciones (saberes, motivaciones, actitudes, ideales, intenciones) y se va configurando en el proceso de formación y en el ejercicio profesional. Estas disposiciones se activan cuando dicho profesional debe resolver algún problema del campo en el que se desempeña que atañe directa o indirectamente al ámbito

social (es decir, a las interacciones de los seres humanos, tanto en el marco de las instituciones como de las relaciones interpersonales) y al moral (porque la posible solución pone en juego los criterios de justicia, bondad y/o equidad). (p.8)

Es decir, la ética profesional determina las pautas a tener en cuenta al momento de ejercer ya sea desde lo académico o laboral, mediante el sistema de valores que poseen los seres humanos. Esta es indispensable para cualquier persona que aspire a trabajar desde su campo del conocimiento, desde estudiantes, empleados, emprendedores, dueños de negocios o altos mandos. Implicando la puesta en marcha de valores como la responsabilidad, honestidad, compromiso, constancia, confidencialidad, entre otros.

No hay que olvidar, la connotación social y de respeto a los derechos fundamentales de la investigación en salud, Rodríguez (2005), enfatiza: “La investigación en salud requiere, de una u otra manera, intervenir en el ser humano en condiciones experimentales con cierta dosis de incertidumbre, lo que obliga a tener un especial cuidado con las personas que, voluntariamente, se someten a investigación” (p.12). A pesar de que se intervendrá directamente con una población, los autores del presente proyecto están obligados a salvaguardar los derechos, de sobremanera la confidencialidad, de las personas naturales y jurídicas asociadas al ejercicio académico. Es trascendental, procurar aportar mayores conocimientos para el abordaje del fenómeno estudiado, evitando cualquier tipo de perjuicio para los participantes indirectos, sean estas personas o entidades.

En este orden de ideas, la Constitución Política de Colombia, en su artículo 15 manifiesta: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos

de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”

Aunado a lo anterior, la privacidad y resguardo de la información personal están expresamente garantizados en otras normas colombianas. Específicamente en la Ley 1581 de 2012, referente al manejo de bases de datos que involucran información sensible a la seguridad personal y moral de los ciudadanos. Además, la Resolución 4343 de 2012 establece que es deber de las entidades de salud “Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine”.

Sabiendo que, la investigación realizada se encuentra enmarcada dentro del área de salud es indispensable mencionar la Resolución 8430 de 1993, específicamente sus siguientes artículos:

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

Artículo 14. Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

En conclusión, para el presente proyecto de grado prima en cada una de sus etapas, el respeto a la privacidad de los colaboradores involucrados. En la elección de la muestra se mantiene el anonimato de los datos. También, la confidencialidad de la información recolectada por las técnicas solamente será pasada por alto en circunstancias en el que una entidad competente lo requiera, o que el mismo usuario exprese su consentimiento para esto. Es de resaltar, que la información recabada solamente se empleará para fines académicos, siendo manipulada solamente por los investigadores y su docente asesora de proyecto de grado

## CAPÍTULO IV

## Resultados y Discusión

## Resultados

## Caracterización sociodemográfica y ocupacional

Tabla 37

*Resultados Ficha datos generales*

	Característica	Nº
<b>Género</b>	Masculino	4
	Femenino	2
<b>Edad</b>	25-30 años	1
	31-35 años	4
	36-40 años	1
<b>Estrato socioeconómico</b>	1-2	1
	3-4	5
	5-6	0
	Finca	0
	No sé	0
<b>Estado civil</b>	Soltero (a)	2
	Casado (a)	1
	Unión libre	2
	Separado (a)	1
	Divorciado (a)	0
	Viudo (a)	0
	Sacerdote/ Monja	0
<b>Tipo de cargo</b>	Jefatura - tiene personal a cargo	1
	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	4
	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	1
	Operario, operador, ayudante, servicios generales	0
<b>Antigüedad en el cargo</b>	Menos de un año	1
	Más de un año	5
<b>Horario laboral</b>	Menos de 8 horas diarias	1
	8 horas diarias	4
	Más de 8 horas diarias	1

La tabla muestra los principales datos sociodemográficos y ocupacionales de los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS. En primera instancia, se encontró que los participantes están ubicados dentro de la adultez temprana, etapa del ciclo vital comprendida desde

los 40 a 60 años, donde 4 colaboradores tienen entre 31 a 35 años, 1 tiene entre 25 a 30 años y otro colaborador tiene entre 36 a 40 años. Ahora bien, prima el género masculino correspondiendo a 4 hombres y 2 mujeres.

Pasando a su estrato socioeconómico, 5 colaboradores están en los estratos 3 o 5 y solo 1 está en el rango de estratos 1 o 2. En su estado civil, la mayoría están en unión libre y solteros, siendo 2 colaboradores para cada estado, 1 casado y 1 separado.

Por último, 4 colaboradores son profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, 1 como asistente administrativo y 1 con cargo de jefatura. VIKODENTIS es una microempresa recientemente creada, por ende, la mayoría de colaboradores lleva más de un año trabajando siendo 5 y 1 no supera el año trabajando.

### Evaluación del Riesgo Psicosocial intralaboral Forma A y B

Tabla 38

*Resultados cuestionario de evaluación riesgo psicosocial intralaboral forma A*

<b>Cuestionario de evaluación Riesgo Psicosocial Intralaboral</b>			
<b>Intralaboral forma A</b>		<b>Nivel de Riesgo</b>	
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas cuantitativas	Alto	Medio
	Demandas de carga mental	Alto	
	Demandas emocionales	Medio	
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Medio	
	Demandas de la jornada de trabajo	Medio	
	Influencia del ambiente laboral sobre el Extralaboral	Bajo	
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Medio	
<b>Control sobre el trabajo</b>	Consistencia del rol	Medio	Bajo
	Claridad del rol	Bajo	
	Capacitación	Bajo	
	Participación y manejo del cambio	Medio	
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Bajo	
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	Bajo	Alto
	Características del liderazgo	Alto	
	Relaciones sociales en el trabajo	Alto	
	Retroalimentación del desempeño	Medio	
<b>Recompensas</b>	Relación con los colaboradores	Alto	Bajo
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Bajo	

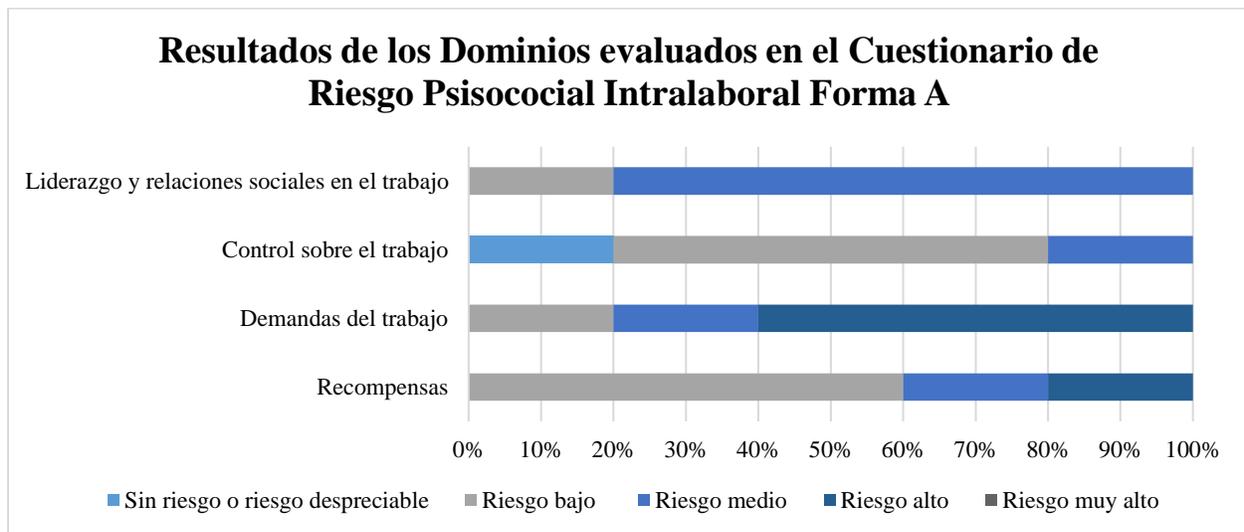
Reconocimiento y compensación

Bajo

El cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma A, solamente fue aplicado a 1 colaborador, debido a que es la única persona que tiene cargo de jefatura. Se logra evidenciar un riesgo alto liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, un riesgo medio en el dominio demandas del trabajo y, finalmente control sobre el trabajo y recompensas poseen un riesgo bajo.

### Figura 7

Resultados por dominios evaluados en el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B



A diferencia del anterior cuestionario, el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral fue aplicado a 5 colaboradores quienes debido a que no poseen cargo de jefatura. Se puede identificar con preocupación un riesgo alto en el dominio de recompensas y control sobre el trabajo. Por otro lado, prevalencia de riesgo medio en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Tabla 39

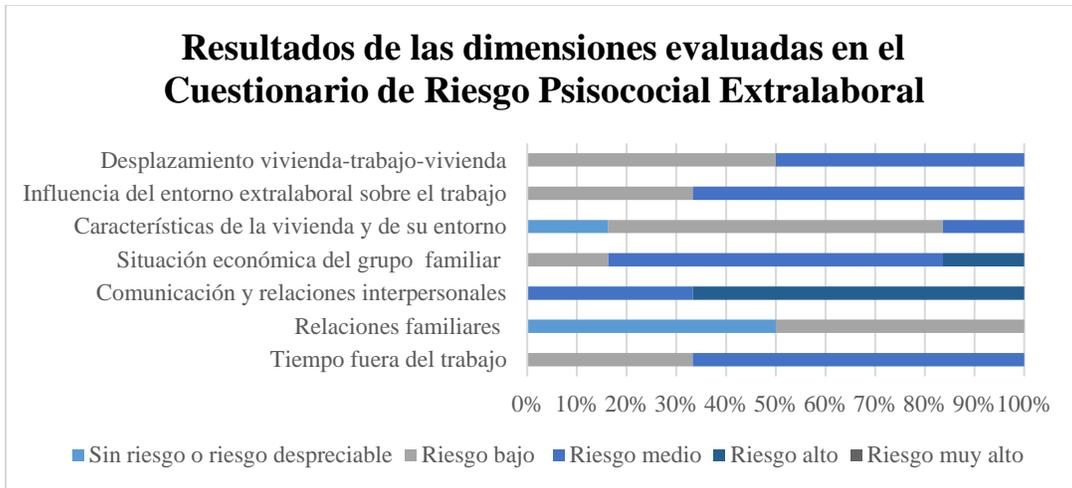
*Resultados por dimensiones evaluadas en el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B*

Cuestionario de evaluación Riesgo Psicosocial Intralaboral forma B		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0%	20%	20%	80%	0%
	Demandas cuantitativas	0%	0%	0%	100%	0%
	Demandas emocionales	Los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS no atienden clientes, por ende, este dominio no corresponde en su evaluación				
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0%	0%	100%	0%	0%
	Demandas de carga mental	0%	0%	100%	0%	0%
	Demandas de la jornada de trabajo	0%	0%	100%	0%	0%
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	0%	20%	60%	20%	0%
	Capacitación	0%	80%	20%	0%	0%
	Participación y manejo del cambio	0%	0%	100%	0%	0%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0%	100%	0%	0%	0%
	Control y autonomía sobre el trabajo	20%	80%	0%	0%	0%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	0%	20%	80%	0%	0%
	Relaciones sociales en el trabajo	0%	0%	100%	0%	0%
	Retroalimentación del desempeño	0%	0%	100%	0%	0%
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0%	60%	40%	0%	0%
	Reconocimiento y compensación	0%	80%	20%	0%	0%

### Evaluación del Riesgo Psicosocial extralaboral

#### Figura 8

*Resultados de las dimensiones evaluadas en el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral*

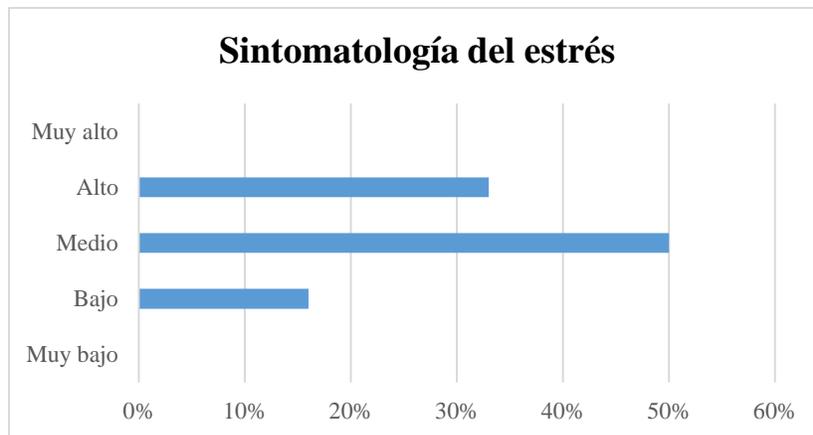


Los resultados del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral muestran prevalencia de riesgo alto en comunicación y relaciones interpersonales y, situación económica del grupo familiar. Un riesgo medio significativo en las dimensiones: desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y tiempo fuera del trabajo.

### Evaluación nivel de sintomatología del estrés

**Figura 9**

*Resultados cuestionario evaluación del estrés*



Frente a la evaluación de la sintomatología del estrés hay prevalencia de riesgo medio con un 50% de los colaboradores, por otra parte, un 33% presenta un riesgo alto y un 16% un riesgo bajo.

## **Discusión**

En el presente apartado, se detallan los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los participantes, así como el análisis y el balance de acuerdo a los referentes teóricos e investigativos que componen el proyecto con el propósito de determinar el cumplimiento de los objetivos, es decir, exponer de manera categórica lo que se encontró a través de las herramientas con las que se obtuvo la información.

En un mundo tan globalizado y agobiante, la mayoría de personas viven o han vivido una gran parte de su etapa adulta en sus sitios de trabajo, es por este motivo que las organizaciones no deben pasar por alto los inconvenientes que involucran el bienestar, y con mayor ahínco, el mental de sus colaboradores. Ciertamente, es un derecho fundamental que se propicien entornos de trabajo seguros y sanos, sin embargo, esto también conlleva a la disminución de la tensión y los conflictos a nivel interno, la fidelización del personal y, por ende, el aumento del rendimiento y productividad. En contraposición, la falta de estructuras efectivas y apoyo en el trabajo, repercute negativamente en la capacidad de las personas para ser eficaces y disfrutar lo que hacen.

Las empresas pueden acudir a diversas medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo, incentivar con ello la productividad y aunado a esto, preservar la calidad de vida de sus trabajadores, quienes pasan el mayor tiempo de su día a día con sus jefes, colegas y compañeros. Una de las medidas innegables en la promoción, es la detección de los factores de riesgo, específicamente los de tipo psicosocial. En Colombia, la normatividad vigente obliga a los empleadores evaluar los factores de riesgo psicosocial e intervenir si es necesario, para tal efecto, se creó la Batería de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial. Dicha herramienta aborda los aspectos intralaborales, extralaborales y la influencia del estrés. A

continuación, se irá contrastando los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Laboratorio Dental VIKODENTIS con lo expuesto por la teoría y otros proyectos de investigación relacionado al fenómeno.

Primeramente, en los datos sociodemográficos se evidencian resultados de interés en la población del Laboratorio Dental VIKODENTIS frente a la característica de género, encontrando en la muestra del estudio que 4 de los colaboradores son hombres y solo 2 son mujeres. Esto va en contraposición a lo analizado por el estudio de Escorcía, Lagos y Monroy (2020), quienes abordaron los factores de riesgo psicosocial con trabajadores del sector salud, donde su muestra es en su mayoría femenina. Los autores señalan que las mujeres tienen más oportunidades al momento de encontrar trabajo, derivado de su versatilidad en sus roles, desempeñándose en lo laboral, social y familiar, no obstante, se genera un alto compromiso y empleo de tiempo en diferentes actividades, traduciéndose en un declive de su salud mental.

Es de recordar que el Laboratorio Dental VIKODENTIS es una microempresa que surgió hace poco, y como tal, su equipo de trabajo es reducido, provocando que haya un desequilibrio en lo que respecta a la cantidad de hombres y mujeres. Es indispensable que VIKODENTIS promueva la incorporación de mano de obra femenina y, en un mediano y largo plazo se tenga presente la situación que menciona el estudio de Escorcía, Lagos y Monroy (2020).

Pasando a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, el cuestionario que los evalúa, en su forma A fue aplicado a 1 colaborador, correspondiendo al gerente del laboratorio. Se detecta con preocupación nivel alto de riesgo para dos dominios, siendo *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, y *demandas del trabajo*. surge la necesidad de formar líderes que se involucren con las necesidades de sus trabajadores, tal y como lo plantea Gómez (2019), debido a que si no se le proporciona al trabajador estímulos y apoyo emocional pueden incrementarse

los casos de altos niveles de riesgos psicosociales, tal y como sucede en los trabajadores participantes del estudio, en donde el programa de riesgo psicosocial no ha sido llevado a cabalidad siendo una de las causas posibles la falta de liderazgo en el proceso, lo que no permite reconocer los esfuerzos y resultados conseguidos por parte de los trabajadores.

En pocas palabras, el liderazgo es indispensable para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una empresa puede tener una planeación adecuada, control, manual de funciones, entre otros aspectos, y no sobrevivir a la falta de un líder capacitado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede hacer frente a cualquier adversidad.

Cabe resaltar que el gerente de VIKODENTIS presento alto riesgo en el dominio de *demandas del trabajo*, debido a las exigencias que se le imponen a los trabajadores con cargos de jefatura influyendo directamente a nivel cognitivo, mental, emocional, y en el ambiente laboral al que están expuestos durante todos los días, como consecuencia del exceso de trabajo y la presión simultanea que requiere el cumplimiento de las laborales ante las responsabilidades directas que tienen y la supervisión a la que se encuentran expuestos. Lo anterior, está relacionado con los fundamentos de Peláez y Cuellar (2014), que establecieron los factores psicosociales y su influencia negativa en los trabajadores, debido al alto grado de impacto a nivel social, emocional, relaciones interpersonales, condiciones mentales, físicas y cognitivas.

Así mismo, dentro de este dominio las dimensiones que arrojaron riesgo medio son las relaciones sociales en el trabajo y entre colaboradores,

Los resultados de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales intralaborales en su forma B, apuntan hacia un nivel de riesgo alto en el dominio "*demandas del trabajo*". Lo

anterior es producto de las exigencias que requiere su jornada y que influye en las dimensiones de carga mental, emocional, ambientes físicos y extra laborales. Una actividad laboral satisfactoria contribuye a dar sentido a la propia existencia, mejorar la salud y la autoestima, las relaciones sociales y el estatus socioeconómico. Por el contrario, unas condiciones negativas de trabajo o la ausencia del mismo, con escasa satisfacción, falta de influencia y de control en la toma de decisiones sobre las condiciones y el contenido de la tarea realizada pueden asociarse con efectos indeseables para la salud.

El dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, indica un nivel de riesgo medio, debido a la poca existencia de espacios de integración con otros compañeros, generando ambientes sociales deficientes y limitados, sumado de la reducida participación en trabajo en equipo. Como también la inexistencia en la retroalimentación del desempeño frente al cumplimiento de las labores que demandan los cargos operativos.

Fomentar vínculos sociales es relevante tanto para los empleados como para las organizaciones porque las personas que se sienten cómodas dentro de una empresa trabajan con mayor motivación y eso se proyecta al exterior logrando resultados positivos en la productividad. Uno de los aspectos con mayor impacto en cualquier ámbito laboral es el reconocimiento del contexto social próximo del colaborador como un ser humano que siente, en donde se evidencie un buen trato y apoyo por parte de sus compañeros y superiores, siendo estos últimos una ficha trascendental para el desarrollo de una empresa.

Por otro lado, en las dimensiones extralaborales los colaboradores presentan riesgo medio en el dominio de tiempo fuera del trabajo debido a la influencia directa en las actividades familiares, sociales y de descanso encontrándose limitadas o insuficientes; además alto riesgo en

la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales debido a la escasa participación directa con otros en el contexto social.

La familia es la base principal del desarrollo de todo individuo, gracias al crecimiento dentro de un contexto social, más precisamente el de los padres, permitirá al niño nutrirse de habilidades y características que le servirán para hacer frente a un sin número de problemas por las que puede llegar a atravesar. Como bien describe Chapela Luz (1999) citados por UAM (2011), la familia cumple con las características necesarias para que las personas puedan conseguir su pleno desarrollo gracias al afecto, la comunicación, valores, normas, adaptabilidad, autonomía, entre otros.

La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se evidencia un riesgo medio, debido a las dificultades en las situaciones que se presentan a nivel familiar o personal que afectan en el bienestar, rendimiento y relaciones del trabajador en el contexto laboral; asociando lo mencionado con lo expuesto por Peláez y Cuellar (2014), donde indica que los factores psicosociales repercuten directamente en las componentes psicológicas como: comportamientos, creencias y actitudes de los individuos, aspectos motivacionales y factores de liderazgo, requiriendo de intervención y control sobre estos.

Para finalizar, en los trabajadores se evidencia sintomatología del estrés con un riesgo medio, debido a que la cantidad de los síntomas y la frecuencia son un poco más críticos y frecuentes requiriendo de intervención directa sobre estos; así mismo otros presentan riesgo alto, ya que los síntomas son más críticos y frecuentes pudiendo ser perjudiciales de manera severa para el estado de salud y requiere de control inmediato para prevenir enfermedades relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.



## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la organización, siendo indispensable su estudio y análisis. En este sentido, VIKODENTIS al ser una empresa relativamente nueva, aún no evidencia falencias en materia de riesgos psicosociales, que sean significativas o que representen un peligro para su crecimiento. No obstante, se precisa de acciones orientadas a evitar situaciones que comprometan la salud mental de los colaboradores de VIKODENTIS.

Se podría identificar que los riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia en cargos operativos, ya que están expuestos condiciones físicas cambiantes, situaciones relacionadas con el horario (cambios de horario, jornadas extra nocturnas), monotonía en el trabajo y el nivel de estrés propio de cada actividad, no obstante, es importante manifestar que los riesgos psicosociales se pueden presentar y estar latentes en cualquier puesto de trabajo y esto dependerá también de las características de cada persona.

Los factores de riesgo intralaboral que evidencia el Laboratorio Dental VIKODENTIS, están enmarcados en el liderazgo, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y la comunicación. Es indispensable fortalecer los canales de comunicación entre gerente-colaboradores y colaboradores entre sí.

Los factores de riesgo extralaboral que se consideran deben ser abordados, son comunicación y relaciones interpersonales y relaciones familiares. No hay que olvidar que, la familia y los vínculos sociales son necesarios para cualquier trabajador en su día a día, representando figuras de apoyo emocional, y cómo no, económico.

Por último, los niveles de estrés que refieren los colaboradores del laboratorio indican que, dentro de futuros planes orientados al mejoramiento de los factores de riesgo psicosocial, se requiere ofrecer estrategias para la gestión de situaciones estresoras, ya sea fuera o dentro del contexto laboral.

### **Recomendaciones**

A nivel intralaboral, se sugiere crear un manual de funciones por cargo, así como el reglamento interno de trabajo, sanciones y consecuencias como llamados de atención, memorandos, y otros. Se sugiere realizar una inducción general y por cargo. El manual de funciones por cargo, debe ser constantemente informado y explicado a cada colaborador. Se recomienda realizar inicialmente tres capacitaciones: Comunicación asertiva, Resolución de Conflictos y Trabajo en Equipo.

Se recomienda también, realizar periódicamente actividades que permitan la interacción entre el grupo y que se focalicen en la adecuada interacción, y el sentido de pertenencia hacia la empresa. Así mismo, implementar para todos los cargos de inmediato el programa de pausas activas, informado acerca de la importancia de la ejecución, así como promover campañas de salud que se pueden llevar a cabo junto con las cajas de compensación o ARL, buscando motivar los hábitos saludables. Pues, aunque es una empresa pequeña se requiere que los colaboradores tengan espacios que les permitan promover el autocuidado y la vida saludable.

A nivel extralaboral, se recomienda realizar una campaña de prevención de estrés, donde se debe dar a conocer los diferentes síntomas de alerta y cómo reducirlos. Sumado a esto es preciso dentro del plan de bienestar se involucre de alguna manera las familias de los colaboradores, ya sea en actividades de fechas importantes, como día de las madres, padres, día del niño, así como eventos deportivos, etc.

A nivel de estrés se evidencia un nivel de riesgo alto y para esto se recomienda revisar periódicamente si hay sintomatología en los colaboradores, logrando así una reacción rápida por parte de la empresa frente a alteraciones en la salud. Los síntomas de estrés suelen confundirse con migraña, o problemas de Colon, por lo que es importante que la empresa se involucre en dicha prevención y manejo de síntomas de alerta. Cabe destacar que el estrés es la principal causa de problemas mentales como la depresión y la Ansiedad.

### Infografías propuestas



# TIPS PARA LA BUENA SALUD MENTAL

Come sano



¡Ejercítate!



Disfruta de momentos



agradables con amigos y familia

Habla de tus sentimientos



con alguien de confianza

Busca ayuda profesional si te sientes abrumado



Duerme 8 horas al día

Perdónate, nadie es perfecto



Celebra tus logros

PSICÓLOGOS

Pedro Antonio Suárez Abella

María Fernanda Luna Afanador

Julián Mateo Buitrago Cuellar



# Relájate y sigue

El estrés es una parte natural de nuestras vidas cotidianas. Puede ser desencadenado por cualquier asunto que demande más de nuestra atención. No siempre puede evitar el estrés en su vida, pero puede aprender a manejarlo mejor.

## ESTABLEZCA PRIORIDADES



## MANTÉNGASE EN CONTACTO CON SUS SERES QUERIDOS



## TÓMESE TIEMPO PARA HACER ACTIVIDADES RELAJANTES



## HAGA EJERCICIO CON REGULARIDAD



The infographic features a yellow honeycomb background with several black and yellow bees flying around. It contains seven circular icons: a rowing team, clapping hands, puzzle pieces, a man with an upward arrow, a man with gears, a man with a bee, and a group of people with a gear. Text blocks are placed between these icons.

**Tiene una clara visión de las metas que se quieren lograr**

**Capta sanamente la atención y su energía incentiva a seguir adelante**

**Incrementa la productividad y la satisfacción personal**

**El conocimiento y la experiencia son los pilares de su preparación**

**Admite sus errores**

**Es seguro de sí mismo y se siente satisfecho con lo que hace**

**Convierte el proceso de persuasión en algo sencillo**

# Un Buen Líder

PSICÓLOGOS PEDRO SUÁREZ, MARÍA LUNA Y JULIÁN BUITRAGO

# ¡CADA INSTANTE IMPORTA!




La necesidad de pasar tiempo en familia nace por el deseo de compartir experiencias enriquecedoras con las personas a las que se ama. Estos momentos son los ideales para crear lazos que perduren en el tiempo y permitan superar las adversidades. Existen actividades de las que se podrá sacar un gran provecho.

**Preparar alimentos juntos y comer en familia**



**Realizar las labores del hogar**



**Apoyar en las tareas escolares de los niños y jóvenes**



**Planear salidas familiares**



---

Sugerencias a tener en cuenta.

**Crear un calendario familiar con fechas y actividades para pasar tiempo en familia**



**Compartir tiempo equitativamente con cada integrante de la familia**



**Centrarse en los momentos que se comparten**



**Conservar recuerdos de cada momento**



---

**El amor de la familia y la admiración de los amigos es mucho más importante que la riqueza y el privilegio.**  
**Charles Kuralt**

PSICÓLOGOS  
 Pedro Antonio Suárez Abella  
 María Fernanda Luna Afanador  
 Julián Mateo Buitrago Cuellar



## Referencias

- Abello, A., y Lozano, D. (2013). *Importancia De Los Factores De Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En El Ámbito Laboral* (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Álvarez, L., Estrella, B., y Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *Podium*, 33, 79–90.
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1),93-107.
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., y Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Bueno Cuadra, Roberto. (2011). Reflexiones acerca del objeto y metas de la Psicología como ciencia natural. *Liberabit*, 17(1), 37-48.
- Campos, G., y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* Segunda edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Gómez, N. (2016) La construcción colectiva de conocimientos en las comunidades interpretativas. *Cinta moebio* 55, 66-79.
- González, E. (2020). Cuerpos y mentes para el trabajo: la psicologización de los trabajadores en Bogotá y Medellín, 1946-1991. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 27(2), 447-465.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación, México D.F., Mc Graw Hill.
- Hothersall, D. (1997). Historia de la psicología. México D.F.: McGraw-Hill.
- Kent, P. (2016). Sustentabilidad socio – ambiental de las mipymes argentinas. Buenos Aires: Buyatti.
- Montenegro, G., y Schroeder, I. (2020). Dimensiones del pensamiento sistémico aplicado: un estudio de casos múltiple desde la perspectiva de sistemas complejos y el aprendizaje organizacional. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(2), 51-68.
- Mujica de González, M., y Pérez de Maldonado, I. (2007). Gestión Del Clima Organizacional: Una Acción Deseable En La Universidad. *Laurus*, 13(24),290-304.
- Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Núñez, W., y Hernández-Palma, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(5), 89-100.
- Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez Gómez, B., Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Psicoespacios*, 7 (11), 409-425.
- Parera, I., y González, A. (2005). La motivación y su influencia en las organizaciones laborales. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 25, 37-40
- Pedraja-Rejas, Liliana M., Marchioni-Choque, Ítalo A., Espinoza-Marchant, Constanza J., y Muñoz-Fritis, Camila P. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de

influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14.

Pertuz, V., y Pérez, A. (2020). Condiciones para el aprendizaje organizacional y prácticas de gestión de innovación: un análisis en medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(3), 209-218.

Rueda, I., Tamayo, G., Acosta, B., Cueva, F, y Dávalos, P. (2020). Aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación. *Saberes*, 12(1), 73-85.

Soria, A., Pedraza, N., y Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta universitaria*, 29.

Vesga Rodríguez, Juan Javier, Rubiano, Mónica García, Forero Aponte, Carlos, Aguilar Bustamante, María Constanza, Jaramillo, Jairo Ángel, Quiroz González, Eliana, Castaño González, Esther Julia, Andrade Jaramillo, Verónica, & Gómez Vélez, María Alejandra. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52-61.

## Anexos

### Anexo A *Carta autorización ejercicio académico*

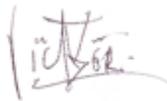
San Jose de Cúcuta, 02 de abril del 2022

#### AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN EJERCICIOS ACADÉMICOS

Por medio de la presente el laboratorio Dental VIKODENTIS autoriza a los estudiantes **JULIÁN MATEO BUITRAGO CUELLAR, PEDRO ANTONIO SUAREZ ABELLA y MARÍA FERNANDA LUNA**; a realizar el ejercicio académico "DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL DE LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO DENTAL VIKODENTIS" con los colaboradores de la empresa.

Gracias por su atención.

Atentamente;



---

Director General

**VICTOR ALFONSO VARGAS GUZMAN**

C.C 13.271.154

Anexo B *Consentimiento informado*

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**SEDE CÚCUTA**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN  
INVESTIGACIONES**

**San José de Cúcuta, Norte de Santander**

**10 de octubre de 2021**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado/a con la \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, manifiesto mi aceptación en la participación en la investigación desarrollada por los psicólogos, **Julián Mateo Buitrago Cuellar (C.C. 1.090.418.022)**, **Pedro Antonio Suárez Abella (C.C.)**, y **María Fernanda Luna Afanador (C.C. 1.090.400.332)** estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Cúcuta. Donde el propósito de este proyecto como opción de grado es determinar los factores de riesgo del Laboratorio Dental VIKODENTIS.

Entiendo que toda la información concerniente a la intervención académica en la que participaré será confidencial y no se divulgará, ni se entregará a ninguna otra institución o individuo sin mi consentimiento expreso, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente. También entiendo y por lo tanto estoy de acuerdo con la necesidad de quebrantar este principio de confidencialidad en caso de presentarse situaciones que pongan en grave peligro mi integridad física o mental o algún miembro de la comunidad.

La cooperación en el ejercicio es totalmente libre y voluntaria, estoy en la libertad de retirarme de ella en cualquier momento. No haré ningún gasto y no recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan mejorar los procesos académicos alrededor de los factores de riesgo psicosocial.

Autorizo a los psicólogos y al docente director de la investigación en curso, para que la información obtenida de mi participación sea utilizada para el cumplimiento de los objetivos en el proyecto de investigación.

Finalmente, manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento, por lo cual apruebo su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

\_\_\_\_\_  
**Nombres y Apellidos**  
**Documento de identidad** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**