

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE GENERAN
ESTRÉS EN UN GRUPO DE VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE
GUADALAJARA DE BUGA 2020

Carol Vanessa Muñoz Bolívar

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Sede Virtual Y A Distancia

Facultad De Ciencias Empresariales

Programa Administración En Salud Ocupacional

Guadalajara De Buga

2020

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE GENERAN
ESTRÉS EN UN GRUPO DE VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE
GUADALAJARA DE BUGA 2020

Carol Vanessa Muñoz Bolívar

Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de Administrador en Salud
Ocupacional

Director: Adrián Marcel García Caicedo

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Sede Virtual Y A Distancia

Facultad De Ciencias Empresariales

Programa Administración En Salud Ocupacional

Guadalajara De Buga

2020

Tabla de Contenido

1.	Problema	15
1.1	Árbol De Problema	15
1.2.	Descripción Del Problema	16
1.3.	Formulación o pregunta problema.....	17
2.	Objetivos	18
2.1.	Objetivo general	18
2.2.	Objetivos específicos.	18
3.	Justificación.	19
4.	Marco de referencia	20
4.1.	Marco legal	20
4.2.	Marco investigativo.....	22
4.3.	Marco teórico	24
4.3.1.	Definiciones De Las Dimensiones Psicosociales Intralaborales E Indicadores De Riesgo	24
4.3.2.	Definiciones De Las Dimensiones Psicosociales Extralaborales E Indicadores De Riesgo	35
5.	Metodología.....	39
5.1.	Enfoque Y Alcance De La Investigación:	39

5.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.	39
6. Resultados.	40
6.1 Resultados generales.....	44
6.2. Condiciones intralaborales.....	49
6.3. Condiciones extralaborales	51
6.4. Nivel de estrés.....	53
6.5. Resultado total factores de riesgo psicosocial.....	54
7. Presupuesto	56
8. Conclusiones	57
9. Recomendaciones	60
10. Referencias bibliográficas.....	61
11. Anexos	67

Listas especiales

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Marco normativo SST y riesgo psicosocial Colombia.....</i>	20
<i>Tabla 2. Resumen metodológico investigación.....</i>	39
<i>Tabla 3. Distribución de los Bomberos evaluados. Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga</i>	44
<i>Tabla 4. Antigüedad en la institución de los Bomberos evaluados.</i>	48
<i>Tabla 5. Distribución porcentual de las dimensiones del constructo intralaboral, tipo de riesgo Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga.....</i>	50
<i>Tabla 6. Distribución Porcentual De Las Dimensiones Del Constructo Extralaboral, Tipo De Riesgo Al. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.</i>	53
<i>Tabla 7. Distribución porcentual del nivel de estrés en los Bomberos evaluados. Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga.....</i>	54
<i>Tabla 8. Distribución porcentual del nivel de riesgo psicosocial total en los Bomberos evaluados. Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga</i>	55
<i>Tabla 9 . Presupuesto utilizado en la evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga</i>	56

Lista de figuras

Figura 1. Árbol de problemas relación estrés y condiciones de riesgo intra y extralaboral, elaboración propia.....	15
<i>Figura 2. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según grupos de edad. Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.....</i>	46
<i>Figura 3. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según nivel de escolaridad. Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.....</i>	46
<i>Figura 4. Distribución Proporcional De Los Bomberos Evaluados Según Tipo De Cargo. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.....</i>	49
<i>Figura 5. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según nivel de riesgo intralaboral. Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.</i>	50
<i>Figura 6. Distribución Proporcional De Los Bomberos Evaluados Según Nivel De Riesgo Extralaboral. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.</i>	52

Lista de imágenes

Imagen 1 Cuestionario datos generales.....	69
Imagen 2. Cuestionario intralaboral tipo a.....	72
Imagen 3. Cuestionario intralaboral tipo b.....	79
Imagen 4. Cuestionario extralaboral	87
Imagen 5. Cuestionario de estrés	92

Glosario

Condiciones de Trabajo: conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

Consecuencia: resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, como una pérdida o una lesión, pueden ser varios resultados asociados a un mismo evento.

Control de Riesgos: parte de la gestión del riesgo que involucra políticas, normas, procedimientos, programas, actividades y cambios a fin de lograr la eliminación o minimización del riesgo.

Proceso de cambio puesto en marcha en el interior, y en lo que respecta a la organización y/o contenido del trabajo en relación con gestión del riesgo psicosocial una distinción común ha sido entre las orientaciones organizativas e individuales, o entre la prevención primaria, secundaria y terciaria

Eficacia del control de Riesgos: situación o estado que se refleja una diferencia entre el riesgo inherente y el nivel de riesgo, después de implementar el control. Se dice que un control es eficaz cuando el nivel de riesgo es menor luego de aplicarse éste.

Estrés Laboral: conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la

frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación, ante los cuales los niveles de apoyo social son insuficientes o no están presentes.

Evaluación del Riesgo: proceso mediante el cual se identifican los factores de riesgo y se determinan las prioridades de gestión del mismo a través de la comparación del nivel de riesgo contra las normas establecidas y/o su potencial dañino.

Factor de Riesgo: es una condición, situación o acto con el potencial de producir un efecto en términos de lesiones, enfermedades o patologías físicas o psicológicas.

Factor de Riesgo Psicosocial Laboral: todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los empleados, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés.

Factor Protector: Condiciones del trabajo, del trabajador y/o del contexto psicológico del trabajo que promueven, median, modulan o minimizan la acción de agentes lesivos, favoreciendo la salud y el bienestar del trabajador

Intervención: proceso o acciones mediante las cuales se busca un cambio al interior de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo en relación con los factores de riesgo psicosocial; comúnmente clasificadas en intervención primaria, secundaria y terciaria.

Patologías derivadas del Estrés: son aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su frecuencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Proceso de Gestión del Riesgo: aplicación sistemática de sistemas de gestión, procedimientos y prácticas, al establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, intervención, seguimiento y comunicación del riesgo.

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

Riesgo Residual: diferencia entre el nivel de riesgo inherente y el nivel actual de riesgo luego de que se han aplicado las medidas de control o intervención.

Página dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Julia Bolívar, por ser un pilar tan importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Carlos Muñoz, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi tía Janeth, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A Jacobo Barrada, porque te amo infinitamente hijo y eres el motor que impulsa mi vida a seguir cuando he querido desistir en el camino y a mi hermana Evelin Sánchez, mi gran ejemplo de motivación y superación ante obstáculos y duros momentos, siempre confiando en Dios y alentando mi vida con su sabio conocimiento.

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial, mi familia en general, mi esposo Oscar Barrada y por supuesto mi amiga Claudia Martínez, que con sus palabras de sabiduría me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Página de agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

Le doy gracias a mis padres en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos grandes ejemplos a seguir.

A mi hermana por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar a ti hermanita, por ser un ejemplo como profesional a seguir.

A Jacobo Barrada mi hijo, por ser la parte más importante de mi vida, porque eres la luz que me llena todos los días y en los días más grises alientas todo con tus sonrisas y tus “Te amo mamá” a seguir con mi proyecto de vida del cual tú, ocupas el mayor espacio.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi profesor Adrián Marcel García y a la Profesional Psicóloga Especialista Denisse Tafur, por haber apoyado y compartido conmigo sus conocimientos, les agradezco de corazón por haber creído en mí y por todas las facilidades que otorgó el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la mano del Oficial German Echeverry facilitando la integración de voluntarios para participar de esta investigación.

Resumen

La investigación tuvo como objeto identificar el nivel de estrés ocupacional de un grupo de bomberos voluntarios del municipio de Guadalajara de Buga del departamento del Valle. Este estudio se enmarca, metodológicamente, en el tipo trasversal descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por 25 bomberos voluntarios de los cuales se contó con la participación completa de 24, se empleó como instrumento la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección social y la Universidad Javeriana, la cual está conformada por cuatro encuestas entre las cuales hay una específica para determinar las Condiciones de Salud relacionadas con el nivel de estrés. Antes de la aplicación de la encuesta, se suministró el consentimiento informado para que cada persona objeto de estudio, firmara autorizando el uso de sus datos personales en el proceso investigativo. Todas las variables fueron procesadas mediante estadística descriptiva; de lo que se puede decir que términos generales, los bomberos pertenecientes al grupo de estudio están presentando niveles emocionales de estrés alto por la actividad intralaboral.

Palabras clave: Perfil epidemiológico, bomberos, riesgo psicosocial, estrés, salud laboral

Introducción

Los bomberos son una población de la cual se han realizado pocos estudios en el territorio nacional de Colombia en términos de riesgos psicosociales. Esto se debe a que las evaluaciones sobre estos tipos de riesgos están más relacionadas con diferentes exigencias de la norma colombiana que como un proceso interno de Gestión Humana para la mejora continua. Se realiza entonces un análisis de documentos que están basados en 24 investigaciones llevadas a cabo en distintos escenarios con diversos cuerpos de bomberos voluntarios, oficiales y aeronáuticos.

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guadalajara de Buga es una Institución eminentemente técnica y humana que está al servicio de la ciudadanía y bien común, la labor del bombero, como la de cualquier persona que ejerce el rol de primer respondiente, implica una serie de responsabilidades y una carga de trabajo a la que atender en un plazo inmediato, por otro lado la gestión del tiempo es casi imposible llevarla ya que los eventos que se presentan son repentinos sumado a un alto factor de incertidumbre, puesto que cada evento es diferente al anterior por distintas variables (lugar, hora, escenario, cantidad de involucrados, tipo de emergencia, recursos, disponibles, entre otros)., esto se traduce a grandes esfuerzos que realiza el personal ante jornadas muy, riesgosas, contagios, exponiendo hasta su propia vida, razón por la cual, es necesario que se encuentre en un estado de salud (mental y física) óptima que les permita hacer frente a los riesgos y a los episodios de gran impacto emocional a los que esta expuestos la mayor parte del tiempo.

A los eventos mencionados anteriormente que requieren de reacción inmediata con el fin de salvaguardar la vida de otras personas y la propia revierte un alto estrés sobre el voluntario, ya que no solo debe responder a lo que la sociedad le demanda en su rol de “héroe”, sino que también a lo que su propia motivación y expectativas para estar ayudando le generan sin esperar nada a cambio.

Una vez realizada la revisión de documentos internos encontramos que no hay estudios previos sobre riesgo psicosocial y estrés ocupacional al personal Voluntario, esto debido a que los estudios anteriores se han enfocado únicamente en el cuerpo de oficiales, ya que estos últimos son los que tienen vinculación laboral y se encuentran cobijados por el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1. Problema

No se han realizado evaluaciones de riesgo psicosocial para el personal de Bomberos Voluntarios de Buga.

1.1 Árbol De Problema



Figura 1. Árbol de problemas relación estrés y condiciones de riesgo intra y extralaboral, elaboración propia

1.2. Descripción Del Problema

En el cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guadalajara de Buga no se cuenta con programa de cuidado de salud mental al correspondiente, así como tampoco un Sistema de Vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial que permita generar acciones de promoción, prevención e intervención sobre condiciones que puedan afectar la condición emocional y por lo tanto el rendimiento del personal.

En Colombia no se hallan muchas investigaciones relacionadas al estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios. Sin embargo, en una investigación realizada por Maritza Ramírez en el año 2014 en el *Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña (Norte de Santander)* trabajo titulado *propuesta para el diseño del programa de seguridad y salud en el trabajo para el cuerpo de bomberos voluntarios Ocaña* (Ramírez et al., 2014) en el cual se identifica poca preocupación con el tema de la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, los trabajadores de esta estación de bomberos se encuentran expuestos a factores de riesgo físicos y naturales que atentan contra la salud y el bienestar. Aunque este cuerpo de bomberos está regido por la Ley 1575 y a pesar de que presta un servicio fundamental a cargo del estado no cumple con la normatividad en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo aun conociendo los estatutos.

La autora concluye que hay condiciones de trabajo en el cuerpo de bomberos que no son sanas para los trabajadores, lo que genera un desequilibrio productivo, aumentan las condiciones de riesgo y afectaciones en la salud mental de los trabajadores. De acuerdo a la falta de un programa de prevención y seguridad se afirma que hay falta de compromiso por parte de los directivos de la institución. Por lo tanto, la institución presenta riesgos de todo tipo especialmente biológicos y mecánicos que afectan a todo el personal de la empresa.

De acuerdo a lo planteado por la ley 1575, tanto la Junta Departamental con supervisión de la Junta Nacional y la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia se debe realizar el debido seguimiento al cumplimiento de los estatutos en todos los cuerpos de bomberos de Colombia, se puede decir que los dos estudios realizados en el contexto nacional dan cuenta de la poca preocupación por un plan de seguridad y salud en el trabajo para los cuerpos de bomberos que garanticen la minimización de los diversos riesgos a los que están expuestos los bomberos. Por lo

tanto, se puede decir que no se cumple a totalidad con la normatividad establecida bien sea por las cuestiones tecnológicas, técnicas, administrativas y educativas de los cuerpos de bomberos.

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de Buga 2020?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos en Guadalajara de Buga 2020.

2.2. Objetivos específicos.

- Definir estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos.
- Interpretar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral.
- Inferir cuales factores de riesgo psicosocial presentan mayor frecuencia en el estrés laboral.

3. Justificación.

Determinar los niveles de estrés en 25 voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de Buga, ya que son personas que no cuentan con una ARL la cual evalúe e identifique dicha problemática y sintomatología en ellos, es por esto que surge la necesidad de saber que tanta influencia hay en ellos sobre el estrés laboral, queriendo demostrar cuales son las condiciones que generan mayor estrés, dándoles a conocer la necesidad que tienen de estar al tanto de dichas problemáticas al ente organizacional y puedan realizar mejorías en los procesos.

4. Marco de referencia

4.1. Marco legal

El riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del contexto del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), reglamentado por el Decreto 1072 de 2015. Y lo es tanto por el impacto que tiene dentro las diferentes enfermedades y accidentes laborales, como por la que implica el definirlo, medirlo y evaluarlo.

Tabla 1. Marco normativo SST y riesgo psicosocial Colombia

Instrumento jurídico	Objetivo
Decreto 1295 de 1994	Reglamentado por el decreto nacional 1771 de 1994, y decreto nacional 1530 de 1996. Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Resolución 2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención 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
Ley 1575 de 2012	Por medio de la cual se establece la ley general de Bomberos de Colombia.
Ley 1616 del 21 de enero de 2013	Por medio de la cual se expide la ley de Salud mental y se dictan otras disposiciones.

<p>Decreto 1443 de 2014</p>	<p>Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El Presidente de la República, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 1° de la Ley 1562 de 2013, y considerando que de conformidad con el artículo 2° del Decreto número 1295 de 1994, los objetivos generales del Sistema General de Riesgos Laborales son la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p>
<p>Resolución 2404 de 2019</p>	<p>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.)</p>

4.2. Marco investigativo

Tanto en el territorio nacional colombiano como en otros países se han realizado pocos estudios con los bomberos vinculados con los riesgos psicosociales, el desempeño y otros temas relacionados con la salud ocupacional de los bomberos operativos en servicio activo.

Un estudio realizado por Min Gi Kim, Kyoo-Sang Kim, Jae-Hong Ryoo y Seung-Won Yoo, en el año 2013 en Corea, titulado *relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters*, alude la relación entre el estrés ocupacional y los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo en los bomberos masculinos coreanos. En este estudio se toma en cuenta el estrés laboral y el trabajo por turnos, el trabajo extra laboral, la carga de trabajo, la discordia en el trabajo, el bajo apoyo social y los conflictos de roles. En los bomberos coreanos se ha estudiado el factor de decisión y tan solo un estudio, que aborda la asociación entre los trastornos musculoesqueléticos y el estrés laboral en los bomberos coreanos, no confirmó la relación entre el estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos. Además, señalan los autores, la población estudiada era pequeña muy similar a la población utilizada en la presente investigación.

Otro estudio realizado por Osorio, M., Rodríguez, C., Parra, L., Acosta M., Cruz A., et al (2015) titulado *Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia*, donde se considera que para el estudio se debe tener en cuenta el estrés ya que este es un factor que afecta a las empresas y especialmente la salud física y psíquica de los trabajadores, siendo este una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento de un empleado a los intentos de ajustarse a las demandas laborales y extra laborales que trae como consecuencias enfermedades a largo plazo. Según los resultados univariados los síntomas más habituales del estrés son fisiológicos con niveles más altos en los controladores que en los bomberos debido a los turnos extensos, que requieren de mucha responsabilidad y con pocos días de descanso. A criterio de las personas que realizan la investigación, hay otros factores influyentes que inciden en los síntomas fisiológicos que son la edad y la antigüedad en el cargo en ambos grupos de trabajadores. Todos los factores estresantes pueden ocasionar alteración del comportamiento, las relaciones interpersonales en ambos grupos incluso al desempeñar trabajos distintos

Otro estudio que aunque tuvo un proceso de investigación basado en estudios de caso y manejo de entrevistas clínicas por Díaz L, I. et al., (2018) sobre el *Riesgo Psicosocial y el desempeño de Bomberos Voluntarios de Cerrito Valle del Cauca*, menciona que debido a las características de las funciones que desempeñan y como consecuencia de ello, tanto el desempeño operativo de los bomberos como su salud se puede ver afectada de manera negativa aún más cuando estos son conscientes de la gran demanda laboral, la exigencia física y mental que se requiere para la atención de emergencias. Este resultado es muy similar a lo planteado por Calle, C., et al (2017) en el estudio identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito 52 Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca realizado en el cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca (BCBVC), Ecuador, evidencia que tal como ocurre en todos los cuerpos de bomberos, la exposición a los factores de riesgos psicosociales debido al trabajo (atención de incendios, rescates, atención pre hospitalaria, entre otros) pueden terminar en situaciones dramáticas ya que exige altos niveles de responsabilidad y exigencia. Al ser quienes atienden en primer lugar las emergencias, están más expuestos a impactos de gran carga emocional, lo que puede causar altos niveles de estrés. Asimismo, los bomberos no están enfrentados solamente a los riesgos en la escena de una emergencia sino también a factores relacionados con la organización del trabajo como el tiempo de trabajo, carga de trabajo, demanda psicológica, entre otros.

4.3. Marco teórico

4.3.1. Definiciones De Las Dimensiones Psicosociales Intralaborales E Indicadores De Riesgo

4.3.1.1. Demandas Cuantitativas

Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

El estudio de la consideración del tiempo como una de las variables fundamentales en el estudio del comportamiento humano en el trabajo, variable que permitiría conocer el modo en el que los fenómenos se producen, o por qué las cosas llegan a ser como son y por qué y cómo cambian o se mantienen a lo largo del tiempo es relativamente nuevo, pues se remonta a la década de los años 1970 y a partir de los trabajos de Ghiselli, E., et al 1974.

El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo, al ser insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, puede ser considerado como un riesgo alto, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

4.3.1.2. Demandas De Carga Mental

Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Resulta necesario tomar en consideración el estudio de la carga mental y de la fatiga en las labores, en función de las condiciones de trabajo. En este sentido, las condiciones laborales particulares de cada servicio de atención especial estudiado, junto con el nivel profesional y la duración de la jornada laboral aparecen como importantes fuentes de carga mental. De la misma

forma, las condiciones laborales propias de cada servicio se muestran vinculadas a la existencia de distintos niveles de fatiga.

La carga mental exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, por lo que puede concluir en falencia en los procesos o en las diferentes actividades.

4.3.1.3. Demandas Emocionales

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor, se produce ansiedad, lo que afecta notablemente las labores.

La ansiedad clínica o psicopatológica es dañina, no es adaptativa al no existir una amenaza objetiva y es persistente. Presenta síntomas como palpitaciones, tensión muscular, cefalea, dificultad para respirar. Impide a la persona enfrentarse a las situaciones que la desencadenan, de forma que ésta tiende a aislarse, perjudicando así el rendimiento laboral y la vida interpersonal, tanto social como familiar. Cuando la ansiedad psicopatológica está ligada a un agente externo que la provoca o la desencadena, y éste es prolongado o intenso hablamos de estrés. Coduti, Sarmiento & Schmid, et al 2013

El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.

- *El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.)*
- *El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.*

4.3.1.4. Exigencias De Responsabilidad Del Cargo

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

Es importante prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados. El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar. Los retos para las empresas y los psicólogos de la prevención son importantes y apasionantes. Peiró J., et al 2004

El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

4.3.1.5 Demandas De La Jornada De Trabajo

Al existir demandas de la jornada de trabajo, exige al mismo tiempo exigencias en el horario laboral, puede convertirse en riesgo:

Según Landsbergis, P., et al 2004 “*trabajar horas extraordinarias provoca una gran variedad de efectos nocivos sobre la capacidad física y mental, incluyendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y otros agravios*”.

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

Por su parte, Iwasaki & Takahashi M. et al 2006 afirmaron que *“en Japón, se conoce la terminología karoshi, utilizada desde la década de los 70, que indica la muerte o inhabilidad permanente por enfermedades cerebro-vasculares y enfermedades isquémicas del corazón como resultado del exceso de trabajo”*

En realidad, el exceso de trabajo puede acarrear que no se pueda tener la posibilidad de recuperación en su totalidad, dado que su tiempo de descanso es corto, lo que puede representar un riesgo, dado que no en todas las personas el organismo responde de la misma forma, lo que puede terminar en disminución en la concentración y por ende, en la eficiencia del desarrollo de sus funciones.

Para Souza W & Silva A. et al 2002 *“los más jóvenes, las oportunidades ofrecidas por el mercado de trabajo apuntan jornadas largas, extenuantes física y mentalmente y sin vínculo formal”*.

Es por ello, que la forma de trabajo puede ser un riesgo para el empleador, como lo afirman Artins, Bobroff & Robazzi et al 2009 *“la manera como el trabajo es desarrollado puede ocasionar sufrimiento, también conocido como angustia, tensión de la vida, sufrimiento psíquico/mental, desánimo, insatisfacción, entre otros”*

4.3.1.5. Consistencia De Rol

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

Los riesgos psicosociales se han convertido en foco central de análisis y prevención, al intentar mitigar y controlar los impactos negativos que tienen tanto en los trabajadores como en la organización en sí; éste fenómeno de identificación de riesgos se ha marcado debido a las nuevas formas de organización flexible del trabajo Blanch, J., et al 2008.

La organización flexible del trabajo; se concibe como una estrategia empresarial para competir ante los nuevos retos del mercado globalizado, al referir organizaciones flexibles es hablar de igualdad de oportunidades de empleo y participación laboral, además:

“La consistencia de rol es la compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio prestado que tiene un docente en el desempeño de su labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles en su jornada laboral”.

Terán, A., & Botero, C., et al 2012

Es así, que esta condición puede convertirse en riesgo, ya que al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, que pueden resultar contradictorias, lo que puede concluir en deficiencias en el desarrollo de sus labores.

4.3.1.6. Influencia Del Trabajo Sobre El Entorno Extralaboral

Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

El control sobre la tarea determina la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo

Los puestos de trabajo se pueden clasificar en función de la cantidad de demandas que exigen y el grado de control que tiene el trabajador sobre las mismas. Así, hablaremos de: Puestos activos (altas demandas y mucho control): en ellos el sujeto tiene la posibilidad de enfrentarse a los retos

y utilizar sus estrategias de afrontamiento; Puestos pasivos (bajas demandas y escaso control): el entorno de trabajo es poco motivador, produciéndose aprendizajes negativos para el trabajador o una pérdida gradual de capacidades adquiridas; Puestos con alta tensión (elevadas demandas sin posibilidad de control): esta es la situación más adversa y se asocia con tensión psicológica y desarrollo de enfermedades; Puestos con baja tensión: pocas demandas y posibilidad de controlar los problemas. Luceno, Garcia & Diaz, et al 2005

Estos aspectos permiten definir que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador y por ende, a la calidad en el servicio o en los procesos.

4.3.1.7. Control Y Autonomía Sobre El Trabajo

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

“En síntesis, uno de los rasgos distintivos del empleo en el nuevo siglo es la ‘desestandarización’ de la jornada laboral normal y la progresiva instalación de múltiples formas de organización del tiempo de trabajo que operan sobre la base de un trabajador o una trabajadora siempre disponible para el empleo”. Diaz, X., & Todar R., et al, 2004.

Es esto un punto claro sobre la importancia de la decisión y autonomía sobre el tiempo del trabajo frente a los compromisos del trabajador

4.3.1.8. Oportunidades Para El Uso Y Desarrollo De Habilidades Y Conocimientos

Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

La principal implicación de este proceso de construcción del conocimiento no es otro que la restrictiva definición médico-legal de la enfermedad profesional. En el caso del amianto en el

Reino Unido, primer país en identificar la asbestosis como enfermedad profesional, los mecanismos técnicos de control del riesgo, la supervisión médica y las medidas compensadoras se aplicaron únicamente a ciertos grupos de trabajadores de la industria textil, uno de los 25 sectores industriales británicos en los que se empleaba el amianto en aquellos momentos. Méndez A., et al 2003.

Es por ello que se indica que el trabajo puede llegar a impedir al trabajador adquirir nuevos conocimientos lo que podría ser un riesgo al no estar al día con la tecnología o nueva información laboral.

4.3.1.9. Participación Y Manejo Del Cambio

Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

“El reconocimiento de la importancia del conocimiento lego, la necesidad de contextualizar científica y socialmente las investigaciones que avalan una nueva tecnología, la potenciación de los centros de investigación independientes, la superación del reduccionismo en el ámbito científico al estudiar las tecnologías y sus medidas de control en los contextos de aplicación real, así como la promoción de los enfoques multidisciplinarios son, a mi juicio, buenas mimbres en las que urdir un nuevo consenso social sobre la gestión de los riesgos laborales, que también pasa por redimensionar el debate público” Méndez A., et al 2003.

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

El desconocimiento de información o de los cambios externos pueden perjudicar las labores de los empleados, provocando en cierta forma pérdida de tiempo e incluso se puede presentar falencias en la calidad de los servicios o productos.

4.3.1.10. Claridad De Rol

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

Sólo las compañías líderes que asumen que la auténtica comunicación engloba el conjunto de las actividades de una organización encaminadas hacia la obtención del éxito empresarial, traducido éste en beneficios económicos y desarrollo comunitario, conceden a la comunicación interna el papel estelar que debe tener en la gestión del negocio. Para el resto de las empresas e instituciones, la comunicación interna sigue siendo la gran asignatura pendiente. Andrade, H., et al 1991.

Esto implica, que es necesario que todos los empleados deban conocer los fines, propósitos u objetivos de la empresa y ello es posible, con una clara y eficiente comunicación

4.3.1.11. Capacitación

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

“La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras: Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar

como resultado un bloqueo en las posibilidades de personal y un decrecimiento en la productividad del individuo. Dolan, S., et al 1999.

Es así que la ausencia de capacitación a los empleados puede generar riesgos en los procesos o en la prestación de servicios, lo que no responderían a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

4.3.1.12. Características Del Liderazgo

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

“Desde esta perspectiva, el liderazgo adquiere un papel preponderante cuando los líderes dependerá en gran medida que se diseñen e implementen prácticas socialmente responsables al interior de las organizaciones y que éstas se reflejen en logros externos. Para ello, se requieren líderes que se constituyan en verdaderos generadores de cambio y transformación social positiva, a través de la materialización del bienestar laboral y la consecuente potenciación del capital social que sustenta a las organizaciones”. Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, et al 2009.

Es por ello, que la gestión que realiza el jefe al interior de las empresas es importante y tiene su fortaleza en las estrategias que emplea para ejercer el liderazgo.

4.3.1.1.2 Relación Con Los Colaboradores (Subordinados)

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

“Distintas encuestas internacionales ponen de manifiesto que los países donde los empresarios están más satisfechos son aquellos donde los trabajadores lo están también. Algunos países buscan la satisfacción mutua, tanto de los empresarios como de sus empleados, y son precisamente los que obtienen las mejores tasas de empleo. En efecto, la cualidad de las

relaciones laborales en la empresa explica el 70% de las variaciones de la tasa de empleo entre las naciones, es decir dos veces más que las variables institucionales clásicas tales como la duración de la indemnización por desempleo, la imposición fiscal del trabajo o el coste de los despidos". Urteaga, E., et al 2007.

La falta de una buena relación con los empleados y con el personal administrativo o la alta gerencia, genera de una u otra forma un malestar al interior de las empresas y por ende, falencias en los procesos.

4.3.1.13. Retroalimentación Del Desempeño

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

La retroalimentación puede ser un factor que afecta la descripción del sujeto sobre la tarea enfrentada, sin descartar la influencia reguladora de las propias descripciones precontacto (instrucciones), ya que las descripciones poscontacto (reglas) dependen de su propia ejecución y, por tanto, pueden ser afectadas por todas aquellas variables que afecten a dicha ejecución. Así, uno de los factores que se ha supuesto importante para que una descripción adquiera una función instruccional es la retroalimentación, que consiste en la información proporcionada a una persona sobre su desempeño. Así lo indica Guerrero, A., et al 2007.

De acuerdo con Buchwald , A., et al 1969, una de las funciones de la retroalimentación es el reforzamiento de respuestas correctas, ya que aumenta la probabilidad de que una respuesta se repita si es retroalimentada como correcta.

La ausencia de una retroalimentación conlleva a un riesgo psicosocial al interior de las empresas, por ello debe tomarse muy en cuenta dichos elementos.

4.3.1.14. Relaciones Sociales en el Trabajo

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

Si la relación entre pares tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores, los resultados son contradictorios. De acuerdo a Luthas , F., et al 2008, las relaciones entre colegas es un factor no esencial para la satisfacción laboral. La investigación realizada por Seo (2004) encontraron que el apoyo de la supervisión tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral pero no así el apoyo entre colegas, atribuyendo este hecho a que en un contexto competitivo el apoyo de la jefatura es crítico, no así la relación con los pares. En una investigación realizada con enfermeras en un centro de salud se obtuvo un resultado similar (Zangaro & Johantgen, 2008).

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

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

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

4.3.1.15. Reconocimiento y Compensación

Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo también está relacionado con factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Aunque el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años 30, ya antes algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo, Herzberg, F., et al 1959.

El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.

4.3.2. Definiciones De Las Dimensiones Psicosociales Extralaborales E Indicadores De Riesgo

4.3.2.1. Tiempo Fuera Del Trabajo

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

Es necesario recordar que las sociedades humanas siempre se organizaron en "tiempos sociales", o sea, en momentos determinados por las actividades sociales en ellas desarrolladas: el tiempo para el trabajo, para la educación, para la religiosidad, para la familia, para el descanso. Padilha, V., et al. 2004.

Es así que la vida colectiva es regida por la articulación de esos momentos, lo que en las metrópolis urbanizadas de la actualidad se diferencian, por ejemplo, de algunas sociedades indígenas, en las cuales los tiempos sociales son vinculados a los ciclos de la naturaleza, y no al tiempo artificial determinado por el reloj. Es así que, en nuestros días el principal sentido de tiempo libre prevalece como un tiempo de no trabajo. Gomes, C., et al. 2009)

La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación, al ser limitada genera mal desempeño en las funciones de los empleados, lo que conlleva a disminución en los procesos o en los servicios.

4.3.2.2. Relaciones Familiares

Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. La relación familiar desempeña un papel importante en las labores de los empleados.

La teoría preponderante relacionada con el conflicto trabajo-familia, según Bruck, C., y Allen T., et al, 2003. explica que el comportamiento vinculado con un rol está constituido por varias acciones recurrentes de las personas que, a su vez, se entrelazan con las acciones repetitivas de los demás, con el fin de lograr un resultado esperado.

En la medida en que los individuos desempeñan diferentes roles, posiblemente las expectativas de un rol harán que el desempeño en otro rol se dificulte y que, de esta manera, la persona experimente un conflicto.

En este sentido, el conflicto entre roles se ha definido como *“la ocurrencia simultánea de dos o más conjuntos de presiones, de tal manera que el cumplimiento de uno de ellos hace más difícil el cumplimiento del otro”* Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, et al 1964.

4.3.2.3. Características De La Vivienda Y De Su Entorno

Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Los empleados deben optar por tener una buena calidad de vida, ya que la ausencia de ello provoca estrés laboral.

La recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques economicistas sólo centrados en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado y que dejan de lado los componentes subjetivos y sociológicos relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad. De hecho, la calidad de vida es un concepto subjetivo, que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de si se sienten realizadas con sus propias expectativas y proyecto. Espinosa & Morris, et al 2002.

Las condiciones de la vivienda del trabajador, al ser precarias, influyen notablemente en las labores de los empleados, ya que se involucran diversos factores como el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

4.3.2.4. Influencia Del Entorno Extralaboral En El Trabajo

Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial.

Existe el compromiso de promover el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, cumpliendo así con la obligación de realizar el trabajo de la mejor forma posible, pero sin perjudicar la vida personal y familiar. Ese equilibrio sólo lo tienen unos pocos, pero sobre la base de que el tiempo que se reserva para el trabajo es cada vez mayor, y que la edad que se considera idealmente productiva es la misma que se requiere para fundar una familia y educar a los hijos, constituye un verdadero reto para los empleadores (Espinosa y Morris, 2002).

Al presentar diversidad de situaciones complejas la calidad de vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

4.3.2.5. Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda

Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

El carácter personal de la prestación laboral y la natural exigencia de no tratar al trabajador como una máquina que puede trasportarse de un lugar a otro como mejor parezca. Si bien en el momento de contratar el lugar de trabajo no resulta de interés vital para el trabajador, lo cierto es que, una vez celebrado éste y fijado en él el lugar de trabajo según conveniencia de la empresa, en función de este último el trabajador organiza su vida. Habrá, pues, que lograr un difícil equilibrio entre los legítimos intereses de la empresa y del trabajador. La cuestión básica que un ordenamiento laboral se plantea entonces es la de si la movilidad geográfica del personal debe configurarse dentro del poder de dirección del empresario y con qué límites. Franco, T., et al. 2009

Es por ello, que los mecanismos que tenga el empleador para trasladarse el trabajo no pueden ser precarios, además, que el horario de desplazamiento deber ser bien estudiando con antelación.

5. Metodología

5.1. Enfoque Y Alcance De La Investigación:

Se realizó una investigación de tipo trasversal descriptivo

5.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2. Resumen metodológico investigación

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumentos	Población o Muestra
<p>Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos.</p> <p>Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos.</p> <p>Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos.</p>	<p>Definir estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos</p> <p>Interpretar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral.</p> <p>Inferir cuales factores de riesgo psicosocial presentan mayor frecuencia en el estrés laboral.</p>	<p>Revisión documental SGSST, matriz de peligros y SVE psicosocial de la institución.</p> <p>Convocatoria del personal que participa de la aplicación de cuestionarios.</p> <p>Entrega de los paquetes de encuestas que se realiza individualmente ya que por motivos de contingencia no se pueden convocar grupos presenciales.</p> <p>Protocolo de aplicación y sensibilización a cargo de la Psicóloga</p> <p>-Digitación y vaciado de las encuestas.</p> <p>- Análisis estadístico</p>	<p>-Medios de comunicación institucionales</p> <p>El paquete contiene consentimiento informado, encuesta sociodemográfica, encuesta intralaboral, encuesta extralaboral y cuestionario de estrés que conforman la Bateria de Riesgo Psicosocial Ministerio de protección social y Universidad Javeriana.</p> <p>Herramientas ofimáticas, Microsoft Excel</p>	<p>Muestra que cumpla con los criterios de inclusión miembros operativos activos y que tengan como mínimo seis meses de ejercer labores de bombero voluntario.</p> <p>25 bomberos Voluntarios Convocados</p> <p>24 Bomberos voluntarios que aplicaron la herramienta</p>

6. Resultados.

A continuación, se presentan resultados de la evaluación de riesgo psicosocial realizada a un grupo de 24 bomberos voluntarios de Guadalajara de Buga. Es importante tener en cuenta que todo el proceso de evaluación fue realizado en supervisión de un psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente¹, ya que este tiene una responsabilidad legal, y la información requiere de manejo de confidencialidad, por lo cual se van exponer únicamente resultados estadísticos generales.

¹ Resolución 2646 de 2008

a. Población

Se realizó un estudio poblacional tipo censal cuya población de referencia estuvo conformada por 25 voluntarios de la Estación de Bomberos del municipio de Guadalajara de Buga. De esta población, aceptaron realizar la evaluación y completaron todas las preguntas contenidas en cada uno de los formularios, un total de 24 voluntarios, obteniéndose una tasa de respuesta del 96%.

b. Criterios de inclusión

- Ser Bombero voluntario graduado
- Tener como mínimo 6 meses de servicio
- No encontrarse en estado de incapacidad, licencia o vacaciones.
- Manifiestar disposición voluntaria a participar en el estudio a través del consentimiento informado.

c. Instrumentos

En la evaluación se utilizó la batería de instrumentos propuesta por el Ministerio de la Para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se utilizaron los instrumentos de evaluación cuantitativa, elaborados por la Pontificia Universidad Javeriana, contenidos en la batería del Ministerio de la Protección Social, específicamente fueron la ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, cuestionarios intralaboral forma A y forma B, cuestionario extralaboral, cuestionario de estrés.

Cabe mencionar que la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, es validada para la población colombiana y desarrollada por el ministerio de la protección social, definidos así:

- **Ficha de datos generales:** Define la caracterización de la población, a partir de la información en relación con el nivel socio económico, características demográficas, nivel académico y condiciones ocupacionales del colaborador y que resultan relevantes como elementos que pueden incidir en los efectos de los riesgos psicosociales.

- **Cuestionario Intralaboral forma A:** Evalúa el nivel de riesgo que las características del trabajo y su organización, representan para la persona como posibilidad de influir en su salud y bienestar. Consta de 123 preguntas, que evalúan 19 dimensiones contenidas en 4 dominios, cuenta con una escala de evaluación de 5 niveles de respuesta.
- **Cuestionario Intralaboral forma B:** Consta de 97 preguntas, 16 dimensiones contenidas en 4 dominios, cuenta con una escala de evaluación de 5 niveles de respuesta.
- **Cuestionario de Estrés:** Identifica el nivel de estrés reportado por los trabajadores, a través de la caracterización de síntomas tanto físicos como psicológicos. Consta de 31 Ítems, dividido en 4 categorías de síntomas con una escala de evaluación de 4 niveles.

Las anteriores pruebas cuentan con adecuados niveles de confiabilidad y validez, además de valores de referencia, o baremos, para la población laboral colombiana.

El modo de respuesta es tipo Likert y permite tener indicadores de niveles de riesgo (cinco en total) para el total de exposición intra, extra laboral y niveles de estrés por dominios y dimensiones.

d. Procedimiento para la recolección de datos

La evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial se llevó a cabo en dos etapas:

Etapas 1: Denominada también la etapa de preparación y sensibilización; en este período, el área de seguridad y salud en el trabajo de la institución se encargaron de realizar toda la planeación necesaria para realizar la evaluación de FRPS. Entre las principales actividades desarrolladas para tal fin se encuentran:

- Definición de la población objeto de evaluación.
- Entrega de bases de datos y análisis de la población objeto de evaluación.
- Socialización con los diferentes grupos de interés de la institución sobre la realización de la evaluación de FRPS.
- Diseño de cronograma de aplicación según turnos.

Etapa 2: El objetivo de esta etapa es lo que comúnmente se conoce con el nombre de trabajo de campo o recolección de datos.

- En el acompañamiento de la psicóloga informó a los voluntarios sobre el objetivo y propósito de la evaluación y del carácter deliberado de la participación a modo de consentimiento informado. Una vez la persona diligenciaba el consentimiento informado procedía a tramitar los diferentes cuestionarios de la batería².

e. Herramientas para la recolección, análisis y procesamiento de información.

La recolección de información se realizó a través de varias sesiones organizadas vida web. Para todos fue brindaba una sensibilización, se explicó el proceso y una vez aceptado y firmado el consentimiento informado procedían a diligenciar cada uno de los cuestionarios.

Para el procesamiento de datos y la construcción de los informes de resultados, se utilizó una plataforma digital y programas de Microsoft Office para la edición y presentación de resultados.

f. Relación funcional de variables

Las variables incluidas en este estudio y su relación funcional serán las siguientes:

- Variables Independientes: Factores de Riesgo Psicosocial Intra y Extra laboral.
- Variables Dependientes: Nivel de Estrés.
- Variables Moduladoras, Mediadoras: Socio Demográficas.

g. Cobertura de la evaluación

La evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial fue realizada a 24 (de 25) bomberos voluntarios de Guadalajara de Buga con un porcentaje de cobertura global 96%. No hubo empleados evaluados que realizaron la evaluación como anónimos y en cuanto al tipo de instrumento utilizado se observó que el 29,17% participó en la evaluación diligenciando los instrumentos denominados forma A, mientras que el 70,83% diligenció los instrumentos forma B.

Ver tabla 3.

²² La norma exige el carácter presencial de la sensibilización y la aplicación de cuestionarios, pero que, debido a las características de emergencia sanitaria presentes en este periodo del año, no fue posible reunir a los voluntarios en un solo sitio, por distanciamiento social, por lo que se utilizaron herramientas ofimáticas y tecnológicas para realizar las actividades de manera virtual.

Tabla 3. Distribución de los Bomberos evaluados. Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga

Concepto	Número	Porcentaje
Población de referencia	25	
Total, evaluados	24	96%
Tasa de respuesta		100%
Desistieron	0	
Identificados	24	100%
Forma A	7	29,17%
Forma B	17	70,83%

Al analizar participación de los voluntarios se definió que para efectos de una mejor comprensión estadística y para evitar que esta se vuelva muy extensa se reagruparon las áreas quedando cubiertas con el nombre de *Operaciones*, ya que hay áreas muy pequeñas donde en resultados se podría exponer la confidencialidad y reserva de información.

6.1 Resultados generales

En primera instancia se presentarán los resultados obtenidos en el componente de caracterización sociodemográfica y ocupacional.

Posteriormente se presentarán los resultados obtenidos por los empleados en cada uno de los instrumentos aplicados, se presenta inicialmente el nivel de riesgo intralaboral y extralaboral y posteriormente se presentan los resultados del nivel de estrés.

Para facilitar la comprensión del nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial se optó por re codificar los cinco niveles de riesgo en tres categorías así: “Riesgo bajo” agrupará las categorías “Sin Riesgo y Riesgo bajo”, riesgo medio se mantiene y la tercera categoría se denominará “Riesgo alto” y agrupará las categorías originalmente denominadas “Riesgo alto y Riesgo muy alto”.

6.1.1. Aspectos socio demográficos

Una de las primeras variables consideradas dentro de los aspectos socio-demográficos fue el sexo; en la Evaluación de Factores de Riesgo participaron únicamente hombres con un 100% (24) frente a la población femenina de un 0% (0)

El rango de edad promedio fue de 26 a 36 años (41,67%) seguido de 34 A 40 años Y 41 a 48 años en igual proporción (20,83%) en el cual confluyen múltiples variables en relación con su actividad social y laboral, enmarcadas por altas demandas a nivel extralaboral, por ejemplo, el inicio de una vida en familia, hijos pequeños, estabilización económica, inicio y desarrollo de una carrera profesional, etc., las cuales pueden tener gran impacto en la esfera emocional. Con 12,50% se encuentran mayores de 49 años, población con la que es importante contemplar aspectos relacionados con su riesgo cardiovascular. La edad mínima observada fue de 23 años mientras que la máxima fue 56 años.

Ver figura 2.

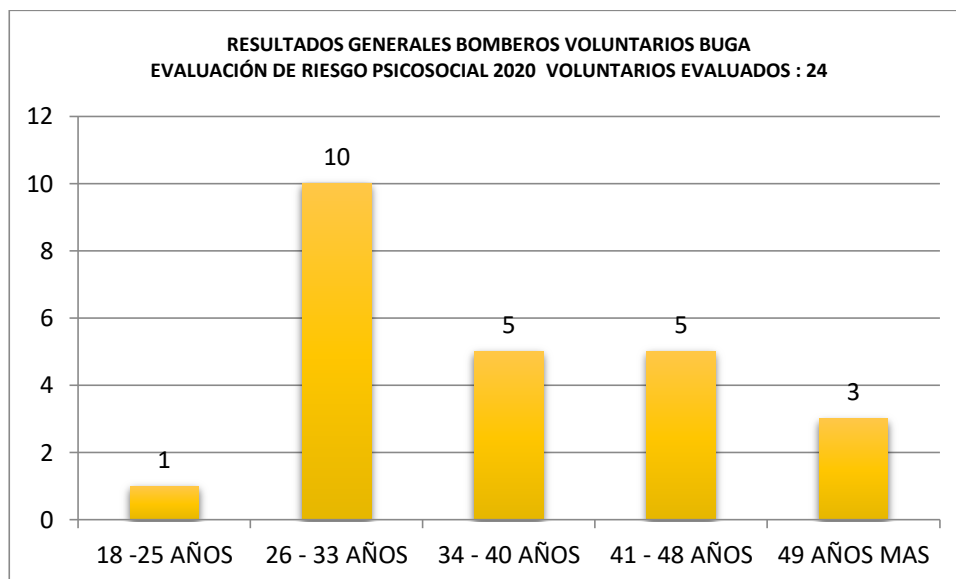


Figura 2. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según grupos de edad.
Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

6.1.2. Nivel de escolaridad

El nivel de escolaridad tiene mucha importancia en las condiciones sociales y económicas de una población, pues no solo se refiere al nivel de conocimientos que la persona tiene, sino que se relaciona directamente con su nivel de ingresos, condiciones de vida, estado de salud y en el mejor de los casos se convierte en un factor protector frente a la aparición de enfermedades. En el caso específico de los factores de riesgo psicosocial, el nivel educativo cumple un papel modular importante en relación a la respuesta del individuo ante situaciones de estrés.

En Bomberos Buga, el 20,83% de los empleados han completado estudios Técnicos/Tecnológicos, y en una misma proporción completado el bachillerato, solo el 37,50% cuenta con un nivel profesional completo, el 8,33% refiere tener posgrado finalizado.

Ver figura 3.

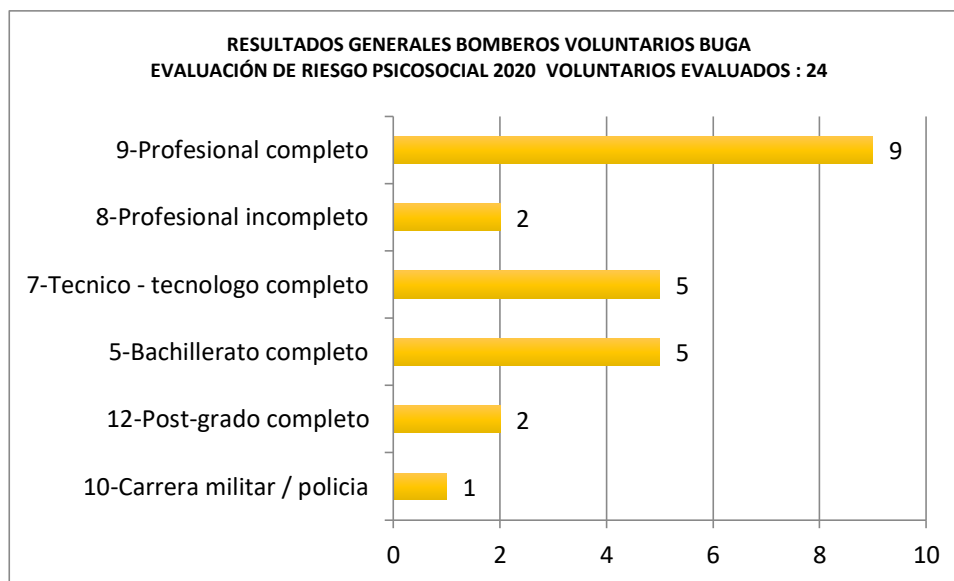


Figura 3. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según nivel de escolaridad.
Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

6.1.3. Estrato socioeconómico

Al analizar el estrato socioeconómico en el que residen los voluntarios evaluados se observó que la mitad reside en estrato 2, respectivamente seguido de un 20,83% que residen en estrato 3 y 4, solo 1 personas prefieren vivir en estrato alto 4,17% (5 respectivamente) en contraste con un voluntario que reside en estrato 1 (4,17%)

6.1.4. Tipo de vivienda

Se consideró también el tipo de vivienda en el que residen los voluntarios, específicamente la tenencia de la misma; este indicador aporta información sobre el nivel de vida de una población ya que, para el pago de ésta, ya sea propia o en arriendo, las familias deben destinar un alto porcentaje de sus ingresos y abstenerse de adquirir otro tipo de bienes o servicios que también aportan a su calidad de vida, como es el caso de la salud, alimentación, educación, recreación, vestuario, entre otros.

Los resultados obtenidos por los voluntarios evaluados en Bomberos Buga muestran que la mayor proporción residen en vivienda alquilada con un 41,67% seguido de vivienda en propia y familiar con un 29,17%.

6.1.5. Número de personas a cargo

El número de personas que el voluntario tiene a cargo permite conocer la responsabilidad económica que este tiene en el hogar.

En Bomberos Buga el mayor grupo poblacional (29,17%) refiere tener 2 y 3 respectivamente, mientras que 4 personas (16,67%) manifiesta no tener hijos en el momento de la evaluación, por otro lado, el 4,17% tiene 5 personas a cargo.

6.1.6. Estado civil

En cuanto al estado civil se observó que en igual proporción de voluntarios estaban solteros y en unión libre 37,50% (9) mientras que el 25% (6) se encuentra casado(a).

6.1.7. Antigüedad laboral

En términos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la antigüedad en la institución y en el cargo puede tener diversas interpretaciones: en el caso de personas que tengan una mayor antigüedad en estos ámbitos, se podría afirmar en primer lugar, que han estado mucho

tiempo expuestas a los diferentes factores de riesgo implícitos en las condiciones laborales y por lo tanto, las personas con menor antigüedad tendrían una menor exposición a dichos factores de riesgo; sin embargo, también podría darse, que en personas con menor antigüedad no hay un conocimiento adecuado de la empresa y las funciones del cargo, lo cual podría exponer al trabajador a situaciones difíciles que pueden transformarse en un alto nivel de estrés o la aparición de enfermedades relacionadas con el mismo.

En este caso se muestra únicamente la antigüedad en la institución:

Ver tabla 4.

Tabla 4. Antigüedad en la institución de los Bomberos evaluados.

	Cantidad	Porcentaje
1 año o menos	7	29,17%
2 - 5 años	6	25,00%
6- 10 años	5	20,83%
13-18 años	4	16,67%
19 o mas	2	8,33%
Total general	24	100,00%

6.1.8. Tipo de Cargo

Según la clasificación por tipo de cargo, EL 46,15% ejecuta funciones clasificadas en auxiliares, mientras que con jefaturas llegan al 16,92%. Los cargos operativos alcanzan un 13,85%, y en contraste los profesionales un 23,08%

Ver figura 4.

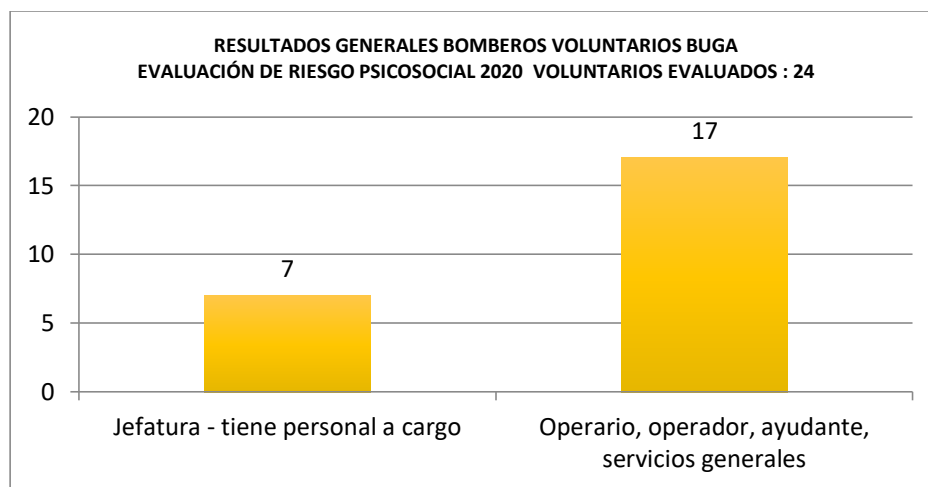


Figura 4. Distribución Proporcional De Los Bomberos Evaluados Según Tipo De Cargo. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

6.2. Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas condiciones de frecuencia e intensidad, puedan llegar a tener efectos negativos en la salud y bienestar del trabajador.

Para la identificación de los factores de riesgo en el ámbito intralaboral se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones, los cuales, a su vez, explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios, actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados fueron las demandas de trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales y las recompensa.

En *Bomberos Buga* la prevalencia general de riesgo psicosocial fue del 54,17 % para riesgo alto, seguido de riesgo medio con el 33,33%, mientras que la menor medida se presenta riesgo bajo con 12,50% del total de la población total evaluada.

Ver figura 5.

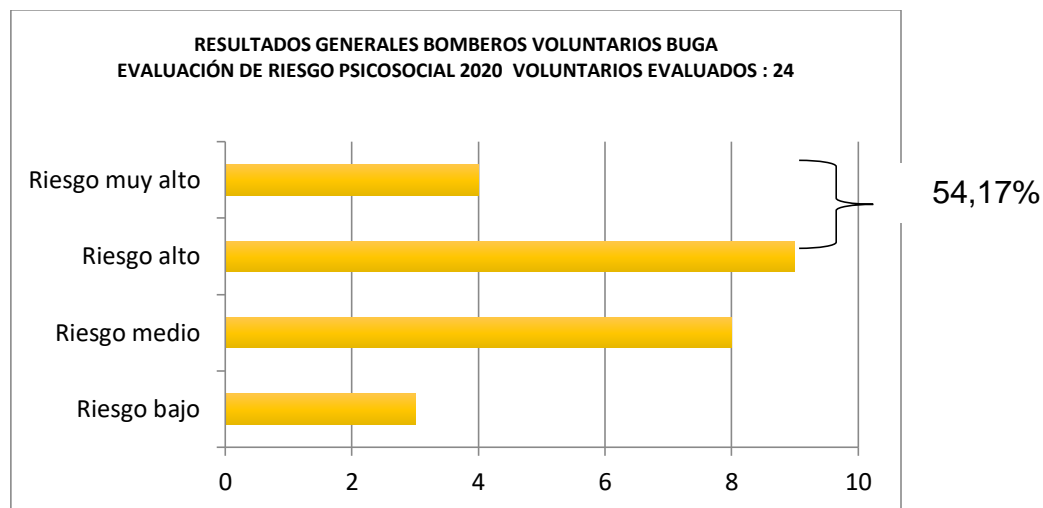


Figura 5. Distribución proporcional de los bomberos evaluados según nivel de riesgo intralaboral. Evaluación de FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

En los cuatro dominios que conforman el constructo intralaboral, el porcentaje de empleados en riesgo alto fue superior al 83%, siendo mayor la representación el dominio demandas del trabajo.

Tabla 5. Distribución porcentual de las dimensiones del constructo intralaboral, tipo de riesgo Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga

Dominios	Dimensiones del constructo intralaboral	TODAS LAS AREAS			TODAS LAS AREAS		
		Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo medio
Liderazgo y relaciones sociales	Retroalimentación del desempeño	8	6	10	33,33%	25,00%	41,67%
	Características del liderazgo	9	5	10	37,50%	20,83%	41,67%
	Relaciones sociales en el trabajo	5	15	4	20,83%	62,50%	16,67%

	Relación con los colaboradores (subordinados)	4	2	1	16,67%	8,33%	4,17%
Total LRS		8	7	9	33,33%	29,17%	37,50%
Control sobre el trabajo	Capacitación	2	17	5	8,33%	70,83%	20,83%
	Claridad de rol	10	11	3	41,67%	45,83%	12,50%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	3	16	5	12,50%	66,67%	20,83%
	Control y autonomía sobre el trabajo	7	13	4	29,17%	54,17%	16,67%
	Participación y manejo del cambio	4	16	4	16,67%	66,67%	16,67%
Total Control		4	17	3	16,67%	70,83%	12,50%
Demandas del trabajo	Exigencias de responsabilidad del cargo	5	2	0	20,83%	8,33%	0,00%
	Consistencia del rol	4	1	2	16,67%	4,17%	8,33%
	Demandas de carga mental	10	7	7	41,67%	29,17%	29,17%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	17	5	2	70,83%	20,83%	8,33%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	6	10	8	25,00%	41,67%	33,33%
	Demandas de la jornada de trabajo	7	11	6	29,17%	45,83%	25,00%
	Demandas cuantitativas	1	19	4	4,17%	79,17%	16,67%
	Demandas emocionales	24	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
Total DT		20	2	2	83,33%	8,33%	8,33%
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	3	20	1	12,50%	83,33%	4,17%
	Reconocimiento y compensación	9	10	5	37,50%	41,67%	20,83%
Total Recomp.		8	10	6	33,33%	41,67%	25,00%

6.3. Condiciones extralaborales

Los factores de riesgo extralaboral comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones de la vivienda y de desplazamiento al lugar de trabajo que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Cuando se presenta una alteración en las dimensiones que conforman este constructo, las personas pueden estar ante factores de riesgo que afectan tanto su desempeño en el trabajo como su salud y calidad de vida en general.

En Bomberos la prevalencia general de riesgo psicosocial extralaboral fue riesgo bajo con el 75 % seguido de un riesgo medio con 20,83% y riesgo bajo con un 4,17%.

Ver figura 6

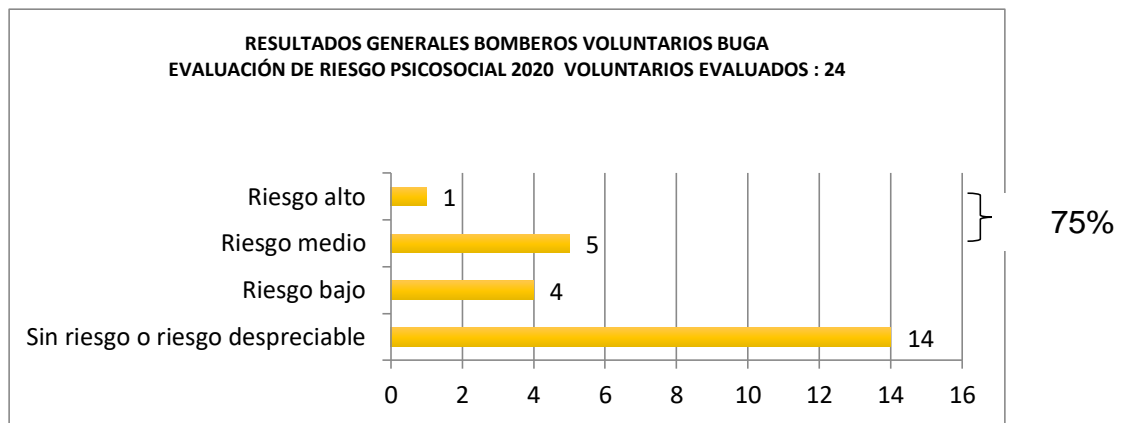


Figura 6. Distribución Proporcional De Los Bomberos Evaluados Según Nivel De Riesgo Extralaboral. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

En las dimensiones influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se observó la mayor proporción de voluntarios con riesgo extralaboral alto, mientras la que menor condición de riesgo presentó fueron las relaciones familiares, considerándose como factor protector y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Tabla 6. Distribución Porcentual De Las Dimensiones Del Constructo Extralaboral, Tipo De Riesgo Al. Evaluación De FRPS Bomberos Voluntarios Buga.

Dimensión	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio
Tiempo fuera del trabajo	4	17	3	16,67%	70,83%	12,50%
Relaciones familiares	0	24	0	0,00%	100,00%	0,00%
Comunicación y relaciones interpersonales	5	16	3	20,83%	66,67%	12,50%
Situación económica	4	13	7	16,67%	54,17%	29,17%
Características de la vivienda y de su entorno	4	17	3	16,67%	70,83%	12,50%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	8	12	4	33,33%	50,00%	16,67%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0	18	6	0,00%	75,00%	25,00%
Extralaboral	1	18	5	4,17%	75,00%	20,83%

6.4. Nivel de estrés

En la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el estrés es considerado como una respuesta que puede presentar el individuo tras haber permanecido expuesto a factores de riesgo de tipo intralaboral y extralaboral y presentar un alto nivel de riesgo debido a estos factores.

Alrededor del 58,33% de los voluntarios evaluados presentaron un nivel de estrés bajo frente a 25 % un nivel alto. En general, una tercera parte de los voluntarios de Bomberos Buga ha desarrollado como respuesta a la exposición que han tenido a los factores de riesgo intralaboral y extralaboral un nivel de estrés considerable que en caso de no ser atendido a tiempo y con las medidas apropiadas puede afectar la salud de los empleados, lo anterior conlleva a la revisión puntual de los casos para orientar a intervenciones de tipo individual y seguimiento en un programa de vigilancia epidemiológica.

Ver tabla 7.

Niveles de Estrés		
Riesgo	Número	%
Muy alto	3	12,50%
Alto	3	12,50%
Medio	4	16,67%
Bajo	8	33,33%
Muy bajo	6	25,00%
Total general	24	100,00%

Tabla 7. Distribución porcentual del nivel de estrés en los Bomberos evaluados.

Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga

6.5. Resultado total factores de riesgo psicosocial

Al analizar los resultados obtenidos por los voluntarios de Bomberos Buga en la evaluación de FRPS, se encontró que el porcentaje de voluntarios con riesgo psicosocial fue inferior al 37%.

Ver Tabla 8.

Tabla 8. Distribución porcentual del nivel de riesgo personal total en los Bomberos evaluados.
 Evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga

Riesgo Total (INTRA+EXTRALABORAL)		
Riesgo	Número	Porcentaje
Riesgo alto	9	37,50%
Riesgo bajo	9	37,50%
Riesgo medio	6	25,00%
Total, general	24	100,00%

7. Presupuesto

Tabla 9 . Presupuesto utilizado en la evaluación de FRPS 2020 Bomberos Voluntarios Buga

Concepto	Valor	Detalle
Transporte	\$20.000	
Material y Papelería	\$35.000	
Psicólogo Profesional Especialista		la estimación del valor que cobra un profesional por este tipo de trabajo, está basado en la cantidad de personas a evaluar y el tiempo que requiera a la actividad de la empresa, así que un valor exacto no se puede dar, pues cada profesional tiene su valor en el mercado diferente y lo incluimos dentro del presupuesto, ya que de ninguna otra manera se podría realizar la evaluación, solo puede hacerse de la mano de un

		Psicólogo Profesional Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con Licencia Vigente.
Tiempo Laboral Por Hora	\$4000	

8. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buga Valle del Cauca. Así, se presenta las conclusiones basado en criterios conceptuales y teóricos que dan base a la investigación.

La investigación surgió a partir de la necesidad de evaluar las condiciones del entorno “laboral” del servicio activo del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buga, ya que anteriormente no se habían desarrollado este tipo de evaluaciones, desconociendo condiciones de riesgo a los cuales se ven expuestos psicosocialmente las unidades de la estación.

Es muy importante tener en Buga tal como lo menciona la ley 1575 “(...) la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos (...)” (p.7). por otro lado, se enfrentan a que cada evento se presente con características diferentes como la atención de los accidentes de tránsito que si bien los bomberos deben realizar rescate en todas sus modalidades no quiere decir que en cada accidente de tránsito u otra eventualidad similar se trate de un rescate como tal y también deben realizar traslado de pacientes médicos, es decir. Los bomberos de Buga también participan de campañas educativas y formativas de diferentes brigadas en la ciudad. Por lo que se requiere un dominio conceptual relacionado con la prevención, seguridad y atención de emergencias como primer respondiente, los pasos que deben seguirse para el buen manejo en atención prehospitalaria e incendios con el tema en manejo de extintores y en esta medida se asume una responsabilidad en la multiplicación de la información en un proceso de aprendizaje.

Con esta contextualización y en contraste con la información estadística objetiva podemos decir lo siguiente:

Cerca de $\frac{3}{4}$ partes de los voluntarios de Bomberos Buga presentan factores de riesgo psicosocial laboral, con una proporción de riesgo significativamente mayor en el constructo intralaboral con respecto al constructo extralaboral

Respecto a los factores psicosociales intralaborales, la mayor proporción de voluntarios en riesgo se dio en la dimensión demandas emocionales y demandas ambientales y del esfuerzo físico, seguido de claridad del rol y liderazgo, se entiende que las condiciones de las tareas y las características de los eventos que sean condiciones complejas de cambiar, sin embargo el delegar funciones y llevar control de las emociones por atención es una tarea en la cual deben intervenir los líderes a fin de evitar que los mismos voluntarios presenten afectaciones emocionales o psicológicas, ya que se ven expuestos al estrés postraumático de manera permanente.

Se evidencia que los factores de riesgo relativos al apoyo social en la labor provisto por parte del líder y de los compañeros de trabajo, son fuentes de riesgo para todo el personal, sin embargo es susceptible de mejora ya que en su mayoría los voluntarios no están percibiendo recompensa por parte de su trabajo (teniendo en cuenta que o reciben remuneración), en la mayoría de forma intangible, y esto está asociado directamente a las dinámicas del liderazgo que se maneja, además de que los procesos de retroalimentación no se perciben como un proceso positivo, lo cual puede generar que los mismos voluntarios no dimensionen en algunos casos errores en la ejecución de la operación, y eso haga que la carga mental y la exigencia aumente.

En las condiciones extralaborales fue posible identificar que hay un factor protector común a toda la población evaluada en lo que respecta a Relaciones Familiares y Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda sin embargo en su mayoría se evidencian condiciones de riesgo mínimas que deben trabajarse desde aspectos personales de cada uno de los voluntarios y no desde la pertenencia a la institución.

Con relación a la respuesta de estrés se observó que cerca de la mitad de los voluntarios reporta un nivel de estrés entre medio y muy alto como respuesta a la exposición que han tenido a los factores de riesgo intralaboral y en mínima medida a las condiciones extralaborales. Esto quiere decir que el estrés está relacionado directamente con los factores de riesgo que se presentan al interior de la

dinámica de la institución. De acuerdo a los niveles evidenciados en los resultados, se considera prioritario intervenir de forma inmediata en el control de las variables que puedan estar influyendo en la generación de respuestas sugestivas de estrés. Es importante profundizar en los factores que más estén influenciando en el bienestar de los voluntarios y que puedan impactar de forma negativa en la salud física y mental de los mismos, así como reforzar aspectos relacionados al autocuidado que promuevan dentro de la institución una cultura de participación y solidaridad entre colaboradores, así como como la educación y sensibilización respecto a la preservación de la salud desde una perspectiva integral del ser humano.

Los bomberos están sometidos a largas jornadas de trabajo exponiendo su propia vida. Todas estas actividades requieren que el bombero esté en condiciones físicas y mentales óptimas ya que, si hay falencias, se elevan los riesgos psicosociales que pueden afectar no solo la salud mental y social sino su desempeño, al estar altamente expuestos a niveles de estrés, ansiedad y preocupación, entre otros

En el desarrollo de las funciones es necesario que exista una evaluación del rendimiento de las mismas ya que justamente hace parte del proceso de retroalimentación que se encuentra debilitado, después de realizar la evaluación es necesario que todas las personas reciban un feedback de su desempeño, este proceso es particular y debe ser llevado a cabo por los líderes ya que el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante en la forma como se percibe una condición de riesgo. Esto, en pro de realizar mejoras personales y/o de grupo que permitan la efectividad y el buen desarrollo de las funciones ya que existen una serie de factores que influyen en el desempeño laboral que en este caso sería la prestación del servicio voluntario, donde parte de ese desempeño se ve afectado por las recompensas que se esperan obtener luego de haber realizado una labor.

9. Recomendaciones

En términos generales, el nivel de exposición al riesgo al ser tan alta, implica el planteamiento de un programa de vigilancia epidemiológico que permita, monitorizar permanentemente los factores de riesgo además de prevenir su influencia o el aumento de los niveles de riesgo al cual se encuentran ya expuestos los empleados. Un plan operativo de acciones específicas en orden de prioridad sobre los factores de riesgo y las poblaciones, con intensidad, responsables y medidas de seguimiento.

Este plan de acción debe contemplar:

- El compromiso directo y coordinado de las áreas encargadas de su aprobación e implementación
- La participación de los diferentes grupos de interés para su ajuste e implementación
- La generación de recursos específicos y administrativamente escalonados, en función de prioridades definidas
- La priorización de los resultados teniendo en cuenta la exposición, los efectos y las condiciones individuales
- La identificación de la población a intervenir en orden de acción, dado el exceso de riesgo de los factores psicosociales priorizados
- La generación de medidas de control específicas, contextualizadas y factibles, con responsables de su coordinación e implementación
- Un método de seguimiento riguroso y práctico que permita evidenciar el impacto de las acciones sobre la gestión y los resultados esperados

- Vigilancia epidemiológica para exposición y efectos no controlables en la fuente.

10. Referencias bibliográficas

Andrade, H. (1991): “Hacia una definición de la Comunicación Organizacional”, en La Comunicación en las Organizaciones. México, Trillas

Artins JT, Bobroff MC, Robazzi MLCC. (2009) La implementación de una nueva propuesta curricular: significados para profesores de enfermería. Rev Enferm UFPE [En línea] Julio / septiembre; 3 (3): 190-196.

Blanch, J.M. (2008). La doble cara organizacional y personal de la flexibilización del trabajo. Desafíos, responsabilidad y agenda de la Psicología Social del Trabajo y de la organización. España: Universidad Autónoma de Barcelona. pp. 1-18.
http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/sociales/perspectivas_psicologia/html/revisitas_contenido/revista11/Ladoblecara.Pdf

Bruck, C. S. y Allen, T. D. (2003). La relación entre cinco grandes rasgos de la personalidad, negativo afectividad, escriba: Un comportamiento, y el trabajo familiar conflicto. Diario de Comportamiento Profesional, 63, 457-47

Buchwald, A. M. (1969). Efectos del bien y del mal en el comportamiento posterior: Una nueva interpretación. *Psychological Review*, 76, 132-143

Calle, C y Peralta A. (2017). Identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca (Master's thesis, Universidad del Azuay). <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6718/1/12714.pdf>

Coduti, P; Sarmiento, S; & Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Argentina

Contreras, F; Barbosa, D; Juarez, F; Mejia, C (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología* 12 (2): 13-26, 2009

Decreto 1295 De 1994

(http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

Decreto 1443 De 2014,

(https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa)

Diaz, X. & Todar, R. (2004). Riesgos e inseguridades de las nuevas formas de uso flexible del tiempo de trabajo

Dolan, S. (1999) La Gestión de los Recursos Humanos, McGraw-Hill, España Pág. 127.

Espinosa & Morris (2002). Calidad de vida en el trabajo percepciones de los trabajadores. Chile.

Franco, T. (2009). La movilidad geográfica. Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales. No. 58. España.

Ghiselli, E. E. (1974). Algunas perspectivas de Psicología Industrial. Americano Psicólogo, 29: 80-87.

Gomes, C.; Elizalde, R. (2009) Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: Contradicciones y desafíos Polis v.8 n.22 Santiago. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 8, N° 22, p. 249-266

Guerrero, A. (2007) El papel de la retroalimentación y la ausencia o presencia de instrucciones en la elaboración de descripciones en tareas de discriminación condicional. Universidad Nacional Autónoma De México

Herzberg, F, Mausner, B. y Snyderman, BB (1959). La motivación para trabajar de los riesgos laborales. Nueva York: John Wiley & Sons.

Iwasaki K, M Takahashi. (2006) Problemas de salud debido a largas horas de trabajo en Japón: las horas de trabajo, Compensación para Trabajadores (karoshi) y las medidas preventivas. Salud Industrial, 44: 537-40

Kahn, RL, Wolfe, DM, Quinn, R., Snoek, JD y Rosenman, R. A. (1964). Organizativo el estrés: Los estudios realizados en el conflicto de rol y ambigüedad (pp . 571-648). Nueva York: John Wiley and Sons

Kim, M. G., Kim, K. S., Ryoo, J. H., &Yoo, S. W. (2013). Relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters. Annals of occupational and environmental medicine, 25(1), 9

<https://aoemj.biomedcentral.com/articles/10.1186/2052-4374-25-9>

Landsbergis P.(2004) Largas horas de trabajo , la hipertensión y las enfermedades cardiovasculares . Cad. Saúde Pública serie en Internet.; 20(6): 1746-1748. Available de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000600035&lng=en

Ley 1575 de 2012, (http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1575_2012.html)

Ley 1616 del 21 de enero de 2013,

(<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>)

Luceno, L; Garcia, M; Diaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. eduPsykhé. Vol. 4, No. 1, 19-42.

Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill

Méndez, A. (2003) El papel del conocimiento experto en la gestión y percepción de los riesgos laborales.

Osorio, M. A., Rodríguez, C. M., Parra, L., Acosta, M., & Cruz, A. M. (2015). Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 3(2), 7-11.

<http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/87/95>

Padilha , Valquíria (2004) , " livre Verbete Tempo" . Es: GOMES, Christianne Luce (Org). Dicionário Crítico hacer lazer . Belo Horizonte, Auténtica Editora. p.218-222

Peiro, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Universidad de Valencia

Ramirez C, M, (noviembre 2014). Propuesta para el diseño del programa de seguridad y salud en el trabajo para el cuerpo de bomberos voluntarios Ócana. Repositorio institucional UFSSO

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/482>

Resolución 2646 de 2008,

(<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>)

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Souza W & Silva AMM. (2002). La influencia de los factores de la personalidad y la organización del trabajo de burnout en profesionales de la salud. *Estud. psicol. (Campinas)*, Campinas, [serie en Internet]04; 19(1). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2002000100004&lng = es & n rm = iso

Terán, A. & Botero, C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología* 5(2): 95-106,

Urteaga, E. (2007). Relaciones laborales, creación de empleo y crecimiento económico. *España* (275-296)

11. Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO - PRPS02 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Usted está invitado a colaborar en el estudio "IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL" que será realizado en la institución _____ en la que usted presta su servicio.

Objetivo: este estudio pretende identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en la institución, con el propósito de identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo. Esta actividad tiene un fin académico y está basado en la Resolución 2646/08.

Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción por parte de la institución.

Metodología empleada: si acepta participar, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por expertos de la Universidad Javeriana por contratación con el Ministerio de Protección Social.

Riesgos: el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y al resto de sus compañeros de trabajo.

Beneficios para usted y para la sociedad: la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que están presentes en la empresa, con el fin de implementar estrategias de intervención para mitigarlos y con ello el mejoramiento en su salud, su productividad y su calidad de vida

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento. Si está de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo, _____ identificado con c.c. número _____, he leído toda la hoja de información que se me ha entregado y comprendo que mi participación es voluntaria y por lo tanto manifiesto que (marque con una X sí o no)

SI estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio. NO deseo participar en este estudio.

Fecha

Firma del Participante

Imagen 1 Cuestionario datos generales



Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

2. Sexo:

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

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

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

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	<input type="checkbox"/>
En arriendo	<input type="checkbox"/>
Familiar	<input type="checkbox"/>

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



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

 horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Imagen 2. Cuestionario intralaboral tipo a

Fecha de aplicación:

Día	Mes	Año

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					

Imagen 3. Cuestionario intralaboral tipo b

Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

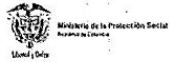
Tenga presente que el cuestionario **NO** lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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



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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

Imagen 4. Cuestionario extralaboral

Fecha de aplicación:

--	--	--	--

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Identidad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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

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

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



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28					
29					
30					
31					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Imagen 5. Cuestionario de estrés

Fecha de aplicación:

Numero de identificación del respondiente (ID):

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

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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