

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SÍNTOMAS DE  
ALERTA DESENCADENANTES DE MALESTAR PSICOLÓGICO DE SALUD MENTAL  
COMO ASPECTOS DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

AUTOR

MARIA DEL MAR MUÑOZ MEDINA

DOCENTE

ESPERANZA NIETO GONZÁLEZ

INFORME FINAL INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRIA EN GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL  
BOGOTA D.C., JUNIO DE 2018

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	5
Capítulo I. contextualización .....	6
Capitulo II. Proceso de investigación .....	8
Planteamiento del problema .....	8
Objetivos .....	16
Objetivo general. ....	16
Objetivos específicos. ....	16
Justificación.....	17
Aspectos Metodológicos .....	18
Enfoque.....	18
Hipótesis. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Variables de estudio.....	20
Población. ....	20
Muestra. ....	20
Criterios de inclusión.....	20
Criterios de exclusión. ....	21
Instrumentos. ....	21
Aspectos Éticos .....	25
Capitulo III. Aspectos empíricos, teóricos- conceptuales y legales.....	27
Antecedentes empíricos: .....	27
Marco Legal .....	31
Marco teórico y conceptual .....	34

Calidad De Vida. ....	34
Calidad de Vida Relacionada con la Salud.....	36
Calidad De Vida Laboral. ....	36
Salud: Un recorrido por diferentes conceptos y ámbitos.....	39
Salud En El Trabajo .....	41
Salud Mental.....	42
Salud Mental En El Trabajo. ....	43
Modelos De Atención En Salud Mental. ....	43
Promoción de la salud mental.....	46
Enfermedades Laborales.....	47
Factores Psicosociales .....	47
Condiciones intralaborales .....	48
Condiciones Extralaborales .....	62
Factores protectores psicosociales .....	66
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>67</b>
Resultados obtenidos batería de riesgo psicosocial.....	67
Información sociodemográfica .....	67
Puntaje general de factores de riesgo psicosocial .....	71
Niveles de riesgo por dimensiones: dominio liderazgo y relaciones sociales.....	76
Niveles de riesgo por dimensiones: dominio control sobre el trabajo.....	78
Niveles de riesgo por dimensiones “dominio demandas del trabajo. ....	81
Niveles de riesgo por dimensiones: dominio recompensas .....	85
Resultados de las dimensiones psicosociales extralaborales. ....	87

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS.....	91
Resultados obtenidos en el instrumento de síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de OMNITEMPUS LTDA .....	92
Discusión de los resultados .....	97
Capítulo v. Conclusiones .....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	105
Apéndice A. Tabla de enfermedades laborales establecidas en el decreto 1477 de 2014.....	110
Apéndice B. Consentimiento informado medición de factores de riesgo psicosocial .....	116
Apéndice C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral .....	117
Apéndice D. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.....	129
Apéndice E. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	140
Apéndice F. Ficha de datos generales .....	145
Apéndice H. Instrumento de síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de OMNITEMPUS LTDA .....	151

## **Introducción**

El aumento de alteraciones de salud mental en la población trabajadora y las posibles relaciones con los factores de riesgo psicosocial y calidad de vida, permiten que después de realizar un recorrido conceptual, una exploración por el ámbito legal colombiano y una exhaustiva búsqueda y revisión de investigaciones, se proponga la presente investigación denominada “análisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico de salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad privada” .

Esta empresa, es una compañía experta en seguridad que diseña y ejecuta estrategias para la mitigación y gestión del riesgo de personas, empresas, compañías multinacionales, misiones diplomáticas, activos e instalaciones; dentro de este documento se encontrará ampliada esta información. De igual manera en el marco del proceso de investigación se realiza el planteamiento del problema, los objetivos y justificación, teniendo en cuenta los constructos y el estado del conocimiento.

Es importante resaltar que evidenciados los hallazgos frente a las variables señaladas se genera una propuesta de intervención, que se espera mitigue los efectos que tanto la presencia de riesgos psicosociales como la presencia de síntomas de alteración de la salud mental, han generado sobre la calidad de vida de trabajadores de una empresa de seguridad privada, según datos analizados resultantes del estudio.

## Capítulo I. contextualización

Compañía experta en seguridad que ofrece diversas alternativas en esta materia, como ventaja competitiva busca convertirse más que en un proveedor en aliado de sus clientes, es así como ofrece servicios en seguridad y vigilancia, escoltas y transporte a ejecutivos, seguridad electrónica, estudios de preempleo, investigaciones y poligrafía, desarrollando adicionalmente proceso de entrenamiento y consultoría.

En la actualidad la organización cuenta con 821 trabajadores, entre gerentes, analistas, auxiliares, líderes de seguridad, coordinadores de campo, operadores de medios tecnológicos, escoltas y vigilantes. Los trabajadores que corresponden al área gerencial y administrativa de la organización no laboran por turnos, a diferencia de los demás cargos de la organización quienes cumplen con diferentes turno de trabajo como 12 x 12 (12 horas laboradas/ 12 horas de descanso), turnos 24/7 (24 días laborando en campo y 7 días de descanso en su lugar de residencia).

La modalidad de vinculación de los trabajadores es por medio de contrato laboral a término indefinido, en relación a la escala salarial es elevada y competitiva en concordancia con otras empresas del sector de seguridad activas en el país.

En la actualidad la empresa de seguridad privada, presta sus servicios principalmente en la ciudad de Bogotá a diferentes entidades públicas y privadas.

Se tienen establecidos como valores organizacionales: El compromiso, la confianza, la honestidad, la excelencia y la lealtad.

De igual forma la organización basa sus acciones en los siguientes principios: Apertura al cambio, comunicación asertiva, servicio al cliente y capacidad de respuesta.

La organización tiene concentrado su portafolio de servicios en 5 focos:

Seguridad y vigilancia: En el cual ofrece los servicios de vigilantes, vigilantes bilingües, manejadores caninos: Antinarcóticos, Antiexplosivos, defensa controlada, operadores de medios tecnológicos, supervisores de seguridad, coordinadores de seguridad, coordinadores de campo y gerentes de riesgo.

Escortas y transportes a ejecutivos: En el cual ofrece los servicios de escoltas, escoltas bilingües, escoltas motorizados, vehículos blindados, vehículos convencionales, protección a carga crítica, rastreo satelital, análisis de rutas, análisis de riesgo a ejecutivos, servicio de reacción 911 y transporte en ciudades (aeropuerto-hotel-recorrido).

Seguridad electrónica: En el cual se ofrecen los servicios de planeación, ejecución y administración de proyectos, diagnóstico, diseño e implementación de soluciones integradas de seguridad electrónica, sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión) solución análoga, IP y fibra óptica, sistema de control de acceso para personas y vehículos, sistemas de intrusión, sistemas de monitoreo fijo y móvil, comunicación satelital, sistemas de detección de incendio, sistema de evacuación y audio de evacuación, citofonía, videocitofonía y telefonía IP, domótica y automatización empresarial y residencial.

Estudios de preempleo, investigaciones y poligrafía: En el cual se ofrecen los servicios de verificación de datos (validación académica, laboral, financiera), visita domiciliaria, pruebas de polígrafo (pre-empleo, de rutina, y específicas) e investigaciones administrativas

Entrenamiento y consultoría: En este se ofrecen cursos de, autoprotección, cultura y conciencia de seguridad a ejecutivos, prevención de secuestro, manejo ante llamadas extorsivas, ejercicios de tiro, curso preventivo, defensivo y evasivo de vehículos, cursos de certificación (CPP/PSP), análisis y asesoría de riesgos, diagnóstico de seguridad, diseño de programas de seguridad, apreciación de situación de seguridad y auditoría de seguridad.

## **Capítulo II. Proceso de investigación**

### **Planteamiento del problema**

Partiendo de la explicación expuesta por Cabanyes (2012) sobre salud mental este constructo ha sido definido y entendido como la ausencia de locura y la locura en este caso sería algún tipo de enfermedad mental, pero según el autor es todo un desafío tratar de determinar si ese porcentaje de personas enfermas mentalmente es mayor o menor a la proporción de personas sanas a nivel mental. Por otro lado, Houtman y Kompier (2012), hacen referencia en primer lugar a lo difícil que resulta el tratar de darle una única definición a este constructo debido al grado de complejidad que representa. Para los autores la salud mental es entendida como un estado, un proceso y un resultado. Según esto, es un estado en el sentido en que la persona es capaz de percibir calidad de vida a nivel psicológico y social, lo cual se puede evidenciar en síntomas o manifestaciones positivas o negativas.

Adicionalmente, se hace énfasis en la existencia de modelos que provienen especialmente de la psicología ocupacional y organizacional, en los que se identifican algunos de los factores que influyen en lo que ellos denominan mala salud mental o factores estresantes que dependen de alguna forma en las teorías y en los autores que los sustentan encontrando puntos en común y diferencias al respecto. Por tal motivo, ellos refieren que los factores de riesgo ambientales que provocan la mala salud mental y se traducen en cambios a nivel emocional y comportamental que a corto plazo pueden desencadenar igualmente alteraciones psicológicas importantes y que la importancia de las características propias de cada individuo en presencia de dichos factores de riesgo puede hacer la diferencia entre afrontar adecuadamente las situaciones estresantes o que aumenten los efectos negativos para la salud.

Vale la pena mencionar cómo en el informe compendiado de 2004 la OMS arroja algunos datos de interés como por ejemplo que los trastornos mentales se consideran comunes y universales, donde posiblemente para el año 2020 se pueda aumentar a 15 % la carga total de enfermedad, lo que seguramente representara un aumento de los costos para la sociedad. Lo anterior refleja la necesidad existente frente a las acciones de atención, intervención y rehabilitación en temas de salud mental. En dicho compendiado la OMS cita a Vaillant (2003) quien asegura que definir la salud mental no es una tarea fácil y resalta el componente cultural, por lo cual los valores juegan un papel importante pero sobre todo el peso que ellos le merecen a cada sociedad, sin embargo concluye que a pesar de la diversidad cultural hay aspectos que se consideran considerables y que no varían en este caso se refiere a la dieta en cuanto la importancia que tienen para la salud las vitaminas y los cuatro grupos básicos.

Con lo presentado hasta el momento, se va haciendo cada vez más evidente la importancia de profundizar acerca de lo que sucede con la salud humana, en este caso, desde el ámbito laboral, ya que se constituye en un tema de interés general, pues la salud de los trabajadores en Colombia debería ser una preocupación no solo de las empresas, Administradoras de Riesgos Laborales, Ministerio del Trabajo o de la Protección Social sino de todas las personas que son trabajadoras.

De acuerdo con lo expuesto por Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno y Jiménez (2007) la salud ocupacional o del trabajo, es descrita como una serie de actividades específicas encaminadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores a través de estrategias de prevención, promoción, diagnóstico e intervención de aquellas condiciones que ponen en riesgo la integridad de los mismos, tanto en lugar de trabajo como fuera de éste.

Desde la concepción de la OMS y la OIT (2003, como se cita en Gómez; 2009), se considera que la salud laboral implica un estado de bienestar físico, psicológico y social en el ambiente de trabajo, donde el principal objetivo es prevenir cualquier tipo de situación que pueda dañar al individuo, lo que implica controlar los riesgos a los que se expone, y adoptar las condiciones del sitio de trabajo al hombre, respecto a sus conocimientos, habilidades y aptitudes.

Para estos autores, las condiciones laborales especialmente aquellas que tienen que ver con la exposición a múltiples riesgos y las características propias de cada trabajo, pueden llegar a convertirse en fuentes que pueden asociarse al desarrollo de patologías mentales, fatiga y trastornos psicossomáticos en los trabajadores; por otro lado, señalan que la salud laboral se debe encargar del proceso de relación salud y trabajo así como de realizar acciones de vigilancia e intervención tanto en las condiciones de trabajo como en el propio trabajador con el objetivo de mantener la calidad de vida en todas las dimensiones tanto física, mental y social, respecto al trabajo para asimismo controlar los factores de riesgo ocupacional y adaptar las condiciones del trabajo al empleado, aunque en la realidad no en todos los casos se cumple. También, refieren que los problemas de salud desencadenados como consecuencia de factores laborales se pueden prevenir y que por ende se pueden modificar.

Para Guerrero (1994), algunas definiciones sobre salud mental en el trabajo han cambiado con el paso del tiempo en Colombia, donde ya no se limita la atención en salud mental solo en el plano de la psiquiatría o de la psicología clínica, sino que abarca otros aspectos importantes, como por ejemplo la identificación de aquellas características del entorno laboral que puedan aportar positivamente en la salud del trabajador o por otro lado afectarla, por lo cual se habla entonces de calidad de vida laboral. Este a su vez resalta que las dinámicas de las organizaciones son más flexibles y se reconoce que en la actualidad se le presta más atención a las necesidades

del trabajador, profundizando en aspectos como que el trabajo se haga de forma segura, saludable y satisfactoria, y no solo enfocarse a la prestación de los servicios o a la consecución de los objetivos organizacionales.

Villalobos (2004), manifiesta la importancia que ha despertado en los últimos tiempos el estudio de los factores psicosociales por diferentes motivos, soportado por un lado por los estudios epidemiológicos que se han llevado a cabo en ambientes laborales, encontrándose relación entre las condiciones psicosociales del trabajo y la aparición de enfermedades. También, destaca que la acción de los factores psicosociales incluye tanto los aspectos positivos como los negativos, pero, así mismo, se deben tener en cuenta las características macro y microsociales, así como los individuales, lo que permitirá la construcción de modelos que permitan demostrar la implicación de dichos factores en el proceso de salud-enfermedad.

Por lo anterior, no se puede desconocer lo que dice la normatividad respecto a los factores de riesgo psicosocial, específicamente el Ministerio de la Protección Social (2008) el cual a través de la Resolución 2646, hace referencia a los factores de riesgo psicosocial, como condiciones que luego de ser identificadas y evaluadas demuestran efectos negativos ya sea en la salud del empleado o en el ambiente de trabajo, por lo que se deben tener en cuenta los factores intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales del trabajador los cuales pueden mediar entre la salud y su desempeño.

Si bien es cierto que en la literatura se encuentra información respecto a modelos y propuestas que sugieren la forma en la que podrían abordarse los problemas de salud de los trabajadores en la organización, lo más importante es saber que cada empresa es única y particular y aunque los factores de riesgo ocupacional existan en todas, no se pueden generalizar las problemáticas. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2015)

de España, proporciona en una de sus normas técnicas sobre prevención, algunos parámetros bajo los cuales se puede realizar promoción en las empresas. Señala que la primera etapa se debe orientar a la realización de un diagnóstico de la situación actual teniendo en cuenta la amplitud y los factores determinantes de la salud mental en la organización; la segunda etapa está dirigida a identificar las necesidades en el tema de salud mental y la última, que parte de datos obtenidos en previamente, consiste en la realización de un informe en el que se pueda comparar la situación actual con la deseada o la esperada.

Otro modelo encontrado que fortalece la necesidad de crear y diseñar programas enfocados en el mantenimiento de la salud mental y la calidad de vida de los trabajadores, es el de Mingote y colaboradores (2011), quienes refieren la importancia de actuar de una manera integral ante los problemas de salud mental que posiblemente sean detectados en los empleados, especialmente, porque esta problemática implica diferentes niveles de atención así como estrategias variadas para cumplir con el objetivo de recuperar al individuo. Los autores citan a Otero (1995), quien propone pautas que se deben tener presentes a la hora de realizar dicho abordaje, en el que se destacan pasos como por ejemplo, la evaluación de los riesgos psicosociales así como la identificación de los grupos de personas en diferentes niveles de riesgo quienes de forma temprana recibirán orientación al respecto. De igual forma el autor se refiere también al diagnóstico y tratamiento de los sujetos que sean diagnosticados con algún tipo de alteración o psicopatología.

Mingote y colaboradores (2011), indican de igual forma, la importancia de realizar derivaciones de pacientes priorizando los que se encuentren más afectados para otro tipo de atención más especializada. Ahora bien, el punto clave que señalan y que es coherente con el objeto de la presente investigación es el tema de la promoción de la salud mental, la calidad de

vida laboral y la prevención de situaciones desagradables o negativas dentro de la organización como la depresión, el consumo de sustancias como drogas y /o alcohol y el suicidio, lo cual resulta de vital importancia, ya que son eventos que pueden presentarse al interior de las empresas y generar malestar no solo al individuo que lo padece sino que se altera el normal funcionamiento de los procesos. Igualmente, Mingote y colaboradores (2011), enuncian las problemáticas de salud mental que posiblemente tienen mayor aparición en el ámbito organizacional como lo son los trastornos con predominio afectivo destacando depresión, ansiedad y estrés postraumático.

Es importante señalar lo que dicen los autores respecto a la prevención primaria, la cual tiene como objetivo reducir la incidencia de la enfermedad sobre las personas, lo cual se puede lograr eliminando las condiciones que generan los riesgos o consecuencias indeseadas, por medio de los programas enfocados a mejorar y mantener la calidad de vida laboral. De otro lado, sobre la prevención secundaria afirman que debe estar enfocada a la detección o diagnóstico precoz y al adecuado tratamiento para que el trastorno o enfermedad tenga un curso corto y se disminuyan las complicaciones a futuro, lo que en el ámbito organizacional debe hacerse clasificando la población por grupos de riesgo y priorizar luego la atención que se debe brindar a cada caso particular en conjunto con otras instituciones. Ya, en el caso de la promoción de salud mental, los autores hacen énfasis en que debe realizarse a nivel individual, grupal y actuando también directamente sobre las condiciones ambientales, potenciando y fortaleciendo todas las dimensiones del ser humano como la psicológica, física y social, identificando los factores motivacionales y los protectores para facilitar dicho proceso. Definitivamente, el tema de la promoción debe ser del interés de toda la organización, ya que si se mantiene un ambiente

saludable con trabajadores saludables se verá reflejado tanto en su desempeño laboral como en el funcionamiento adecuado de los procesos organizacionales.

A partir de la revisión de la normatividad colombiana, se encuentra que en la Resolución 2646 de 2008, ya mencionada anteriormente, se establecen los parámetros para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, así como la forma en que se determinaran las patologías ocasionadas por el estrés ocupacional. Esta resolución, es una de las herramientas con las que cuentan los psicólogos ocupacionales para direccionar su actuación hacia la promoción de la calidad de vida laboral, la salud mental y la prevención de los trastornos mentales especialmente aquellas condiciones o estados psicológicos que se derivan del estrés, ya que en ella se definen los factores psicosociales (intralaborales y extralaborales), así como la necesidad identificar características individuales de los trabajadores.

El Congreso de Colombia expidió la Ley 1616 de 2013 la cual contiene las disposiciones vigentes en salud mental para el territorio nacional y se exponen los parámetros establecidos para su implementación. En el artículo 1° de la ley mencionada se hace especial énfasis en el interés de la nación por la salud mental como un derecho fundamental para propender la calidad de vida de todos en el país.

Seguidamente, en abril del 2013 se expidió el decreto 0658, el cual expone el cronograma de reglamentación e implementación de la Ley 1616 de 2013 de Salud Mental, en el que se indican los artículos a reglamentar, así como las actividades específicas, los responsables y la fecha límite para que se adopten dichas medidas.

Una vez realizado el recorrido conceptual y teórico y teniendo presente en que el interés de la investigación radica en analizar los factores de riesgo psicosocial y los síntomas asociados

a la alteración de la salud mental de los trabajadores con el fin de mejorar su calidad de vida laboral y con base en el planteamiento del problema anteriormente expuesto se hace pertinente plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Son los factores de riesgo psicosocial y la salud mental aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada?

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Analizar como la presencia de factores de riesgo psicosocial y de síntomas asociados a la alteración de la salud mental pueden ser aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada.

### **Objetivos específicos.**

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la organización.
2. Establecer los síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico (alteración de la salud mental) en los trabajadores.
3. Elaborar una propuesta de intervención orientada al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

## **Justificación**

Los ambientes de trabajo deben constituirse en espacios en los cuales se promueva la salud mental, lo cual se puede desarrollar en articulación con las áreas de recursos humanos así como las de seguridad y salud en el trabajo según la estructura de cada organización, con el objetivo de disminuir los factores desencadenantes de malestar psicológico así como de promover y aumentar todas aquellas prácticas que tengan como resultado el bienestar físico y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta las condiciones complejas y cambiantes del trabajo en general (Parra, 2001).

Actualmente en Colombia existe una ausencia de programas de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en las organizaciones; pese a que en el país, como ya se mencionó, existe normatividad referente al tema, como es el caso de la ley 1616 de 2013 por medio de la cual se expide la ley de salud mental cuyo objetivo es garantizar los derechos en relación a esta de la población colombiana; específicamente en el artículo 9 de esta ley se menciona que es necesario que en el ámbito laboral se creen acciones, estrategias y programas orientados a la promoción y prevención de la salud mental, y que es a través de la ley 1562 de 2012 que se realiza la inspección y vigilancia pertinente a estas acciones. Sin embargo, las empresas no han dado la importancia requerida a este tema pese además, a que en la nueva tabla de enfermedades laborales se incluyen varias relacionadas con el deterioro de la salud mental de sus trabajadores. Razón por la cual se espera que el resolver el interrogante planteado permita la creación de un programa para la intervención de riesgos psicosociales y del trastorno mental, en pro de la promoción de la salud mental y la calidad de vida de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada.

## **Aspectos Metodológicos**

Según Cohen y Manion (1994) El paradigma constructivista intenta comprender el mundo de las experiencias humanas, por lo cual Mertens (2005) afirma que la realidad es una construcción social, en relación a lo anteriormente mencionado la presente investigación, es de estilo constructivista ya que se pretende analizar los riesgos psicosociales y la salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada, a través “de los puntos de vista de los participantes sobre la situación en estudio” (Creswell 2003).

### **Enfoque.**

Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, el cual hace referencia a un conjunto de procesos que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica de variables y el análisis estadístico, buscando establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este proceso se caracteriza por ser lineal y riguroso, implicando la secuencia de un patrón estructurado de pasos que a su vez garantiza en gran medida la validez y confiabilidad del conocimiento generado a partir del estudio; estos pasos son los siguientes: se parte de una idea, que representa lo que el investigador desea conocer y a partir de la cual se establece la pregunta y los objetivos del estudio; a continuación se realiza la revisión teórica frente al objeto de estudio, de donde surge el marco teórico; de la pregunta de investigación surgen las hipótesis y las variables a medir; se elige la forma en que se dará respuesta a la pregunta de investigación, a través del diseño; se lleva a cabo la medición de las variables y luego se analizan los resultados obtenidos. A partir de esto, se establecen las conclusiones respecto a las hipótesis establecidas (Hernández, et al., 2010).

Este proceso se representa en la siguiente figura:



*Figura 1.* Proceso de investigación cuantitativa (Hernández, et al., 2010)

Partiendo del enfoque que guía el estudio, se utilizó un diseño de tipo no experimental de corte transversal (transeccional), lo que hace referencia según Hernández, Fernández y Baptista (2010) a la observación y el análisis de los fenómenos en su ambiente natural, sin la manipulación deliberada de variables y en un lapso determinado; en relación a lo anterior, Mertens (como se citó en Hernández, et al., 2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden, deben o resulta complicado manipular, como es el caso de la variables factores de riesgo psicosocial y salud mental.

El alcance fue descriptivo, ya que permite hacer de acuerdo a Briones (1990) la caracterización global del objeto de estudio y la descripción de la magnitud, las propiedades y las categorías de la problemática, lo que parte de definir las propiedades, características y los perfiles del objeto de estudio pero sin especificar la relación entre las variables (Hernández, et al., 2010). Por cuanto en esta investigación se identificaron los niveles de riesgo psicosocial y síntomas asociados a la alteración de la salud mental para una muestra de trabajadores de una empresa de Seguridad Privada.

### **Variables de estudio.**

- Factores de riesgo psicosocial.
- Salud mental.

### **Población.**

Ésta es definida por Selltiz et al., (como se citó en Hernández, et al., 2010) como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre la cual se realizará la generalización de los resultados; sin embargo, aunque esta investigación presenta limitaciones para extrapolar los resultados debido al tipo de estudio, la población está representada por 821 trabajadores activos de una empresa de Seguridad Privada.

### **Muestra.**

La muestra de esta investigación fue elegida a partir de un muestreo no probabilístico de tipo casual o incidental, seleccionando las personas que cumplían con las características determinadas para el estudio y a las cuales se tenía fácil acceso (Hernández, et al., 2010).

Este muestreo, aunque no permite calcular con precisión el error estándar, es decir que no es posible calcular con qué nivel de confianza se hace una estimación, dificultando la generalización de los datos a toda la población (Hernández, et al., 2010) es útil porque en esta investigación no se requirió representatividad de los elementos de la población, sino algunas características específicas, descritas a continuación:

### **Criterios de inclusión.**

- Ser trabajador activo.
- Llevar como mínimo seis meses vinculado a la organización.

- Tener la voluntad de participar en el estudio, considerando los aspectos éticos del consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión.**

- Encontrarse bajo el estado de sustancias psicoactivas (alcohol u otras drogas).

De acuerdo a los criterios anteriormente se evaluaron en 521 colaboradores.

### **Instrumentos.**

La información para el presente estudio fue recolectada a través de la aplicación de los siguientes instrumentos:

1. Batería de Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, creada y avalada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. Está conformada por los siguientes cuestionarios:

- Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral:
  - Forma A: Aplicable a trabajadores con personas a cargo y profesionales.
  - Forma B: Aplicable a trabajadores administrativos y auxiliares.
- Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral
- Evaluación De Estrés Versión 3

2. Instrumento de tamizaje “Síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada”.

La aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial permite el siguiente análisis:

Tabla 1. *Aplicación de Batería de riesgo psicosocial según tipo de cargo*

<b>TIPO DE CARGO</b>	<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
<b>Jefatura – tiene personal a cargo</b>	48	0
<b>Profesional, analista, técnico o tecnólogo</b>		0
<b>Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico</b>		8
<b>Operario, operador, ayudante, servicios generales</b>		465
<b>Total</b>	48	473

La recolección de los datos se ejecutó en 6 fases que se explican a continuación:

Fase 1: Análisis del contexto organizacional, a partir de inducciones y revisión de documentación normativa e institucional.

Fase 2: Realización de jornadas de sensibilización a través de la red interna, con el objetivo de dar a conocer el programa de Riesgos Psicosociales a la comunidad, la forma como se evalúa, el procedimiento a seguir y la importancia de la participación consciente encaminada al mejoramiento del bienestar intralaboral y extralaboral de los colaboradores.

Fase 3: Administración de Cuestionarios; en esta fase se el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, el cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión. Todo se hace en medio físico y con la presencia de la profesional especialista tal como lo dispone la Resolución 2646 de 2008.

Fase 4: Tabulación de información, se ingresa de forma manual las respuestas dadas por los colaboradores a la plataforma definida por la organización, siguiendo los parámetros de calificación dispuestos por el Ministerio de trabajo para tal fin.

Fase 5: Análisis de resultados, a partir de la base de datos que nos arroja la plataforma de calificación se procede a realizar la valoración de los niveles de riesgo para cada condición evaluada.

Para la aplicación del instrumento de tamizaje denominado “Síntomas asociados a la alteración de la salud mental” se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

Paso 1: Revisión de la validez de contenido: Antes de realizar la aplicación piloto del instrumento se procedió a hacer la respectiva revisión con jueces expertos (2), a partir de los cuales se realizaron las siguientes modificaciones: Se modificó la redacción en el instructivo para que fuera de fácil entendimiento debido al tipo de población al que en su mayoría iba a ser aplicado, se cambió el tipo de respuesta estilo Likert por un tipo de respuesta dicotómica (SI-NO), ya que el objetivo del instrumento de tamizaje es identificar presencia o ausencia de síntomas asociados a la alteración de la salud mental; debido a que algunos de los síntomas son difícil de tipificarlos por trastornos debido a su similitud se acata la recomendación de no dividirlo por trastornos sino realizar la medición de una sola dimensión relacionada con síntomas de alteración de salud mental, se mejoró la redacción de los ítems. De acuerdo al criterio de expertos consultados frente a este instrumento, tener un puntaje de 10 o más indica que el trabajador requiere estrategias de intervención inmediata.

Paso 2: Aplicación prueba piloto: Se realizó la aplicación del instrumento a 20 trabajadores pertenecientes a diferentes tipos de cargo de la organización, quienes de manera voluntaria decidieron participar en esta fase del estudio. Al realizar este ejercicio se pudo determinar que los ítems especificados en el instrumento eran claros y su tipo de respuesta facilitaba la contestación de estos.

Paso 3: Aplicación del instrumento: Se realizó la aplicación virtual del instrumento de tamizaje por medio de la plataforma virtual con que cuenta la organización (con las respectivas modificaciones) a la muestra que cumplía con las características para participar en el estudio. Así, el estudio se hizo con 118 trabajadores que puntuaron en riesgo alto y muy alto en los resultados obtenidos de la aplicación de los Cuestionarios De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Forma A - Forma B, Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral y Cuestionario De Evaluación De Estrés Versión 3. Es de resaltar que la información que se dio a las participantes sobre la investigación fue muy general, evitando la predisposición o la incidencia en cualquier tipo de repuestas. Finalmente se agradeció la participación a cada uno de los trabajadores.

Paso 4. Análisis escala ítem: A partir de la sistematización de los datos obtenidos por el instrumento, se procedió a realizar una correlación ítem-total. Estos datos indican que 77 ítems obtuvieron una *r* de *Pearson* superior a 0.30, mientras que 3 de ellos (*53. He faltado a reuniones o compromisos por culpa de bebida u otras sustancias; 57. Considero que estoy consumiendo mucho alcohol u otras sustancias; 60. He consumido alcohol o sustancias en horas inapropiadas*) obtuvieron puntajes por debajo de este valor; estos fueron eliminados ya que el ítem no discrimina.

Paso 5. Análisis de confiabilidad: Para estimar la fiabilidad del instrumento de medida se utilizó el método de consistencia interna de alfa de Cronbach, el cual asume que los ítems miden un mismo constructo y se encuentran altamente correlacionados; el resultado obtenido para este instrumento fue de  $\alpha$  0.941 para sus 77 ítems.

Estos resultados indican, según Nunnally (citado por Bazán, Bonechi, Menna Osorio, Tani; 2012) que el instrumento se encuentra muy superior al mínimo nivel de consistencia

interna aceptada (0.70), así, teniendo en cuenta que el análisis de los jueces, el de ítem-total y el Alfa de Cronbach arrojan resultados adecuados que garantizan la confiabilidad y validez del instrumento de tamizaje “Síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada”.

#### Análisis de los resultados

El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, hallando los valores obtenidos por cada variable por medio del paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v15).

#### **Aspectos Éticos**

La presente investigación se realiza siguiendo los aspectos éticos mencionados en la resolución 8430 de 1993, la cual establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y la ley 1090 de 2006, por medio de la cual se reglamenta el código deontológico y bioético para ejercicio de la psicología.

De esta forma, se garantiza que la presente investigación se ajustó a los principios científicos y éticos, siendo la prioridad el respeto por la dignidad, los derechos y el bienestar de cada uno de los participantes. Aunque este estudio se clasifica como una investigación de bajo riesgo, los participantes diligenciaron el consentimiento informado, el cual respondía a los lineamientos descritos en la resolución 8430 de 1993, puesto que describía entre otras cosas, la justificación, el propósito, la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y en especial la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad, lo que indica que los datos solo se utilizarán para fines investigativos, guardando la identidad de cada participante.

Es así como la investigadora de estudio será responsable de los temas de estudio, la metodología y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

### **Capítulo III. Aspectos empíricos, teóricos- conceptuales y legales**

#### **Antecedentes empíricos:**

A continuación, se presentan antecedentes investigativos relevantes, considerados como fuente fundamental para la concepción y abordaje de la problemática planteada en el presente estudio de investigación.

Cifre, Agut y Salanova (2000) realizaron el estudio denominado “Demandas y Características del trabajo como predictores de la salud mental en el trabajo en función del sexo”; el cual tuvo como objetivo estudiar la salud mental de una muestra de mujeres trabajadoras, al analizar la influencia de ciertas características sociodemográficas, laborales y de innovación tecnológica.

Como parte de este estudio se realizó una comparación con una muestra de hombres que se encontraban en condiciones similares de trabajo, con la finalidad de establecer si existía un poder predictivo de diferentes características del cargo sobre la salud mental de las mujeres y los hombres trabajadores. En el estudio participaron 248 empleados y empleadas de empresas de cerámica de Castellón (España), del total de participantes el 71% de ellos son hombres y el 29% mujeres, los cuales se encontraban laborando en área de producción. Los datos fueron recogidos por medio de una batería de cuestionarios elaborada por los investigadores de WONT- SC, 5 de los 20 de ésta fueron utilizados, los ámbitos de estudios fueron agrupados en 4 bloques: Características Sociodemográficas, tecnologías de la información y la comunicación, características del puesto y salud mental. Los resultados arrojaron que no existen diferencias significativas entre el nivel de bienestar psicológico y satisfacción laboral de acuerdo con el sexo de los participantes, pero que si aparecen diferencias en relación al estado civil y la innovación en el puesto en el grupo de hombres.

Vale la pena igualmente mencionar el estudio realizado en la ciudad de México por Juárez (2004) denominado “Factores Psicosociales relacionados con la Salud Mental en profesionales de servicios humanos en México”. El autor en esta investigación estudiar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre distintos factores psicosociales y la salud mental en profesionales de servicios humanos. Este estudio fue de tipo observacional – no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, en el mismo participaron 179 profesionales los cuales laboraban en diferentes organizaciones de servicio humano, de las áreas de enfermería, psicología, medicina, trabajo social, educación y vigilancia; la selección de la muestra fue por conveniencia y para la recolección de los datos se utilizaron tres instrumentos: el Cuestionario Contenido del Trabajo, el Cuestionario de Control Personal y el Cuestionario General de Salud Mental, todos estos con opciones de respuesta tipo Likert, los cuales fueron aplicados una sola vez entre grupos de 6 a 10 personas en los respectivos centros de trabajo de cada uno de los participantes.

Las variables analizadas en el estudio fueron salud mental general, latitud de decisión, demandas psicológicas, apoyo social laboral, inseguridad laboral, autoeficacia y control emocional. De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró una relación significativa entre las variables de inseguridad laboral, la autoeficacia y el control emocional, lo cual parece indicar que aquellos trabajadores que no cuentan con estabilidad laboral, no controlan su irritabilidad y no se creen capaces de responder adecuadamente a ciertas situaciones de su trabajo, pueden llegar a poseer un grado más alto de vulnerabilidad para que su salud mental se vea afectada con respecto al resto de trabajadores. A partir de los hallazgos, se evidencia la importancia de tener en cuenta estas variables al momento de elaborar programas de prevención, vigilancia e intervención de salud mental ocupacional en las diferentes organizaciones de servicio humano;

así mismo es relevante la realización de estos programas en todas las organizaciones para lograr una salud mental sana en sus trabajadores, lo cual podría contribuir a un aumento de la productividad en las empresas.

Bones et al. (2006), por su parte, realizaron un estudio en España orientado a conocer “la Prevalencia de problemas de salud mental y su asociación con variables socioeconómicas, de trabajo y salud”, este estudio de tipo transversal fue elaborado con datos recogidos por medio de la Encuesta Nacional de Salud de España en el año 2006 en la que participaron 29.476 personas no institucionalizadas residentes en viviendas familiares principales, ubicadas en un rango de edad entre los 16 y 64 años; los datos fueron recogidos por medio del General Health Questionnaire el cual identifica posibles casos de trastornos mentales. Se tomó como variable dependiente a todas aquellas personas que puntuaron con tres o más puntos y como variables independientes, el estado civil, la clase social ocupacional, nivel de estudios, país de origen, zonas rurales y urbanas, apoyo social, situación laboral, tipo de contrato laboral, nivel de estrés de trabajo, trastornos crónicos, limitación de las actividades cotidianas. Los resultados de esta investigación indicaron un 24,6% de prevalencia de problemas de salud mental en mujeres en comparación a 14,7% en hombres, las variables que se encontraron asociadas a una mayor prevalencia en problemas de salud mental, se relacionaron con eventos como estar divorciado, ser inmigrante de un país en desarrollo y estar desempleado.

En España, Vázquez Díaz y Cols. (2010) llevaron a cabo un estudio que se tituló “Factores psicosociales motivacionales y estado de salud” de tipo observacional, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, cuya finalidad fue la de identificar predictores psicosociales de salud mental de un grupo de profesionales de servicios humanos de la administración pública de Andalucía; para su realización se contó con la participación de 117

profesionales que se encontraban trabajando en diferentes organizaciones de servicio humano en las áreas de enfermería, auxiliares de clínica, personal de servicio doméstico, técnicos de educación infantil, psicología, trabajo social y educación.

Los participantes de este estudio fueron divididos en dos grupos: los que se dedicaban a la educación y los que se dedicaban a los cuidados de salud. Se realizó un muestreo intencional con selección aleatoria de las unidades muestrales del periodo comprendido entre Enero y Abril de 2009 de todos aquellos trabajadores que asistieron a reconocimiento en el Área de Vigilancia de Salud del Centro de Prevención de Riesgos Laborales de la provincia. Para recoger la información requerida fueron aplicados el cuestionario de Motivación y Satisfacción desarrollado “Ex profeso” por el equipo de psicólogos del grupo de trabajo y el Cuestionario General de Salud Mental (GHQ), los cuales fueron aplicados de forma anónima e individual, en una única ocasión en sus respectivos centros de trabajo.

De los resultados obtenidos se pudo concluir que el predictor más potente de alteración del estado de salud mental, era la imposibilidad de conciliar la vida personal con la actividad profesional y que como factor motivador se consideraba la gestión de los responsables de los centros de trabajo.

Vale la pena igualmente mencionar el trabajo de Luque, Landa y Pulido (2014) quienes realizaron un estudio denominado “La relación entre la inteligencia emocional percibida y la salud mental en directivos y mandos intermedios: El papel del estrés percibido como mediador”; su objetivo fue analizar si la inteligencia emocional percibida tenía algún tipo de asociación con los niveles de estrés percibido. El grupo participante estuvo conformado por 110 directivos y mandos intermedios de empresas privadas distribuidoras de alimentos en Córdoba y Jaén

(España), a quienes se les aplicaron el Cuestionario Sociodemográfico, el Mental Health Inventory (MHI – 5) y el Perceived Stress Scale, Trait Meta – Mood Scale (TMMS).

Los resultados evidenciaron que no existía una relación significativa entre claridad emocional y salud mental y que la asociación aparente era producida por los niveles de estrés percibido, por el cual se asume que existe una cierta influencia de las habilidades emocionales percibidas con respecto a la predicción de la salud mental.

En relación a los antecedentes empíricos encontrados, se evidencio que a nivel conceptual y teórico, se encuentran similitudes respecto a que la salud mental de los trabajadores en las organizaciones se ve afectada por ciertos factores psicosociales, que pueden llegar a influir en la aparición de trastornos mentales; los resultados de estas investigaciones indican que es necesario que en las organizaciones se realicen programas de promoción y prevención.

### **Marco Legal**

En la actualidad en Colombia existe un importante desarrollo en el aspecto legal en torno al tema de la salud en el trabajo, con el que se busca garantizar condiciones adecuadas y seguras para todas las personas vinculadas a las organizaciones. A continuación, se mencionan algunas de las leyes y decretos más relevantes:

✓ **Ley 1751 de 2015**, por medio del cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, donde se establece el ámbito de aplicación, las obligaciones del estado, los derechos y deberes de las personas relacionados con la prestación del servicio de salud.

✓ **Decreto 1443 de 2014**, con el que se establecen disposiciones para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y se definen las directrices que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal

bajo cualquier contrato, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, dependientes, contratistas.

✓ **Ley 1616 de 2013**, conocida como la ley de Salud de mental, contiene las disposiciones vigentes en salud mental para el territorio nacional, en la que se exponen los parámetros establecidos para su implementación. Asimismo, en el artículo 1 de la ley mencionada se hace especial énfasis en el interés de la nación por la salud mental como un derecho fundamental para propender por el bienestar y la calidad de vida de todos en el país. Igualmente se indican los derechos que tiene la población al respecto, así como los niveles de la atención en salud mental como son la fase de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental. Finalmente señala la necesidad de que la atención sea integral e integrada, en la que se le da prioridad a los niños, niñas y adolescentes. Cabe resaltar que, según ésta ley, se deben adoptar sus disposiciones para fortalecer y modificar en caso de ser necesario la política nacional de salud mental.

Seguidamente, en abril del 2013 se expide el decreto, el cual expone el cronograma de reglamentación e implementación de la Ley 1616 de 2013, en el que se indican los artículos a reglamentar, así como las actividades específicas, los responsables y la fecha límite para que se adopten dichas medidas.

✓ **Ley 1562 de 2012**, que modificó el sistema de riesgos laborales y en la cual se define lo que es el sistema de riesgos laborales, la salud ocupacional, el programa de salud ocupacional, accidente de trabajo y enfermedad laboral, los servicios de promoción y prevención: lo cuales deben ser actividades básicas programadas y evaluadas conforme a los indicadores establecidos, dentro de las actividades que se deben realizar en las empresas se enuncian los programas, las campañas y las diversas acciones

de educación y prevención dirigidas a garantizar el cumplimiento del programa anual de salud ocupacional, capacitaciones para montaje de brigadas, primeros auxilios, fomentos de estilos de trabajo y de vidas saludables de acuerdo a los perfiles epidemiológicos de las empresas, investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que se presenten en los trabajadores.

✓ **Ley 1438 de 2011**, con la que se reformó el Sistema General de Seguridad Social en Salud, y se reconoció el deber del Estado de garantizar la ejecución de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad como bases de la estrategia de atención primaria en salud.

✓ **Resolución 2646 de 2008**: Por medio de la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención e intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución es aplicable a empleadores públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes y contratistas bajo cualquier modalidad de contrato.

✓ **Ley 1010 de 2006**: con la cual se busca adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Dentro de esta, se definen conceptos como: maltrato laboral, persecución laboral discriminación laboral, inequidad laboral, desprotección laboral; así mismo se establecen cuáles son las conductas atenuantes, las circunstancias agravantes, las conductas que constituyen o no acoso laboral, y se prevén garantías a fin de evitar

represalias en contra de aquellos que denuncien casos de acoso así como las sanciones para quienes incurran en este delito.

### **Marco teórico y conceptual**

“Si no se conoce la causa de los fenómenos, las cosas se manifiestan secretas, oscuras y discutibles, pero todo se clarifica cuando las causas se hacen evidentes”

*LUIS PASTEUR*

### **Calidad De Vida.**

Según Campbell (1981) el término calidad de vida fue inicialmente utilizado en la época de la segunda guerra mundial para hacer referencia a la percepción que tenían las personas en relación a si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras. Pese a esto, fue realmente en los años sesenta que este término llamó la atención de investigadores científicos en ciencias sociales, quienes se dieron a la tarea de recolectar datos e información socioeconómica, nivel educativo y tipo de vivienda; estas primeras investigaciones con respecto al tema fueron limitadas ya que dejaron de un lado el estudio de indicadores y variables psicológicas tales como: bienestar, satisfacción, felicidad, estado de salud y salud mental.

Diversos autores han conceptualizado este término, a continuación, se presenta un recorrido histórico acerca de diferentes definiciones propuestas para el concepto de calidad de vida:

Para el año de 1977 Shaw Define “la calidad de vida de manera objetiva y cuantitativa, diseñando una ecuación que determina la calidad de vida individual:  $QL=NE \times (H+S)$ , en donde NE representa la dotación natural del paciente, H la contribución hecha por su hogar y su familia a la persona y S la contribución hecha por la sociedad, seguido a este Hornquist (1982) de una

manera más subjetiva se refiere a esta como la satisfacción de necesidades en las esferas física, psicológica, social, de actividades, material y estructural, Opong (1987) por su parte reduce el concepto de CV a Condiciones de vida o experiencia de vida; ya para la época de los noventas varios autores optan por relacionar calidad de vida con el término bienestar.

Ferrans (1990) menciona que la CV es entonces el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella, a su vez Bigelow (1991) conceptualiza esta como la ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar y finalmente hacia el 2001 Lawton resalta que CV es posible medirla a través de una evaluación multidimensional, de acuerdo a criterios intrapersonales y socio-normativos, del sistema personal y ambiental de un individuo.

Como se evidencia en el párrafo anterior son diversas las definiciones existentes en relación con la calidad de vida; sin embargo, estas se pueden agrupar de acuerdo con las variables mencionadas en estas en tres grandes grupos de categorías (Borthwick-Duffy, 1992; Felce & Perry, 1995):

- Condiciones de vida: Incluyen variables tales como salud física, relaciones sociales, actividades funcionales y ocupación.
- Satisfacción con la vida: Hace referencia a la satisfacción en los diferentes dominios de la vida, al bienestar subjetivo.
- Condiciones de vida + Satisfacción con la vida: Las condiciones de vida pueden ser establecidas objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales, conductuales y psicológicos, los que sumados a los sentimientos subjetivos sobre cada área pueden ser reflejados en el bienestar general.

### **Calidad de Vida Relacionada con la Salud.**

Puede definirse como la percepción subjetiva de las personas sobre la capacidad para realizar actividades importantes en la vida, influenciada por el estado de salud actual. Esta valoración subjetiva del bienestar es determinada por la percepción de las limitaciones físicas, psicológicas, sociales y de disminución de oportunidades como consecuencia de una enfermedad (Schwartzmann, 2003).

### **Calidad De Vida Laboral.**

De este término existen diversas definiciones, en la últimas tres décadas estas han sido las más significativas:

Watson (1973) define esta como un proceso para humanizar el lugar del trabajo, Katzell, Yankelovich, Omati y Nash (1975) son enfáticos al establecer que “un trabajador disfruta de alta CVL cuando:

- a) Experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro.
- b) Está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien.
- c) Cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales.

De igual forma en el mismo año Hoffenberg y Dyer (1975) mencionan que la CVL se relaciona con las contribuciones que las organizaciones hacen o pueden hacer para atender las necesidades económicas y psicosociales de aquellos individuos activamente implicados en la consecución de los objetivos organizacionales”.

En la búsqueda teórica realizada se encontró que diversas definiciones de CVL se encuentran asociadas a la satisfacción experimentada por los individuos en el trabajo. Da Silva (2006) en su tesis doctoral menciona diferentes autores cuyos conceptos se relacionan con lo

anteriormente mencionado, esto se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Definiciones de CVL*

---

<b>Suttle (1977)</b>	"Grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización".
<b>Greensberg y Glasser (1980)</b>	"La esencia de la CVL es dar a los trabajadores de todos los niveles de la organización la oportunidad de tener una influencia sustancial sobre su entorno de trabajo a través de la participación en las decisiones relacionadas con su trabajo y así aumentar su autoestima y satisfacción".
<b>Carlson (1980)</b>	"Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la CVL es el compromiso de toda la organización por mejorar el trabajo, la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización".
<b>Visauta (1983)</b>	"La calidad de vida en el trabajo será buena y suficiente en la medida en que sean buenas y suficientes: las condiciones objetivas del puesto de trabajo y de su ambiente (calidad del empleo aspecto objetivo); la adecuación de las aptitudes y necesidades del individuo a las características del puesto

---

---

(aspecto subjetivo), la satisfacción experimentada por los individuos en situación de trabajo. La calidad de vida del individuo considerada globalmente"

---

<b>Mateu(1984)</b>	"la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan el mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo".
<b>Delamotte y Takezawa (1984)</b>	"Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico".
<b>Sun (1988)</b>	"Un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción."
<b>Heskett et al. (1994)</b>	"la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL".

---

---

<b>De la Poza</b>  <b>(1998)</b>	"La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad, autonomía a los niveles inferiores".
--	---

---

<b>Fernández Ríos</b>  <b>(1999)</b>	"Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo".
--	--

---

<b>Lau y May</b>  <b>(2000)</b>	"La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo profesional".
---------------------------------------	---

---

### **Salud: Un recorrido por diferentes conceptos y ámbitos.**

La finalidad de este capítulo es establecer las diferentes definiciones de salud formuladas por diversos autores y organizaciones, con el fin de dar paso a la definición de salud mental de manera general y de manera específica en al ámbito laboral. De igual forma en el presente se mencionan modelos de salud mental que fomentan la prevención y promoción de esta en las

organizaciones para finalmente mencionar leyes, decretos y resoluciones establecidas en Colombia en relación con lo anteriormente mencionado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el documento sobre su constitución del año 1946, afirma que la salud desde ese momento dejó de considerarse solamente ausencia de enfermedad, para convertirse en un estado de bienestar a nivel global, en el que se tienen en cuenta otros aspectos del ser humano aparte de lo físico, como son los mentales y sociales, por lo cual se podría decir que en caso de que alguno de estos tres aspectos fallara, no se puede asegurar que el individuo esté sano. Lo anterior, supone la importancia de comprender al ser humano desde todas sus dimensiones.

No obstante, se encuentran definiciones que difieren de la propuesta por la OMS como la presentada por Pedro Lain Entralgo (1984), quien manifiesta que para hablar de salud es necesario partir de algunos criterios, como los morfológico, en los que el médico a través de los signos y síntomas visibles puede determinar la presencia o ausencia de lesiones, malformaciones y demás, por lo cual se puede afirmar que el autor hace una reducción del concepto relacionándolo en mayor medida con la estructura anatómica del paciente. Otro de los criterios que destaca el autor es el etiológico, lo cual hace referencia a las diferentes pruebas diagnósticas que se pueden implementar para descubrir la causa de la posible enfermedad y en caso de no hallar nada extraño, se puede concluir que la persona está sana.

En cuanto al criterio funcional, si la persona tiene un comportamiento asociado a unos ciertos parámetros de normalidad establecidos en cuanto a los ciclos vitales se considera sano. El cuarto criterio señalado es el utilitario o érgico, que como su nombre lo indica, refiere que el hombre está sano en la medida en que puede desempeñar adecuadamente un rol o una actividad en la sociedad sin ningún tipo de alteración o desgaste evidente y el último criterio, es el

denominado comportamental o conductual, que de cierto modo refiere un carácter integral del ser humano pues básicamente dice que aunque los criterios mencionados anteriormente apunten a un individuo sano, su comportamiento dentro de la sociedad debe estar regulado y adaptado a la misma, es decir integrado con normalidad a la sociedad a la cual pertenece. Para el autor dichos criterios son de tipo objetivo. Si bien es cierto que la concepción del autor sobre salud tiene un corte antropológico importante, se ve como integra cada una de las dimensiones del ser humano (Entralgo, 1984).

Ahora bien, y no muy diferente a lo mencionado anteriormente, se debe revisar el concepto de salud mental, ya que en la actualidad la salud propiamente dicha no puede ser concebida sin la dimensión mental.

### **Salud En El Trabajo**

De acuerdo con lo expuesto por Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno y Jiménez (2007) la salud ocupacional o del trabajo, es descrita como una serie de actividades específicas encaminadas a mejorar y preservar la calidad de vida de los trabajadores a través de estrategias de prevención, promoción, diagnóstico e intervención de aquellas condiciones que ponen en riesgo la integridad de los mismos, tanto en lugar de trabajo como fuera de éste. De igual forma plantean la necesidad de interpretar la salud del ser humano desde todos los puntos de vista como son psíquicos, físicos y sociales en el ambiente de trabajo, para asimismo intervenir desde estas dimensiones y prevenir enfermedades y accidentes laborales.

Desde la concepción de la OMS y la OIT (2003, como se cita en Gómez; 2009), se considera que la salud laboral implica la percepción de bienestar físico, psicológico y social en el ambiente de trabajo, donde el principal objetivo es prevenir cualquier tipo de situación que pueda dañar al individuo, lo que implica controlar los riesgos a los que se expone, y adoptar las

condiciones del sitio de trabajo al hombre, respecto a sus conocimientos, habilidades y aptitudes.

Asimismo, es importante definir conceptualmente la salud mental en el trabajo debido a que es un aspecto que se puede ver afectado por algún tipo de factor laboral, y a su vez esto puede generar un cambio en la dinámica de las organizaciones si no se identifica y controla de forma adecuada.

### **Salud Mental.**

Partiendo de la explicación expuesta por Cabanyes (2012) sobre salud mental quien afirma que este constructo ha sido definido y entendido como la ausencia de locura, y la locura en este caso sería algún tipo de enfermedad mental, es todo un desafío tratar de determinar si ese porcentaje de personas enfermas mentalmente es mayor o menor a la proporción de personas sanas a nivel mental. Asimismo, destaca la importante interconexión que existe entre todas las dimensiones humanas teniendo en cuenta el componente biopsicosocial del hombre, pues si bien cada una de ellas se puede explicar de manera individual, no se pueden desligar, ya que se ha encontrado evidencia de que una afecta a la otra directa o indirectamente.

Por otro lado, la OIT (2012), hace referencia en primer lugar a lo difícil que resulta el tratar de darle una única definición a este constructo debido al grado de complejidad que representa. Para dicha organización la salud mental es entendida como un estado, un proceso y un resultado. Según esto, es un estado en el sentido en que la persona es capaz de percibir calidad de vida a nivel psicológico y social, lo cual se puede evidenciar en síntomas o manifestaciones positivas o negativas. También refieren que es un proceso en la medida en que salen a la luz diferentes estrategias de afrontamiento ante las situaciones de la vida cotidiana y por ende, el resultado de dicho proceso puede ser para bien o para mal. Sin embargo, la OIT también señala otra asociación importante de la salud mental que está enfocada en las características individuales

de las personas lo que en cierto modo determina cómo se comportan los individuos en determinada situación y la influencia del ambiente en él.

### **Salud Mental En El Trabajo.**

Garrido (2001) hizo énfasis a la salud mental en el trabajo partiendo en primer lugar de lo que significan los conceptos de salud mental y de trabajo individualmente, lo que suponía para él una relación complementaria entre ambos. El mismo refiere que éste ha sido un tema estudiado recientemente por su complejidad, sin embargo, desde siglos pasados se ha indicado que definitivamente el trabajo puede tener una incidencia negativa en la salud mental, lo cual se va a manifestar también en el plano físico. Por tal motivo se puede decir que, en la actualidad, las enfermedades mentales asociadas al trabajo se dan en gran medida por la percepción subjetiva de estrés que los empleados refieren con relación a los factores de riesgo que se encuentran en el ambiente laboral. Por ello, es importante descartar cuando se está hablando de un desgaste a nivel mental a casusa del trabajo o a factores ajenos a éste.

De igual manera, se debe hacer énfasis en los aspectos legislativos vigentes que regulan la salud mental en el país, para poder desarrollar el proyecto de investigación y lograr el cumplimiento de los objetivos al tener la normatividad como punto de referencia para identificar el estado de las acciones en éste ámbito.

### **Modelos De Atención En Salud Mental.**

Si bien es cierto que en la literatura se encuentra información respecto a modelos y propuestas que sugieren la forma en la que podrían abordarse los problemas de salud de los trabajadores en la organización, lo más importante es saber que cada empresa es única y particular y aunque los factores de riesgo ocupacional existan en todas, no se pueden generalizar

las problemáticas. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2015) de España, proporciona en una de sus normas técnicas sobre prevención, algunos parámetros bajo los cuales se puede realizar promoción en las empresas. Señala que la primera etapa se debe orientar a la realización de un diagnóstico de la situación actual teniendo en cuenta la amplitud y los factores determinantes de la salud mental en la organización; la segunda etapa está dirigida a identificar las necesidades en el tema de salud mental y la última, que parte de datos obtenidos en previamente, consiste en la realización de un informe en el que se pueda comparar la situación actual con la deseada o la esperada. Con lo anterior se procede a las etapas de diseño y planificación, en las que según el Instituto en mención, se sugiere que se puntualicen las prioridades y se definan los objetivos específicos, el alcance y la población objetivo, también deberá identificar las estrategias y las acciones para alcanzar los objetivos, seleccionar los indicadores más adecuados para hacer seguimiento y analizar los resultados del plan propuesto. Lo anterior se lleva a cabo a través de un cronograma con los responsables respectivos.

Otro modelo encontrado que fortalece la necesidad de crear y diseñar programas enfocados en el mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, es el de Mingote y colaboradores (2011), quienes refieren la importancia de actuar de una manera integral ante los problemas de salud mental que posiblemente sean detectados en los empleados, especialmente, porque esta problemática implica diferentes niveles de atención así como estrategias variadas para cumplir con el objetivo de recuperar al individuo. Los autores citan a Otero (1995), quien propone pautas que se deben tener presentes a la hora de realizar dicho abordaje, en el que se destacan pasos como por ejemplo, la evaluación de los riesgos psicosociales así como la identificación de los grupos de personas en diferentes niveles de riesgo quienes de forma temprana recibirán orientación al respecto. El autor se refiere también al diagnóstico y tratamiento de los sujetos que

sean diagnosticados con algún tipo de alteración o psicopatología, sin embargo, para efectos de la investigación no se abordará el tema de intervención.

Los autores indican de igual forma, la importancia de realizar derivaciones de pacientes priorizando los que se encuentren más afectados para otro tipo de atención más especializada. Ahora bien, el punto clave que señalan y que es coherente con el objeto del presente proyecto de investigación es el tema de la promoción de la salud mental y la prevención de situaciones desagradables o negativas dentro de la organización como la depresión, el consumo de sustancias como drogas y /o alcohol y el suicidio, lo cual resulta de vital importancia, ya que son eventos que pueden presentarse al interior de las empresas y generar malestar no solo al individuo que lo padece sino que se altera el normal funcionamiento de los procesos.

Igualmente Mingote y colaboradores (2011), enuncian las problemáticas de salud mental que posiblemente tienen mayor aparición en el ámbito organizacional como lo son los trastornos con predominio afectivo destacando depresión, ansiedad y estrés postraumático. Aunque los autores hacen especial énfasis en la prevención, interesan principalmente los niveles primario y secundario, debido a que en el terciario ya se enfoca en intervención, que aunque es importante, es un tema que por su complejidad difícilmente podría ser abordado dentro de la organización, ya que se deberán integrar otras áreas y especialidades. Es importante señalar lo que dicen los autores respecto a la prevención primaria, la cual tiene como objetivo reducir la incidencia de la enfermedad sobre las personas, lo cual se puede lograr eliminando las condiciones que generan los riesgos o consecuencias indeseadas, por medio de los programas enfocados a mejorar y mantener la calidad de vida en el trabajo. De otro lado, sobre la prevención secundaria afirman que debe estar enfocada a la detección o diagnóstico precoz y al adecuado tratamiento para que el trastorno o enfermedad tenga un curso corto y se disminuyan las complicaciones a futuro, lo que

en el ámbito organizacional debe hacerse clasificando la población por grupos de riesgo y priorizar luego la atención que se debe brindar a cada caso particular en conjunto con otras instituciones. Ya, en el caso de la promoción de salud mental, los autores hacen énfasis en que debe realizarse a nivel individual, grupal y actuando también directamente sobre las condiciones ambientales, potenciando y fortaleciendo todas las dimensiones del ser humano como la psicológica, física y social, identificando los factores motivacionales y los protectores para facilitar dicho proceso. Definitivamente, el tema de la promoción debe ser del interés de toda la organización, ya que si se mantiene un ambiente saludable con trabajadores saludables se verá reflejado tanto en su desempeño laboral como en el funcionamiento adecuado de los procesos organizacionales.

### **Promoción de la salud mental.**

La OMS (1998) “define la promoción de la salud mental como una acción que se ejerce sobre los determinantes de salud que tienen un alto potencial de ser modificados, por ello, se debe trabajar sobre los aspectos positivos que se tengan en la organización para aumentarlos y mantenerlos como una forma de propiciar la buena salud en todas sus dimensiones”.

De igual forma, Gálvez y Solé (2015) señalan que luego de la realización del informe de necesidades, se debe llegar al punto de diseño y planificación, a través del cual se definen las prioridades y los objetivos específicos, el alcance, la población a trabajar, las estrategias y acciones para alcanzar los objetivos así como los indicadores para realizar seguimiento al programa y evaluar resultados.

Adicionalmente al tema de la promoción, es necesario en todo programa de atención incluir la prevención, concepto que se aborda y desarrolla a continuación.

Costa y López (1986 como se citaron en Fernández y Jiménez, 2009), refieren que la prevención tiene como propósito principal disminuir la incidencia y prevalencia de las enfermedades ya sea logrando que el periodo de la enfermedad sea más corto y/o minimizando al máximo las secuelas o consecuencias que las mismas puedan dejar. De igual forma, manifiestan que la prevención debe realizarse en diferentes niveles, como el primario, que va de la mano con los objetivos de la promoción de la salud, donde se debe educar a las personas sobre temas prioritarios en salud, creando estilos de vida saludable y disminuyendo los comportamientos de riesgo. En el caso de la prevención secundaria, lo que se debe hacer es acompañamiento de las personas que ya tengan una condición médica de base, en temas por ejemplo de adherencia al tratamiento, y finalmente en el tercer nivel de prevención se hace con personas con enfermedades más complejas, donde se deben realizar procesos psicoterapéuticos y médicos más especializados.

### **Enfermedades Laborales**

Según el decreto 1477 de 2014 por medio del cual se expide la tabla de enfermedades laborales, define como enfermedad laboral a aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. (Anexo 1.)

### **Factores Psicosociales**

Beltrán (2014) define a los factores psicosociales como todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del trabajo (intralaboral), fuera del mismo (extralaboral) y las condiciones intrínsecas del trabajador (individuales), que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional vs. las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y cultura,

entre otros; los cuales pueden impactar la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral, de manera positiva (protector) o negativa (riesgo), afectando no solo al trabajador sino a la misma organización.

En este contexto la resolución 2646 de 2008 refirió que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

### **Condiciones intralaborales**

Las condiciones intralaborales (Fajardo, 2008) son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se basa la batería contiene elementos de los modelos de demanda control apoyo social del Karasek, Theorelly Jonhson (1990), del modelo de desequilibrio esfuerzorecompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Según la batería para la identificación de factores de riesgos psicosocial, los dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las siguientes dimensiones:

Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
<b>Condiciones intralaborales</b>	Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas cuantitativas.</li> <li>• Demandas de carga mental.</li> <li>• Demandas emocionales.</li> <li>• Exigencias de responsabilidad del cargo.</li> <li>• Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li> <li>• Demandas de la jornada del trabajo.</li> <li>• Consistencia de rol.</li> <li>• Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y autonomía sobre el trabajo.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.</li> <li>• Participación y manejo del cambio.</li> <li>• Claridad del rol.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del liderazgo.</li> <li>• Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>• Retroalimentación del desempeño.</li> <li>• Relación con los colaboradores (subordinados).</li> </ul>
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y compensación.</li> <li>• Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</li> </ul>

Tabla 4. *Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Demandas Cuantitativas</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir</li> </ul>

		con los resultados esperados.
<b>Demandas de carga mental</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</li> <li>• La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</li> </ul>
<b>Demandas emocionales</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia</li> </ul>

	<p>sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p>	<p>el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. •</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). •</li> <li>• El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</li> </ul>
<p><b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b></p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que</li> </ul>

---

responsabilidad por resultados, las determinan.

dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.

Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.

---

**Demandas**

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen

**Ambientales y de**

- Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta

<b>esfuerzo físico</b>	<p>referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	negativamente el desempeño del trabajador.
<b>Demandas de la jornada del</b>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los</li> </ul>

<b>trabajo</b>	que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.	días previstos para el descanso.
<b>Consistencia de rol</b>	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</li> </ul>
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</li> </ul>

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. •</li> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</li> </ul>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</li> <li>• Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</li> </ul>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. •</li> <li>• En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</li> </ul>

---

diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

---

- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

**Claridad de rol**

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

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
-

<b>Capacitación</b>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</li> <li>• Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</li> </ul>
<b>Características del liderazgo</b>	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</li> <li>• El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</li> </ul>
<b>Relación con los colaboradores</b>	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de</li> </ul>

<b>(subordinados)</b>	ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	<p>resultados o la solución de problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.</li> <li>• El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.</li> </ul>
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</li> </ul>
<b>Relaciones sociales en el</b>	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de</li> </ul>

<b>trabajo</b>	<p>particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>• El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul>	<p>desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</li> <li>• Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>• El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</li> </ul>
<b>Recompensas derivadas de la</b>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</li> </ul>

---

<p><b>pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b></p>	<p>que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se percibe inestabilidad laboral.</li> <li>• Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</li> </ul>
<p><b>Reconocimiento y compensación</b></p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</li> <li>• El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>• La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>• La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</li> </ul>

---

## Condiciones Extralaborales

Según Villalobos (2008) 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.

Tabla 5. Dimensiones extralaborales que evalúan a través de la batería

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

Tabla 6. Dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</li> <li>• La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</li> </ul>
<b>Relaciones familiares</b>	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con familiares es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> <li>•</li> </ul>
	Cualidades que caracterizan la comunicación e	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación con los</li> </ul>

<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	<p>integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con amigos o allegados es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</li> </ul>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>• Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>• Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la</li> </ul>

		comodidad del individuo y su grupo familiar.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</li> </ul>
<b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b>	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>
<b>Desplazamiento vivienda trabajo vivienda</b>	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>• La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul>

## **Factores protectores psicosociales**

Astudillo, Alarcón & Lema (2009) citados por Beltrán (2014) definieron a los protectores psicosociales, como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar. Es por ello, que ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial, es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad; es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” (Ministerio de Protección Social).

Después de la revisión bibliográfica relevante acerca del tema, es de vital importancia mencionar que lo establecido en los capítulos anteriores se relaciona complementemente pese a las diferencias conceptuales.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Se muestra a continuación el análisis de los resultados generados a partir de la aplicación de los instrumentos mencionados. En primer lugar se presentan los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y posteriormente los resultados del Instrumento de Síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada para poder establecer su relación con la calidad de vida laboral.

### Resultados obtenidos batería de riesgo psicosocial

#### Información sociodemográfica

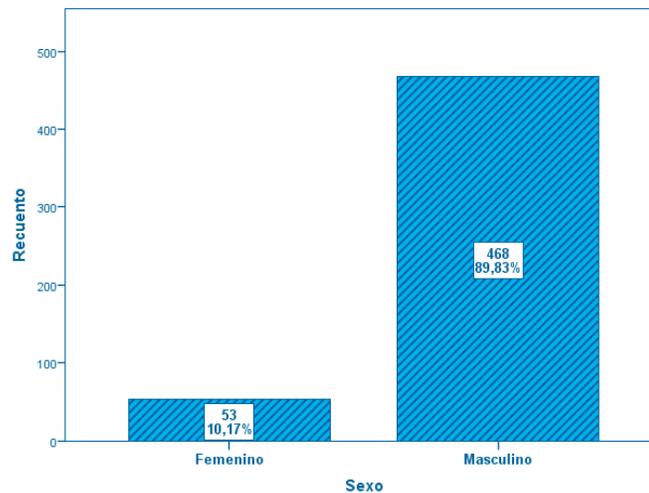


Figura 2. Distribución de participantes por sexo (Total)

De acuerdo a los datos ilustrados en la figura 2 se observa que en la organización la distribución de la población por género es mayoritariamente masculina (89.8%).

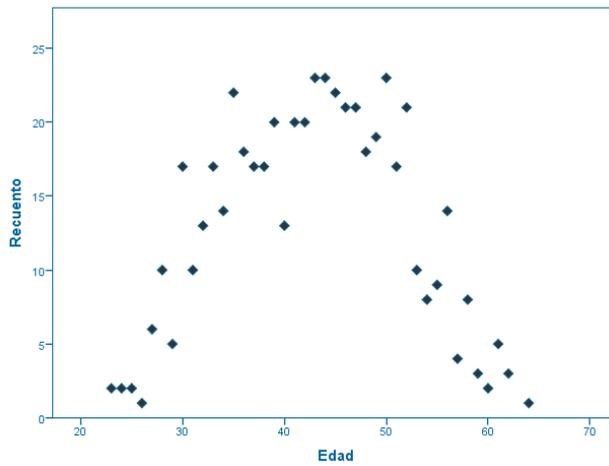


Figura 3. Distribución de participantes por edad (Total)

Como se relaciona en la figura 3, la mayoría de los trabajadores, 356, se encuentran en el rango de edad de 34 a 51 años, se presentan edades desde los 23 hasta los 64 años.

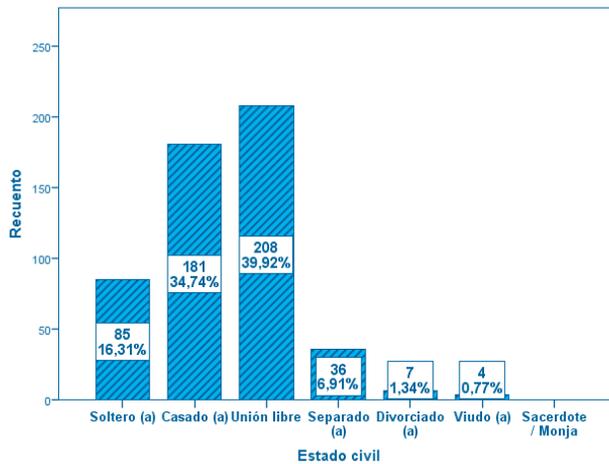


Figura 4. Distribución de participantes por estado civil (Total)

La figura 4, presenta el estado civil de los evaluados, indicando que la mayoría, 389 participantes, se encuentra conviviendo con su pareja (181 casados, 208 unión libre).

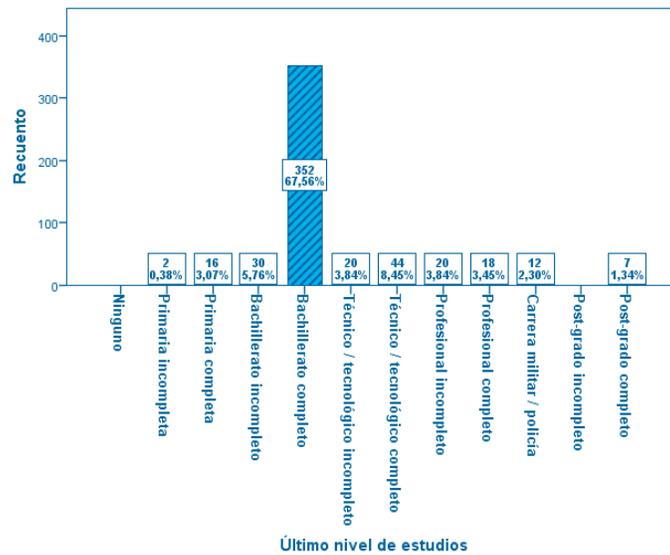


Figura 5. Distribución de participantes por último nivel de estudio (Total)

La figura 5, presenta el último nivel de estudio de los colaboradores evaluados, donde se encuentra que 352 (67.6%) son bachilleres, mientras que 121 (23.2%) han cursado estudios superiores.

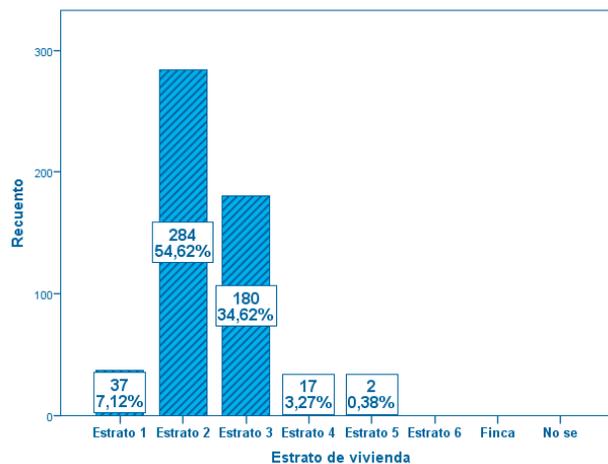


Figura 6. Distribución de participantes por estrato de vivienda (Total)

En relación al estrato socioeconómico de la vivienda, la figura 6, muestra que 321 colaboradores viven en estratos 1 y 2 (61.6%), 197 en estratos 3 y 4 (37.8%) y 2 en estrato 5.

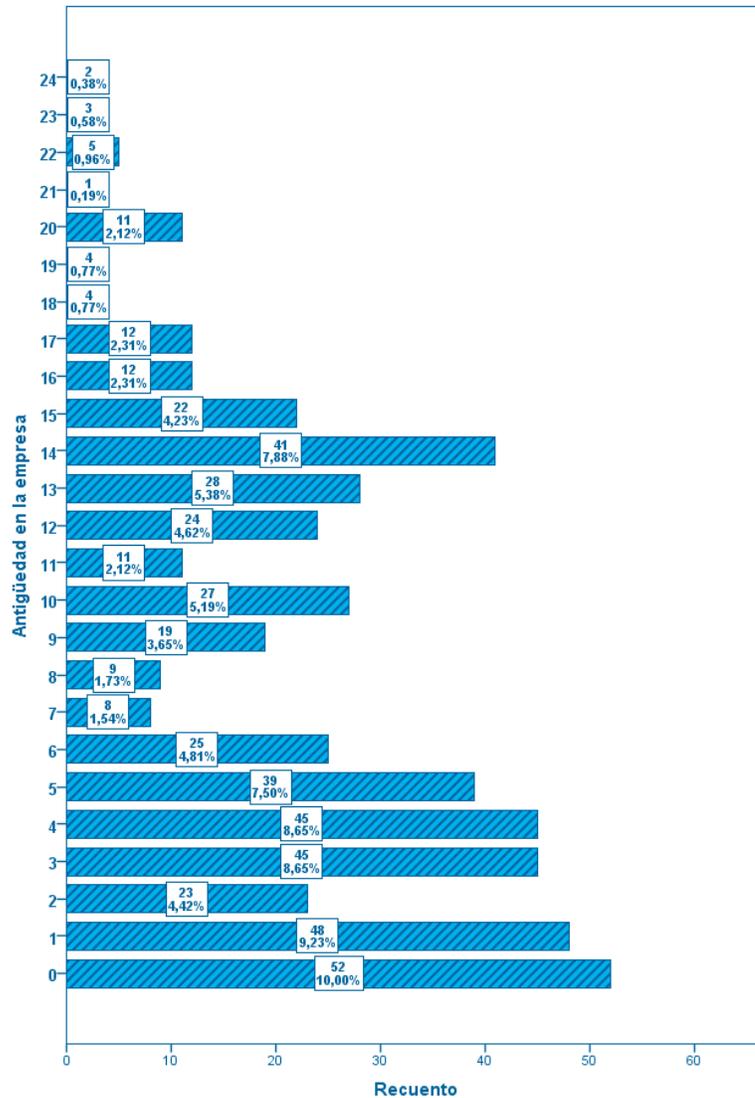


Figura 7. Distribución de participantes antigüedad en la empresa (Total)

La figura 7, ilustra que 123 colaboradores ingresaron a la organización desde hace 2 años o menos (23.6%), 217 lo hicieron de 3 a 10 años (41.7%), y 180 desde hace más de 10 años (34.6%).

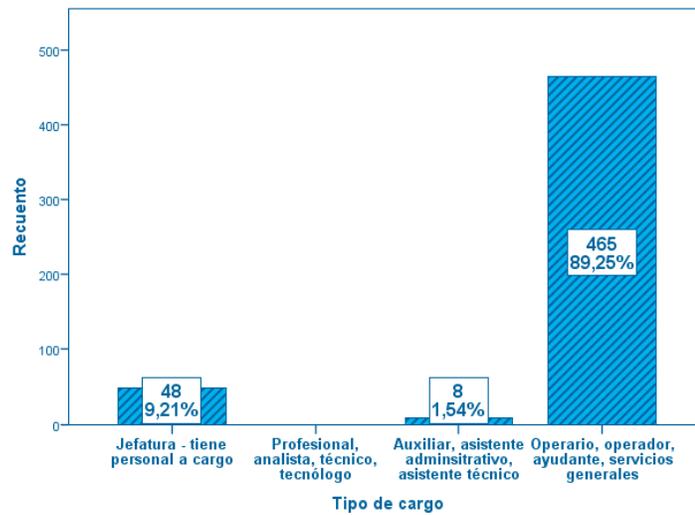


Figura 8. Distribución de participantes por tipo de cargo (Total)

De acuerdo con la figura 8, el 89.3%, 465 colaboradores, son de nivel operativo. El restante 10.7% son de nivel jefe (48) o auxiliares (8).

### Puntaje general de factores de riesgo psicosocial

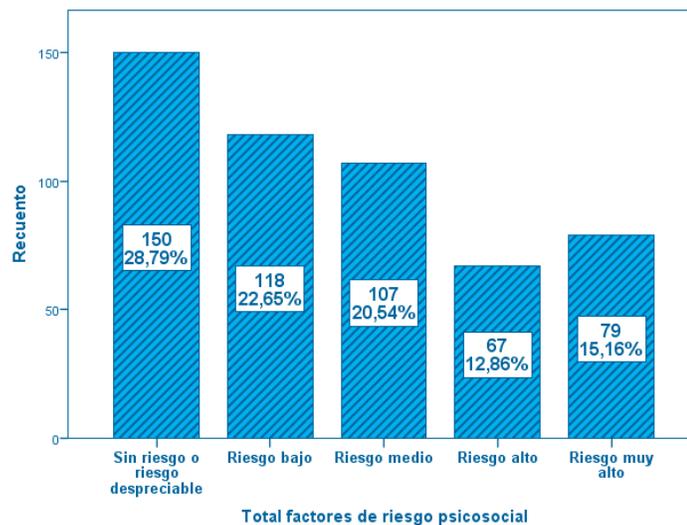


Figura 9. Total de factores de riesgo psicosocial

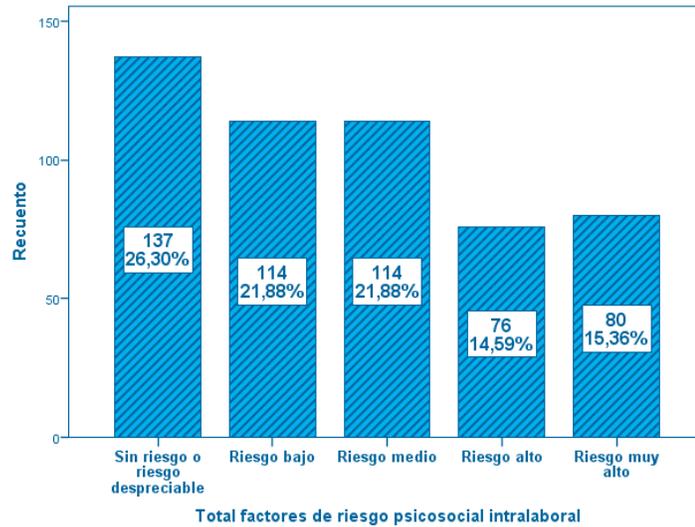
Del total de 521 trabajadores que participaron en el estudio, 146 (28%) se encuentran en riesgo alto o muy alto en el puntaje General de Factores de Riesgo Psicosocial.

Tabla 7. Resultado de las condiciones intralaborales

<b>RESULTADO DE LAS CONDICIONES INTRALABORALES EVALUADAS</b>					
	<b>PORCENTAJE DE COLABORADORES</b>				
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>					
Características del liderazgo	21.31	26.10	19.96	12.48	20.15
Relaciones sociales en el trabajo	36.08	19.19	23.61	11.90	9.21
Retroalimentación del desempeño	30.90	20.73	11.52	18.43	18.43
Relación con los colaboradores**	<b>21.95</b>	<b>29.27</b>	21.95	21.95	4.88
<b>TOTAL LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES</b>	<b>28.79</b>	<b>23.03</b>	<b>17.27</b>	<b>14.78</b>	<b>16.12</b>
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>					
Claridad de rol	43.19	12.28	16.31	14.78	13.44
Capacitación	<b>55.09</b>	<b>13.63</b>	10.75	13.82	6.72
Participación y manejo del cambio	30.13	24.18	14.20	19.58	11.90
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	25.72	25.14	16.51	23.03	9.60
Control y autonomía sobre el trabajo	18.62	20.54	22.84	10.94	27.06
<b>TOTAL CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	<b>28.98</b>	<b>19.77</b>	<b>23.80</b>	<b>11.52</b>	<b>15.93</b>
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>					
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<b>39.73</b>	<b>21.11</b>	16.89	11.71	10.56
Demandas emocionales	17.71	25.15	29.78	15.90	11.47
Demandas cuantitativas	<b>52.98</b>	<b>28.21</b>	10.17	4.61	4.03
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<b>32.82</b>	<b>29.75</b>	12.86	19.96	4.61
Exigencias de responsabilidad del cargo**	2.13	12.77	29.79	<b>36.17</b>	<b>19.15</b>
Demandas de carga mental	16.70	35.12	23.42	16.70	8.06
Consistencia del rol**	<b>42.55</b>	<b>34.04</b>	19.15	4.26	0.00
Demandas de la jornada de trabajo	10.36	14.01	14.59	<b>34.93</b>	<b>26.10</b>
<b>TOTAL DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	<b>16.31</b>	<b>19.96</b>	<b>23.22</b>	<b>22.84</b>	<b>17.66</b>
<b>RECOMPENSAS</b>					
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	<b>65.45</b>	<b>15.16</b>	8.64	4.22	6.53
Reconocimiento y compensación	<b>38.39</b>	<b>23.80</b>	20.54	9.98	7.29
<b>TOTAL RECOMPENSAS</b>	<b>42.42</b>	<b>25.72</b>	<b>12.86</b>	<b>11.52</b>	<b>7.49</b>
<b>TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL</b>	<b>26.30</b>	<b>21.88</b>	<b>21.88</b>	<b>14.59</b>	<b>15.36</b>

\*\* Evaluada únicamente en forma A.

Figura 10. Total de factores de riesgo intralaboral



En la figura 10, se observa que 156 de los colaboradores (30%) presentan riesgo psicosocial a nivel intralaboral, con riesgo alto (76) o muy alto (80), es decir que están expuestos a condiciones en el medio laboral que pueden afectar su salud física y/o mental.

Los factores de riesgo Intralaborales agrupan 4 dominios, que son los escenarios relevantes en las organizaciones, a su vez los dominios se dividen en dimensiones, que son condiciones más específicas al interior de las empresas; a continuación se relacionan:

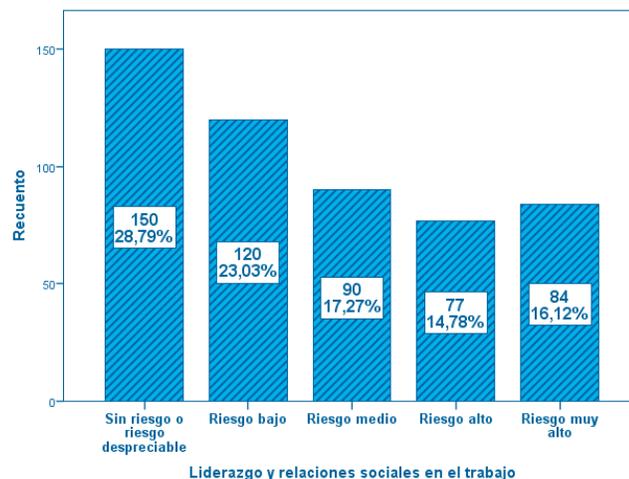
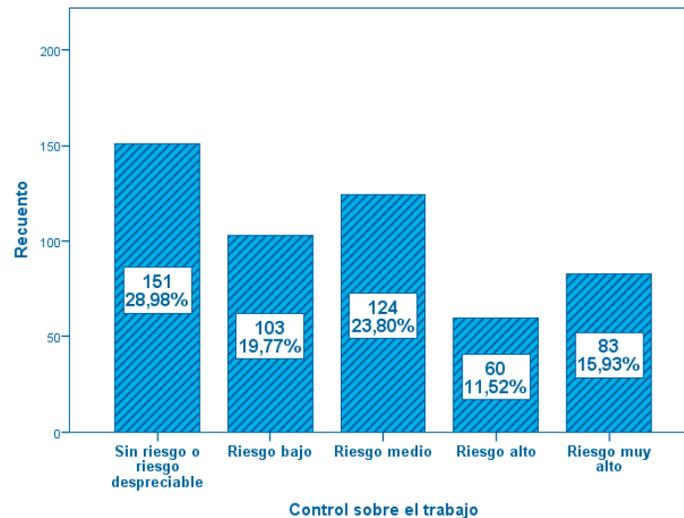


Figura 11. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En este dominio se tiene en cuenta los estilos y forma de comunicación entre superiores y dependientes, así como las redes sociales entre pares; 161 colaboradores manifestaron riesgo alto o muy alto en este dominio (30.9%). 270 colaboradores (51.8%) no tiene riesgo o el riesgo es bajo en este dominio.



*Figura 12.* Dominio control sobre el trabajo

Hace referencia a la percepción de autonomía, toma de decisiones y oportunidades de desarrollo y capacitación que el cargo ofrece. 143 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto en este dominio (27.5%).

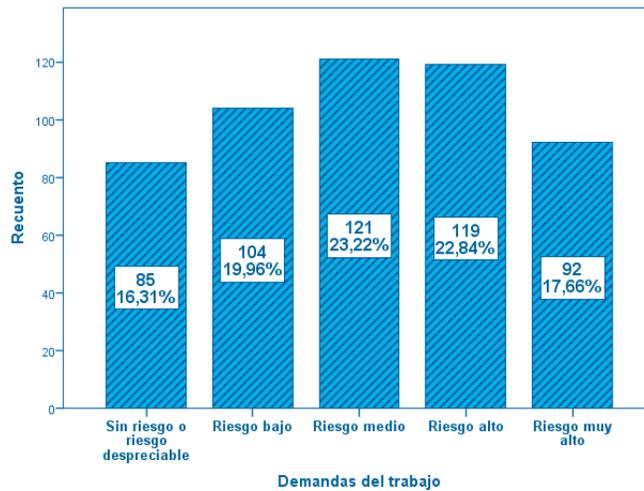


Figura 13. Dominio demandas del trabajo

189 colaboradores presentan riesgo bajo o despreciable (36.3%). 211 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto (40.5%).

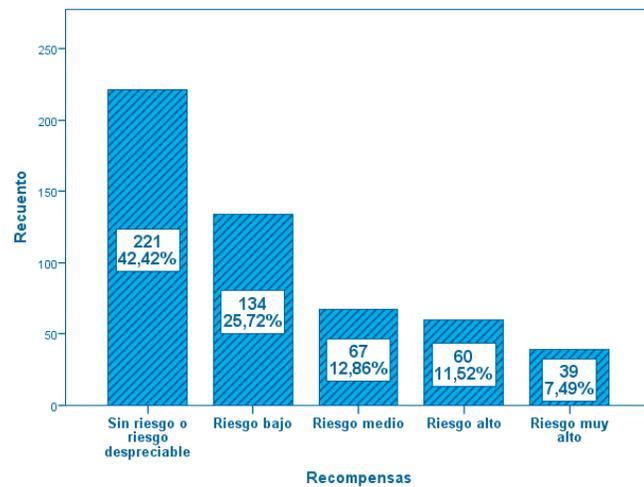


Figura 14. Dominio recompensas

Este dominio hace referencia a la remuneración y al reconocimiento del trabajador expresado en aspectos tangibles e intangibles, 99 colaboradores (19.0%) presentan riesgo alto o muy alto en este dominio.

## Niveles de riesgo por dimensiones: dominio liderazgo y relaciones sociales.

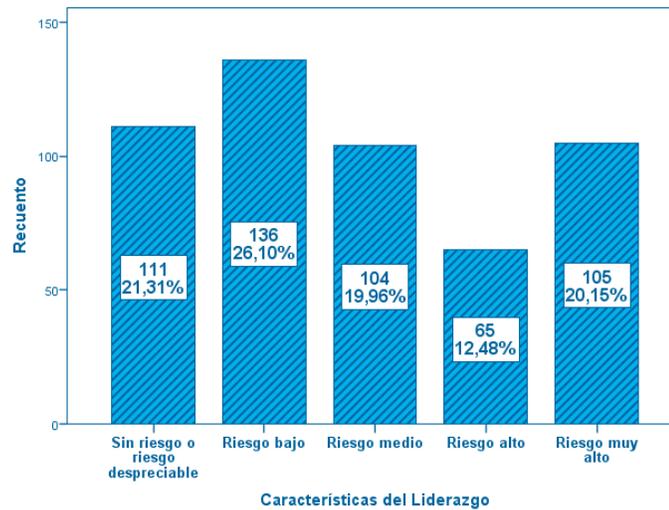


Figura 15. Dimensión características del liderazgo

170 de los 521 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto, percibiendo que existen dificultades en la gestión de los jefes inmediatos relacionada con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

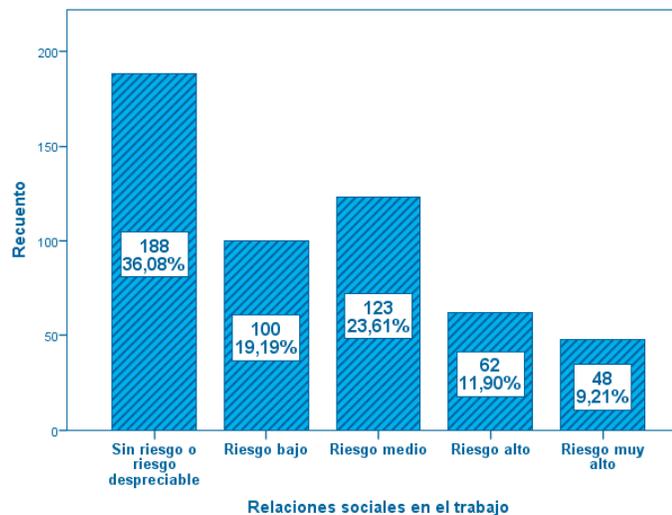


Figura 16. Dimensión relaciones sociales en el trabajo

110 colaboradores indican riesgo alto o muy alto, percibiendo una inadecuada interacción y comunicación en el ambiente laboral.

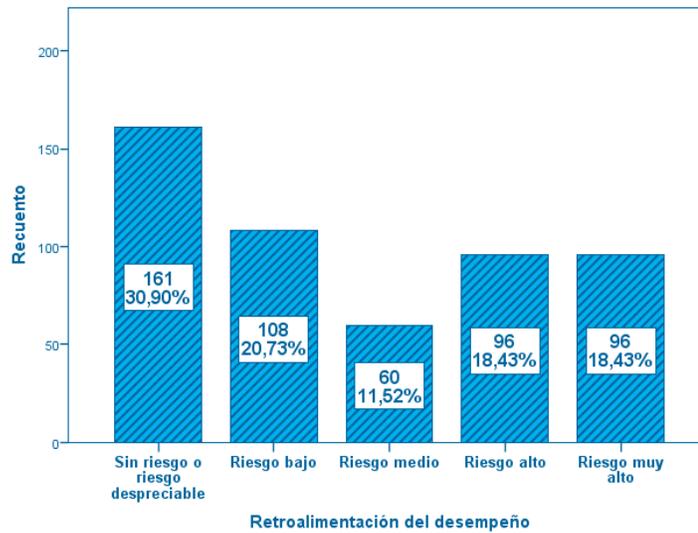


Figura 17. Dimensión retroalimentación del desempeño

192 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto, manifestando que no se les está informando adecuada y oportunamente acerca del desempeño de sus funciones.

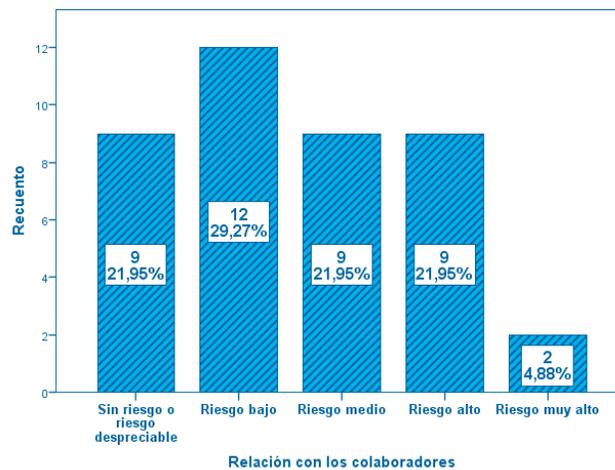


Figura 18. Dimensión relación con los colaboradores

De los 41 colaboradores que contestaron esta dimensión al ser jefes de otras personas, 11 puntúan en riesgo alto o muy alto.

### Niveles de riesgo por dimensiones: dominio control sobre el trabajo

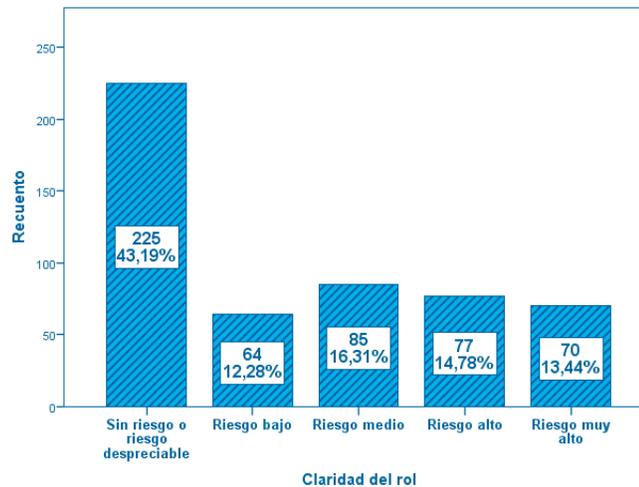


Figura 19. Dimensión claridad del rol

144 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto, manifestando que hace falta conocimiento del rol que desempeñan, al igual que información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene su cargo en la organización.

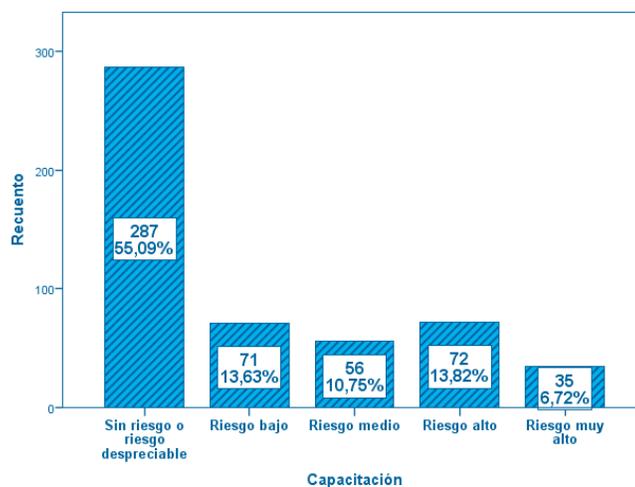


Figura 20. Dimensión Capacitación

107 de los colaboradores evaluados presentan riesgo alto y muy alto, considerando que hay falencias en la formación y entrenamiento para la ejecución de sus labores.

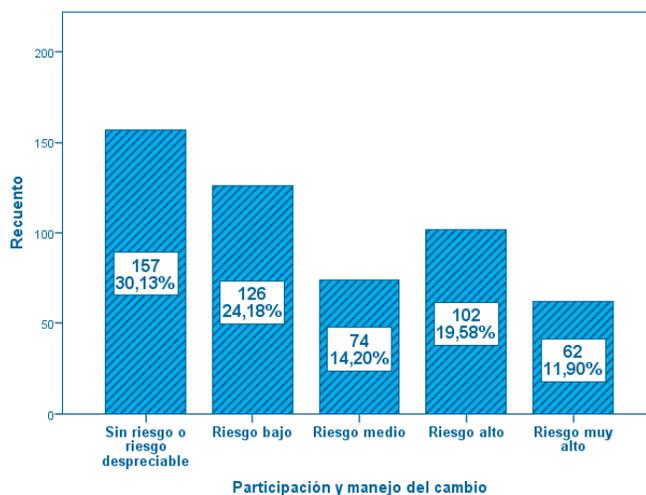


Figura 21. Dimensión participación y manejo del cambio

Esta dimensión se refiere a la información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio que debe manejar el trabajador para generar un afrontamiento adecuado de situaciones de trabajo. 107 colaboradores presentan riesgo muy alto o alto.

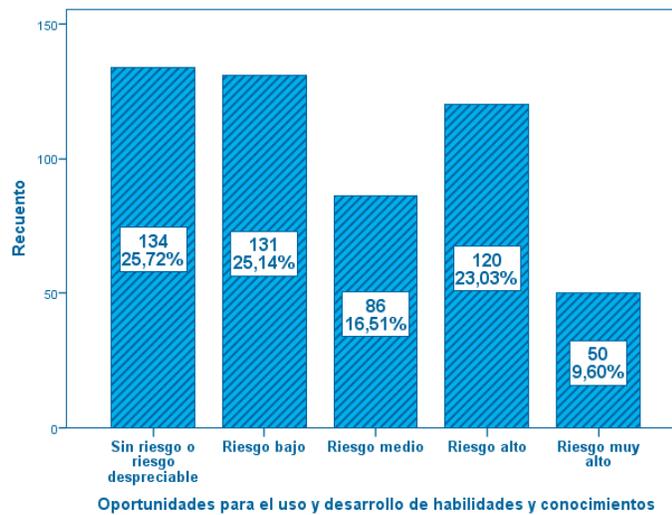


Figura 22. Dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento

Evalúa la percepción del trabajador en cuanto a la posibilidad de adquirir, aplicar o desarrollar sus conocimientos y habilidades en el desempeño de las funciones del cargo; 50 colaboradores presentan riesgo muy alto, 120 presentan riesgo alto.

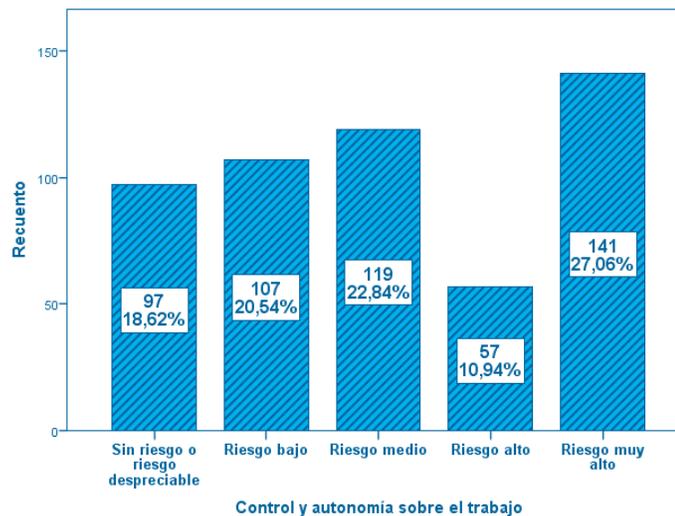


Figura 23. Dimensión control y autonomía sobre el trabajo

En esta dimensión se describe el control y la autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden que tiene el trabajador en el desempeño de su labor; 198 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto en esta dimensión.

**Niveles de riesgo por dimensiones “dominio demandas del trabajo.**

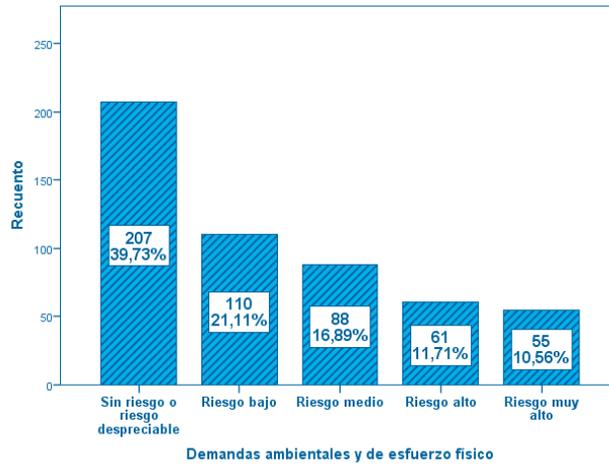


Figura 24. Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico

Hace referencia a la exigencia de esfuerzo físico y a las condiciones ambientales en las que se desarrolla la labor. 116 de los colaboradores puntúan en riesgo alto o muy alto.

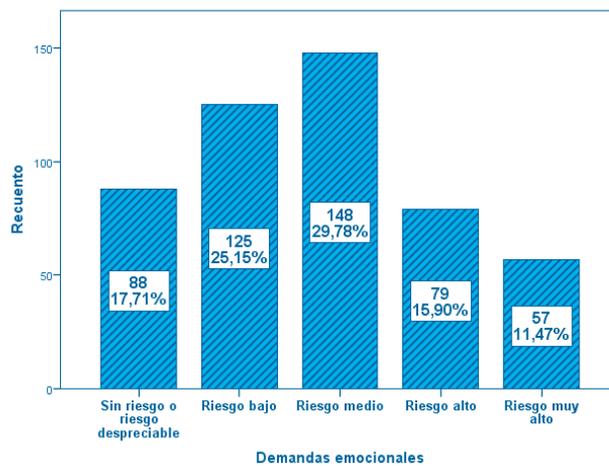


Figura 25. Dimensión demandas emocionales

De los 497 colaboradores evaluados en esta dimensión (que atienden clientes) 136 (27.4%) están presentando riesgo alto o muy alto, considerando que en el ejercicio de su trabajo hay exposición a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas.

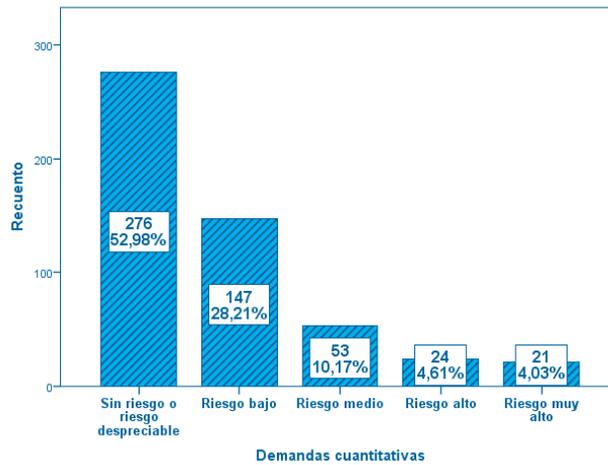


Figura 26. Dimensión demandas cuantitativas

Dimensión que valora la percepción del trabajador acerca de la consistencia entre la cantidad de actividades y el tiempo que se dispone para ejecutarlas, teniendo en cuenta el manejo de pausas y el ritmo apropiado de trabajo, así como el empleo de tiempo extralaboral para el cumplimiento de metas. 45 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto.

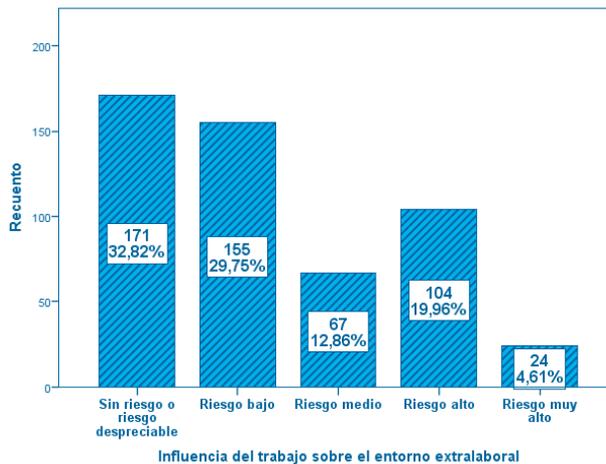


Figura 27. Dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

128 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto, es decir que estos evaluados están indicando que el desempeño de sus labores tiene afectación sobre su entorno extralaboral.

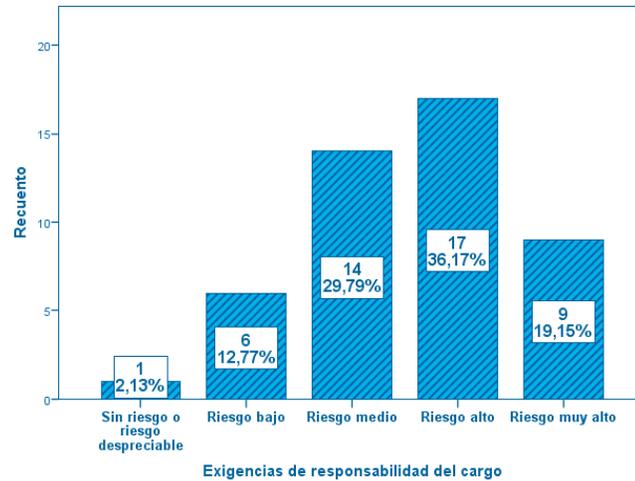


Figura 28. Dimensión exigencias de responsabilidad del cargo

Evalúa el nivel de responsabilidad por resultados, dirección, bienes, salud y seguridad de otros. Esta dimensión solo se evalúa a los colaboradores que diligenciaron la forma A; 26 de los colaboradores puntúan en riesgo alto o muy alto en esta dimensión.

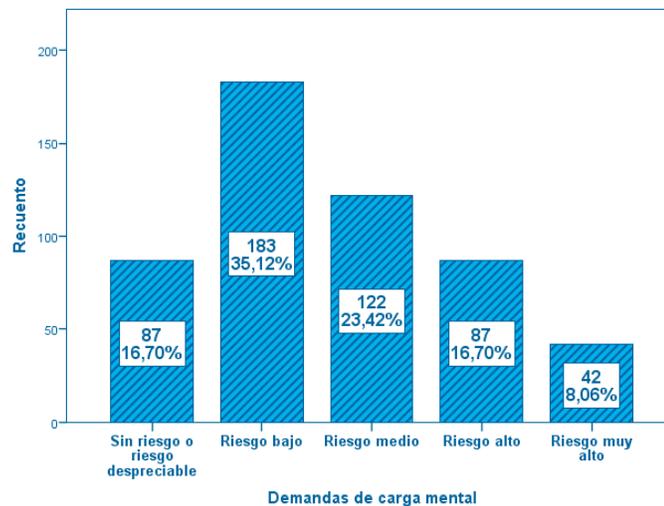


Figura 29. Dimensión demandas de carga mental

129 colaboradores puntúan con riesgo alto o muy alto en esta dimensión, la cual está dada por agudos niveles de atención, concentración y memoria.

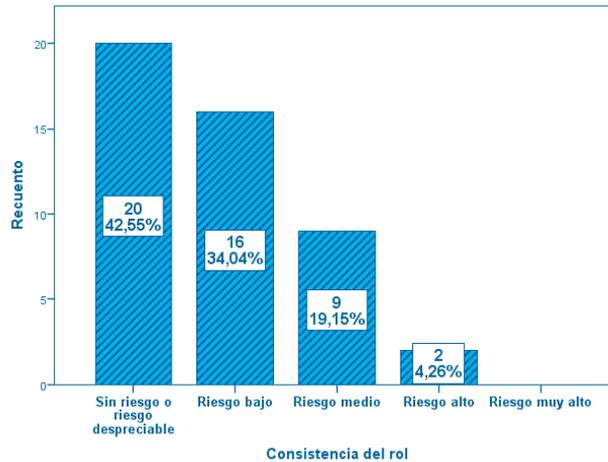


Figura 30. Dimensión consistencia del rol

La dimensión está relacionada con el desarrollo de las funciones del trabajador en relación con las exigencias del cargo, teniendo en cuenta si estas son contradictorias o incompatibles. 2 de los 47 evaluados (solo es para forma A) puntúan en riesgo alto.

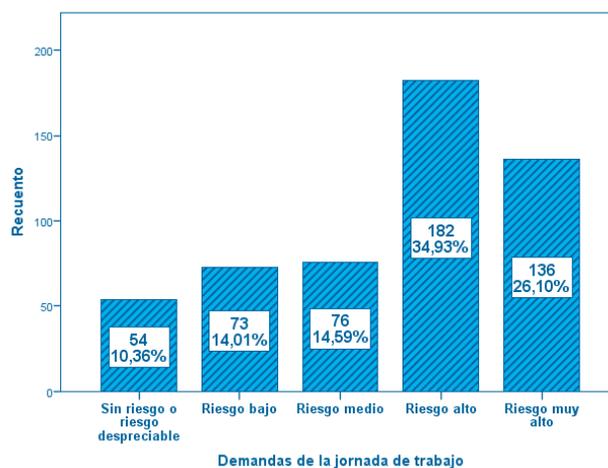


Figura 31. Dimensión demandas de la jornada de trabajo

Evalúa la percepción del trabajador en cuanto a las exigencias del tiempo laboral en términos de duración y horario de la jornada. 318 colaboradores (61.0%) perciben una exigencia alta o muy alta de la jornada de trabajo.

### Niveles de riesgo por dimensiones: dominio recompensas

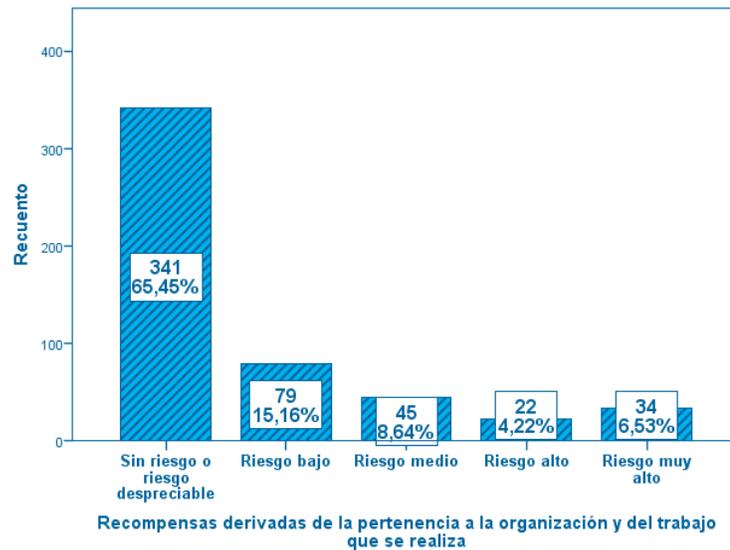


Figura 32. Dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Hace referencia al reconocimiento tangible e intangible, que permite al trabajador generar sentido de pertenencia y motivación hacia la labor que realiza y la organización a la cual pertenece; 56 colaboradores (10.8%) presentan riesgo alto o muy alto.

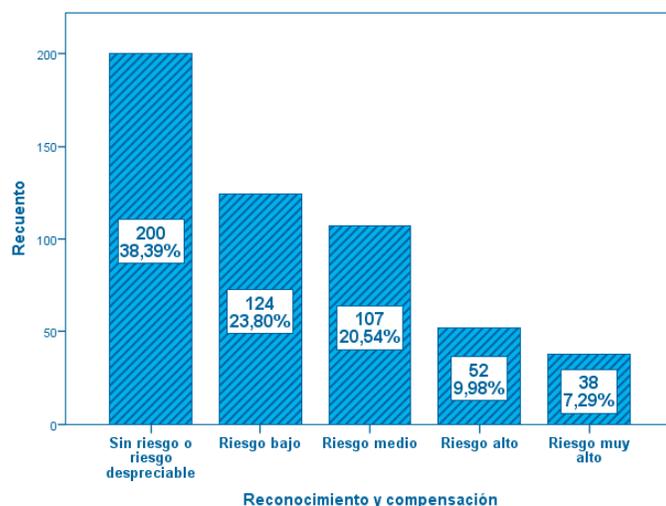


Figura 33. Dimensión reconocimiento y compensación

Se refiere a la remuneración y reconocimiento por la labor que realiza el trabajador, lo cual se establece bajo el esquema de proporcionalidad labor – recompensa. 90 de los evaluados presentan riesgo alto o muy alto.

Tabla 8. Resultado de las condiciones extralaborales

	<b>RESULTADO DE LAS CONDICIONES EXTRALABORALES EVALUADAS</b>				
	<b>PORCENTAJE DE COLABORADORES</b>				
	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
Tiempo fuera del trabajo	30.50	26.30	21.69	14.20	7.29
Relaciones familiares	<b>83.11</b>	<b>13.05</b>	3.07	0.77	0.00
Comunicación y relaciones interpersonales	31.67	20.15	24.38	14.01	9.79
Situación económica del grupo familiar	45.68	18.43	24.18	7.10	4.61
Características de la vivienda y de su entorno	16.70	27.27	23.61	29.17	13.24
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	<b>53.93</b>	<b>20.15</b>	12.28	9.60	4.03
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	13.82	14.20	16.89	<b>24.38</b>	<b>30.71</b>
<b>TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b>	<b>31.09</b>	<b>14.40</b>	<b>27.45</b>	<b>16.51</b>	<b>10.56</b>

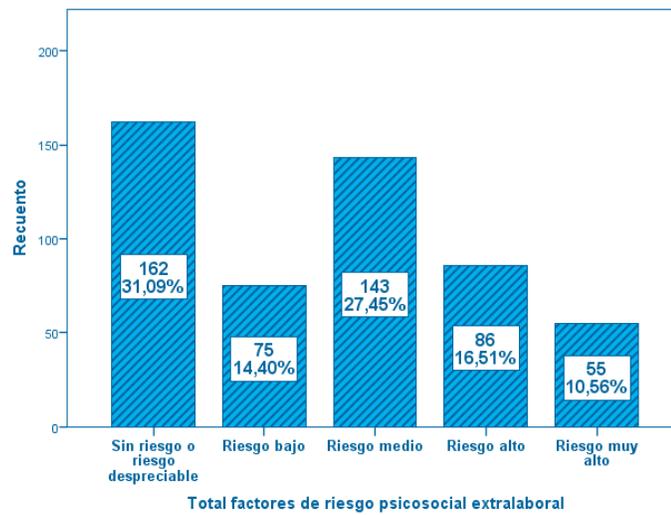


Figura 34. Total de factores de riesgo extralaboral

De acuerdo a la gráfica, 141 colaboradores (27.1%) presentan riesgo alto o muy alto en factores de riesgo psicosocial extralaboral, es decir, están presentando afectaciones en los ámbitos de vida ajenos al ambiente laboral, en el manejo de relaciones sociales y/o relaciones familiares.

**Resultados de las dimensiones psicosociales extralaborales.**

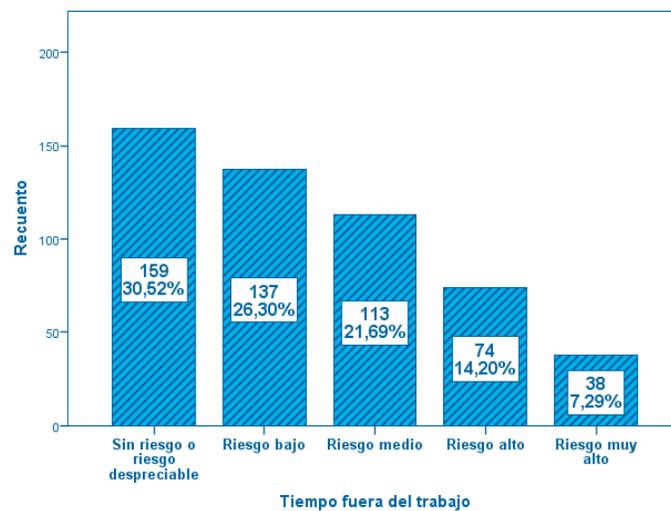


Figura 35. Dimensión tiempo fuera del trabajo

112 colaboradores presentan riesgo alto o muy alto, reflejando que el tipo de actividades que realizan en el tiempo extralaboral no facilita el descanso físico.

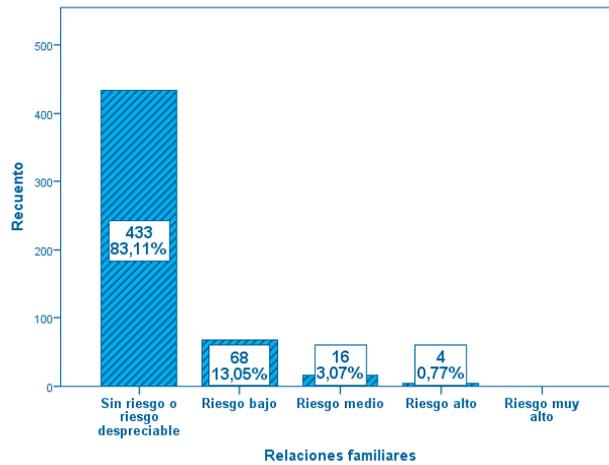


Figura 36. Dimensión relaciones familiares

Hace referencia a los estilos de comunicación y redes de apoyo familiar, se encuentra que 4 colaboradores puntúan en riesgo alto.

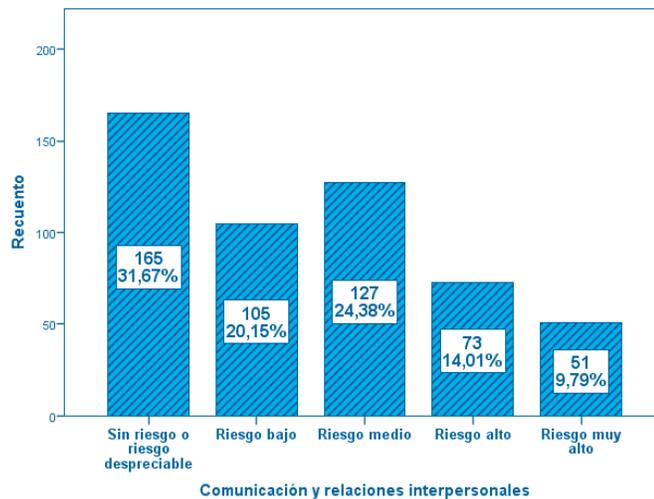


Figura 37. Dimensión comunicación y relaciones interpersonales

En esta dimensión se evalúan los estilos de comunicación y manejo de relaciones sociales del trabajador fuera del ambiente laboral; 124 colaboradores (29.8%) muestran riesgo alto o muy alto.

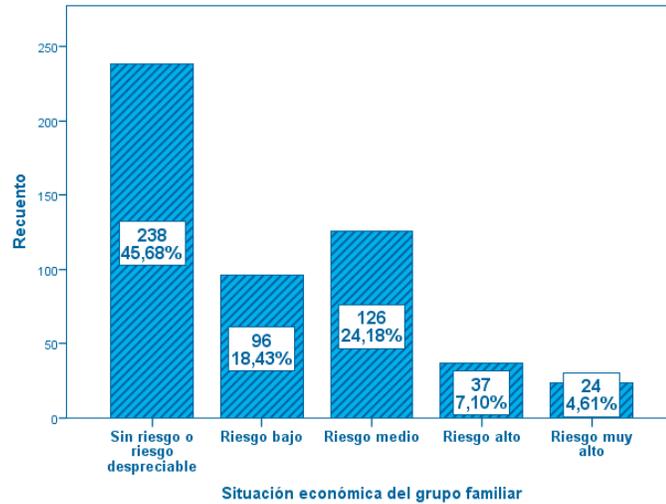


Figura 38. Dimensión situación económica del grupo familiar

Se refiere a la cantidad de ingresos del grupo familiar; 61 colaboradores indica riesgo alto o muy alto.

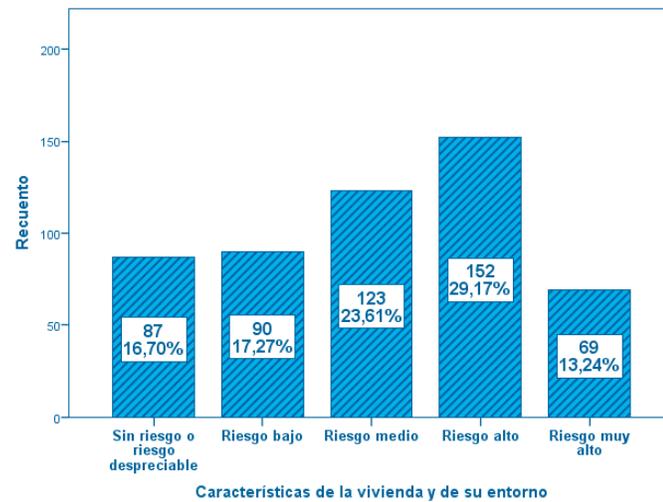


Figura 39. Dimensión características de la vivienda y su entorno

152 colaboradores presentan riesgo alto y 69 muy alto, reflejando que las características de la vivienda y/o el entorno de la misma pueden estar afectando el descanso propio y de su grupo familiar.

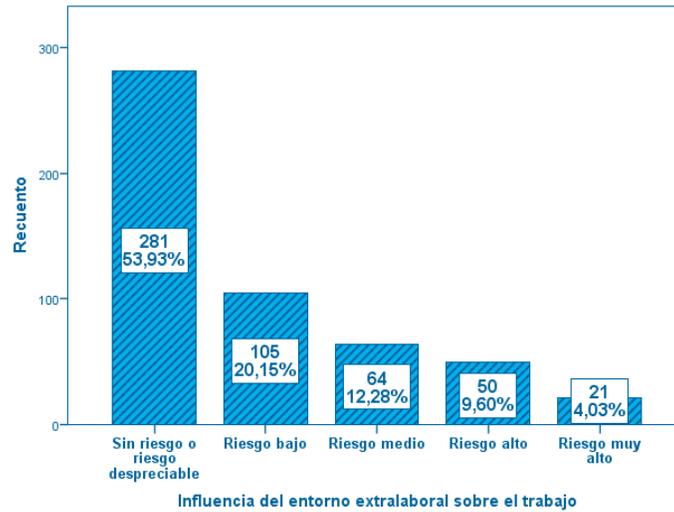


Figura 40. Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

En esta dimensión se tienen en cuenta las situaciones de la vida familiar o personal que puedan afectar el desempeño del trabajador o sus relaciones con otras personas en el medio laboral; 71 colaboradores puntúan en riesgo alto o muy alto.

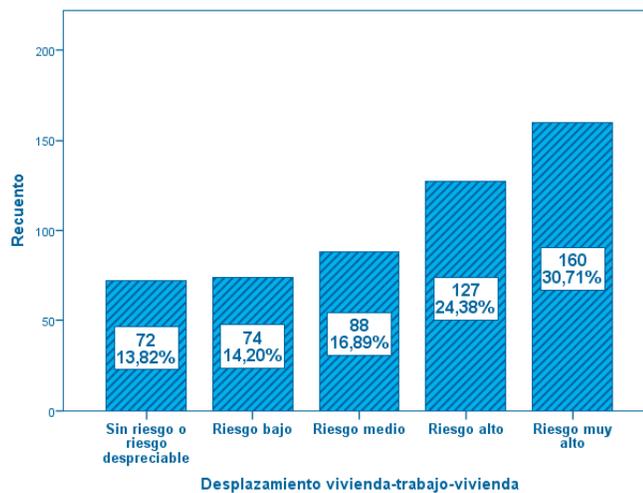


Figura 41. Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Esta dimensión tiene que ver con las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa; 287 colaboradores puntúan en riesgo alto o muy alto.

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS

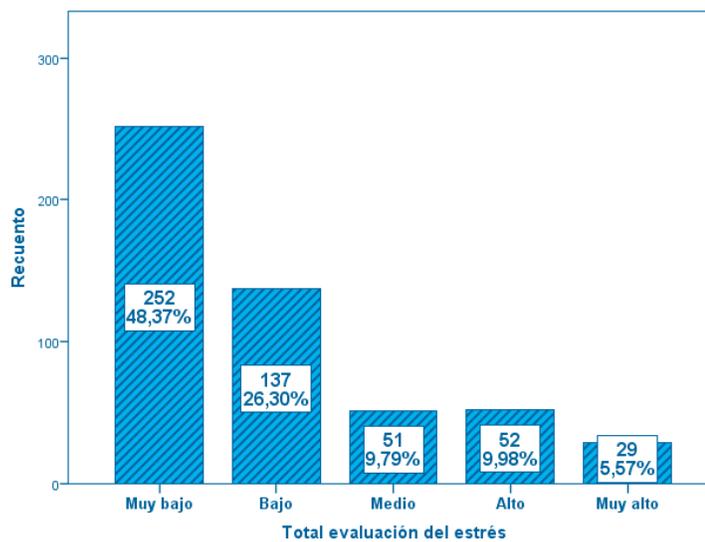


Figura 42. Total evaluación del estrés

De acuerdo a la gráfica, 81 de los colaboradores evaluados presentan riesgo alto o muy alto. Este resultado indica que estos colaboradores están manifestando síntomas fisiológicos y/o emocionales propios las patologías que se derivan del estrés y puede desencadenar complicaciones de salud.

## Resultados obtenidos en el instrumento de síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada

Según Mingote y sus colaboradores (2011), en el ámbito laboral el trabajador puede empezar a presentar ciertos signos de alarma que se deben tener en cuenta de manera individual ya que cada uno de ellos tiene expectativas, motivaciones y situaciones diferentes que pueden llegar a afectar su salud mental, su calidad de vida y su productividad laboral; de acuerdo a la medición realizada se obtuvo:

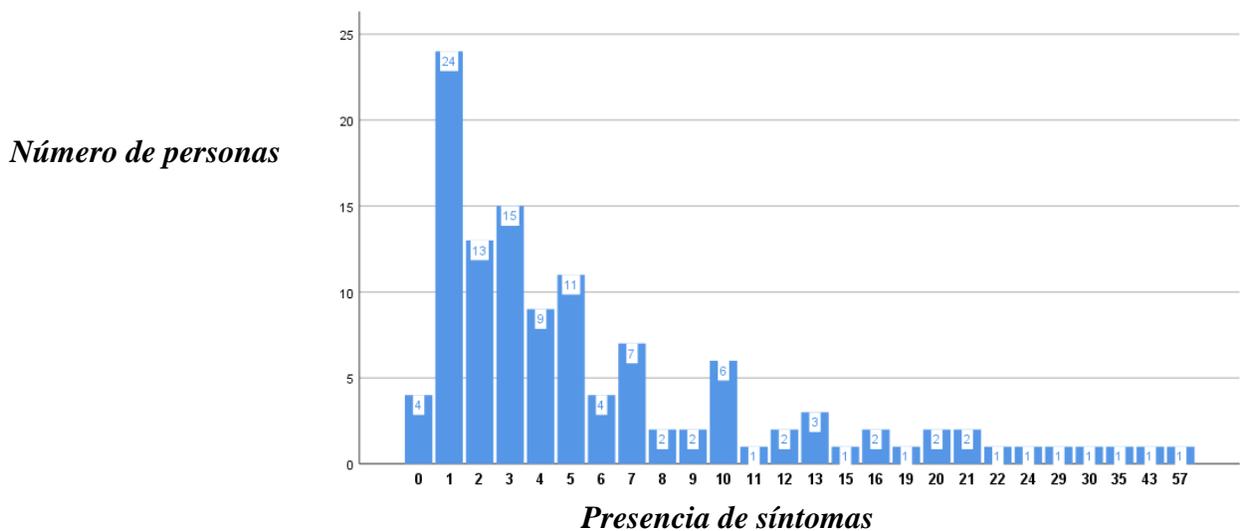


Figura 43. Frecuencia de presencia de síntomas asociados a la alteración de la salud mental

En la figura 43, se evidencia la relación entre número de trabajadores y número de ítems contestados, por lo cuál se puede afirmar de manera general que:

Tabla 9. *Presencia de síntomas en trabajadores*

<b>Número de trabajadores</b>	<b>Porcentaje de población participante</b>	<b>Conceptualización de la respuesta</b>	<b>Interpretación</b>
<b>4</b>	3,38%	Contestaron a todos los items de manera negativa	No indica presencia de síntomas
<b>6</b>	5,08%	Contestaron a 10 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 11 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>2</b>	1,69%	Contestaron a 12 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 15 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>2</b>	1,69%	Contestaron a 16 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 19 items de	Indica presencia

		manera afirmativa	significativa	de
			síntomas	
<b>2</b>	1,69%	Contestaron a 20 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>2</b>	1,69%	Contestaron a 21 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 22 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 24 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 29 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 30 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 35 ítems de manera afirmativa	Indica significativa	presencia de
			síntomas	

<b>1</b>	0,84%	Contesto a 43 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas
<b>1</b>	0,84%	Contesto a 57 items de manera afirmativa	Indica presencia significativa de síntomas



Figura 44. Presencia de síntomas de alerta

En la figura 44, se evidencia que de 118 trabajadores que puntuaron en un nivel de riesgo psicosocial alto y muy alto, 114 trabajadores (96,6%) presentan sintomatología asociada a la alteración de la salud mental relacionada con trastornos del estado del ánimo, ansiedad y sueño.

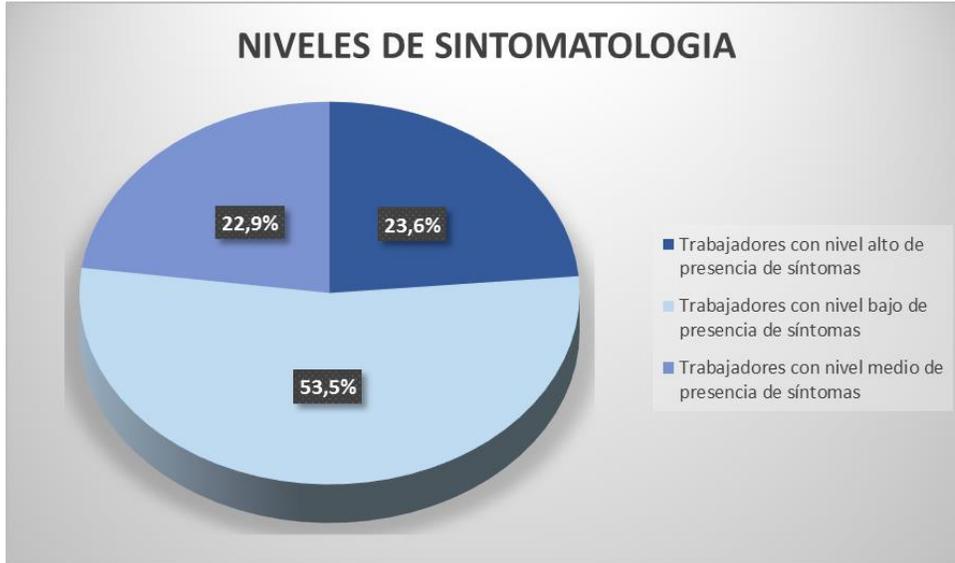


Figura 45. Niveles de sintomatología

De los 114 trabajadores que presentan sintomatología asociada a la alteración de la salud mental, 61 (53,5%) trabajadores presentan sintomatología en un nivel bajo, 26 (22,9 %) en nivel medio y 27 (23,6%) en un nivel alto.

## **Discusión de los resultados**

Las nuevas y diversas formas de trabajo que ha traído consigo la globalización, no solo a Colombia, sino al mundo, con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las nuevas formas de hacer el trabajo, los sistemas de contratación y así mismo las exigencias hacia procesos más autónomos, innovadores y exitosos, conllevan cambios al interior de empresas, haciéndolas más competitivas y a que sus niveles de obtención de resultados generen altas demandas a nivel psicológico, físico y mental para los trabajadores en quienes se concentran estas exigencias.

Los factores psicosociales y la salud mental son dos variables determinantes de la calidad de vida laboral; Maslach (2004) menciona que recientes investigaciones muestran que existen demandas psicosociales “universales” que afectan a la salud de los trabajadores de forma crónica, las que podrían generalizarse a distintas ocupaciones independientemente de las características específicas de la actividad laboral, y plantea que entre los principales factores que influyen en la salud mental se encuentran: la falta de recompensas, las falsas expectativas y, principalmente, la carga de trabajo, el grado de control del trabajador, las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo.

Para la presente investigación y con base en los datos obtenidos en primer lugar frente a los riesgos psicosociales, se determina que estos deben ser considerados como factores de riesgo en la población evaluada, cuando los dominios y dimensiones que puntúan en 50% o más en la sumatoria de los niveles de riesgo alto y muy alto.

De esta manera, se encuentran a nivel de Factores de Riesgo Intralaboral, que las dimensiones Exigencias de responsabilidad del cargo, diligenciado por los colaboradores jefes o profesionales, y Demandas de la jornada de trabajo evidencian la necesidad de realizar

intervención inmediata en coherencia con lo planteado por Karasek Y Theorell (1990), quienes, en relación a su modelo de demandas/control afirman, que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social en el trabajo son los que mayor riesgo de enfermedad presentan.

A nivel extralaboral la dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda calificó como factor de riesgo, evidenciando las dificultades que los trabajadores de la empresa tienen con los desplazamientos dentro de ciudad, situación que no es ajena al resto de los ciudadanos, puesto que en Bogotá actualmente se evidencia que el sistema de movilidad presenta problemas complejos de resolver y los cuales están afectando de manera significativa la calidad de vida de los ciudadanos que trabajan y los que no también. Siendo una situación compleja que también se aleja de la intervención de las empresas a pesar de su influencia sobre la calidad de vida y la productividad de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada.

Sin embargo y pese a que sólo se evidenciaron tres factores de riesgo, es necesario implementar planes de promoción y prevención con el objetivo de mantener los niveles de riesgo lo más bajo posibles, intervenir aquellas dimensiones que puntuaron riesgo medio realizando actividades de prevención primaria, ya que a futuro si las organizaciones no desarrollan acciones al respecto, estos niveles medios terminan convirtiéndose en niveles altos o muy altos de riesgo.

Según la OIT (1992) se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, en la empresa de Seguridad Privada se identificaron 81 trabajadores en nivel de riesgo alto y muy alto, que equivale al 53.2% de los evaluados, además 51% en riesgo medio, lo que significa que en la actualidad 132 trabajadores están presentando algún síntoma que se puede relacionar con estrés; Los factores asociados a estrés laboral deben ser monitoreados a partir de

exámenes médicos periódicos, ya que la aparición de alguna sintomatología o alteración psicológica y/o de comportamiento, puede tener impacto sobre la calidad de vida de los trabajadores y su grupo.

De otro lado, pero significativamente importante Beltrán (2014) define, los factores protectores psicosociales, como las características de las personas, organizaciones y/o de situaciones, que protegen, mitigan, equilibran, modifican y modulan el efecto, frente a estímulos perjudiciales o ambientales que puedan afectar la salud física o mental del trabajador, por tal motivo se puede afirmar que estos factores ejercen una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del individuo, favoreciendo su proceso de adaptación al entorno social y físico, disminuyendo así, la probabilidad de enfermar, promoviendo la calidad de vida del trabajador así como la productividad de la compañía.

Se toman como factores protectores en los colaboradores las dimensiones donde el 60% o más de los evaluados puntúan en riesgo bajo o en ausencia total de riesgo. En cuanto a las condiciones intralaborales se realiza el análisis por dominios, es así, como en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: la dimensión Relación con los colaboradores, es factor de protección para los evaluados; indicando que los colaboradores con personal a cargo están manifestando que tienen una buena relación con sus subordinados que les ayuda a mejorar la manera de trabajar en la organización y que su trabajo individual está aportando a los objetivos del equipo.

En el dominio Control sobre el trabajo: La dimensión Capacitación, se evidencia como factor protector, ya que los colaboradores manifiestan que reciben capacitación en temas pertinentes y útiles respecto al trabajo; el dominio Demandas del trabajo contiene 4 factores de

protección, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, y Consistencia del rol.

La mayoría de la población evaluada considera que las condiciones del sitio de trabajo son las apropiadas, que la cantidad de trabajo que tienen la pueden realizar en el tiempo asignado para ello, que el trabajo que realizan no influye negativamente cuando están en su tiempo libre con la familia o amigos. De esta manera es evidente observar que estas condiciones intralaborales, realmente son facilitadoras del trabajo que realizan los colaboradores dentro de la compañía, en coherencia con la legislación que plantea la necesidad de que las organizaciones generen desde sus procesos experiencias facilitadoras y gratas para el colaborador.

Así mismo, los colaboradores en cargos profesionales y con personal a cargo (Forma A) manifiestan que las instrucciones para el trabajo son claras, sin inconsistencias ni contradictorias; en el dominio Recompensas: las dimensiones Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, y Reconocimiento y compensación son factores de protección ya que los colaboradores coinciden que la remuneración y reconocimiento son acordes al trabajo realizado, además que perciben estabilidad, bienestar y sentido de pertenencia frente a la organización.

En las condiciones extralaborales evaluadas, se identifica como factor de protección la dimensiones Relaciones familiares, e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Esto indica que los evaluados cuentan con las condiciones de tiempo y familiares, que contribuyen para realizar de manera efectiva su trabajo, además de que las labores de trabajo no influyen negativamente en su vida familiar y social.

A partir del binomio trabajador-organización vs. productividad, Tous, Bonasa, Mayor y Espinosa (2011), exponen que los factores psicosociales pueden afectar no solo el bienestar y la

salud de los trabajadores desde sus diversos aspectos (físico, social o psíquico), sino de la misma manera, influir de forma negativa en su rendimiento laboral.

Los efectos en la salud y calidad de vida del trabajador, ocasionan dificultades en la gestión y el manejo del estrés, falta de motivación laboral, falta de satisfacción con el quehacer laboral y con los compañeros, lo que favorece el absentismo laboral.

Al realizar la aplicación de los cuestionarios de condiciones intralaborales forma A y B, Cuestionario de condiciones extralaborales y cuestionario de evaluación de estrés, se obtuvo como resultado general que 197 trabajadores están presentando riesgo alto y muy alto en relación a la exposición de riesgo psicosociales y estrés; a estos trabajadores se les invito a participar en la aplicación del tamizaje de síntomas alerta relacionados con la salud mental; finalmente por ser un estudio organizacional totalmente voluntario, solo 118 trabajadores participaron en este; de estos 114 trabajadores presentaron al menos algún síntoma relacionado con la alteración de la salud mental, por lo cual se hace necesario la creación de un programa de intervención orientado desde la seguridad y salud en el trabajo que genere la realización de actividades de promoción de la salud mental, ya que como lo menciona Bermann (citado por Oramas y colaboradores, 2006) un trabajador que posea salud mental y bienestar es aquel que cuenta con la capacidad de aprender de la realidad, para que ésta sea transformada por medio de la confrontación, manejo y resolución de problemas entre los del propio individuo así como aquellos de su entorno.

## Capítulo v. Conclusiones

Poder contar con lugares de trabajo saludables y aptos, que garanticen las condiciones adecuadas y de desarrollo de las personas que trabajan en las organizaciones seguramente que no es fácil de lograr; sin embargo, el poder prever, mejorar o establecer procesos saludables con las anteriores variables mencionadas, es lo que realmente se convierte en un reto. A pesar de que la organización, presenta evidentes factores de riesgo psicosocial que ya identificados, debe prevenir, mitigar, controlar e intervenir, no puede descuidar los que de manera importante están siendo entendidos por los trabajadores como saludables y beneficiosos para la realización de sus tareas y los que están aportando para su desarrollo personal y profesional.

Con lo anterior es importante precisar que los datos producto de la presente investigación, arrojan información importante acerca de los factores de riesgo psicosocial, los factores protectores y la presencia de síntomas de salud mental, que al ser tenidos en cuenta y trabajar sobre ellos al interior de la compañía, podrían generarse mejores estilos de trabajo y una mejor obtención de resultados.

La primera hipótesis de trabajo planteada se pudo confirmar en la medida en que lo datos muestran como la presencia de riesgos psicosociales en niveles alto y muy alto, en un número significativo de trabajadores coinciden con la presencia de síntomas de alteración mental en un número importante de esos mismos trabajadores de la compañía que participaron de la evaluación.

El tener identificados factores de protección en las variables intralaborales y extralaborales, evidencia en alguna medida el compromiso de la empresa frente a los procesos de trabajo - resultados y vida personal, donde el trabajador percibe que además de sus compromisos laborales, estilos de trabajo y jornadas o turnos, la compañía, le

permite su desarrollo como persona, el ejercicio adecuado de una vida familiar y el fortalecimiento de las redes de sus redes de apoyo.

Uno de los factores de importante valor para el colaborador tiene que ver con las Recompensas, las cuales según su percepción no solo hacen referencia al tema salarial – económico- sino con la recompensa emocional y psicológica que se deriva de la realización de su tarea y la cual la es calificada a partir de los reconocimientos, incentivos y estilos de relación que se están manejando dentro de la compañía.

Las Exigencias de responsabilidad del cargo, y Demandas de la jornada de trabajo, que según la percepción de los trabajadores fueron calificadas como factor de riesgo, merecen un cuidado especial y prioritario en su manejo, dados los impactos que estas pueden generar sobre la salud mental y física del trabajador. Las demandas de la jornada de trabajo, a pesar de ser una condición propia de este tipo de trabajo y las necesidades que con los turnos se suplen en los clientes; vale la pena revisar estrategias que faciliten mejorar la percepción de calidad de vida, satisfacción con la tarea y desarrollo profesional en los colaboradores.

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, dentro de los riesgos extralaborales fue considerada como factor de riesgo; sin embargo al presentarse como una situación producto de los sistemas distritales de mayor caos en la ciudad, es casi improbable que la compañía pueda contar con recursos que mitiguen este riesgo y genere menor agotamiento del trabajador, no obstante revisar cuidadosamente la ubicación geográfica del trabajador y poder acercarlo a su lugar de trabajo podría ser una estrategia que minimice por lo menos perceptualmente el impacto percibido por el trabajador.

La presencia de síntomas de estrés en 132 colaboradores, así como la presencia de al menos algún síntoma relacionado con la alteración de la salud mental evidencia la necesidad inmediata de intervenir para prevenir y mitigar las consecuencias que se evidencian en los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada.

Según los datos analizados, la organización se preocupa por la salud, el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores, a pesar de tener condiciones propias de su tarea que le impiden generar cambios en pro del mismo bienestar; sin embargo el poner en marcha adecuadamente las estrategias de intervención propuestas facilitará mejorar la percepción de los trabajadores al encontrarse con una realidad que pretende mejorar o por lo menos no afectar sus condiciones de salud y calidad de vida.

Es importante una vez se implementen las acciones, realizar monitoreo a través de los indicadores establecidos y que evidencien los verdaderos cambios direccionados a las mejoras en la calidad de vida de sus trabajadores. De la misma manera se deben volver a evaluar los impactos de la presencia de factores de riesgos psicosocial y síntomas de alteración de la salud mental, invitado al total de la población en la medida de lo posible, dado que a pesar de que el presente estudio generó diversas estrategias de convocatoria, promoción y claridad del proceso, no se contó con el 100% de los trabajadores de la compañía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, F., Conti, L., Valderrama, F., Moreno, O. & Jiménez, I. (2007). *Salud Ocupacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Andrade, V. y Gómez, I. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4, 10, recuperado el 28 de Enero de 2016 de la base de datos Dialnet.

Cabanyes Javier. (2012). *La salud mental en el mundo de hoy*. Pamplona, España: EUNSA.

Congreso de Colombia. (2013) *Ley 1616. Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia. Recuperado de [http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadpsicologia/1025\\_LEY\\_1616\\_DE\\_2013\\_de\\_salud\\_mental.pdf](http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadpsicologia/1025_LEY_1616_DE_2013_de_salud_mental.pdf)

Constitución de la organización mundial de la salud. (1946). recuperado el 30 de octubre de 2015 de <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf?ua=1>

Entralgo, P, (1984), *Antropología Médica*. Barcelona, España: Salvat Editores S.A.

Fernandes, R., Eulalio, M. y Jimenez, S. (2009). *La promoción de la salud y la prevención de las enfermedades como actividades propias de la labor de los psicólogos*. Recuperado el 18 de Abril de 2016de <http://seer.psicologia.ufrj.br/index.php/abp/article/view/351/335>

Gálvez, M. y Solé, M. (2015). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Salud Mental: etapas para su promoción en la empresa. Recuperado el 18 de Abril de 2016 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/1043a1054/ntp-1045w.pdf>

Garrido, M. (2001). Monografías de gestión en psiquiatría y salud mental: salud mental en el trabajo. Universidad de Santiago de Chile. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de [http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/\\_documentos/salud\\_docente/manuel\\_parra\\_salud\\_mental\\_trabajo.pdf](http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/salud_docente/manuel_parra_salud_mental_trabajo.pdf)

Gavidia, V. y Talavera, M. (2012). La construcción del concepto de salud. Didáctica de las ciencias experimentales y sociales, 26, 161-175. Recuperado el 27 de Enero de 2016 de la base de datos Dialnet.

Gómez, I. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Bogotá, Colombia: D-Pontificia Universidad Javeriana.

Guerrero, J. (1994). Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. Revista Colombiana de Psicología. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 28 de enero de 2016 de la base de datos Dialnet

Hernández, R., Fernández, Cs. & Baptista, Pr. (2006). Metodología de la investigación. Iztapalapa, México D.F.: McGraw-Hill.

Houtman, I y Kompier, M. (2012). Trabajo y salud mental. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo [versión electrónica]. Recuperado el 27 de Enero de 2016 de <https://medycsa.files.wordpress.com/2012/10/salud-mental.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). Salud mental: etapas para su promoción en la empresa. Recuperado el 29 de Enero de 2016.

Mingote, J., Del Pino, P., Sánchez, R., Gálvez, M. y Gutiérrez, M. (2011). Medicina y seguridad del trabajo. El trabajador con problemas de salud mental, Pautas generales de detección, intervención y prevención. Madrid, España.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Decreto 0658. *Por el cual se expide el cronograma de reglamentación e implementación de la Ley 1616 de 2013*. Bogotá: Recuperado el 26 de Enero de 2016 de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%200658%20de%202013.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200658%20de%202013.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Recuperado el 29 de Enero de 2016 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio del Trabajo. (2013). La salud mental de los trabajadores, una prioridad del Ministerio del Trabajo. Recuperado el 19 de Noviembre de 2015 de <http://www.mintrabajo.gov.co/octubre-2015/4953-la-salud-mental-de-los-trabajadores-prioridad-del-ministerio-del-trabajo-.html>

Noriega, M., Laurell, C., Martínez, S., Méndez, I. & Villegas, J. (2000). Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental. Recuperado el 28 de Enero de 2016 de la base de datos Scielo.

Organización Mundial De La Salud (2013). Salud mental: un estado de bienestar.

Recuperado el 27 de Enero de 2016 de

[http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)

Organización Mundial de la Salud. (2004). Promoción de la salud mental.

Recuperado el 18 de Abril de 2016 en

[http://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf)

Parra, M. (2001). Salud Mental y Trabajo. Monografías de gestión en psiquiatría y salud mental. Universidad de Santiago. Recuperado el 22 de Febrero de 2016 de la base de datos Scielo.

Porras, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. Revista tesis psicológica, 8 (2). Recuperado el 28 de Enero de 2016 de la base de datos Dialnet.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales.

Aproximación conceptual y valorativa. Recuperado el 03 de Abril de 2016 de

[http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS\\_SSA/VIGILANCIA\\_EPIDEMIOLOGICA\\_DE\\_LOS\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES.PDF](http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS_SSA/VIGILANCIA_EPIDEMIOLOGICA_DE_LOS_FACTORES_PSICOSOCIALES.PDF)

Yuste, F. Concepto de salud. (1988). Revista Aldaba, 6, 7-19. Recuperado el 27 de Enero de 2016 de la base de datos Dialnet.

# Apéndice

**Apéndice A. Tabla de enfermedades laborales establecidas en el decreto 1477 de 2014**

<b>AGENTES PSICOSOCIALES</b>		
<b>AGENTES ETIOLÓGICOS / FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL</b>	<b>OCUPACIONES / INDUSTRIAS</b>	<b>ENFERMEDADES</b>
	listado de ocupaciones e industrias no es exhaustivo. Se mencionan las más representativas, pero pueden existir otras circunstancias de exposición ocupacional.	
<b>Gestión organizacional:</b> Deficiencias en la administración del recurso humano, Que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias	Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el perjuicio a la salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos psicóticos. agudos y transitorios (F23).</li> <li>• Depresión.(F32)</li> <li>• Episodios depresivos (F32.8)</li> <li>• Trastorno de pánico (F41.0) Trastorno de ansiedad</li> </ul>

<p>para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.</p> <p><b>Características de la organización del trabajo:</b> Deficiencia en las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.</p> <p><b>Características del grupo social de trabajo:</b> Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo, acoso psicológico).</p>	<p>Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad (Policías), Bomberos, Editores de medios visuales de comunicación, Vigilancia Privada, Vigilancia de Centros Penitenciarios, Atención al Usuario.</p>	<p>generalizada (F41.1 )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastorno mixto ansioso depresivo (F41.2)</li> <li>• Reacciones a estrés grave (F43) Trastornos de adaptación (F43)</li> <li>• Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2).</li> <li>• Hipertensión arterial secundaria. (I15.9)</li> <li>• Angina de pecho</li> </ul>
---	--	---

<p><b>Condiciones de la tarea:</b> Demandas de carga mental velocidad, Complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo; el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.</p> <p><b>Carga física:</b> Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza,</p>		<p>(120)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cardiopatía isquémica (125)</li> <li>• Infarto agudo de miocardio (121)</li> <li>• Enfermedades cerebrovasculares (160 -169).</li> <li>• Encefalopatía hipertensiva (167.4)</li> <li>• Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9)</li> <li>• Úlcera gástrica (K25)</li> <li>• Úlcera duodenal (K26)</li> </ul>
---	--	---

<p>movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.</p> <p><b>Condiciones del medioambiente de trabajo:</b> Deficiencia en: aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Úlcera péptica, de sitio no especificado (K27) )</li> <li>• Úlcera gastroyeyunal (K28)</li> </ul>
<p><b>Interfase persona-tarea:</b> Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los</p>	<p>Personal de enfermería, profesionales de medicina y técnicos afines, conductores de transporte de distancias largas, obreros de empresas de trabajo continuo, personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastritis crónica; no especificada (K29.5 -K29.6)</li> <li>• Dispepsia (K30)</li> <li>• Síndrome del colon</li> </ul>

<p>niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.</p> <p><b>Jornada de trabajo:</b> (Horarios y jornadas laborales extenuantes) Deficiencia sobre la organización y duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno, trabajo por turnos; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.</p>	<p>que labora en establecimientos que prestan servicios durante las 24 horas etc., controladores de tráfico aéreo, vigilantes, trabajadores en misión que laboran en zonas geográficas diferentes a sus domicilios.</p> <p>Cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el daño a la salud.</p>	<p>irritable con diarrea (K58.0)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síndrome del colon irritable sin diarrea (K58.9)</li> <li>• Trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos (F51.2)</li> <li>• Estrés post-traumático (F43.1)</li> </ul>
--	--	---

<p>Accidentes de trabajo severos (amputaciones y atrapamientos, quemaduras, descargas eléctricas de alta tensión, accidentes de tránsito, caldas de gran altura, explosiones, ahogamientos y otros); asaltos, agresiones/ataque a la integridad física/violaciones.</p>		
---	--	--

## **Apéndice B. Consentimiento informado medición de factores de riesgo psicosocial**

A través de los siguientes cuestionarios se hará el diagnóstico de factores de riesgo psicosociales, de acuerdo con la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la cual determina que todos los empleados públicos y privados deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

La medición se realizará a través de cuestionarios que evalúan condiciones a nivel **intralaboral, extralaboral, factores individuales y estrés**. La información suministrada se tabula, analiza y se entrega informe general a la organización.

*Toda la información suministrada por usted es confidencial y será sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006. Esta información será usada única y exclusivamente para fines del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo*

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula \_\_\_\_\_

he comprendido el objetivo y la metodología de la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

**Firma del trabajador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## Apéndice C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA A



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

*Ejemplo*

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

↑ Respuesta definitiva                      ↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo: 

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

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

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

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

**Apéndice D. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B**

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA B**



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

*Ejemplo*

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

## Apéndice E. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

# CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>          </del>		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Solera



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Apéndice F. Ficha de datos generales



Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

--



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



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

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

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

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

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



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

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

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

**Apéndice H. Instrumento de síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada**

**Instrucciones**

En seguida encontrará un listado de síntomas, Por favor, indique la presencia o ausencia de estos:

**SI:** Presencia

**NO:** Ausencia

<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. No me interesa mi aspecto personal		
2. Pienso que no tiene sentido lo que estoy haciendo		
3. Me cuesta realizar mi trabajo con calidad		
4. No siento conexión con las demás personas		
5. Por comer más de lo necesario estoy subiendo de peso		
6. Los pequeños disgustos me ponen nervioso(a) y me irritan		
7. Siento miedo de repente sin ninguna razón		
8. Se me dificulta más de lo habitual tomar decisiones		
9. Me sobresalto ante situaciones que no lo ameritan		
10. Siento que no puedo sobreponerme a los problemas		
11. Se me dificulta poder relajarme		
12. A veces siento que no soy yo mismo		
13. Con frecuencia me siento tenso		
14. Me siento muy incómodo cuando me enfrento a situaciones nuevas		
15. Creo que pierdo la confianza en mí mismo		

16. Me siento bajo presión de manera constante		
17. Con frecuencia he tenido la sensación de que va a pasar algo malo		
18. Ante noticias muy preocupantes me he desmayado		
19. En las noches me cuesta conciliar el sueño		
20. Me estoy preocupando mucho por enfermedades que no se si tengo		
21. A veces como demasiado o muy poco, no he podido regular las comidas		
22. Con frecuencia me duermo en horario inapropiados		
23. Se me dificultan los cambios		
24. Con frecuencia siento acelerado el corazón, taquicardia		
25. Tomo medicamentos para poder dormir		
26. Tengo muchas preocupaciones		
27. Siento que se me dificulta respirar o me falta el aliento		
28. Cuando me levanto tengo la sensación de no haber descansado lo suficiente		
29. Siento que me es difícil dejar de ser rencoroso		
30. Con frecuencia tengo pesadillas		
31. Últimamente siento pesadez en brazos y piernas		
32. Recientemente he sido violento en alguna de mis relaciones		
33. Ahora no puedo realizar cosas que anteriormente hacía con facilidad		
34. Desconfío en exceso de los demás		
35. Tengo movimientos involuntarios cuando estoy nervioso		
36. Me cuesta trabajo expresar afecto a otras personas		
37. Me molesto demasiado cuando las cosas no salen como yo quiero		
38. Pido ayuda a los demás para tomar decisiones, ya que por lo		

general me siento inseguro		
39. Me ahogo un poco cuando duermo		
40. Tengo problemas en las relaciones con mi familia		
41. Siento como si todos tuvieran algún problema conmigo		
42. Tengo altibajos en mi estado de ánimo, algunos sin explicación aparente		
43. Con frecuencia siento ganas de vengarme de alguna manera de personas que me molestaron		
44. Creo que consumo demasiados medicamentos		
45. De repente y sin entender por qué, siento que tengo mucha energía		
46. Tengo frecuentes problemas digestivos		
47. Siento que no valgo como persona		
48. Veo o escucho cosas que los demás no perciben		
49. Estoy durmiendo mucho más que antes		
50. Siento que no puedo parar de hablar		
51. He perdido interés en las actividades que comúnmente hago		
52. Me siento agitado de manera inexplicable		
53. He faltado a reuniones o compromisos por culpa de bebida u otras sustancias		
54. Me siento culpable por mi estado actual		
55. He perdido peso de manera significativa sin ejercicios ni dieta		
56. Con frecuencia me siento muy cansado		
57. Considero que estoy consumiendo mucho alcohol u otras sustancias		
58. Estoy pensando demasiado en mi propia muerte		
59. Siento una profunda tristeza		
60. He consumido alcohol o sustancias en horas inapropiadas		

61. Me quedo paralizado cuando estoy muy nervioso		
62. Siento mal genio con mucha frecuencia		
63. Frecuentemente tengo disgustos con los demás		
64. No puedo lograr las cosas que quiero		
65. Últimamente siento pesadez en brazos y piernas		
66. A nivel social siento cierto tipo de rechazo hacia mí		
67. Cometo serias imprudencias cuando estoy de mal genio		
68. No me puedo concentrar, aun cuando me lo propongo		
69. Me deprime tener ciertas dificultades de salud		
70. Siento que puedo llegar a perder el control		
71. Tengo mucho miedo de equivocarme frente a los demás		
72. Me siento muy incómodo en situaciones donde estoy con otras personas		
73. Siento mucha tensión muscular por mis nervios		
74. Siento que mi ira es desproporcionada en algunas situaciones		
75. Pienso permanentemente en situaciones que me causan malestar		
76. He tenido recientemente algún evento traumático		
77. Tengo dificultad de recordar cosas importantes que me han ocurrido		
78. Recientemente he tenido ataques de pánico (sensación de miedo y de ahogo, palpitaciones, presión en el pecho o abdomen)		
79. Siento gran malestar cuando estoy lejos de mi hogar y mi familia		
80. Soy negativo y pesimista		