



**Análisis de los Factores de Riesgos Psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés  
de una organización en Santander**

**Anyi Dayana Buenahora Mendoza**

**Diana Isabel Mendoza Prada**

**Corporación Universitaria Minuto De Dios**

**Rectoría Regional Santanderes**

**Centro Regional Bucaramanga / (Santander)**

**Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Mayo de 2023**

**Análisis de los Factores de Riesgos Psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés  
de una organización en Santander**

**Anyi Dayana Buenahora Mendoza**

**Diana Isabel Mendoza Prada**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Asesor(a)**

**Director de Línea**

**Sandra Rocío Salamanca Velandia**

**Psicóloga**

**Director (a) metodológico**

**Lucia Cristina Marín Angulo**

**Ingeniera de Sistemas**

**Corporación Universitaria Minuto De Dios**

**Rectoría Regional Santanderes**

**Centro Regional Bucaramanga (Santander)**

**Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Mayo del 2023**

**Tabla de Contenido**

Resumen	9
Introducción	10
1. Justificación	12
2. Descripción del Problema	13
2.1. Planteamiento del Problema	13
2.2. Formulación de Investigación	19
3. Objetivos	19
3.1. Objetivo General	19
3.2. Objetivos Específicos	19
4. Marco Referencial	20
4.1. Marco Histórico	20
4.2. Marco Teórico	22
4.3. Marco Conceptual	29
5. Metodología	34
5.1 Tipo de Investigación	34
5.2 El Enfoque de la Investigación	34
5.3 Diseño de la Investigación	35
5.3.1 El procedimiento o fases	35
5.4 Propósito.	36
5.5 Población	36
5.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	37
5.7 Técnicas de Análisis de la Información	39
6. Presupuesto	39
7. Cronograma	40

8. Desarrollo de los Objetivos	41
8.1 Objetivo específico 1: Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.	42
8.2 Objetivo específico 2: Analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.	60
8.3 Objetivo 3: Proponer un plan de mejora para la mitigación de los riesgos encontrados	63
9. Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Referencias	73
Apéndice	87

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Fases de la investigación</i>	35
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha técnica instrumento</i>	37
<b>Tabla 3</b> <i>Presupuesto del proyecto</i>	39
<b>Tabla 4</b> <i>Cronograma de actividades</i>	40

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Factores psicosociales</i>	22
<b>Figura 2</b> <i>Modelo de Causalidad</i>	24
<b>Figura 3</b> <i>Pirámide de Bird</i>	25
<b>Figura 4</b> <i>Distribución por Genero</i>	41
<b>Figura 5</b> <i>Rango de edad</i>	41
<b>Figura 6</b> <i>Estado civil</i>	42
<b>Figura 7</b> <i>Escolaridad</i>	42
<b>Figura 8</b> <i>Estrato</i>	43
<b>Figura 9</b> <i>Tipo de vivienda</i>	44
<b>Figura 10</b> <i>Personas a cargo</i>	44
<b>Figura 11</b> <i>Antigüedad en la empresa</i>	45
<b>Figura 12</b> <i>Tipo de cargo</i>	46
<b>Figura 13</b> <i>Horas trabajadas</i>	46
<b>Figura 14</b> <i>Tipo de contrato</i>	47
<b>Figura 15</b> <i>Lugar de residencia</i>	47
<b>Figura 16</b> <i>Resultados Intralaborales administrativo tipo A</i>	48
<b>Figura 17</b> <i>Resultados Intralaborales tipo A Operativos</i>	49
<b>Figura 18</b> <i>Dimensiones con riesgo alto y muy alto forma A, administrativo</i>	53
<b>Figura 19</b> <i>Dimensiones con riesgo alto y muy alto forma A, operativo</i>	53
<b>Figura 20</b> <i>Resultados Intralaborales Administrativo forma B</i>	54

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	7
<b>Figura 21</b> <i>Resultados Intralaborales Operativo forma B</i>	54
<b>Figura 22</b> <i>Nivel de riesgo extralaboral forma B, administrativa</i>	55
<b>Figura 23</b> <i>Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral forma B, operativa</i>	55
<b>Figura 24</b> <i>Resultados Extralaborales Administrativos forma A</i>	56
<b>Figura 25</b> <i>Resultados Extralaborales Operativo forma A</i>	57
<b>Figura 26</b> <i>Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral tipo A</i>	57
<b>Figura 27</b> <i>Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral forma B</i>	58
<b>Figura 28</b> <i>Resultados Extralaborales Administrativo forma B</i>	59
<b>Figura 29</b> <i>Resultados Extralaborales Operativo forma B</i>	59
<b>Figura 30</b> <i>Nivel de riesgo extralaboral forma B, administrativo</i>	60
<b>Figura 31</b> <i>Nivel de riesgo extralaboral forma B, operativo</i>	60
<b>Figura 32</b> <i>Resultados de Estrés Administrativo forma A</i>	61
<b>Figura 33</b> <i>Resultados de Estrés Operativo forma A</i>	62
<b>Figura 34</b> <i>Resultados de Estrés Administrativo forma B</i>	62
<b>Figura 35</b> <i>Resultados de Estrés Operativo forma B</i>	64

**Lista de Apéndices**

	Pág.
<b>Apéndice A.</b> Consentimiento Informado .....	78
<b>Apéndice B.</b> Instrumento.....	85

### **Resumen**

Los riesgos psicosociales tomaron importancia en las organizaciones, de acuerdo con esto el empleador opta por tomar medidas para la salud mental y física de sus colaboradores, es por esto por lo que según lo menciona la Resolución 2764 de 2022 expedida por el Ministerio de Trabajo se adoptó el instrumento de la Batería de Riesgo Psicosocial con el fin de prevenir e intervenir dichos riesgos existentes.

Es de mencionar que los resultados encontrados en la investigación arrojó un nivel de riesgo bajo, por lo tanto, se tomaran las medidas de intervención para que el riesgo no aumente, y se realizó un plan de mejora con medidas de promoción y de prevención de la salud mental.

Palabras claves: riesgo psicosocial, estrés laboral, evaluación, psicopatología del trabajo.

**Abstract**

The psychosocial risks became important in the organizations, according to this the employer chooses to take measures for the mental and physical health of its collaborators, which is why, as mentioned in Resolution 2764 of 2022 issued by the Ministry of Labor, adopted the instrument of the Psychosocial Risk Battery in order to prevent and intervene in said existing risks.

It is worth mentioning that the results found in the investigation showed a low level of risk, therefore, intervention measures will be taken so that the risk does not increase, and an improvement plan was carried out with measures for the promotion and prevention of mental health.

Keywords: psychosocial risk, job stress, evaluation, psychosociopathology of work.

### **Introducción**

La presente investigación está diseñada para analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés de una organización de Santander, por lo tanto es indispensable mencionar que el estrés tiene efectos perjudiciales en la salud de las personas lo cual puede llegar a generar aspectos negativos no solo a nivel físico sino también a nivel mental como ocasionando problemas de concentración, de ansiedad, dolores de cabeza, fatiga entre otros síntomas y esto ocasiona en el empleado un agotamiento mental y por ende una afectación en su desempeño laboral.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente enfocándonos en los resultados de la presente investigación los cuales surgieron a través de la aplicación del instrumento de la batería de riesgo psicosocial a los funcionarios de la organización se estableció como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés de los funcionarios y a partir de esto generar un plan de acción con recomendaciones, con el fin de mitigar las consecuencias que genera un daño a nivel psicosocial en un colaborador.

Para concluir es importante recalcar que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), menciona que los riesgos psicosociales a nivel nacional como internacional son una de las primeras problemáticas que enfrentan las organizaciones, por lo tanto en la presente investigación en su metodología de estudio se estableció como enfoque de tipo cuantitativo y el diseño de campo donde se realizó la recolección de los datos de los trabajadores y los resultados de los cuestionarios , y de acuerdo la información recolectada se planteó medidas de promoción y prevención con el fin de mitigar los riesgos existentes.

## 1. Justificación

Según la Asociación Chilena de Seguridad (2018) los riesgos psicosociales hacen énfasis a la posición que tiene el trabajador en la empresa, como lo son las funciones que tienen en el trabajo y como se desenvuelven para dar cumplimiento, esto puede afectar negativamente en la vitalidad física e intelectual de los trabajadores, estos factores siempre han existido a nivel organizacional debido a los cambios que han existido en la sociedad, en los avances tecnológicos, a las nuevas metodologías en el trabajo y últimamente a la emergencia sanitaria que se vivió desde el 2020 con la pandemia del COVID 19 gracias a esto han incrementado los trastornos psicológicos, el ausentismo laboral, el estrés laboral, los accidentes de trabajo.

De acuerdo a esto es necesario mencionar que la población trabajadora se encuentra en un proceso de pospandemia, y que el riesgo dentro de la organización puede llegar a ser mayor generando problemas de estrés, de clima laboral, la productividad, y afectar a la salud del colaborador, es por ende que según lo manifiesta las Naciones Unidas en el (2021) los efectos después del COVID pueden ser variantes debido a la exposición en que estuvo la gente en Cuanto al aislamiento, enfermos, partida de algún familiar conocido, violencia intrafamiliar, las relaciones entre el hogar, maltrato infantil, falta de comunicación entre otras y que cuando se retornó a sus puestos de trabajo de manera habitual muchos de los comportamientos no eran los mismos y afectó la forma de relacionar.

Para Valdez (2018) es de suma importancia conocer el desempeño de los trabajadores que presentan riesgos psicosociales ya que este desempeño es de suma importancia para la organización, porque si baja el rendimiento esto afecta las metas que se tienen previstas por la empresa.

Según Crespo (2020) hoy en día las condiciones en el trabajo han puesto en riesgo a los empleados que presenten accidentes o enfermedades laborales, es por esto que durante las últimas décadas las empresas han tenido grandes retos y han tenido que cambiar varias prácticas y normatividad en las medidas laborales, ya que las organizaciones tienen la necesidad de dar resultados con calidad en el menos tiempo posible y ser más competitivos en el mercado.

Es por esto que a través de esta investigación se busca el análisis y la evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés de una organización en Santander, con el fin de proponer un programa de bienestar que fortalezca a la empresa con los riesgos identificados según los resultados de la batería de riesgo psicosocial y con ello poder generar las recomendaciones pertinentes siempre en la búsqueda de la mejora continua de la empresa y del trabajador cuidando su salud a nivel mental como física.

## **2. Descripción del Problema**

### **2.1. Planteamiento del Problema**

La presente investigación se realizó a una organización del sector privado que se encarga del transporte de alimentos con el fin de evaluar los factores de riesgos psicosociales a nivel intralaborales, extralaborales y de estrés, dichos cuestionarios fueron aplicados a todo el personal tanto a nivel administrativo como operativo, es de importancia resaltar que la función operativa es desarrollada en jornadas nocturnas en su gran mayoría del personal teniendo jornadas extensas de trabajo lo cual ha generado afectación a nivel personal como laboral por los turnos de trabajo.

Según Bolívar Cruz et al. (2018) los riesgos psicosociales son uno de los primeros problemas que se registran en las organizaciones en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo y afectan significativamente la salud de los trabajadores. Según el continente europeo indican que el estrés es el factor más común en su lugar de trabajo, durante la organización

pueden existir condiciones en el trabajo que lleven al trabajador a tener riesgos psicosociales como: excesivas cargas de trabajo, no claridad en las funciones, no hacer partícipe a los trabajadores en la toma de decisiones, fallas en la comunicación, acoso laboral. (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2021).

Partiendo del factor a investigar es importante conocer la influencia de esos factores de riesgo psicosocial donde diferentes circunstancias se pueden llegar a dar en los lugares de trabajo afectando a la empresa como al empleado (Álvarez et al. 2007).

Por esta razón, para Carvajal Obando., et (2021) los factores de riesgo psicosocial son características de las condiciones de trabajo y sobre todo de la organización que afecta la salud de los trabajadores mediante daños psicológicos y fisiológicos.

Así mismo Según la OIT (2016) define que los factores de riesgo psicosocial como las relaciones entre el trabajo, el entorno laboral y el nivel de satisfacción en la organización. Con dichos factores de riesgo psicosocial se puede desarrollar el síndrome de burnout o desgaste profesional como lo indicia (CIE-11) la Organización Mundial de la Salud (OMS) que reconoce este síndrome como una patología asociada al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo.

Según lo manifestado por Quintero y Arciniegas (2012) y lo aplicado por el Ministerio del Trabajo se encontró en la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo que el Sistema General de Riesgo fue aplicado a diferentes empresas a nivel nacional, a diferentes ramas de la actividad económica, y esta encuesta dio como resultado que el factor predominante fue las condiciones ergonómicas ocupando el primer lugar y en segundo lugar se encuentra el factor de riesgo psicosocial el cual se relacionó con la atención al público y el trabajo monótono; para finalizar en cuanto a los resultados de acoso laboral se reportó el 3%

como el acoso de subalternos o superiores, y el 6% el acoso por parte de superiores . (Ministerio del Trabajo, 2013).

Se pueden mencionar varios aspectos que influyen directamente al desempeño laboral los cuales pueden ser internos y externos y se ven reflejados en el rendimiento o la labor efectuada por una persona en su lugar de trabajo al realizar sus funciones o tareas asignadas, siendo estas positivas o negativas (Carrillo, 2015).

Mediante la presente investigación se da a conocer cuáles son esos factores de riesgo psicosocial que se pueden llegar a presentar en una organización la cual se encarga de brindar el servicio transporte de alimentos en el sector privado y la mayoría de su personal labora en horas nocturnas, por lo tanto, es importante definir que es el estrés y lo que puede llegar a generar en la salud en los empleados de dicha organización.

De acuerdo eso Carrillo Ríos et al. (2018) afirma que el estrés “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su afrontar una situación” (párr.1). Debido a un factor como es el estrés es que nace la necesidad de llegar a investigar el impacto real que tienen los factores de riesgos psicosociales en el empleado, por ende, es importante realizar la evaluación de riesgo psicosocial porque con ello permite identificar los riesgos expuestos que están los colaboradores de la organización y con ello generar medidas de prevención y promoción que permitan fortalecer los procesos existentes.

El estrés en el trabajador es un factor de riesgo que desequilibra en el funcionamiento de sus funciones según Vargas y González, (2017) describe el estrés se puede manifestar en el cuerpo humano producto de un estímulo físico y emocional, esto causado por factores como los recursos o las capacidades que tiene para dar respuesta a las actividades asignadas.

Fernández (2010) “las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo” (p. 15).

La Organización Panamericana de la Salud (2017) explica que existen modelos organizacionales que afectan al trabajador, el modelo de Karasek y Theorell estudian los problemas que se causan un aumento en el esfuerzo sobre las pocas recompensas que tienen los trabajadores y el empleado siente que no hay suficientes recompensas por el trabajo que está realizando, no visualiza incentivos económicos ni en su bienestar y cuando la empresa exige un mayor rendimiento pero con pocos controles en la tarea en este problema el trabajador siente que se le exige un nivel muy alto en sus funciones y no se le da la libertad de distribuir su tiempo para realizar las actividades; los turnos de trabajo también son un factor de riesgo que incrementan la fatiga en los empleados e incrementan los riesgos en la seguridad y salud ocupacional es por eso que se deben reglamentan correctamente.

Por lo tanto, aspectos como el ambiente laboral, situaciones con los compañeros de trabajo, carga laboral, mala comunicación entre otros esto puede llegar a ocasionar problemas en el desempeño laboral, es de ahí donde surge la importancia de la investigación en identificar los riesgos existentes a los que están expuestos los colaboradores con el fin de poder contrarrestar ciertas situaciones que afecten a nivel psicosocial, como en las funciones propias de su cargo en el buen clima laboral de la organización que se dedica al transporte de alimentos cárnicos en el sector privado. (Cortes, 2012)

Es necesario resaltar que la aplicación de la batería de riesgo psicosocial trae para las organizaciones beneficios como lo es realizar actividades preventivas de la salud mental, realizar actividades de bienestar de acuerdo con los resultados obtenidos, generar prevención de

enfermedades físicas o mentales generadas por los niveles de estrés, y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

En el mundo laboral es importante preservar y cuidar la salud de sus colaboradores utilizando normativas vigentes en temas de seguridad y salud en el trabajo con un enfoque de prevención donde se pueda reconocer los síntomas, molestias y trastornos relacionados con los ambientes de trabajo, de esta manera buscando los mecanismos que favorecen a la construcción de normas y políticas para lograr un trabajo cada vez más saludable (Uribe, 2015).

Según Cortés (2012) manifiesta que los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción, de igual manera el mismo autor hace referencia a que la conducta de la persona se encuentra limitada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, las empresas deben generar espacios idóneos en su estructura para conseguir el máximo logro de agrado laboral, centrando sus actividades en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones.

De acuerdo con lo manifestado por Cortés (2012) la comunicación es un factor importante dentro de una empresa ya que el equipo de trabajo se da por medio de la unión y colaboración para objetivos metas, una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.

Según Cortés (2012), “La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias y de estrés” (p. 615). De igual forma en cuanto a las jornadas de trabajo es necesario tener en cuenta ya que se necesita un equilibrio

corporal mental y social del trabajador, para ello se debe tener en cuenta las necesidades a nivel personal del empleado con el fin que él pueda compartir con su familia.

No solo son factores a nivel laboral que afectan al empleado si no también están los factores a nivel familiar personal los cuales no permiten el desempeño normal de sus funciones asignadas lo cual genera poco rendimiento y no cumplimiento de su trabajo.

Según Pozo y Olano (2018) como se citó en Cortés (2012) es importante definir cuáles son las aptitudes de cada colaborador de esta manera se puede realizar un plan de capacitación para el fortalecimiento de las mismas, y a su vez deben tener relación con la actividad laboral que se está realizando, todo esto va a generar un compromiso en el trabajador ya que existe un interés de la empresa con los colaboradores.

En cuanto a los factores extralaborales que son los relacionados fuera del trabajo ósea en la vida personal de los trabajadores pueden contribuir en la influencia en la satisfacción o insatisfacción laboral e incrementar en los factores psicosociales en el trabajo. Según Pozo y Olano (2018), como se citó en Cortés (2012) “La satisfacción laboral se da a la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, o expectativas. Por ende, cuando las necesidades no están satisfechas, se da una situación que es insatisfacción” (p. 32).

En la organización de transporte de alimentos cárnicos en la evaluación se evidencio factores de riesgos psicosociales a nivel intralaborales, extralaborales y de estrés de acuerdo a la revisión de los resultados arrojados de la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada en el año 2021 se deduce una afectación a los empleados en sus diferentes dimensiones como lo es los factores intralaborales en los cuales algunas dimensiones dan un nivel de riesgo a nivel operativo alto, en cuanto a los factores extralaborales se evidencia que hay dimensiones de riesgo medio, alto y muy alto.

Entre los factores intralaborales se tuvo en cuenta lo relacionado con liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas de trabajo, y recompensas, en cuanto a los factores extralaborales están como tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, característica de la vivienda y de su entorno, influencia en el entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda trabajo, en el nivel de estrés se puede evidenciar que está en nivel medio el 22,50% corresponde a 18 personas, en cuanto alto 14 personas se encuentran en el 17,50 %, y muy alto 13 personas del 16,30 %, por ende dentro de las recomendaciones que se dan es realizar actividades de manejo de emociones y controles de pausas activas en los diferentes puestos de trabajo.

## **2.2. Formulación de Investigación**

¿De qué manera la identificación de los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y de estrés benefician los trabajadores de una organización en Santander?

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo General**

- Evaluar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés a través de la Batería de Riesgo Psicosocial generando así recomendaciones.

### **3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.
- Analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.
- Proponer un plan de mejora para la mitigación de los riesgos encontrados.

## **4. Marco Referencial**

### **4.1. Marco Histórico**

La investigación de Martínez y Hernández (2005) titulada como necesidad de investigación y legislación sobre los factores psicosociales en el trabajo de Cuba, ultimamente que los efectos que se producen en la empresa, los efectos que más provocan cambios en la salud mental es el estrés, pero también visualizaron otros efectos como la depresión, la falta de motivación, la depresión, el insomnio pero que también se presentaban consecuencias tales como las económicas, el fenómeno de burnout, es por esto que concluye que se deben reformar la normatividad en la organización para la prevención y el reconocimiento de estos síntomas y trastornos que se pueden generar en los trabajadores.

Para continuar enfocados en los factores de riesgos que afectan el rendimiento en el trabajo según la investigación de Vallejos (2011) de la Universidad Central del Ecuador, identifican los factores de riesgos psicosociales y concluyen que las empresas las cuales colocan extensas jornadas de trabajo con horas extras, con altas rotaciones, con manejo de maquinaria pesada o que el trabajo genere alto riesgo en el bienestar del trabajador se podrían presentar situaciones que generen estrés, y situaciones que colocan en riesgo la salud mental de los trabajadores afectando el rendimiento laboral.

Para Yony Cotrina y Lesley Panéz (2019) como se citó en Valenzuela (2010) en su tesis llamada Síndrome de Burnout de identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco identificaron algunos factores de riesgo asociados como el Síndrome de Burnout en los empleados de las instituciones de salud escogidas en su trabajo, la investigación fue de tipo descriptivo y transversal, la metodología que utilizaron fue la observación los cuales

podieron identificar varios problemas en los trabajadores, estos relacionados al estrés laboral, utilizaron una encuesta para determinar las variables y como resultado determinaron que los factores de riesgo se presentaban en la población con una edad mayor, el número de hijos, el grado académico.

Según Ortiz Dolcel (2016) en su investigación en docentes universitarios de Girardot determino que los factores psicosociales dentro de esta universidad deben crear planes de acción y programas de prevención e intervención ante los problemas de salud mental que puedan presentar los trabajadores, además mencionan que se deberían revisar la normatividad que se tiene en pro del trabajador a nivel nacional, así como las políticas en la organización las cuales garanticen garantías laborales y estabilidad laboral.

En la investigación de Parra y Pulido (2013) aplicaron una batería de riesgo psicosocial para determinar los factores con mayor representación en los trabajadores, encontraron que en el dominio de demandas de trabajo los porcentajes de respuestas fueron muy altos y altos en cuanto a las exigencias físicas y demandas ambientales, el diseño del lugar de trabajo estas condiciones físicas pueden producir en el trabajador malestares, estrés y tensión. Por eso recomiendan que, a la hora de intervenir, se tomen en cuenta las condiciones del puesto de trabajo de los empleados el cual garanticen una buena iluminación, aseo, temperatura para poder reducir los factores de riesgos psicosociales que están afectando en el desempeño de los trabajadores.

Según lo investigado por Garrido y Uribe (2018) identificaron niveles de afectación en la salud física y mental de los trabajadores causados por los cambios que se han visto en los últimos años relacionados con los contextos sociales, económicos y políticos del país, en cuanto al contexto político los gobernantes han sacado en sus reformas varias maneras de eliminar la

rigidez laboral y garantizarle a los empleadores opciones para que puedan garantizar bienestar a los trabajadores y óptimas condiciones de trabajo que no afecten en la salud de los mismos.

Para Morales y Espinoza (2017) es su investigación titulada Clima Organizacional de la Constructora Urbanística Bucaramanga, determina que los riesgos psicosociales se identifican en los trabajadores por la carga emocional que tienen por el ritmo acelerado en sus labores, por los trabajos de carga pesada, y el ambiente laboral que se genera dentro de la organización esto limita el desarrollo de sus actividades y les genera un nivel de estrés alto, la autora identificó por medio del método IMCOC que la falta de un adecuado clima organizacional puede provocar un ambiente tenso provocando que las relaciones entre los trabajadores sea limitada, y no se ven reflejados incentivos dentro de la organización.

#### **4.2. Marco Teórico**

Según Martín y Pérez (1997) se entiende por carga mental: “al grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo” (p. 02).

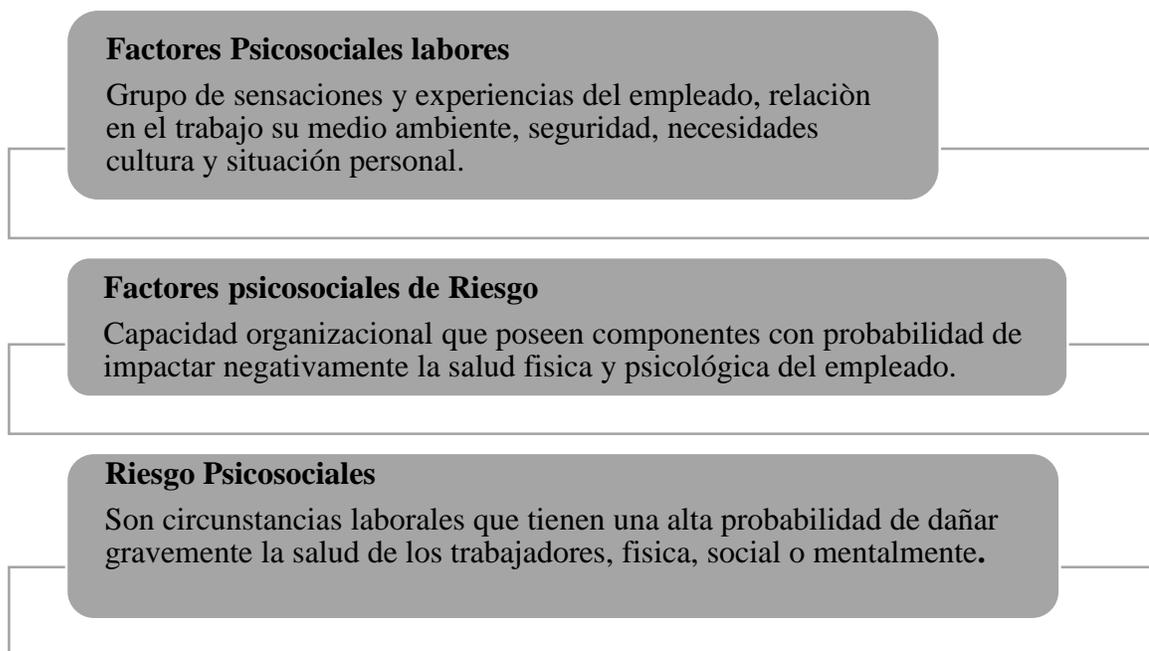
Según Valdez (2018) como lo cito Crespo (2020) dice que los riesgos siempre estarán en cualquier entorno donde se encuentre la persona o se dé el desarrollo humano, independiente del ámbito ya sea a nivel familiar, laboral, personal, académico entre otros, necesario a que el ser humano no tiene la capacidad de controlar las situaciones o factores externos que le puedan llegar afectar ya sea a nivel físico emocional, pero existe la posibilidad de llegar a reducir estos riesgos.

Los riesgos laborales se perciben como las todas las acciones que las personas cumplen en su lugar de trabajo que pueden ser acciones físicas o psicosociales las cuales tienen relación

con el individuo y el trabajo que desempeña en la organización y el entorno donde realiza estas actividades, esto puede causar un grado de daños ya sean mecánicos, ergonómicos, físicos, psicosociales, biológicos y químicos. (Díaz, 2015)

### Figura 1

#### *Factores psicosociales*



*Nota.* Adaptado de factores de riesgo psicosocial, Mariela Jazmín, (2018)

Implemento el modelo demanda - control especialmente con el estrés laboral, para las solicitudes psicológicas del empleo y del nivel que se tiene en el control de las mismas. Esta el control en el trabajo que quiere decir cómo se trabaja ósea como el trabajador tiene las habilidades para desarrollar sus actividades y la autonomía para poder tomar las decisiones en el trabajo, todo esto tiene una finalidad que el trabajador mejore sus capacidades para realizar sus tareas. Las exigencias psicológicas tienen una creación cuantitativa, para saber cuál es la intensidad del trabajo, sobre el tiempo disponible para realizar la tarea y las interrupciones que se

establecen esto genera retrasos en las tareas, todo esto es considerado por el autor como las exigencias psicológicas haciendo referencia a cuánto tiempo se trabaja, más la cantidad del trabajo.

El modelo que propone Karasek y Theorel 1990 muestran un avance y una ayuda en el sistema de salud ya que relacionan el cansancio de los trabajadores a la aparición de varias patologías como problemas cardiovasculares, depresión entre otras, hay varias investigaciones que demuestran como los trabajos mayor contacto con el estrés son los trabajos manuales y operativos como por ejemplo el gremio de obreros, enfermeras y tecnólogos. (Arnau, 2022)

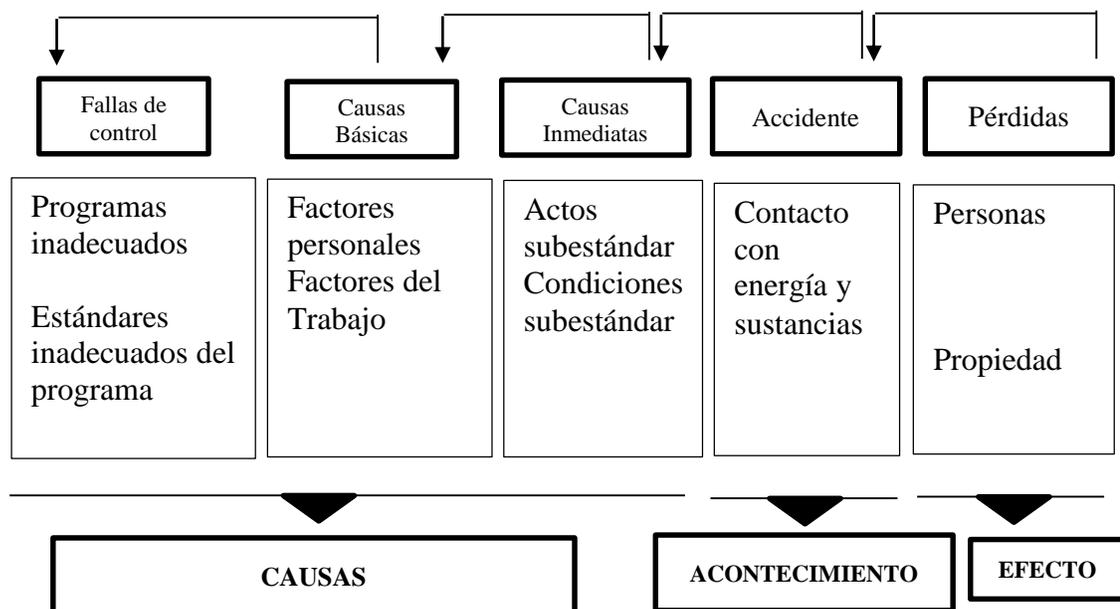
Según Nestor Botta (2010) hizo énfasis en la importancia que tiene la Teoría del Dominó de Heinrich 1931 en cuanto a los factores de los accidentes la cual explica como un accidente tiene una secuencia de hechos y que se presentan factores y que cada uno de estos factores actúa sobre el siguiente así como las fichas del domino que se van cayendo una sobre la otra, Heinrich determino 5 factores que pueden presentar en un accidente tales como la herencia y como el individuo se mueve en su círculo social, otro factor es el acto inseguro que realiza, la falla humana ocasionada por falta de conocimiento, los accidentes que se presentan y la lesión que queda producto de estos accidentes.

A su vez Nestor Botta (2010) mencionaba de acuerdo a lo que indicaba la Teoría del Dominó de Heinrich 1931 que, así como cuando se quita una ficha del domino, esta impide la secuencia de caída de una ficha es por ende que la eliminación de cualquiera de estos factores que, del mismo modo en que la retirada de una ficha de dominó de la fila impide la secuencia de caída, la eliminación de uno de los factores impedirá la ocurrencia del accidente y el daño que puede causar.

Según Andrea Jiménez (2021) hizo referencia a la importancia que tiene la teoría de la causalidad de Frank Bird de 1960 en cuanto a los accidentes laborales quien explica que los accidentes se identifican, tienen un valor y se lleva un control y como la ocurrencia de estos accidentes dejan un daño. La principal causa de estos accidentes son la inasistencia de controles y para que se llegue a presentar el accidente tienen que ocurrir varios hechos, se deben analizar los factores para poder buscar el origen de las fallas y poder plantear mejoras para que no vuelvan a ocurrir.

## Figura 2

### *Modelo de Causalidad*



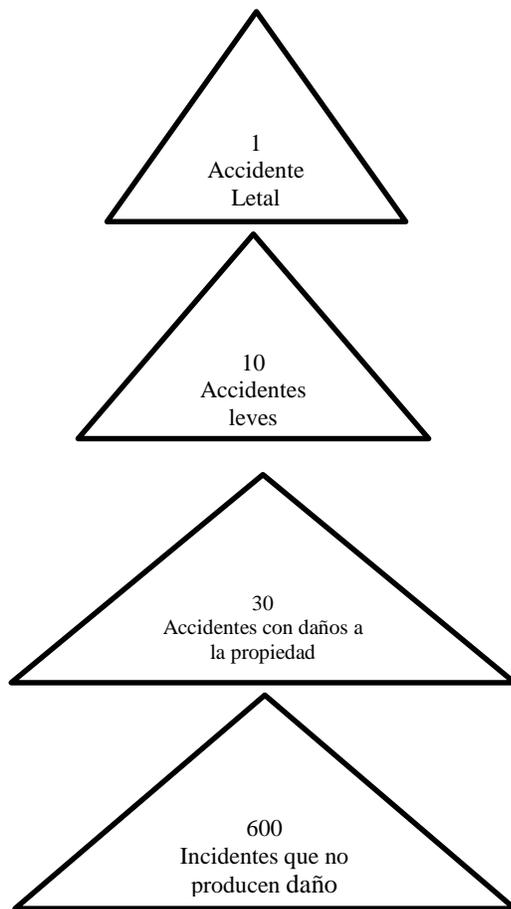
*Nota.* Modelo de causalidad elaborado por proalt (2021).

La figura 2 muestra como Bird planteaba el modelo donde se investigan la causa raíz del problema y muestra las causas y fallas que se presentan este modelo siempre se plantea la pregunta ¿Por qué? Y es descubrir las causas del accidente.

Otra teoría creada por Bird 1960 como se citó en Ricardo Vásquez (2014) es la pirámide de control de riesgos es una representación gráfica de la proporcionalidad que existe entre los incidentes eventos que no generan pérdida y los accidentes con daños para la salud del trabajador. Esta explica la importancia que tiene investigar y dar solución, no solo accidentes graves sino a todo lo que pueda ocurrir derivado de la función que realiza los empleados en la empresa.

### Figura 3

*Pirámide de Bird*



*Nota.* Pirámide de Bird elaborada por proalt (2021).

Según el análisis de la pirámide nos indica que, si se presenta 1 accidente letal, se pueden presentar 10 accidentes leves los cuales no van a causar incapacidad, con la ocurrencia de 30 accidentes con daños a la propiedad ósea materiales y 600 incidentes que no producen daños, esta teoría es aplicada para prevenir los accidentes laborales y se pueda disminuir los costos que conllevan y haya mayor rentabilidad económica en la empresa disminuyendo accidentes y pérdidas.

Según Juan Pinto (2002) , hizo énfasis sobre la teoría de Herzberg 1954 la cual hace referencia a dos factores que menciona el comportamiento de las personas en el entorno de su trabajo y describe la presencia de dos factores uno de estos factores es el logro de los objetivos como factor externos de las personas los cuales son las condiciones físicas de su trabajo y su ambiente, el otro factor son los propios de la persona como la motivación y pueden ser controlados por ellos mismos ya que el mismo trabajador desempeña las actividades el cual influye en el cumplimiento de los logros y su satisfacción otro factor son de insatisfacción los cuales muestran las inconformidades del empleado en cuanto a los factores externos como pueden ser el salario, la jornada laboral entre otras. Gracias a esta teoría vemos la importancia de los factores que encontramos dentro de las empresas y como estos factores pueden influir en el desempeño y cumplimiento de los logros de los trabajadores. El autor expresa que también se tienen que contemplar los factores motivacionales que son todos esos logros y reconocimientos que el empleador le da a su trabajador ya que esto los motiva y ayuda a que el trabajo se realice con calidad ya que estos factores ayudan a incrementar la satisfacción en la persona.

Como lo menciona Sánchez (2010) la teoría del estrés basada en la respuesta de Selye 1956 manifiesta que “existe estrés cuando hay alteración en el equilibrio del organismo, esta respuesta del estrés tiene un mecanismo tripartito que se denomina (Síndrome General de

Adaptación) que incluye tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento” (p. 57). De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio.

Como lo indica la teoría basada en el estímulo de estrés de Guerrero Barona 1999 manifiesta que “el estrés se explica aludiendo a los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo, donde se distinguen dos tipos principales de estresores psicosociales, biológicos”. (Sánchez, 2010, p. 57).

La teoría interaccional para Guerrero Barona 1999 enfatiza el papel de los factores cognitivos como las ideas y pensamientos. Estos factores median la relación entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés, dos conceptos fundamentales en esta teoría son la evaluación y el afrontamiento. La evaluación es definida como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés, de las respuestas personales a los estímulos relevantes, y es un proceso por medio del cual, los sujetos valoran la situación, lo que está ocurriendo todo ello relacionado con el bienestar personal del sujeto, según estos autores, existen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria (afrontamiento). (Sánchez, 2010)

Otro tema importante es conocer que hay dentro del talento humano donde se puede encontrar varios autores como lo es Chiavenato (2009) el cual define el talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos de los cargos gerenciales relacionados con personas con recursos reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, recompensas. Seguido Arnao (2004) define el talento humano como un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación del valor para la

organización a través de acciones para disponer en todo momento el nivel del conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de resultados. Dessler (2006) afirma que son las practicas necesarias para manejar los asuntos que tiene que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo como lo es reclutar, evaluar, capacitar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro y equitativo. En cuanto a Mondy (2005) afirma que el talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr los objetivos organizacionales, son muchos los autores los cuales han hablado sobre el talento humano el cual es de vital importancia en toda empresa. (Gelvez, 2013).

Es de mencionar que de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2764 de 2022 lo que indico el Ministerio del Trabajo es que define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación del origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

### **4.3. Marco Conceptual**

Para la OIT (1984) documento menciona que los factores de riesgos pueden comportarse difíciles en los trabajadores ya que se estudia como estos influyen en las experiencias de los trabajadores. La Asamblea Mundial de la Salud solicita cual es el impacto de los factores de riesgos en la salud de los trabajadores y la importancia de tener presente los 21 factores de psicosociales que se encuentran latentes en la empresa.

Dos años más tarde la OIT (1986) define los factores de riesgos psicosociales y como están presentes en el ámbito laboral y como se relacionan en el lugar de trabajo y las condiciones que garantiza la empresa, se analizan las habilidades de los trabajadores, las necesidades que tienen, la cultura en la que están rodeados y las relaciones personales que tienen fuera y dentro

de su trabajo y como todos estos factores afectan la salud de los mismos y como estos factores se pueden relacionar a la sobrecarga laboral, la desigualdad en los salarios y los turnos rotativos.

Para Cortes (2012) el ritmo de trabajo es el que se caracterizan por los trabajos repetitivos esto indica que el trabajador este obligado a trabajar al ritmo que el trabajador imponga, limitando la libertad en el trabajador de realizar sus actividades lo cual imposibilita la autorregulación. El trabajador se expone a estar trabajando continuamente la cual invierte mucho tiempo diario de su vida a estas esto puede generar en la persona factores que causan fatiga, ansiedad, depresión.

La comunicación es un factor fundamental entre el trabajador y el empleador construyendo un excelente clima laboral, ya que la persona por atributo tiende hacer más sociable y tiene la necesidad de expresarse con las demás personas, la buena comunicación evita que el trabajador se aísle de sus demás compañeros evitando conflictos, malos entendidos, llamados de atención insatisfacción con los compañeros o jefes. (Cortes, 2012)

Las fallas en la asignación de trabajos o tareas, pueden ocasionar mal entendidos y conflictos entre el empleador y el trabajador ocasionando estrés por la falta de claridad en las funciones que se deben realizar; por eso es muy importante que el empleador deje claro la asignación de tareas mostrando a la persona líder del área las tareas específicas que deberá realizar los trabajadores y el tiempo estipulado para realizarlas para que sean retroalimentadas con el personal responsable de dar cumplimiento. (Cortes, 2012)

Cortes (2012) menciona que se deben contemplar las jornadas de trabajo, cuantas horas se asignarán a los trabajadores y como serán repartidas equitativamente según la función, el cargo y la profesión, generando un equilibrio mental, físico y social en el trabajador. Si una jornada de

trabajo es muy extensa esto puede conllevar en el trabajador cansancio y por ende afectación en su desempeño laboral incrementando los riesgos de poder presentar accidentes de trabajo.

Según la Universidad de Jaén (2008) hizo énfasis a la psicología laboral “como una disciplina que tiene por objeto abordar aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social” (párr. 1-3). Es por ende que el concepto de factores psicosociales hace cada vez más latente en las organizaciones debido a las diferentes fuentes de exposición que están los empleados.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022) define el estrés como la respuesta que experimenta una persona frente a demandas y presiones laborales que exceden su nivel de competencia y desafían su capacidad para afrontar la situación. Dicha sensación que causa el estrés se ve reflejada en las organizaciones ya que el personal está expuesto a diferentes situaciones que permiten generar el síntoma.

Según la Revista Ciencias de la Salud (2021) define intervención psicológica como “la aplicación de principios y técnicas psicológicas de un profesional de la salud con la intención de asistir a las personas y ayudarlas a comprender sus problemas, reducirlos o superarlos y/o a mejorar las capacidades individuales o las relaciones con el entorno” (párr. 3-5).

Dentro de las organizaciones se presenta diferentes factores de riesgo por eso es importante conocer conceptos que permitan mitigar dichos riesgos y estar atentos, según la Organización Mundial de la Salud (1998) define prevención como aquellas medidas que buscan disminuir o prevenir la ocurrencia de la enfermedad todo esto disminuyendo los riesgos para evitar el progreso de la misma.

Según el Ministerio de Salud (2018) hace referencia a la gestión del riesgo a “una estrategia para identificar, evaluar, medir, intervenir y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población” (p. 08).

#### **4.4. Marco Legal**

Según la Ley 1010 del 2006 por la cual se plantea las medidas para la prevención y las respectivas sanciones frente al acoso laboral, donde hace énfasis a los tipos de acoso laboral existentes como es el abuso, las agresiones, comportamientos incorrectos, ofensas y cualquier acto que esté en contra de los derechos de la persona y de su dignidad. Por lo tanto, dicha ley permite generar mayor protección tanto al trabajador como la empresa blindándose de ciertas situaciones y generando prevención con los miembros de la organización con el fin de evitar riesgos psicosociales ya sean intralaborales, extralaborales, y de estrés todos ellos ocasionados directamente o indirectamente por las funciones, responsabilidades que tiene el empleado, donde la presente investigación quiere identificar los diferentes factores de riesgos a nivel mental que están expuestos los empleados. (Ministerio de Protección Social, 2006).

La Resolución 1356 de 2012 modifica a la Resolución 656 de 2012 la cual hace énfasis ampliar el plazo a las empresas para que dispongan de más tiempo para realizar los procedimientos internos referente la conformación del comité de convivencia laboral. Este comité tiene como objetivo apoyar ciertas actividades de prevención dentro de la empresa, y recibir las diferentes quejas peticiones que se puedan presentar por parte de los empleados en cuanto a una conducta de un posible acoso laboral. (Ministerio del Trabajo, 2012).

La Resolución 2646 de 2008 establece las responsabilidades para la identificación evaluación, prevención de los factores de riesgos psicosociales con el fin de buscar el origen de las patologías

causadas por el estrés laboral, lo que se quiere decir es que para esto es importante buscar la causa de donde proviene dicho cambio anímico de la persona la cual está atravesando por un estrés es decir un riesgo psicosocial ya sea intralaborales, extra laboral. (Ministerio de Protección Social, 2008).

La Ley 1616 de 2013 “tiene por objeto garantizar el derecho de salud mental en las personas mediante promoción a la salud y prevención de trastornos mentales generando así atención integral de acuerdo a lo que establece el sistema de seguridad en la salud” (p. 01). Dicha ley lo que quiere es proteger a las personas desde muy temprana edad siendo personas adolescentes niñas entre otros para que eviten al momento de ingresar al mundo laboral enfrentarse a los riesgos psicosociales que le puedan llegar afectar su salud mental y tengan las herramientas necesarias con el fin de combatir esas situaciones de estrés que se pueden dar. (Cárdenas Correa et al., 2013).

Según el Decreto 1477 de 2014, hace énfasis a los factores de riesgos psicosociales en cuanto a las cargas físicas tareas o condiciones que tendrá el empleado en su lugar de ejecución de actividades por lo tanto es importante la identificación de los horarios como las jornadas responsabilidades que cada trabajador tiene asignado con el fin evitar sobrecargas laborales. (Ministerio del Trabajo, 2014).

En la Resolución 2404 de 2019 indica los parámetros para la integración de la aplicación de la batería de riesgos psicosocial ya que esta es el instrumento que se trabajara en la presente investigación donde se identificara los factores de riesgos psicosociales generando así un análisis de lo intralaboral, extralaboral y de estrés según como lo establece la normatividad vigente, dicha normatividad se apoya de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2764 del 2022 según lo manifestado por el Ministerio del Trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2019).

La Ley 1752 de 2015 hace referencia que se modifica la Ley 1482 de 2011 esta consiste en sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad, actos de discriminación con razones como raza, religión, etnia, religión, nacionalidad, ideología política, o filosófica, sexo u orientación sexual, esto contribuye a que las organizaciones manejen la igualdad para la población y el derecho al trabajo. (Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial, 2015).

La Resolución 1166 de 2018 indica los lineamientos para el talento humano oriente y atiende a las víctimas de conflicto armado lo que se quiere es generar atención y reparación integral a las víctimas su asistencia a nivel de salud rehabilitación física, mental y psicosocial. (Ministerio de Salud y de Protección Social, 2018).

## **5. Metodología**

### **5.1 Tipo de Investigación**

Según Hernández et, al. (2010) la investigación descriptiva es la que especifica rasgos, características relevantes del fenómeno que se investigó, menciona tendencias de poblaciones y se analiza las variables que se establecieron en la investigación. Estudiando las variables de esta investigación se estableció que el alcance es de tipo descriptivo ya que se identificaron los rasgos de los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés de los trabajadores de una organización en Santander.

### **5.2 El Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo ya que tiene el propósito de explicar y determinar el objeto de estudio por medio de la recolección de datos para comprobar la

hipótesis y describir los patrones del comportamiento de los trabajadores de una organización en Santander por medio de la Batería de Riesgos Psicosociales. (Hernández et al., 2010)

### 5.3 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue de campo se generó la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico de la organización en Santander del sector privado por lo tanto se recopiló la recolección de datos cualitativos necesarios donde se midió los resultados por medio de las variables de la Batería de Riesgo Psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés con el fin de analizarlos y plantear el plan de mejora. (Hernández et al., 2010)

#### 5.3.1 El procedimiento o fases

**Tabla 1**

*Fases de la investigación*

Fase	Actividad
1 fase: Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales extralaborales y de estrés de los empleados de una organización en Santander	Se genera la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosocial por el especialista y se procede a identificar los resultados arrojados.
2 fase: Analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales extralaborales y de estrés según los resultados de la aplicación de la	Se procede a tabular los resultados arrojados con la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial con el fin de evidenciar cuales son los factores de mayor exposición en los

batería de riesgo psicosocial en los empleados de una organización en Santander	empleados a nivel intralaboral extralaboral y de estrés.
3 fase: Proponer las recomendaciones de prevención de riesgos psicosociales de acuerdo a los resultados	Una vez analizados los resultados de la batería y los factores de riesgo críticos a los que están expuestos se procede a generar una propuesta de mejora para mitigar los riesgos asociados a los factores intralaborales extralaborales y de estrés.

---

*Nota.* Fases de la investigación de análisis de los factores de riesgos psicosociales intralaborales extralaborales y de estrés.

#### **5.4 Propósito.**

Según Álvarez (2020) la investigación básica se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático con el objetivo de incrementar el conocimiento por lo consiguiente el propósito de la investigación es analizar los factores de riesgos psicosociales a nivel intralaborales extralaborales y de estrés de acuerdo con los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de los empleados de una organización en Santander.

#### **5.5 Población**

La población que se seleccionó es la totalidad de los trabajadores de la empresa los cuales son 80 trabajadores que tenía la empresa la cual se le aplico la encuesta de riesgo psicosocial. (Hernández et al., 2010). Dicha organización es una empresa que se encarga del transporte de alimentos es de sector privada y genera su labor la gran mayoría de las personas en jornadas extensas en horas de la noche en Bucaramanga y su área metropolitana.

Los participantes de la empresa son 90% hombres, 10% mujeres, el 90% de los trabajadores están por contrato indefinido, el 6% por contrato temporal de 1 año o más y el 4% tienen contrato temporal menos de 1 año, el nivel educativo el 30% tienen el bachillerato incompleto, el 29% bachillerato completo, el 12% tienen la primaria completa, el 9% la primaria incompleta y el otro 20% son profesionales y técnicos, el promedio de edades el 43% tienen entre 21 y 30 años, el 21% entre los 35 a 40 años, el 17% entre los 19 a 20 años, el 11% entre los 51 a 64 años y el 8% entre los 41 a 50 años.

### 5.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Según Bernal (2006) las técnicas para la recolección de la información se utilizan varias herramientas para poder determinar la investigación, para el presente se va a utilizar los resultados de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales según lo reglamentado por la Resolución 2404 de 2019 a nivel intralaborales, extralaborales y de estrés de los empleados de una organización en Santander.

#### Tabla 2

##### *Ficha técnica del instrumento*

Datos de la ficha	Contexto
Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación	Julio del 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</li> <li>• Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)</li> </ul>
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en población laboralmente activa.
Alcance	<p>Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores.</p> <p>Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgos psicosociales</p>

---

intralaborales y extralaborales y determinar su nivel de riesgo.

---

*Nota.* Ficha técnica de la batería de instrumentos para la evaluación de factores riesgos psicosociales de acuerdo a lo establecido por ministro de la Protección Social.

### 5.7 Técnicas de Análisis de la Información

Según el Ministerio del Trabajo en la Resolución 2404 del 2019 se adopta el Cuestionario de la Batería de Riesgo Psicosocial para identificar, evaluar y prevenir factores de riesgos en los trabajadores esta técnica es realizada por la psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo, dicha información es recopilada de acuerdo a las respuestas dadas en los cuestionarios aplicados donde dicha información es tabulada de manera cuidadosa al ingresar los datos al software especializado generado por el Ministerio del Trabajo, de acuerdo a dicha tabulación arroja los resultados para determinar las clases de riesgo que está expuesta la organización..

## 6. Presupuesto

**Tabla 3**

*Presupuesto del proyecto*

Elemento	Tipo de recurso	Costo
Internet	uso continuo	\$ 360.000
Personal	Investigador 1	\$ 3.000.000
Personal	Investigador 2	\$ 3.000.000
Personal	Profesor	\$ 6.000.000
Papelería	Hoja	\$ 85.000
Viáticos	Transporte	\$ 500.000





### **8.1 Objetivo específico 1: Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.**

Para poder identificar el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa se obtuvieron los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, esta mide el nivel de riesgos en los factores intralaborales forma A y forma B, extralaborales y sintomatología del estrés, además de información sociodemográfica y ocupacional de cada colaborador.

La batería de riesgo psicosocial tiene dos versiones: Forma A, que es aplicada a los cargos de jefes, profesionales y/o administrativos con personal a cargo y la Forma B, es aplicada a los cargos de auxiliares, asistentes, operarios y operarios, el cuestionario de factores de riesgo intralaboral consta de dimensiones y dominios intralaborales, extralaborales y de estrés que evalúan las condiciones que tiene el trabajador en la empresa y en su entorno.

El perfil sociodemográfico de la empresa el 90% de los trabajadores son hombres, el 43% están entre los 21 a 30 años, el 46% están en unión libre, el 30% tienen el bachillerato incompleto, el 42% son estrato 3, el 64% viven en arriendo, el 35% tienen 3 personas a cargo, el 71% lleva trabajando en la empresa de 1 a 2 años, el 83% de los trabajadores son operarios, personas de servicios generales, el 65% trabaja entre 10 a 12 horas, el 90% tienen un contrato a término indefinido y el 52% de los trabajadores viven en Bucaramanga.

Se identificaron los resultados intralaborales de la forma A, que las dimensiones con riesgos altos y muy altos son: relaciones sociales en el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas cuantitativas, estas puntuaciones altas es necesario intervenir por medio del sistema de vigilancia epidemiológica.

Los resultados para el cuestionario intralaboral forma B las dimensiones con nivel de riesgo alto y muy alto los cuales son: Retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas cuantitativas y demandas de carga mental, es necesario que la empresa proporcione más tiempo a sus trabajadores para que realicen sus tareas.

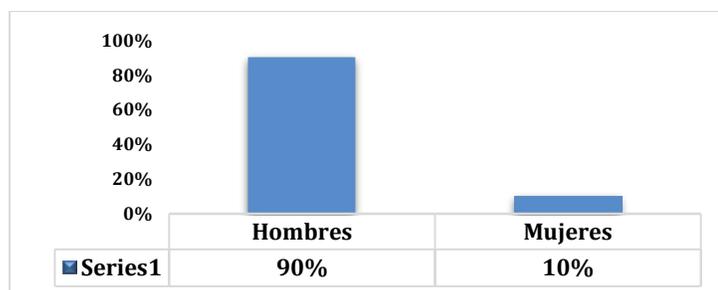
Las dimensiones extralaborales de la forma B el nivel de riesgo alto y muy alto los cuales son: Tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, es importante que la empresa garantice el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo.

El cuestionario de riesgo psicosocial para estrés administrativo tipo A, se evidencia un 15% con riesgo y el 85% sin riesgo. Aunque los resultados para el estrés son riesgos bajos es importante que la empresa implemente estrategias para disminuir los niveles de estrés que pueden generar enfermedades laborales.

A continuación, se presentan las figuras de los datos sociodemográficos de los trabajadores que se les aplico el cuestionario.

#### **Figura 4**

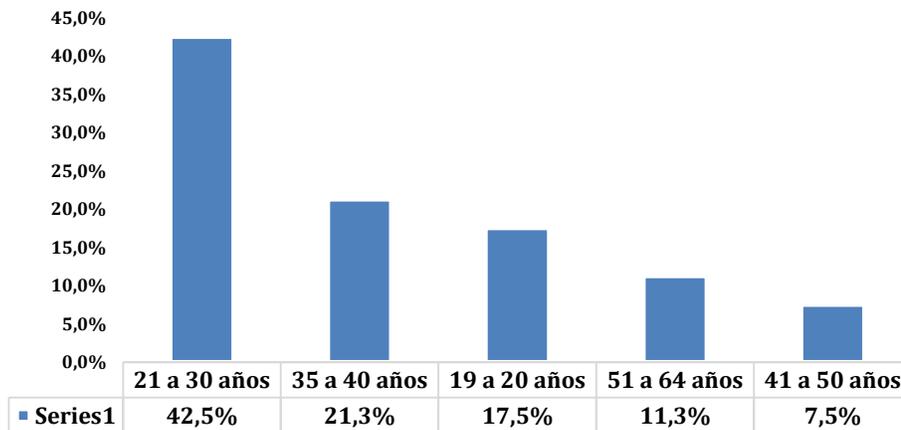
##### *Distribución por Sexo*



La figura 4 de distribución por genero muestra que el 90% de los encuestados son hombres.

**Figura 5**

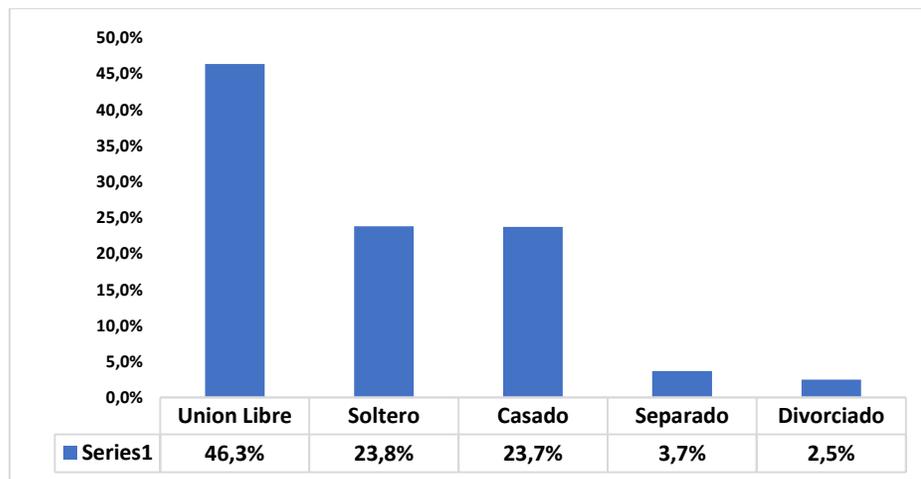
*Rango de edad*



Para la clasificación según rango de edad se puede apreciar que la mayor cantidad de trabajadores el 43% se encuentran entre los 21 a 30 años, y la menor cantidad se encuentran entre los 41 a 50 años con un 8%.

**Figura 6**

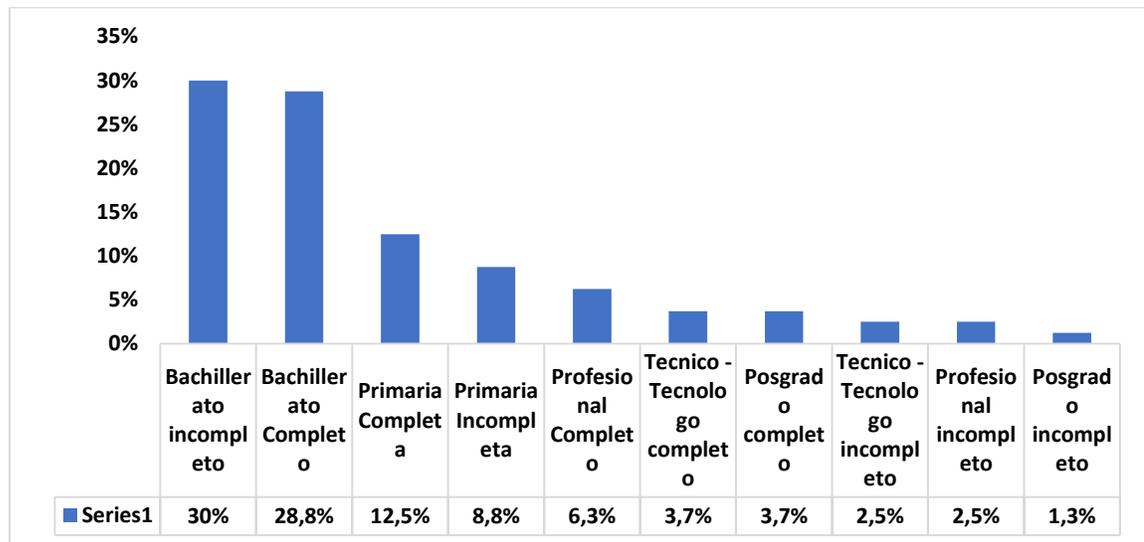
*Estado civil*



La figura muestra que el 46% de los trabajadores están en unión libre, y el 2,5% se encuentran divorciados.

**Figura 7**

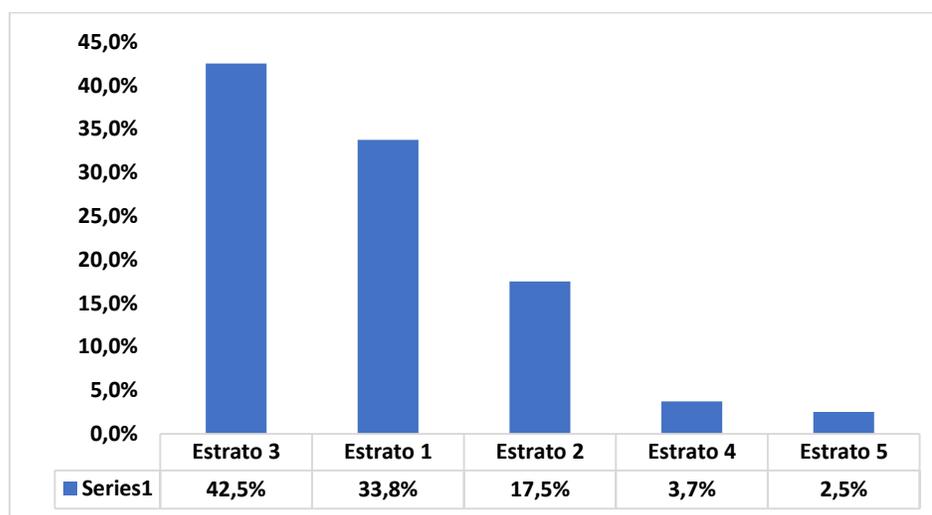
*Escolaridad*



En la figura se observa que el 30% de los trabajadores no terminaron el bachillerato lo tienen incompleto, y el menor porcentaje fue el 1% tienen un posgrado incompleto.

**Figura 8**

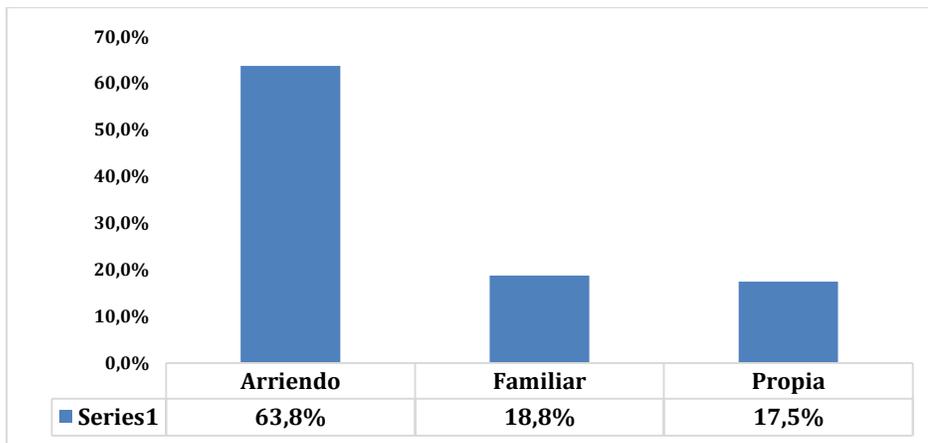
*Estrato*



La figura de estrato describe que el 42,5% de los encuestados tienen un estrato 3 y el 2,5 de los colaboradores viven en un estrato 5.

**Figura 9**

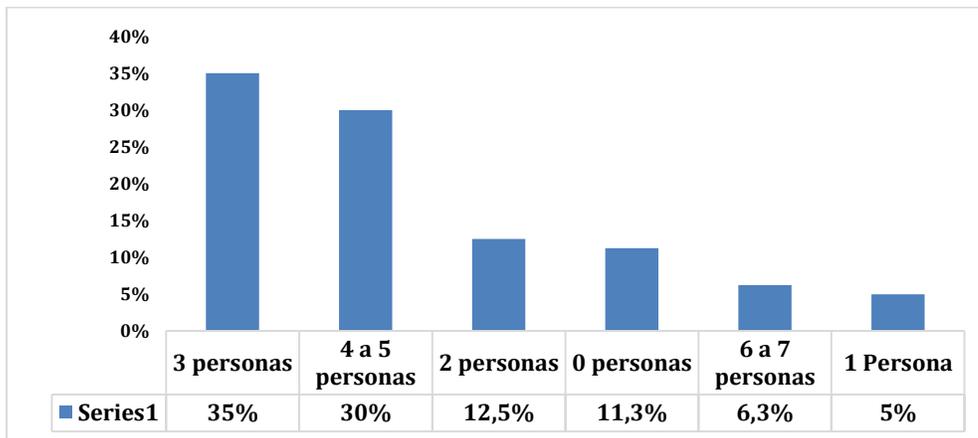
*Tipo de vivienda*



La figura muestra que el 63,8% de los trabajadores encuestados pagan arriendo y el 17,5% tienen casa propia.

**Figura 10**

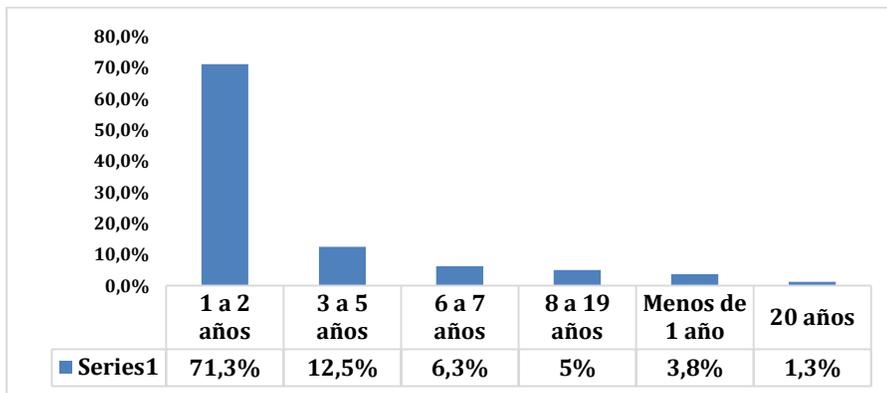
*Personas a cargo*



La figura de personas a cargo muestra que la mayoría de los trabajadores tienen a cargo a 3 personas con un 35%, y el menor porcentaje de personas encuestadas tienen a cargo 1 persona con un 5%.

**Figura 11**

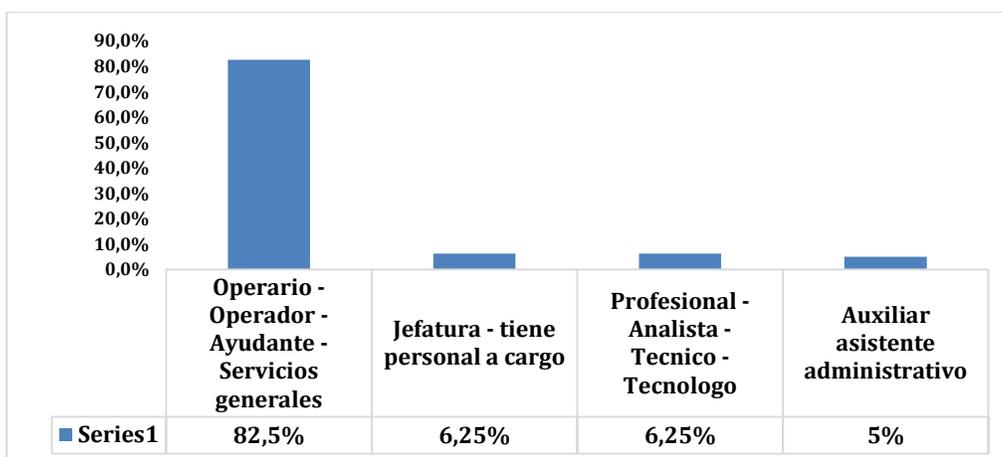
*Antigüedad en la empresa*



La figura muestra que el 71% de los trabajadores llevan en la empresa entre 1 a 2 años y el menor porcentaje corresponde a el 1% lo cual llevan 20 años de antigüedad en la empresa.

**Figura 12**

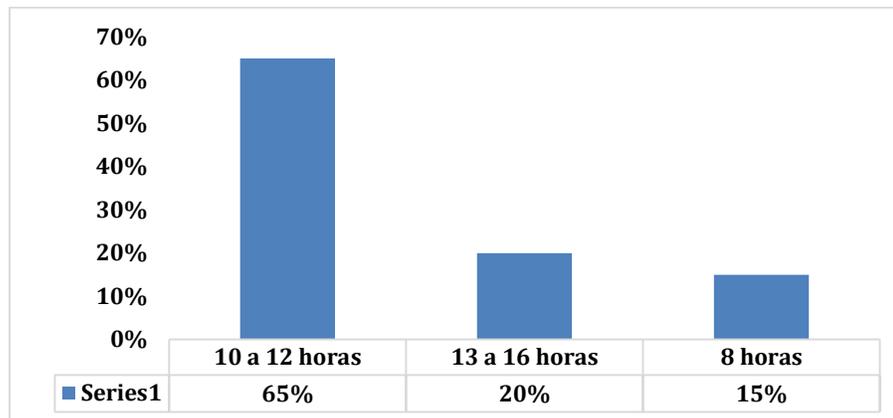
*Tipo de cargo*



En la figura de tipo de cargo se puede observar que el 82,5% de los trabajadores encuestados se encuentran entre operarios, ayudantes o servicios generales, y el menor porcentaje es 5% auxiliares administrativos.

**Figura 13**

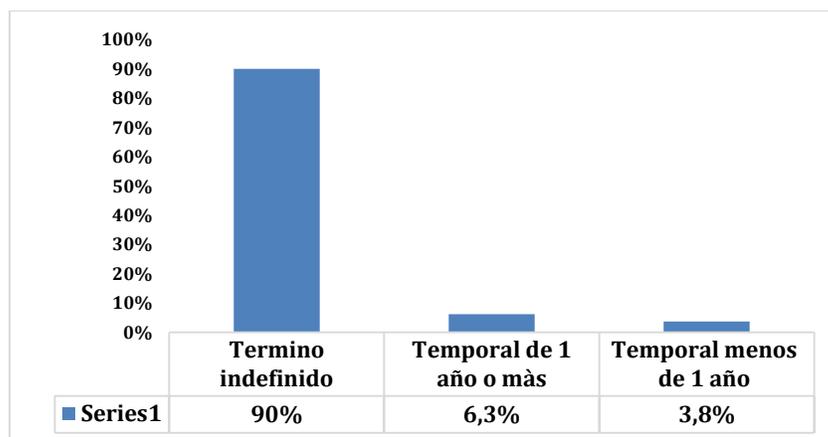
*Horas trabajadas*



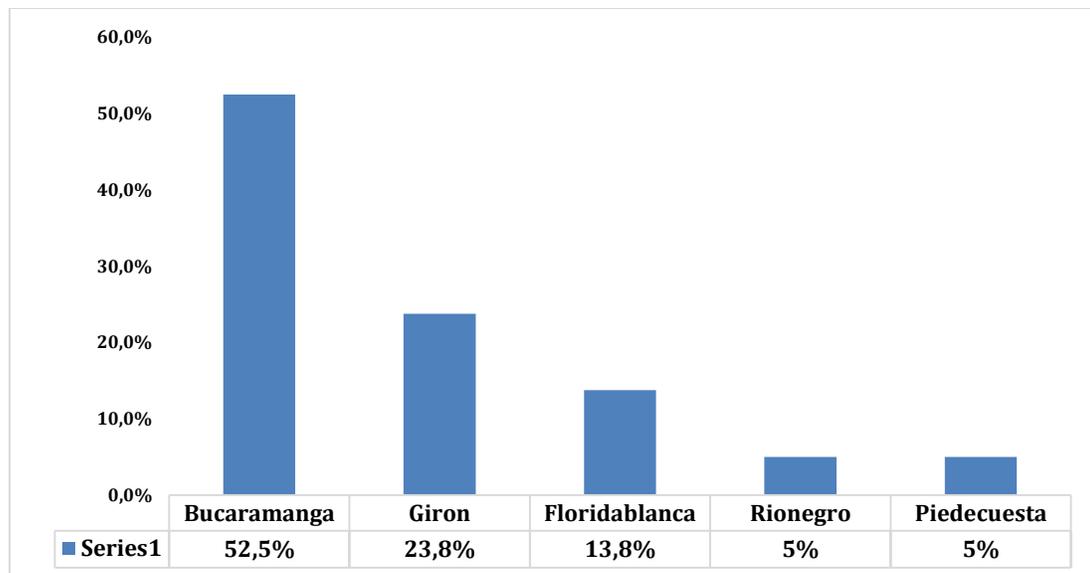
La figura muestra que el 65% de los encuestados trabaja entre 10 a 12 horas y el 15% trabaja 8 horas.

**Figura 14**

*Tipo de contrato*



El tipo de contrato de los trabajadores el 90% están con contrato indefinido, y el 3,8% tienen un contrato temporal menos de 1 año.

**Figura 15***Lugar de residencia*

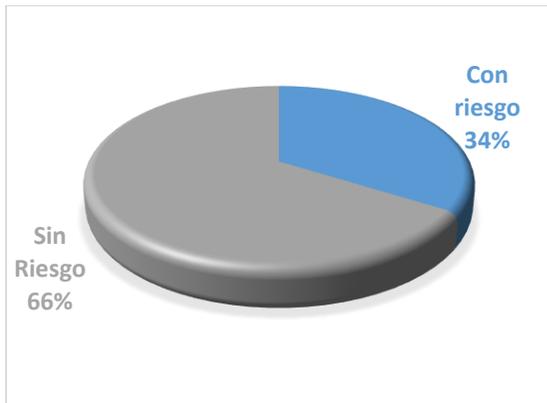
En la figura muestra que el 52,5% de los trabajadores viven en Bucaramanga, el 5% viven en Piedecuesta y el otro 5% viven en Rionegro.

Se puede evidenciar que el perfil sociodemográfico de la empresa el 90% de los trabajadores son hombres, el 43% están entre los 21 a 30 años, el 46% están en unión libre, el 30% tienen el bachillerato incompleto, el 42% son estrato 3, el 64% viven en arriendo, el 35% tienen 3 personas a cargo, el 71% lleva trabajando en la empresa de 1 a 2 años, el 83% de los trabajadores son operarios, personas de servicios generales, el 65% trabaja entre 10 a 12 horas, el 90% tienen un contrato a término indefinido y el 52% de los trabajadores viven en Bucaramanga.

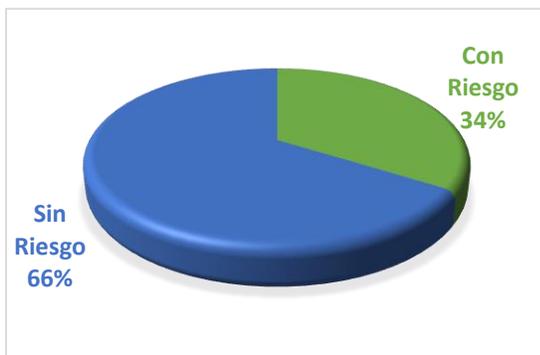
A continuación, se presentará el análisis de los resultados Intralaborales Formato A y B, resultados Extralaborales formato A y B y des estrés formato A y B.

**Figura 16**

*Resultados Intralaborales Administrativo forma A*

**Figura 17**

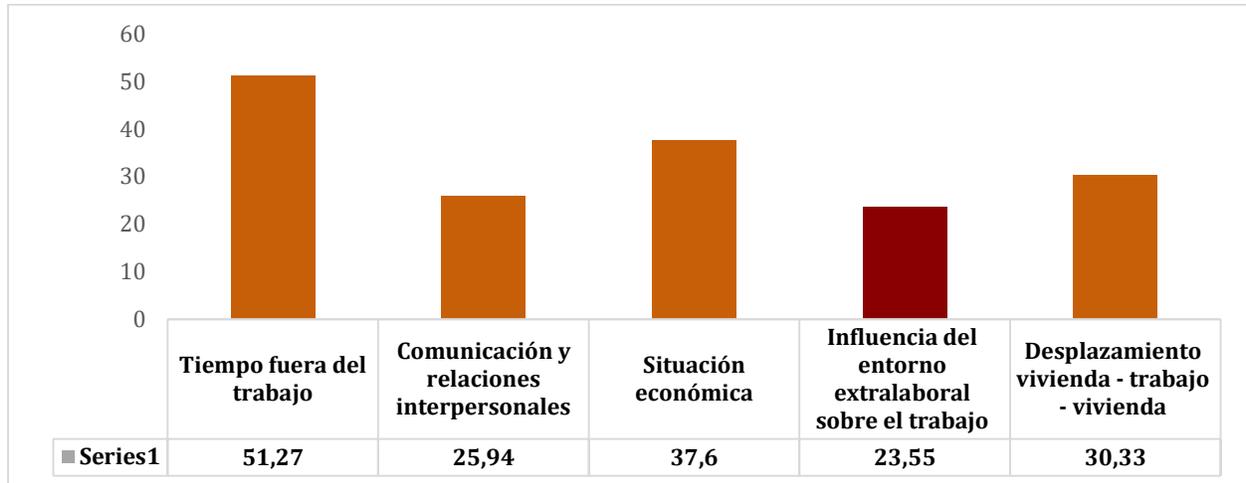
*Resultados Intralaborales forma A Operativos*



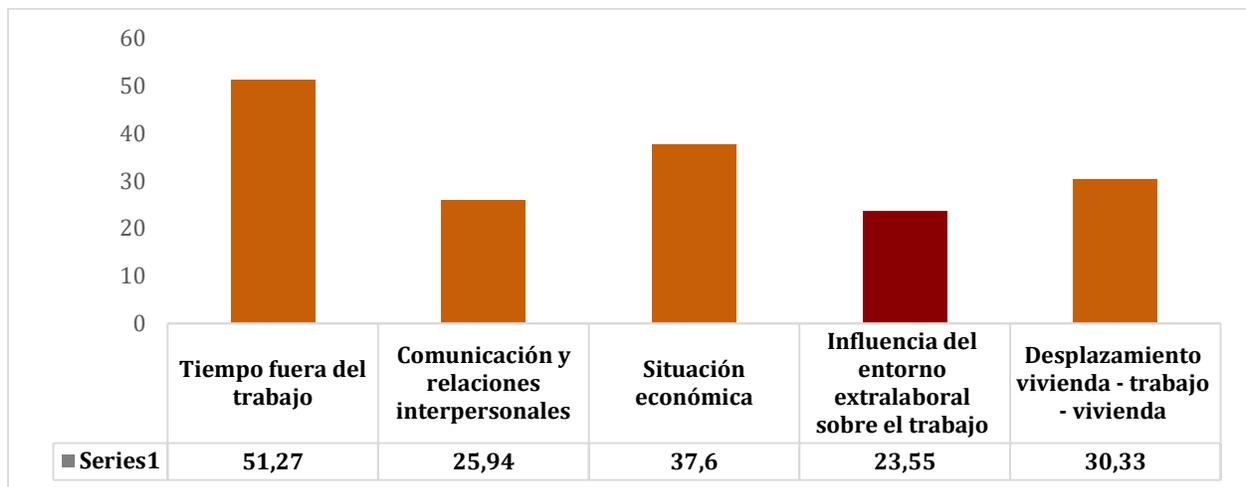
En las figuras 16 y 17 muestran que la aplicación del cuestionario intralaboral tipo A en los cargos de jefes y profesionales tienen un riesgo del 34% y sin riesgo el 66%, a continuación, se aprecia la tabla con las dimensiones que puntuaron con riesgo muy alto y alto.

**Figura 18**

*Dimensiones con riesgo alto y muy alto forma A, administrativo*

**Figura 19**

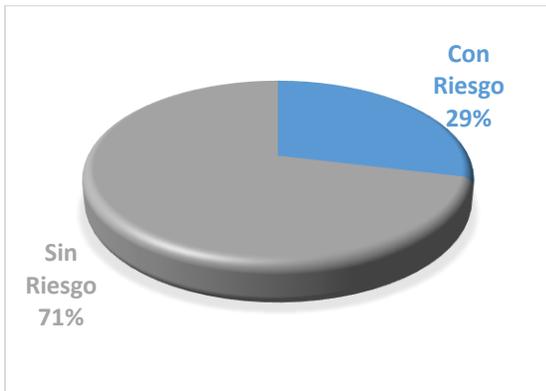
*Dimensiones con riesgo alto y muy alto forma A, operativo*



La figura 18 y 19 muestran que las dimensiones con riesgo muy alto se encuentran en color rojo el riesgo muy alto los cuales son: control y autonomía sobre el trabajo e influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral las demás dimensiones en color naranja presentaron un riesgo alto es necesario intervenir por medio del sistema de vigilancia epidemiológica.

**Figura 20**

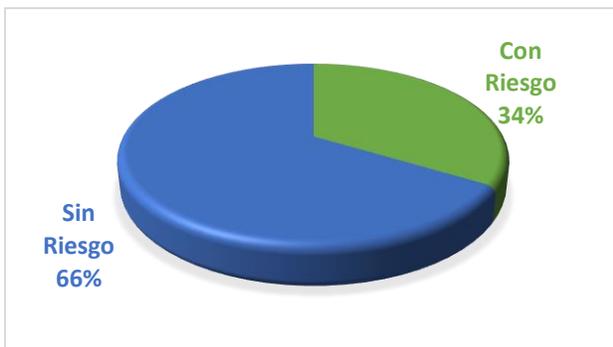
*Resultados Intralaborales Administrativo forma B*



En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral administrativo tipo B, este tipo de trabajadores tienen un 29% de riesgo y el 71% sin riesgo.

**Figura 21**

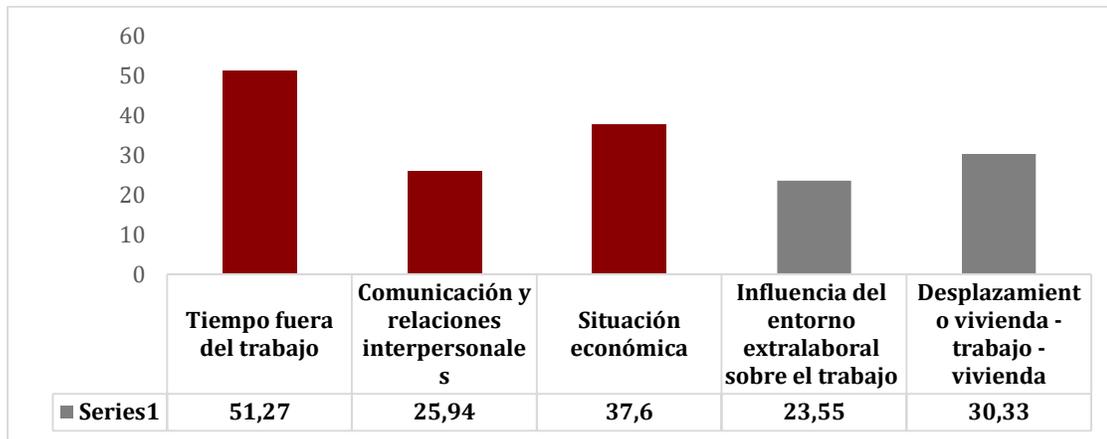
*Resultados Intralaborales Operativo forma B*



En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral administrativo tipo B, este tipo de trabajadores tienen un 29% de riesgo y el 71% sin riesgo.

**Figura 22**

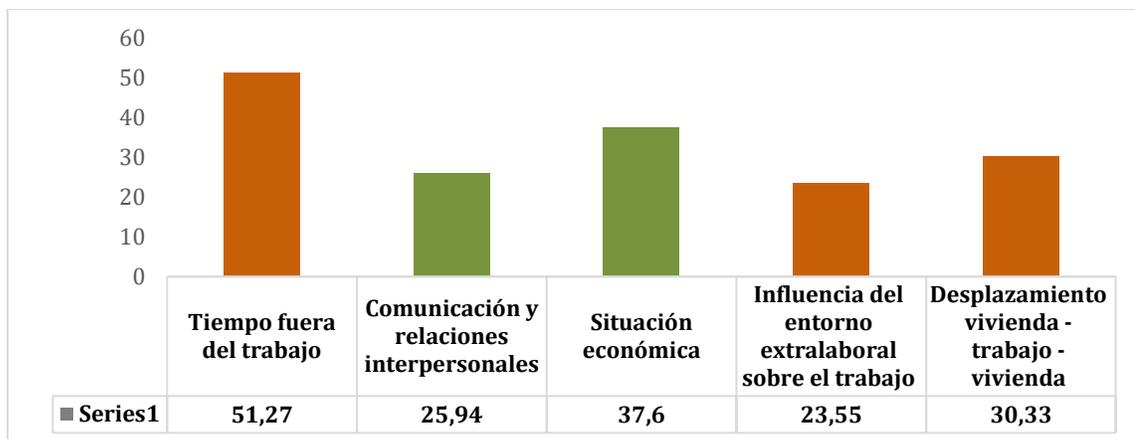
*Nivel de riesgo extralaboral forma B, administrativa*



En la figura podemos apreciar que las dimensiones muy altas que se encuentran en color rojo corresponden a retroalimentación del desempeño, claridad del rol y capacitación las dimensiones en riesgo medio están las demandas cuantitativas y demandas de carga mental y las dimensiones en gris con un riesgo bajo demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral es necesario que la empresa proporcione más tiempo a sus trabajadores para que realicen sus tareas.

### Figura 23

*Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral forma B, operativa*

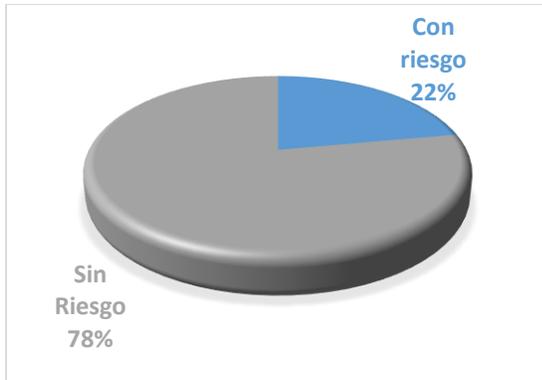


En la figura se observa que la dimensión muy alta que se encuentran en color rojo corresponde a influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las dimensiones en color naranja con riesgo alto son: retroalimentación del desempeño, demandas ambientales y de

esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, demandas cuantitativas y demandas de carga mental y las dimensiones en color verde con bajo riesgo son claridad del rol y capacitación. es necesario que la empresa proporcione más tiempo a sus trabajadores para que realicen sus tareas.

### Figura 24

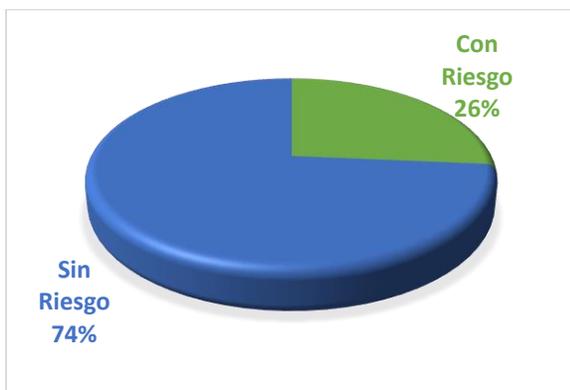
*Resultados Extralaborales Administrativos forma A*



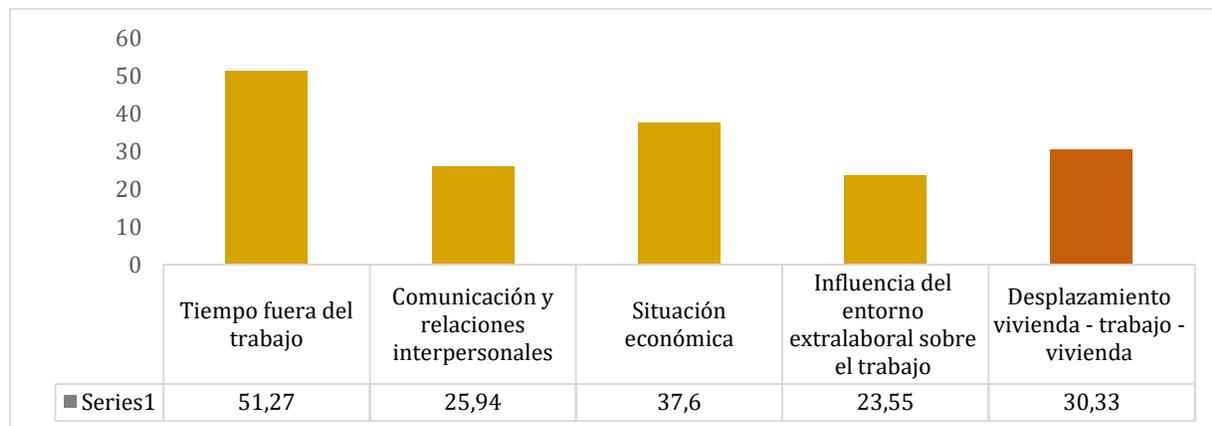
En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral administrativo tipo A, este tipo de trabajadores muestran un 22% de riesgo y el 78% sin riesgo.

### Figura 25

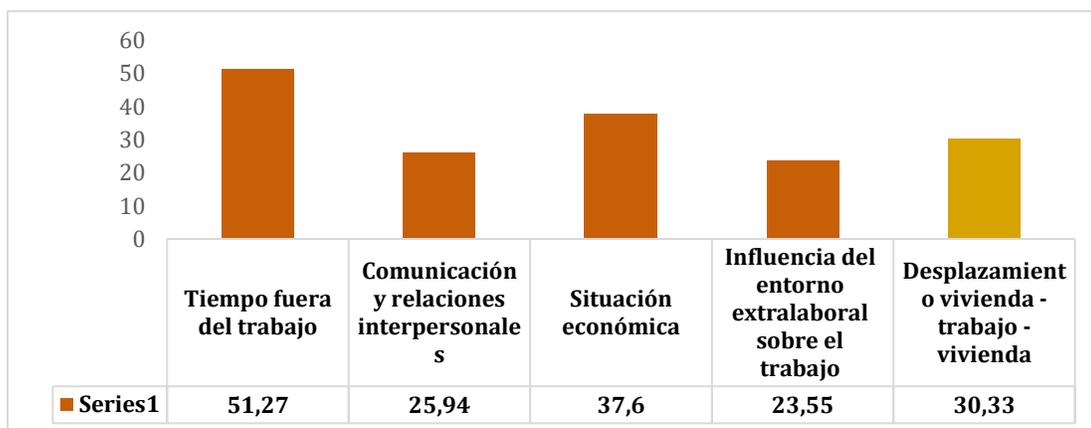
*Resultados Extralaborales Operativo forma A*



En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral operativo tipo A, este tipo de trabajadores muestran un 26% de riesgo y el 74% sin riesgo.

**Figura 26***Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral tipo A*

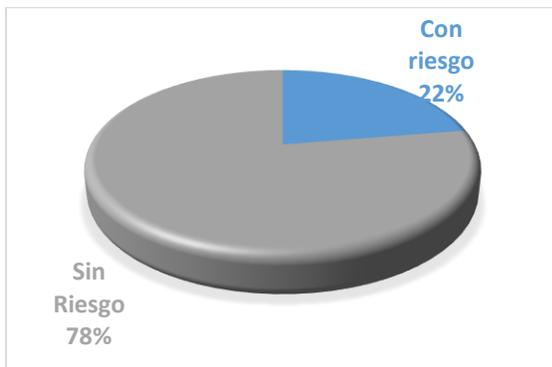
La figura muestra las dimensiones con nivel alto en color naranja las cuales son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y las dimensiones en color amarillo con un riesgo medio fueron: Tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de la vivienda y de su entorno es importante que la empresa garantice el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo.

**Figura 27***Nivel de riesgo muy alto y alto, extralaboral forma B*

La figura muestra las dimensiones con nivel alto en color naranja las cuales son: Tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de la vivienda y de su entorno y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y las dimensiones en color amarillo con un riesgo medio fue: influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo es importante que la empresa garantice el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo.

### Figura 28

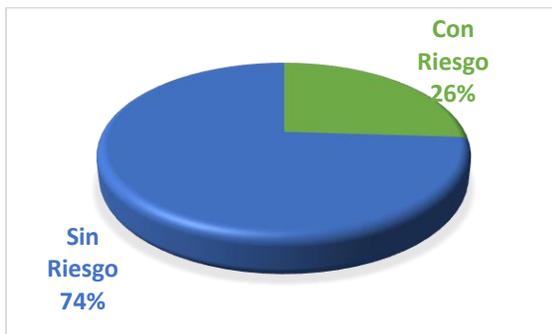
#### *Resultados Extralaborales Administrativo forma B*



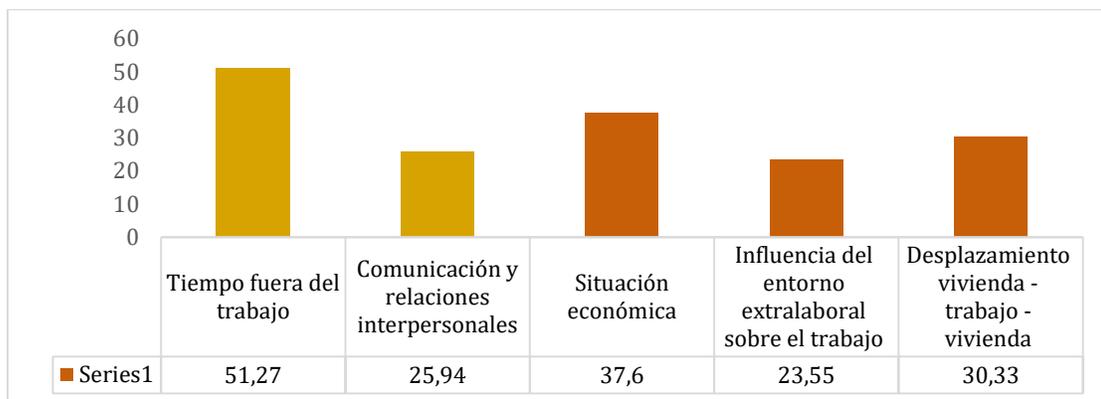
En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral administrativo tipo B, se evidencia un 22% con riesgo y el 78% sin riesgo.

### Figura 29

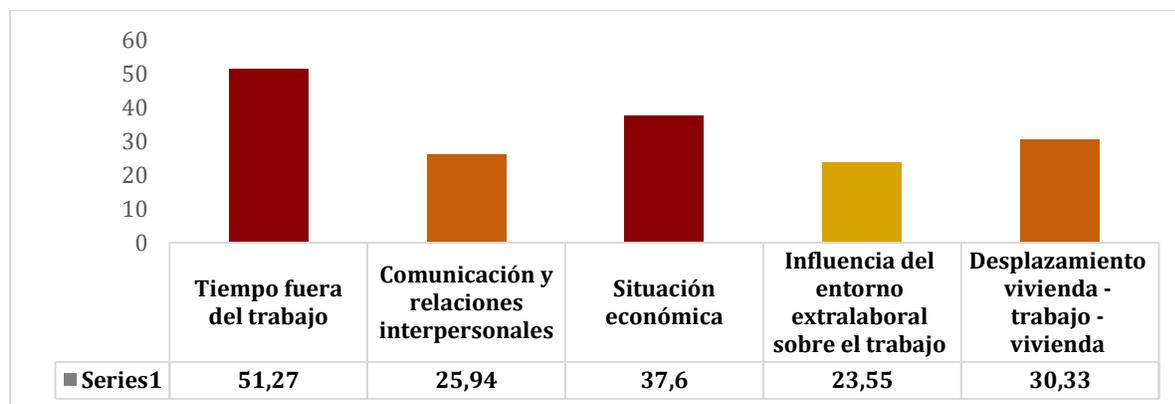
#### *Resultados Extralaborales Operativo forma B*



En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral administrativo tipo B, se evidencia un 26% con riesgo y el 74% sin riesgo.

**Figura 30***Nivel de riesgo extralaboral forma B, administrativo*

La tabla muestra las dimensiones con nivel de riesgo alto y muy alto los cuales son: Tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, es importante que la empresa garantice el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo.

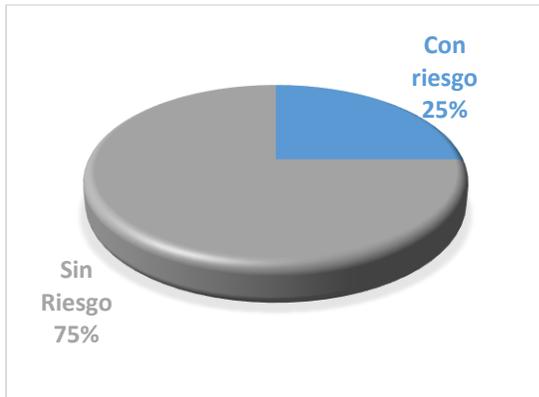
**Figura 31***Nivel de riesgo extralaboral forma B, operativo*

La figura muestra las dimensiones con riesgo muy alto en color rojo las cuales son tiempo fuera del trabajo y situación económica, la dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y comunicación y relaciones interpersonales con nivel de riesgo alto y la dimensión con riesgo medio fue influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo es importante que la

empresa garantice el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo ya que la empresa se encuentra en un lugar retirado de donde el transporte público los deja.

### Figura 32

*Resultados de Estrés Administrativo forma A*



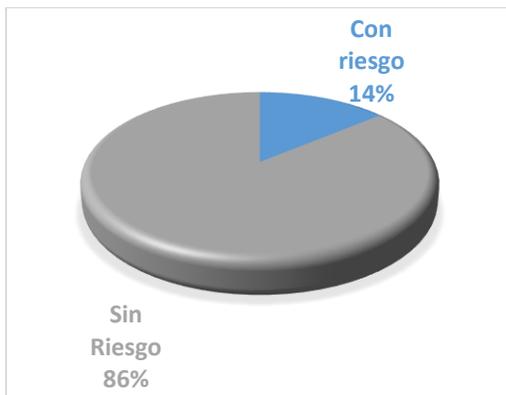
En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial para estrés administrativo tipo A, se evidencia un 25% con riesgo y el 75% sin riesgo.

### Figura 33

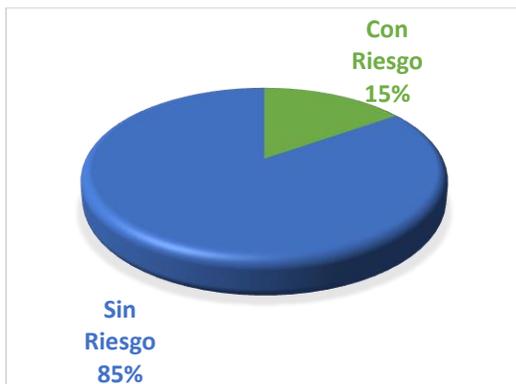
*Resultados de Estrés Operativo forma A*



En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial para estrés operativo tipo A, se evidencia un 19% con riesgo y el 81% sin riesgo.

**Figura 34***Resultados de Estrés Administrativo forma B*

En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial para estrés administrativo tipo A, se evidencia un 14% con riesgo y el 86% sin riesgo.

**Figura 35***Resultados de Estrés Operativo forma B*

En la figura muestra que el cuestionario de riesgo psicosocial para estrés administrativo tipo A, se evidencia un 15% con riesgo y el 85% sin riesgo. Aunque los resultados para el estrés son riesgos bajos es importante que la empresa implemente estrategias para disminuir los niveles de estrés que pueden generar enfermedades laborales.

En relación a la presente aplicación de la batería de riesgo psicosocial a los funcionarios de la organización, se observó que en general presentan un nivel de riesgo bajo. Sin embargo, es importante destacar que algunos de los cuestionarios aplicados revelaron un riesgo alto o muy

alto en ciertas dimensiones. Esto indica la necesidad de implementar medidas de intervención concretas para fortalecer esas áreas y evitar que los riesgos de nivel bajo se conviertan en un aumento del nivel de riesgo.

Para abordar esta situación, se sugiere tomar acciones específicas, como promover actividades que fortalezcan la cohesión grupal y prevengan conflictos interpersonales. Además, es fundamental mantener la prevención del riesgo psicosocial en los programas de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, se recomienda promover hábitos de vida saludables entre los funcionarios, como una buena higiene del sueño, ejercicio físico y la moderación en el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias. Por último, se destaca la importancia de fomentar la integración de las familias de los funcionarios en las actividades de bienestar y promover una comunicación efectiva en el entorno laboral.

En resumen, se requiere implementar medidas de intervención para fortalecer las dimensiones de riesgo identificadas, así como promover prácticas saludables y un entorno laboral armonioso, donde tanto los funcionarios como sus familias se sientan integrados y apoyados.

## **8.2 Objetivo específico 2: Analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés.**

Es evidente que, al llevar a cabo una evaluación del impacto de los riesgos psicosociales y el estrés que puede presentar un trabajador, es crucial considerar tanto el entorno laboral y social, la satisfacción laboral y las condiciones organizativas, como las habilidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su ideología. Además, es importante tener en cuenta su situación personal fuera del trabajo, ya que todos estos factores influyen a través de las

percepciones y experiencias del individuo, pudiendo afectar su salud, rendimiento y nivel de satisfacción laboral.

De los trabajadores que se les aplicó la batería de riesgo psicosocial se evidenció que el 90% de los trabajadores son hombres, el 43% están entre los 21 a 30 años, el 46% están en unión libre, el 30% tienen el bachillerato incompleto, el 42% son estrato 3, el 64% viven en arriendo, el 35% tienen 3 personas a cargo, el 71% lleva trabajando en la empresa de 1 a 2 años, el 83% de los trabajadores son operarios, personas de servicios generales, el 65% trabaja entre 10 a 12 horas, el 90% tienen un contrato a término indefinido y el 52% de los trabajadores

En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el área administrativa formato A Y B y área operativa formato A y B nivel de riesgo MEDIO y ALTO Se puede evidenciar la importancia de revisar el manejo de mando a nivel de líderes ya que pueden estar presentando dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente se hace necesario estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

En el dominio de control sobre el trabajo A nivel general se muestran que presentan buena adaptación a los mecanismos organizacionales, que están orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores en el contexto laboral. (información clara, suficiente y oportuna). a nivel del área administrativa formato A y B área operativo formato A y B nivel de riesgo MEDIO y ALTO.

En el dominio demandas del trabajo, se evidencia que en el área administrativa y operativa formato A y B puntuó nivel de riesgo MEDIO y ALTO: se evidencia que las demandas ambientales (ruido, iluminación, temperaturas, ventilación) y otros factores como químicos y biológicos, están presentando disconforme y el esfuerzo físico que posiblemente deben realizar por su ocupación presentando carga física y emocional a nivel de la labor.

En el dominio recompensas, como factor protector a nivel de área operativa formato A y B, punteo nivel de riesgo BAJO, el trabajador tiene un sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral que experimenta el trabajador por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. A nivel del área administrativa formato A Y B, nivel de riesgo MEDIO se hace Importante implementar estrategias de re inducción y revisión de situaciones particulares que pueden estar afectando este indicador, es importante también revisar posiblemente la contribución del trabajador ya que puede no corresponde con sus esfuerzos y logros; aspecto importante para el desempeño del trabajador

Dominio Extralaboral: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Se evidencio que en la mayoría de las áreas dieron nivel de riesgo MEDIO y ALTO tanto administrativos como operativos formato A y B, según el dominio extra laboral.

Los resultados del cuestionario de estrés: Se evidencia que todas las áreas están generando un puntaje significativo de riesgo MEDIO y ALTO y en las áreas administrativa y operativa formato (A y B), a nivel general de las áreas, se hace necesario realizar actividades de manejo de emociones y controles de pausas activas en los puestos de trabajo.

Es pertinente desarrollar actividades de promoción y prevención a fin de determinar las causas básicas de estos niveles medios y establecer de manera individual un acompañamiento por parte de los profesionales del área de Seguridad y Salud en el trabajo con el objetivo de determinar las fuentes puntuales de estos indicadores.

En base a los resultados obtenidos en la batería de riesgo psicosocial aplicada a los empleados, es relevante destacar la importancia de tener en cuenta lo establecido por la resolución 2764 de 2022. Esta resolución busca proporcionar una guía para la promoción, prevención e intervención en relación a los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Por lo tanto, la organización debe incorporar estrategias de intervención en su Sistema de Vigilancia Epidemiológico de Riesgo Psicosocial, con el objetivo de mejorar los procesos y enfocar programas, planes y acciones dirigidos a la prevención y control del riesgo psicosocial.

Es necesario señalar que se identificaron niveles altos o muy altos en algunas dimensiones, lo cual indica que la organización ha presentado deficiencias en el diseño, organización y gestión del riesgo psicosocial, y no ha brindado la debida prevención y cuidado requeridos. Además, no se han tomado las medidas necesarias de promoción y prevención para evitar los resultados observados en dichas dimensiones. Esto ha generado estrés laboral, efectos sociales negativos, agotamiento y falta de comunicación entre los empleados.

En resumen, es fundamental que la organización tome acciones concretas para abordar los niveles de riesgo identificados, mejorando el diseño, organización y gestión del riesgo psicosocial, así como implementando medidas de prevención y promoción adecuadas. Esto contribuirá a reducir el estrés laboral, mitigar los efectos negativos en el entorno social, evitar el agotamiento y promover una comunicación efectiva entre los empleados.

### **8.3 Objetivo 3: Proponer un plan de mejora para la mitigación de los riesgos encontrados**

En el presente objetivo se plantea actividades que contribuirán al mejoramiento de las dimensiones en riesgo encontradas en los resultados de la batería de riesgo psicosocial.

**A nivel intralaboral** se puede evidenciar en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo a nivel administrativo y operativo riesgo alto como lo demuestra los resultados en las

dimensiones de relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación en el desempeño, las otras dimensiones el riesgo es medio lo que quiere decir que se solicita intervención para prevenir efectos para la salud.

En el dominio control en el trabajo las dimensiones de riesgo alto son tanto administrativo como operativo es oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, y muy alto control y autonomía sobre el trabajo.

En el dominio demandas de trabajo los riesgos altos a nivel administrativo como operativo son en las dimensiones demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas en las jornadas de trabajo, demandas cuantitativas, como riesgo muy alto se encuentra la dimensión influencia del trabajo sobre entorno extralaboral.

El dominio recompensas las dimensiones con mayor puntaje a nivel medio es recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realizan.

**A nivel extralaboral** este comprende dimensiones como tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda trabajo vivienda, se evidencio que en la mayoría de las áreas dieron nivel de riesgo MEDIO y ALTO tanto administrativos como operativos.

En cuanto a riesgo muy alto esta las dimensiones a nivel operativo como tiempo fuera del trabajo, situación económica y a término alto se encuentran las dimensiones influencia del entorno y los desplazamientos las otras dimensiones dan como resultados riesgo medio.

**A nivel de estrés** este se mide de acuerdo con nivel del riesgo como es sin riesgo o riesgo bajo, riesgo medio, o riesgo muy alto o alto, según los resultados encontrados se puede

evidenciar que los personales a nivel administrativo dan riesgo alto y a nivel operativo el riesgo es medio.

Por lo tanto, de acuerdo con los riesgos en las dimensiones mencionadas anteriormente es necesario intervenir con actividades de manejo de emociones, desarrollando actividades de promoción y prevención con el fin de determinar las causas de estos niveles de riesgo y así establecer a nivel individual el acompañamiento que el equipo de trabajo necesita por parte de profesionales.

### **Nombre del plan de acción**

Recomendaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en los trabajadores en la empresa de Transporte de alimentos.

### **Duración estimada de la fase de implementación**

8 meses desde julio del 2023 a marzo del 2024

### **Contextualización del plan de acción**

El plan de acción tiene como objetivo dar recomendaciones para la disminución de los factores de riesgos psicosociales, esto permitirá mejorar las condiciones de salud y de trabajo de los colaboradores

### **Marco legal**

Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen.

Ley 50 de 1990 establece que las empresas con más de 50 trabajadores que tengan jornadas laborales de 48 horas semanales deben dedicar 2 horas semanales para desarrollar actividades recreativas para sus empleados.

Según la Ley 1857 del 26 de julio de 2017 por la que se establecen nuevas obligaciones de los empleadores Gestionar una jornada semestral en la que sus empleados puedan compartir con su familia en un espacio suministrado o por el empleador o por la caja de compensación familiar.

Artículo 11 de la Decisión 584 de 2004, de la CAN, menciona que en los lugares de trabajo deben tomar medidas para prevenir y disminuir los riesgos que se presenten dentro de la organización, estas medidas deben estar alineadas con los objetivos del sistema de gestión de riesgos laborales esto con el fin que las organizaciones realicen planes de acción para la prevención de los riesgos identificados. (Sistema de Información sobre comercio Exterior)

### **Actividades propuestas**

**Dominio por tratar:** Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

**Actividad 1:** consiste en el reconocimiento de las habilidades de sus compañeros como de sí mismo para ello se solicita el espacio entre 1 a 2 horas para la ejecución.

Se dará a conocer a todo el personal tanto jefes como empleados la diferencia entre ser líder y ser jefe, que es liderar, tipos de liderazgo con el fin de crear conciencia y poder llevarse a cabo un proceso de psicoeducación implementando diferentes técnicas didácticas que permitan el entendimiento de la actividad y el objetivo de la misma.

**Actividad 2:** Se les explicara a los jefes de áreas la importancia de evaluar a los empleados de manera anual, pero siempre siendo respetuosos con el fin de que exista comunicación y una mejora continua.

Las respectivas evaluaciones se deben hacer antes de finalizar el mes y ser socializadas los resultados con el empleado de manera individual según los resultados se implementará plan de mejoramiento que permitan fortalecer las alianzas entre empleado y empleador.

El plan de mejoramiento consiste en dar a conocer las fortalezas y habilidades del empleado, pero a su vez esas oportunidades de mejora que tiene y que puede mejorar esos aspectos en las próximas evaluaciones.

**Actividad 3:** realizar pausas activas por parte de la encargada o encargado diariamente que estas sean por fuera de su puesto de trabajo entre 10 a 15 minutos pero que dicha pausa sea de manera didáctica como implementar actividades creando es decir un cuento, títeres, focalización en trabajo en equipo, el teléfono roto entre otras esto con el fin de armonizar los puestos de trabajo y la jornada laboral.

**Dominio por tratar:** Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo, Recompensas

**Actividad 1:** generar comités semanales de los puestos de trabajo con el fin de que el empleado este en el derecho de dar a conocer su opinión de manera formal sobre las situaciones que se presenta, dicha actividad debe ser de forma corta no mayor a 20 minutos e integrar a diferentes puestos de trabajo es decir que sean rotativos semanalmente que no siempre se reúnan las mismas personas el fin es conocer las opiniones y las oportunidades de mejora.

**Actividad 2:** Taller de comunicación asertiva durante la jornada laboral se destinará un tiempo para que los empleados participen en el taller donde consiste generar comunicación a través de lenguaje de signos mas no palabras esto con el fin de aprender a escuchar a entender lo que le sucede a la otra persona buscando la empatía entre los compañeros, el equipo que genere mayor acierto a las frases que se estarán expuesto tendrán una recompensa la cual la define el

jefe, que puede ser una cena entre el equipo de trabajo, un premio en dinero, una salida entre otros.

**Actividad 3:** Ser creativo paga esto consiste que el equipo de trabajo que genere una idea creativa e innovadora para aumentar los resultados en el objetivo planteado por el jefe tendrá un reconocimiento en la empresa y en su hoja de vida.

**Dimensión a tratar** Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, Situación económica, Relaciones familiares, Tiempo fuera del trabajo.

**Actividad 1:** Atención Psicológica se presenta como una alternativa importante que la organización tenga este medio de atención para los empleados si no se puede que la persona sea fija que se contrate por prestación de servicios como mínimo una vez a la semana se presente a la empresa con fin de hablar y evaluar a los empleados.

**Actividad 2:** Manejo del estrés se propone que se realicen actividades lúdicas dirigidas por un profesional de diferentes temas de habilidades blandas como mínimo una vez al mes, pueden ser actividades diferentes como trabajo en equipo de que cada uno realice algo creativo y lo presente es decir alguna manualidad o cocinando se aprende entre otras.

**Actividad 3:** Talleres con las esposas de los empleados esto se realiza con el fin de que las señoras puedan entender la función que realiza sus esposos generar mayor seguridad en ellas y posiblemente una fuente de ingreso adicional al hogar dichos talleres pueden ser dados por la caja de compensación en los tiempos disponibles de las participantes, a su vez se propone una mesa de escucha a las esposas para que puedan presentar las inquietudes que tienen como mínimo una vez cada 15 días.

**Actividad 4:** Buscar alternativas de desplazamiento de los funcionarios del hogar al trabajo ya que se pudo evidenciar de acuerdo con los resultados que se presentan dificultades puede implementar una ruta de trabajo la empresa asumiendo cierto valor y el empleado otro.

**Actividad 5:** Generar actividades de nutrición, de cuidado a la salud, de prevención con las diferentes entidades de salud a su vez educación financiera talleres que permita mejorar el ahorro de las familias como los gastos del hogar.

**Actividad 6:** Integración se sugiere dar cumplimiento a lo exigido por la ley es respetar la jornada libre o de integración del empleado con su familia y si se realiza en actividad que exista diferentes juegos lúdicos que permitan la integración entre padres e hijos y esposas.

#### **Dimensión a tratar estrés**

**Actividad 1:** calidad de vida laboral en esta se sugiere dejar participar libremente al personal sin presión alguna de la realización de encuestas por parte de entidades o de la misma empresa como evaluación de clima laboral ya que es la que va permitir contribuir al mejoramiento.

**Actividad 2:** promocionar los hábitos saludables como higiene del sueño, ejercicio físico, consumo de tabaco y alcohol, realizar talleres de prevención del estrés se sugiere que semanalmente se genere una actividad física como rumba terapia, yoga, equipos deportivos campeonatos concursos y que se genere un premio como recompensa.

**Actividad 3:** Involucrar las familias de los empleados en las actividades de la empresa como fin de año, día del niño, amor y amistad, día de la mujer del hombre entre otras.

## 9. Conclusiones

En el presente proyecto de investigación de los análisis de los factores de riesgos psicosociales intralaborales extralaborales y de estrés de una organización de Santander se puede evidenciar según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento que hay riesgos existentes en términos medio y bajo en la organización lo cual implica tomar medidas preventivas con el fin de que no se genere mayor índice de afectación en la población estudiada.

Las medidas de intervención deben ser acciones concretas orientadas a la mejora continua que permita generar actuaciones sobre los factores de riesgos psicosociales y así evaluar el impacto que genera en los empleados.

De acuerdo a los objetivos propuestos en la presente investigación se evaluaron los factores de riesgos psicosociales que pueden estar expuestos los empleados en dicha organización, el cual ayudo a identificar los factores que generan riesgos psicosociales en el entorno laboral y que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores de igual manera se analizaron los resultados obtenidos en la batería de riesgo psicosocial el cual sirvió de base para proponer un plan de mejora con el fin de diseñar estrategias de intervención para minimizar los riesgos e intervenir aquellos colaboradores con riesgos muy altos y altos.

En cuanto a la revisión bibliográfica empleada en la presente investigación se llega a concluir que no solo existen riesgos a nivel físico en las personas si no que el riesgo a nivel mental cada vez es más alto y que muchas de las organización al día de hoy no le han prestado la suficiente atención a este tema por lo que se han terminado viendo en vueltas problemas internos entre ellos como lo es los conflictos, la falta de comunicación, bajo rendimiento laboral, falta de satisfacción de los empleados con la organización de entre otros factores. Dicha investigación se llevó a cabo a un grupo de personas en su gran mayoría de género masculino de una empresa que

se dedica al transporte de alimentos en jornadas nocturnas donde se ha evidencia agotamiento físico cansancio, e inconformidades a nivel personal por las largas jornadas de trabajo, por ende, lo que se propone es generar un plan de mejora que permita mitigar las situaciones actuales de la organización en cuanto a riesgos psicosociales.

Para finalizar es importante recalcar que de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación la batería de riesgo psicosocial debe ser aplicada según lo indica la Resolución 2404 del 2019 es decir cada dos años por que el riesgo dio medio bajo más sin embargo hay dimensiones que dieron como resultado riesgos altos los cuales se debe implementar planes de trabajo y medidas de intervención, además es de mencionar que de acuerdo a lo que la Resolución 2764 del 2022 brinda a las organizaciones permita mediante la aplicación de recursos la gestión del riesgo y así lograr minimizar las consecuencias del estrés, generar un trabajo interdisciplinario en compañía de seguridad y salud en el trabajo, vinculando al área de talento humano con el fin de poder hacer programas de capacitaciones de prevención y promoción de salud mental.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con los resultados del diagnóstico, se sugieren intervenciones generales para controlar los factores de riesgo psicosocial encontrados en la empresa:

Socializar los resultados con la alta dirección y a todos los trabajadores sobre los hallazgos del diagnóstico adelantado.

Realizar sesiones de trabajo con los Líderes organizacionales con el propósito de adelantar programa de fortalecimiento y mejoramiento de estilos de liderazgo como base fundamental del éxito de los equipos en la organización.

Desarrollar encuentros de psicoformación en donde se permita la interacción de las diferentes áreas de la empresa. Las temáticas que se sugiere abordar son: Manejo de estrés y reforzamiento de técnicas de afrontamiento a través de metodología de aprendizaje vivencial, Recursos personales: autocontrol, auto conocimiento y autoestima para reforzar el adecuado manejo del estrés, Comunicación asertiva, Relaciones interpersonales, manejo de conflictos y técnicas de negociación mediante el diseño de la gestión con la aplicación de los recursos que nos brinda la Resolución 2764 del 2022 para lograr minimizar los riesgos y realizar un trabajo interdisciplinario con el grupo de Seguridad y salud en el trabajo.

### Referencias

- Acosta Vergara, J. D., Maria Trinidad Plaza Gómez, & Helman Hernández Riaño. (2021). Organizational climate, boreout and innovation in agroindustry. *Dimensión Empresarial*, 19(4) doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v19i4.2680>
- Arce Ardila, M., Boyacá Arcos, M., Vanegas Martínez, L., Cárdenas Rincón, V., & Palacios Saavedra, M. (2021). Factores Motivacionales Que Inciden En El Bienestar De Los Colaboradores De Avianca Aeropuerto El Dorado Bogotá, Colombia. *Alejandro.poligran.edu.co*. Retrieved 25 September 2022, from <https://alejandro.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3094/Factores%20Motivacionales%20que%20inciden%20en%20el%20bienestar%20de%20los%20colaboradores%20de%20Avianca%20Aeropuerto%20El%20Dorado%20Bogot%C3%A1%2C%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260> Retrieved October 30, 2022.
- Arnau, M. (2022). Teoría de la causalidad y Pirámide de Bird. *Proalt Ingeniería*. Retrieved 25 September 2022, from <https://www.proalt.es/teoria-de-la-causalidad-y-piramide-de-bird-que-son-y-de-que-nos-sirven/>.
- Alvarez, A. (no date) La nota Académica - ULIMA, Clasificación de las Investigaciones. Available at: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11497/Anderson-Alvarez\\_Nota-academica.pdf?sequence=4](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11497/Anderson-Alvarez_Nota-academica.pdf?sequence=4) (Accessed: 21 May 2023).

Aseguramiento al sistema general de seguridad social en salud (2018) gestión integral del riesgo

en salud. available at:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/vp/doa/rl/cartillas-de-aseguramiento-al-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud.pdf> (accessed: 21 may 2023).

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J., Jarque, S. & Berra, A. (2002).

Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Pearson educación. [http://up-](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485)

[rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485) tomado el 04/11/2022 tomado el 04/11/2022

Botta, N. (2010). Teorías y Modelización de los Accidentes. Redproteger.com.ar. Retrieved 25

September 2022, from

[https://www.redproteger.com.ar/editorialredproteger/serieaccidentologia/17\\_Teoria\\_Modelos\\_Accidentes\\_3a\\_edicion\\_Marzo2010.pdf](https://www.redproteger.com.ar/editorialredproteger/serieaccidentologia/17_Teoria_Modelos_Accidentes_3a_edicion_Marzo2010.pdf).

Botta, N. A. (Ed.). (2010). Teorías y Modelización de los Accidentes (Número 3). © Editorial

Red Proteger®.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38004812/17\\_Teoria\\_Modelos\\_Accidentes\\_3a\\_edicion\\_Marzo2010-libre.pdf?1435259571=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMODULO\\_IV\\_4\\_Teorias\\_y\\_Modelizacion\\_de\\_lo.pdf&Expires=1685124706&Signature=U9zbm5OPAC0Op~KtqYk2DLz~JeMiSgcaKUFa~kXx9AOHkM8PWH27DvjFCqB19IHZtPS36dMIRhxlYXpLrDSDTaqYVUmvDIc7GCbET11Smc250Wcx8AaGY7ic6VQFPYFHEz10zSFYecN4yYEr~RForRYIR4I2TMPJn6G4CgQGv~hvL73wt~kQCzm7lwrPa96g2RUPPVVMtkgy3~a4TI](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38004812/17_Teoria_Modelos_Accidentes_3a_edicion_Marzo2010-libre.pdf?1435259571=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMODULO_IV_4_Teorias_y_Modelizacion_de_lo.pdf&Expires=1685124706&Signature=U9zbm5OPAC0Op~KtqYk2DLz~JeMiSgcaKUFa~kXx9AOHkM8PWH27DvjFCqB19IHZtPS36dMIRhxlYXpLrDSDTaqYVUmvDIc7GCbET11Smc250Wcx8AaGY7ic6VQFPYFHEz10zSFYecN4yYEr~RForRYIR4I2TMPJn6G4CgQGv~hvL73wt~kQCzm7lwrPa96g2RUPPVVMtkgy3~a4TI)

bkkRdcKRsyEXzNQgydPQ7Mt5sqnsQk8hqyoQ9RzTwk68fgjFIJ5AvBgVtuReO4bnk7C  
G9isLUuD4J5F4gyeN1DhdFZn7B7DNuYOSw8QOr3Jjt-fj8euZbY8jTRFBhCo-  
A\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Carayon, P., Haims, M. & Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work

Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., Escudero Fernández, L., & Martínez Roche, M. E.

(2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304–324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

Carvajal Chaparro, A. J., Obando Rodríguez, C. A., & Ruiz Algarra, L. T. (2021). Diseño y propuesta de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial en la compañía Flowserve Colombia S.A.S. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1131>

Chiang Vega, M. M., Sonia Alexandra Heredia Gálvez, & Santamaría Freire, E. J. (2016). Organizational climate and psychological health: An organizational duality. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 73-86. doi:<https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>

Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Redalyc.org*. Retrieved 25 September 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>.

Chiang, M., Heredia, S., & Santamaria, E. (2017). Clima Organizacional Y Salud Psicológica De Los Trabajadores: Una Dualidad Organizacional. Retrieved 2 September 2022, from [http://file:///C:/Users/isabe/Downloads/investigacion%201%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/isabe/Downloads/investigacion%201%20(1).pdf).

Ciencias de la salud (2023) ¿Qué es la intervención psicológica y cuáles son sus objetivos?,

(2021) UNIR. Available at: <https://www.unir.net/salud/revista/intervencion-en-psicologia/>

(Accessed: 20 May 2023).

Comunidad Andina - Decisin 584. SICE. (n.d.).

<http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/dec584s.asp#:~:text=Art%C3%ADculo%2011.,como%20responsabilidad%20social%20y%20empresarial.>

Cortés Díaz, J. M. (2012). Seguridad E Higiene Del Trabajo Técnicas de Prevención de Riesgos

Laborales 10ª edición . Editorial Tébar Flores, S.L. Retrieved October 22, 2022.

Cox., T. & Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.

Crespo Yáñez, C., 2020. “Factores De Riesgo Psicosociales Y Desempeño Laboral En Los

Colaboradores De La Empresa Pambaflor S.A.”. [online] Repositorio.uta.edu.ec. Available

at:

<<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32427/1/Tesis%20Crespo%20Yanez%20Carlos%20David%20%281%29.pdf>> [Accessed 2 September 2022].

Curso de Gestión Local de Salud para técnicos del primer nivel de atención (2004) Prevención

de la enfermedad. Available at:

[https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo\\_07\\_-\\_niveles\\_de\\_preencion.pdf](https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-_niveles_de_preencion.pdf) (Accessed: 21 May 2023).

Cuartas Mazo, N., & Ramírez Romero, W. (2017). Efecto de algunas variables socio

demográficas sobre el nivel de estrés en personal con cargo operativo y administrativo de

Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja (CAFABA).

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/480>

Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria.

Decreto 231 de 2006 - gestor normativo (2015) decreto 231 de 2006. available at:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18922#:~:text=por%20medio%20del%20cual%20se,de%20las%20relaciones%20de%20trabajo>. (accessed: march 8, 2023).

Díaz Rodríguez, E., Echeverri Arango, L., Ramírez Gómez, G., & Ramirez Gaviria, M. (2010).

Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud..

Repository.ces.edu.co. Retrieved 24 September 2022, from

<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/2794?locale-attribute=en>.

El estrés laboral. Retrieved 2 September 2022, from

[https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

[/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

[laboral/28585938?\\_com\\_liferay\\_asset\\_publisher\\_web\\_portlet\\_AssetPublisherPortlet\\_INS](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

[TANCE\\_sqxafjubsrEu\\_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww.funcio](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

[npublica.gov.co%2Fpreguntas-frecuentes%2F-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

[%2Fasset\\_publisher%2FsqxafjubsrEu%2Fcontent%2Fel-estres-laboral%2F28585938.](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS)

Espinosa Arias, L. (2017). Estudio de riesgo psicosocial y de clima organizacional de la

constructora Urbanística Bucaramanga. Repository.usta.edu.co. Retrieved 24 September

2022, from

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4767/EspinosaAriasLeidy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

El Efecto Devastador del Covid-19 en la Salud Mental | Noticias ONU (2021) United Nations. Available at: <https://news.un.org/es/story/2021/11/1500512> (Accessed: 20 May 2023).

El, L., De, F. I., Pinto, J. F. M., Frederick, D., Herzberg, I., & Legado, E. (s/f). EL LEGADO DE FREDERICK IRVING HERZBERG. Redalyc.org. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Factores Psicosociales En El Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (1984). Retrieved 13 September 2022, from <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Fasecolda.com. 2013. II Encuesta Nacional De Condiciones De Seguridad Y Salud En El Trabajo En El Sistema General De Riesgos Laborales . [en línea] Disponible en: <<https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>> [Consultado el 28 de agosto de 2022].

Fernández, J., Topa, G. and Alcover, C., 2022. La gestión organizacional de los trabajadores mayores y los procesos de mantenimiento, prolongación y salida de la vida laboral. [online] Redalyc.org. Available at: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77831095003>> [Accessed 2 September 2022].

Garrido Pinzon, J., & Uribe Rodriguez, A. (2011). Riesgos Psicosociales Desde La Perspectiva De La Calidad De Vida Laboral1. Repository.ucatolica.edu.co. Retrieved 24 September 2022, from <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf>.

González, D. (2003). Ergonomía y Psicología. Confemetal. Madrid.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Icmujeres.gob.mx. Retrieved 16 October 2022, from <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>.

Human Factors. Taylor y Francis. London. 111-121.

Iris.paho.org. 2017. Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud: Manual para gerentes y administradores . [en línea] Disponible en: <<https://iris.paho.org/handle/10665.2/51600>> [Consultado el 28 de agosto de 2022].

Investigación de Campo (no date) QuestionPro. Available at:

[https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#que\\_es\\_investigacion\\_de\\_campo](https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#que_es_investigacion_de_campo) (Accessed: 20 May 2023).

Jazmín, M. (2021). Maestría En Gestión De Talento Humano. Repositorio.uta.edu.ec. Retrieved 24 September 2022, from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32893/1/120%20GTH.pdf>.

Jonathan Gelvez (2013) Gestión de Talento Humano: Definición Hecha por Algunos Autores, Gestión de Talento Humano Available at:

<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog> (Accessed: 20 May 2023).

Juan Manuel Sanchez (2010) Estrés laboral. Available at: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf> (Accessed: 20 May 2023).

- Jur, A. (no date) Resolución 2764 de 2022, Ministerio de Relaciones exteriores - normograma [resolucion 2764 de 2022 Ministerio de Trabajo]. Available at: [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_mtra\\_2764\\_2022.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm) (Accessed: March 8, 2023).
- Ley 1616 del 2013 Salud Mental (no date) Ley 1616 del 2013. Available at: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf> (Accessed: March 8, 2023).
- Lisimaco, A., & Garcia, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Retrieved 2 September 2022, from [http://file:///C:/Users/isabe/Downloads/Dialnet-RevisionConceptualDeLosFactoresDeRiesgoPsicosocial-6467888%20\(1\)%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/isabe/Downloads/Dialnet-RevisionConceptualDeLosFactoresDeRiesgoPsicosocial-6467888%20(1)%20(1).pdf).
- Llaneza, F. (2003). Ergonomía y Psicología Aplicada. Lex Nova. Valladolid. Los Factores En El Trabajo Y Su Relacion Con La Salud. (1988). Retrieved 13 September 2022, from [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf;jsessionid=033866A1D6178E62BA53FEB3A60CEF6C?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=033866A1D6178E62BA53FEB3A60CEF6C?sequence=1)
- Martín, F. & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 443. INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Barcelona.
- Martínez Alcántara, S., & Hernández Sánchez, A. (2022). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. Scielo.sld.cu. Retrieved 24 September 2022, from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662005000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662005000400012).

Ministerio de Protección Social . (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Batería de instrumentos para la evaluación de fa. Retrieved November 4, 2022, from <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/?C=N%3BO>

Ministerio de salud y proteccìon social (2018) resolución número ~ *G 116 6 DE 2018* . Available at: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1166-de-2018.pdf> (Accessed: 20 May 2023).

Moreno, B. and Baez, C., 2010. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [online] Insst.es. Available at: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas> [Accessed 2 September 2022].

Namakforoosh, M. N. (2000). Metodología de la investigación. Editorial Limusa.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZEJ7-0hmvhwC&oi=fnd&pg=PA283&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=i9Cx-Td\\_Z&sig=e3BD1QtwUO0zJ6CUDBqjkeprmEc](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZEJ7-0hmvhwC&oi=fnd&pg=PA283&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=i9Cx-Td_Z&sig=e3BD1QtwUO0zJ6CUDBqjkeprmEc) generado el 04/11/2022

Ortiz Doncel, A. (2016). Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral En Docentes Universitarios En Girardot (Cundinamarca), 2016.. *Revistas.juanncorpas.edu.co*. Retrieved 24 September 2022, from <https://revistas.juanncorpas.edu.co/index.php/cartacomunitaria/article/view/162/161>.

Osha.europa.eu. 2021. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA. [online] Available at: <<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>> [Accessed 28 August 2022].

Parra Vargas, N., & Pulido Moreno, N. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá. Pepsic.bvsalud.org. Retrieved 24 September 2022, from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v5n1/v5n1a06.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Ve.scielo.org. Retrieved 2 September 2022, from [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20seg%C3%BAn%20Robbins,dif%C3%ADciles%2C%20que%20cuando%20las%20metas.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20seg%C3%BAn%20Robbins,dif%C3%ADciles%2C%20que%20cuando%20las%20metas.)

Pozo, C., 2018. Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. [online] Repositorio.uasb.edu.ec. Available at: <<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>> [Accessed 2 September 2022].

Psychology. Wiley and Sons. Chichester 127-146

Por:, P. (s/f). Diseño y Propuesta de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial En La Compañía Flowserve Colombia S.A.S. Edu.co. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1131/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Psicosociología Universidad de Jaén | Servicio de Prevención. Available at:

<https://www.ujaen.es/servicios/prevencion/psicosociologia#:~:text=Es%20la%20disciplina%20preventiva%20que,sus%20dimensiones%20ps%C3%ADquica%20y%20social>

Resolución número 2404 del 2019 . Resolución número 2404 del 2019 . (2019). Retrieved

November 5, 2022, from

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

Resolución No. 2646 de 2008 del ministerio de la protección social (no date) Inicio. Available at:

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion->

[social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional.](https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional.) (Accessed: March 8, 2023).

Resolución 2764 del 18-07-2022 – ministerio del trabajo: | actualícese (2022) Actualícese |.

Available at: <https://actualicese.com/resolucion-2764-del-18-07->

[2022/#:~:text=El%20Ministerio%20del%20Trabajo%20expidi%C3%B3,efectos%20en%20la%20poblaci%C3%B3n%20trabajadora](https://actualicese.com/resolucion-2764-del-18-07-2022/#:~:text=El%20Ministerio%20del%20Trabajo%20expidi%C3%B3,efectos%20en%20la%20poblaci%C3%B3n%20trabajadora) (Accessed: 20 May 2023).

Rincón, S. P. H., Bustamante, M. C. A., & Peña-Sarmiento, M. (2022). Aportes de la psicología positiva a la creación y soporte de organizaciones saludables: Revisión de alcance.

Estudios Gerenciales, 38(163), 250-260.

doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4967>

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional decimotercera edición. Ffrq.cvg.utn.ar.

Retrieved November 23, 2022, from

[https://ffrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://ffrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Roozeboom, M., Houtman, I., & Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at Work.

Prima-ef.org. Retrieved 25 September 2022, from [http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/chapter\\_2.pdf](http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/chapter_2.pdf).

Roozeboom., M, Houtman., I. & Bossche., S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at

Ruiz, R. (2010). CGRICT. Cgriect.com. Retrieved 25 September 2022, from

<https://www.cgriect.com/galeriartrrc2.htm#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%2C%20seg%20la,a%20trav%20de%20percepciones%20y.>

Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper. Eds. Handbook of Work and Health

Seguridad y salud en el trabajo. (2013). Retrieved 13 September 2022, from

<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Síndrome De Burnout O Síndrome Del Trabajador Quemado. (2021). Retrieved 2 September

2022, from <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/sindrome-de-burnout-o-del-quemado-causas-y-sintomas/>.

S.A.S, M. (2022) Estrés laboral: ¿Qué es? ¿Por qué se ocasiona? Síntomas y Prevención, Clínica

Norte. Available at: <https://clinicnorte.com.co/es/noticias/2022/04/30/estres-laboral-sintomas-y->



Vallejos Cupuerán, J. (2013). Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual Cía. Ltda. en Quito durante el año 2011. Dspace.uce.edu.ec. Retrieved 24 September 2022, from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1057?mode=full>.

Vargas Cordero, Z. R. (2009). la investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Retrieved October 30, 2022.

work. I. En S. Leka & T. Cox. The European Framework for psychosocial Risk management. Prima-EF. 17-36.

Www.mintrabajo.gov.co (no date) Resolución 2404 del 2019. Available at:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf> (Accessed: March 8, 2023).

(Accessed: 20 May 2023).

Www.ramajudicial.gov.co (no date) Ley 1752 de 2015&nbsp; y Ley 1761 de 2015 . Available at:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/573203/3072913/Folleto+serie+doc+25+Final.pdf/39f278a3-e6cb-4c2f-80a3-79bc68a02c4a> (Accessed: 21 May 2023).

## Apéndice

### Apéndice A. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Usted está invitado a colaborar en el estudio el cual está siendo llevado a cabo por estudiantes de Uniminuto de la especialización de seguridad y salud en el trabajo con el fin de **“IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL”**.

**Objetivo:** este estudio pretende identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en la empresa, con el propósito de identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, dando cumplimiento a la Resolución 2646/08.

Su participación es voluntaria y el ideal es intervenir el riesgo psicosocial como apoyo al S.V.E Factores de Riesgo Psicosocial

**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.

**Personas que tendrán acceso a la información:** el psicólogo que realiza el estudio y el personal de Gestión Humana y/o Salud Ocupacional de su empresa. Los informes grupales o por área, **los cuales no incluirán sus datos personales**, podrán ser conocidos por toda la empresa en el momento de la presentación de resultados y planes de intervención.

**Aspectos económicos:** La participación no implica ningún costo económico para usted, ni tampoco se dará ninguna retribución económica por su participación.

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

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con CC

No. \_\_\_\_\_, he leído toda la hoja de información que se me ha

entregado, comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Firma del Participante



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden

**Apéndice B. Instrumento**



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## **BATERIA DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

**FORMA B**



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

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. En su hoja de respuestas 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*

*Cuadernillo*

*Hoja de Respuestas*

\_\_\_\_\_  
Mi trabajo es repetitivo

RPS INTRALABORAL					
1	S	CS	AV	CN	N



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



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.

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces CN- casi nunca N- nunca**

1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	S	CS	AV	CN	N
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío	S	CS	AV	CN	N
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	S	CS	AV	CN	N
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	S	CS	AV	CN	N
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	S	CS	AV	CN	N
6	El espacio donde trabajo es cómodo	S	CS	AV	CN	N
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias	S	CS	AV	CN	N
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	S	CS	AV	CN	N
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	S	CS	AV	CN	N
	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios,	S	CS	AV	CN	N
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	S	CS	AV	CN	N

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

13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo	S	CS	AV	CN	N
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	S	CS	AV	CN	N
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	S	CS	AV	CN	N

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	S	CS	AV	CN	N
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	S	CS	AV	CN	N
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	S	CS	AV	CN	N
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos	S	CS	AV	CN	N
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	S	CS	AV	CN	N

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

21	Trabajo en horario de noche	S	CS	AV	CN	N
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	S	CS	AV	CN	N
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o	S	CS	AV	CN	N
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso	S	CS	AV	CN	N
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	S	CS	AV	CN	N
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es	S	CS	AV	CN	N

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

29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas	S	CS	AV	CN	N
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	S	CS	AV	CN	N
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	S	CS	AV	CN	N
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	S	CS	AV	CN	N
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito	S	CS	AV	CN	N
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	S	CS	AV	CN	N
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	S	CS	AV	CN	N
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto	S	CS	AV	CN	N

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

38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi	S	CS	AV	CN	N
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi	S	CS	AV	CN	N
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en	S	CS	AV	CN	N

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

41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	S	CS	AV	CN	N
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi	S	CS	AV	CN	N
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi	S	CS	AV	CN	N
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos	S	CS	AV	CN	N

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

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces CN- casi nunca N- nunca**

46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas	S	CS	AV	CN	N
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	S	CS	AV	CN	N

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

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces CN- casi nunca N- nunca**

49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	S	CS	AV	CN	N
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	S	CS	AV	CN	N
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el	S	CS	AV	CN	N
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con	S	CS	AV	CN	N
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el	S	CS	AV	CN	N
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	S	CS	AV	CN	N



57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en	S	CS	AV	CN	N
58	Mi jefe me trata con respeto	S	CS	AV	CN	N
59	Siento que puedo confiar en mi jefe	S	CS	AV	CN	N
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	S	CS	AV	CN	N
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	S	CS	AV	CN	N

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

62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	S	CS	AV	CN	N
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	S	CS	AV	CN	N
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	S	CS	AV	CN	N
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	S	CS	AV	CN	N
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	S	CS	AV	CN	N
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma	S	CS	AV	CN	N
68	Mi grupo de trabajo es muy unido	S	CS	AV	CN	N
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros	S	CS	AV	CN	N
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	S	CS	AV	CN	N
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo	S	CS	AV	CN	N
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	S	CS	AV	CN	N
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo	S	CS	AV	CN	N

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

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces CN- casi nunca N- nunca**

74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a	S	CS	AV	CN	N
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	S	CS	AV	CN	N

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

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

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

mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input checked="" type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES**

### **EXTRALABORALES**

89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	S	CS	AV	CN	N
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	S	CS	AV	CN	N
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	S	CS	AV	CN	N
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	S	CS	AV	CN	N
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de	S	CS	AV	CN	N
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	S	CS	AV	CN	N
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	S	CS	AV	CN	N
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o	S	CS	AV	CN	N
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que	S	CS	AV	CN	N



## 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.

*Cuardernillo*

*Hoja de Respuestas*

---

Mi vivienda es cómoda

RPS EXTRALABORAL					
1	S	CS	AV	CN	N

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:

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces CN- casi nunca N- nunca**

1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo	S	CS	AV	CN	N
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para	S	CS	AV	CN	N
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al	S	CS	AV	CN	N
4	Me trasportó cómodamente entre mi casa y el trabajo	S	CS	AV	CN	N
5	La zona donde vivo es segura	S	CS	AV	CN	N
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha	S	CS	AV	CN	N
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico	S	CS	AV	CN	N
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas	S	CS	AV	CN	N
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte	S	CS	AV	CN	N
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas	S	CS	AV	CN	N
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz	S	CS	AV	CN	N
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten	S	CS	AV	CN	N
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme	S	CS	AV	CN	N

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

14	Me queda tiempo para actividades de recreación	S	CS	AV	CN	N
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para	S	CS	AV	CN	N
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y	S	CS	AV	CN	N
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o	S	CS	AV	CN	N
18	Tengo buena comunicación con las personas	S	CS	AV	CN	N
19	Las relaciones con mis amigos son buenas	S	CS	AV	CN	N
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes	S	CS	AV	CN	N



21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
25	La relación con mi familia cercana es cordial	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
26	Mis problemas personales o familiares me	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
30	Tengo otros compromisos económicos que	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>



## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

### TERCERA VERSIÓN

En su hoja de respuestas señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se

le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

**S- siempre CS – casi siempre AV- a veces N- nunca**

<b>MALESTARES</b>				
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	S	CS	AV	N
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas	S	CS	AV	N
3. Problemas respiratorios.	S	CS	AV	N
4. Dolor de cabeza.	S	CS	AV	N
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en	S	CS	AV	N
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	S	CS	AV	N
7. Cambios fuertes del apetito.	S	CS	AV	N
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales	S	CS	AV	N
9. Dificultad en las relaciones familiares.	S	CS	AV	N
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar	S	CS	AV	N
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .	S	CS	AV	N
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	S	CS	AV	N
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	S	CS	AV	N
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	S	CS	AV	N
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .	S	CS	AV	N
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en	S	CS	AV	N
17. Cansancio, tedio o desgano.	S	CS	AV	N
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	S	CS	AV	N
19. Deseo de no asistir al trabajo.	S	CS	AV	N
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	S	CS	AV	N
21. Dificultad para tomar decisiones.	S	CS	AV	N
22. Deseo de cambiar de empleo.	S	CS	AV	N
23. Sentimiento de soledad y miedo.	S	CS	AV	N
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	S	CS	AV	N



25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	S	CS	AV	N
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	S	CS	AV	N
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".	S	CS	AV	N
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	S	CS	AV	N
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	S	CS	AV	N
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	S	CS	AV	N
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	S	CS	AV	N

**GRACIAS POR SU**

**COLABORACIÓN**