

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DONATO'S MODA

Presentado por

Andrea Alejandra Zorro Lamus

Daniela Andrea González Velandia

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el

Trabajo

UNIVERSIDAD ECCI

DIRECCION DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, D.C.

2020

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DONATO'S MODA

Presentado por

Andrea Alejandra Zorro Lamus

Daniela Andrea González Velandia

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el

Trabajo

Docente

Julietha Oviedo Correa

UNIVERSIDAD ECCI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, D.C.

2020

## Tabla de contenido

<b>EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DONATO'S MODA</b>	7
<b>2 Problema de investigación</b>	7
2.1 Descripción del problema	7
2.2 Formulación del problema	9
<b>3. Objetivos</b>	10
3.1 Objetivo general	10
<b>4. Justificación y delimitación</b>	10
<b>5. Marcos de referencia</b>	13
5.1 Estado del arte	13
5.2 Marco teórico	18
Riesgo psicosocial	23
Factores de riesgo psicosocial	24
Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales	25
Beneficios de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo	27
5.3 Marco legal	32
<b>6. Marco metodológico de la investigación</b>	34
6.1 Recolección de la información	35
6.1.1 Procedimiento	35
6.1.2 Instrumentos	35
6.1.3 Población	36
6.1.4 Criterios de inclusión y exclusión	36
6.2 Cronograma	36
6.3 Análisis de información	37
6.4 Aspectos éticos	37

	4
<b>7. Resultados</b>	<b>39</b>
<b>7.1 Análisis datos sociodemográficos</b>	<b>39</b>
<b>7.2 Análisis de niveles de riesgo Psicosocial Intralaboral</b>	<b>44</b>
<b>7.3 Análisis de niveles de riesgo Psicosocial Extralaboral</b>	<b>52</b>
<b>7.3 Análisis de Estrés</b>	<b>59</b>
<b>8. Conclusiones</b>	<b>59</b>
<b>9. Propuesta Plan de trabajo</b>	<b>65</b>
<b>9.1 Plan de trabajo para los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y nivel de estrés</b>	<b>65</b>
<b>9.2 Plan de Psicoeducación Directivos para la empresa Donato´s Moda</b>	<b>72</b>
<b>10.</b>	<b>Recomendaciones</b>
	73
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>74</b>

### Lista de tablas

<b>Tabla 1. Aplicación de la batería de riesgos psicosociales .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 2. Propuesta Plan de trabajo para los factores de riesgos psicosociales.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 3. Plan de Psicoeducación a Directivos .....</b>	<b>72</b>

### Lista de figuras

<b>Figura 1. Distribución por género de los individuos .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 2. Distribución por rangos de edad .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 3. Distribución por rangos de estado civil .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 4. Distribución de cargos que ocupan en la empresa .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 5. Distribución por nivel de escolaridad .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 6. Distribución por estrato socioeconómico.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 7. Distribución por antigüedad en la empresa Donato´s Moda.....</b>	<b>42</b>

<b>Figura 8.Distribución por tipo de vivienda .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 9. Distribución por número de personas a cargo .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 10.Distribución por lugar de residencia .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 11.Niveles de riesgo general en el constructo intralaboral .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 12.Dimensión Características del Liderazgo .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 13.Dimensión Relaciones Sociales En El Trabajo .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 14.Dimensión Retroalimentación Del Desempeño .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 15.Dimensión Relación Con Los Colaboradores. ....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 16.Dimensión Claridad Del Rol .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 17.Dimensión Capacitación .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 18.Dimensión Participación y Manejo Del Cambio .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 19.Dimensión Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Conocimientos.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 20.Dimensión Control y Autonomía Sobre el Trabajo.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 21.Dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 22.Dimensión Demandas Emocionales .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 23.Dimensión Demandas Cuantitativas.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 24.Dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 25.Dimensión Exigencias De Responsabilidad Del Cargo.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 26.Dimensión Demandas De Carga Mental .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 27.Dimensión Consistencia Del Rol .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 28.Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 29.Dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 30.Dimensión Reconocimiento y Compensación .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 31.Dimensión Tiempo fuera del trabajo.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 32.Dimensión Relaciones familiares .....</b>	<b>54</b>

<b>Figura 33. Dimensión Comunicación y relaciones interpersonales .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 34. Dimensión Situación económica del grupo familiar .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 35. Dimensión Características de la vivienda y de su entorno .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 36. Dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 37. Dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 38. Distribución general de riesgo psicosocial extralaboral .....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 39. Distribución general de riesgo del estrés .....</b>	<b>59</b>

## **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DONATO'S MODA**

### **2 Problema de investigación**

#### **2.1 Descripción del problema**

En la empresa Donato's Moda en los nueve años de existencia no se ha realizado un estudio de riesgo psicosocial, ni la aplicación de pruebas para conocer el bienestar físico y mental de los empleados, por esta razón no se cuenta con un programa específico de capacitaciones de riesgo psicosocial, bienestar laboral y personal, entre otras que se requieren en las empresas. Por otra parte, debido a la emergencia sanitaria que se desarrolló en el país, se han detectado casos de estrés laboral, agotamiento y ansiedad en uno de cada tres empleados, lo que ha venido generando un ausentismo de menor grado en la empresa.

Teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales son las condiciones laborales que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos dentro y fuera de la organización (OIT, s.f). Así mismo, estos riesgos se logran evidenciar en los periodos de corto, mediano y largo plazo ya sea en enfermedades mentales o físicas. También estos riesgos se pueden clasificar en dos elementos los organizacionales y los laborales, el primero reúne los temas de política y filosofía de la organización, cultura de la organización y relaciones industriales; el segundo se trata de las condiciones de empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo, por lo cual influyen en general en la vida de la persona (Camacho & Mayorga, 2017). De acuerdo con lo planteado anteriormente, para la identificación de estos riesgos en determinada organización en Colombia, es obligatoria la aplicación de la batería de riesgos psicosociales según la resolución 2646 de 2008 en las empresas y es la única avalada por el ministerio de trabajo en el país, teniendo en cuenta que las pequeñas microempresas no tienen acceso a la

aplicación de dicha batería, lo cual, no les permite identificar y así mismo, generar estrategias de prevención y mejoras en la salud mental del personal de la empresa, por lo que puede acarrear problemas graves en el personal, tales como enfermedades laborales físicas y psicológicas producto de los efectos del riesgo psicosocial.

Cabe indicar que algunos años atrás los empleadores se interesaban solo por los mínimos establecidos en la norma legal, como el pago de sueldos en los tiempos estipulados, hasta que esta idea fue avanzando y se empezó a generar una inquietud en los posibles riesgos y necesidades que se originan en el área laboral como por ejemplo los físicos y ambientales. Es decir, cada vez los empresarios se dan cuenta que el valor más importante que hay en la compañía es el ser humano, esto trae consecuencias positivas ya que se interesan en que las personas cuenten con una estabilidad mental y física para el desarrollo de sus funciones (Camacho & Mayorga, 2017).

Pero para llegar a esto, en Colombia, el tema tuvo mayor relevancia a partir de los resultados obtenidos de la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el año 2007, en la que señalaron los factores de riesgo psicosocial como los segundos más reportados por los trabajadores, después de los riesgos ergonómicos. Luego de esto, el Ministerio de la Protección Social en el 2008 emitió la Resolución 2646, desde la cual se establecen los lineamientos claves para la gestión del tema en términos de la evaluación, identificación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial y para la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés laboral (Enciso, López & Domínguez, 2015).

Por lo tanto, el objetivo de la intervención en los riesgos psicosociales es acrecentar la seguridad y salud de todo el personal de una organización, por medio de los lineamientos



mencionados anteriormente, con el fin de prevenir situaciones de riesgo y mantener una adecuada calidad de vida (Meliá et al., 2006). Debido a que en la empresa objeto de estudio se percibe una alta exposición a niveles de estrés en los diferentes cargos comerciales y administrativos que se ejecutan repetitivamente, además de la presión del cumplimiento de metas mensuales de resultados que también conlleva a que ocurra un índice de ausentismo por diferentes motivos que se deben verificar en la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, ya que por esto se pueden desarrollar patologías psicológicas que afecten la estabilidad mental y física de los empleados.

## **2.2 Formulación del problema**

Finalmente, se han realizado diversas investigaciones en las que se abordan los factores psicosociales y su influencia en el bienestar de los trabajadores, mecanismos de evaluación de su impacto y metodologías de intervención para favorecer el bienestar de los trabajadores, es por esto que es pertinente el desarrollo de ésta investigación y surge la iniciativa de realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en la empresa Donato´s Moda con el fin de identificar los factores que generan esos riesgos psicosociales y así mismo darle un plan de acción ante dicha temática.

¿Cómo mitigar los riesgos psicosociales en los empleados de la empresa Donato´s Moda según la exposición laboral?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Evaluar los riesgos psicosociales en la empresa Donato's Moda para mitigar los efectos de la exposición laboral.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Identificar los factores extralaborales e intralaborales de riesgo psicosocial que se presentan en la empresa Donato's moda.

Proponer un plan de trabajo para mitigar el riesgo según los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa Donato's moda.

Proponer un plan de psicoeducación con el fin de sensibilizar a los directivos y empleados sobre la importancia de la salud mental en la empresa Donato's Moda.

### **4. Justificación y delimitación**

La presente investigación se enfocará en estudiar los factores de riesgo que se presentan en los empleados de pymes (entendiéndose como pequeña o mediana empresa), debido al aumento de enfermedades y lesiones derivadas de estos riesgos psicológicos, generados en un entorno laboral.

Puesto que, se considera que las empresas aún no se toman el tiempo de implementar programas de prevención y atención frente a estas problemáticas psicológicas derivadas de los medios organizacionales, aun siendo una norma exigida por el gobierno nacional en la resolución 2646 de 2008.

A raíz de esto, según estudios que se han realizados en diversos países demuestran que hay un alto nivel de riesgo psicosocial en la población, en Chile se tiene un porcentaje del 50% de las

personas con riesgo alto, generados por el estrés (Leyton, Valdés & Huertas, 2017); en Europa ocho de cada diez directivos son diagnosticados con estrés laboral y el 30% de esas personas admiten que no se toman medidas para tratar los riesgos psicosociales. Así mismo, en Colombia, en la última encuesta nacional realizada que fue en diciembre del año 2013, con un resultado que indican que los riesgos que más afectan a la población son los ergonómicos y los psicosociales (Díaz & Rentería, 2017). Por la cual, se puede denominar obsoleta frente a los cambios normativos y organizacionales de los últimos siete años, teniendo como hipótesis el aumento de estos riesgos en la actualidad.

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud (2019), hay 264 millones de personas enfermas con depresión y ansiedad originadas por el trabajo, lo cual le cuesta al Estado mundial un billón de dólares anualmente, es decir, disminuye la productividad de los empleados. Así mismo, un inadecuado ambiente laboral, trae consecuencias como problemas físicos, consumo de sustancias psicoactivas, absentismo laboral y bajas en el desempeño de funciones.

En consecuencia, de lo nombrado anteriormente se pretende ayudar a las personas propensas a padecer algún tipo de riesgo psicológico, social y físico en los entornos de desarrollo profesional, para su bienestar y el mantenimiento de una buena calidad de vida en la sociedad. De esta forma también va a ser viable para la empresa tener colaboradores con salud mental y buen estado físico, para tener como resultado una mayor productividad.

A su vez, la información de esta investigación contiene beneficios tanto a corto como a mediano y largo plazo, es decir, inmediatamente las personas estarán informadas sobre cuáles son los riesgos psicosociales ya que es un tema que puede afectar a cualquier trabajador sin importar el tipo de contrato. A mediano plazo se pretende la concientización por parte de

directivos para que vislumbren la importancia de tener personas sanas en ambientes adecuados e ir haciendo parte del proceso de cambio y adaptación. A largo plazo, se implementan medidas de prevención y atención por parte de los empleadores y el autocuidado por parte de los colaboradores. Además de, tener modificaciones que sea de aporte en la salud mental y así evitar enfermedades laborales asociadas al riesgo psicosocial. También tiene un gran aporte en el clima organizacional positivo, en el que favorece el cumplimiento de los objetivos de la organización (Varela, 2019).

Igualmente, gracias a estudios realizados sobre los riesgos psicosociales en empresas de Santander, Colombia por Salamanca y Perez (2018) se diseñó una guía educativa de promoción y prevención sobre los riesgos psicosociales con el fin de disminuir y/o eliminar los posibles riesgos en los empleados, lo que puede ser beneficioso para el presente trabajo para el control de este constructo.

Por otra parte, el proyecto tendrá un impacto a nivel general en la empresa, puesto que una vez identificados los riesgos se podrá entrar a diseñar un programa de mitigación, que pueda en un futuro servir a más empresas de guía para tratar estos factores de riesgo, además tendrá un impacto a nivel personal del trabajador concibiendo significativo mantener una excelente calidad de vida, que serían los factores extra laborales (familia, amigos, actividades personales, entre otras).

Por último, el proyecto tendrá un aporte significativo en la educación y en general en las empresas, ya que se puede usar este trabajo investigativo como referente ante próximos estudios y avances en el área de seguridad y salud en el trabajo específicamente lo relativo a los riesgos psicosociales presentados en los empleados de esta compañía.

Así mismo, la resolución 2404 de 2019, adopta una guía de intervención psicosocial, en las que busca establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las estrategias con las que se intervienen los factores psicosociales, además de promover y prevenir la salud mental. Esta guía está compuesta de 34 acciones, en la que cada una tiene objetivo, tipo de acción, clasificación, dimensiones de factores psicosociales, efectos de la salud que impacta y población objeto de intervención; esta guía establece el seguimiento, medición y mejora continua de la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos, para esto, se deben establecer indicadores (Ministerio del trabajo, 2015).

Se pretende conocer los factores de riesgo psicosocial en el personal operativo, administrativo y directivo de la empresa Donato's Moda, por lo cual tomaremos una muestra del diez por ciento de la población, con esto, se realizaría un aporte a los estudios de los riesgos psicosociales en el área organizacional que se presentan en las pequeñas empresas de Colombia y de esta forma, apoyar la implementación de los programas de evaluación ante dicha problemática.

## **5. Marcos de referencia**

### **5.1 Estado del arte**

Los factores de riesgo psicosocial, se entienden como las interacciones entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de trabajo, también son las consideraciones personales que influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo. Dicha investigación fue desarrollada con un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo –SUSESO-ISTAS 21, que tiene las siguientes dimensiones, exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, de las cuales presentan diferentes subcategorías (Espinell., Herrera y Peñuela, 2017). Además,

manifiestan que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, que trae consigo baja productividad para la empresa y para el trabajador enfermedad psicológica, por otro lado, se manifiesta que el bienestar y la prevención de los riesgos psicosociales contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos. De acuerdo a la presente investigación, se identificó como factor principal desencadenante, la mala organización y gestión organizacional del trabajo, ya que estos factores carecen de calidad de liderazgo y apoyo, comunicación asertiva por parte de los trabajadores del departamento de Coil en Fenosa Gas Natural, por otra parte de las condiciones físicas y de las posturas y movimientos biomecánico que influyen en la salud y seguridad de las y los trabajadores, esto trae consigo dificultades en la organización del trabajo que deben ser reevaluadas, controladas y modificadas con el fin de brindarles una calidad de vida adecuada.(Gallego., Prieto & Muñoz, 2015).

Es por esto, que se pretende buscar planes de acción para intervenir en esos factores que desencadenan esos riesgos psicosociales para prevenir y contribuir en el bienestar de los trabajadores, ya que en las dos investigaciones anteriormente dichas consideran que deben ser modificadas las estrategias usadas a fin de generar y contribuir en la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo a lo citado por la OMS, en las estadísticas se ve reflejado que dos millones de hombres y mujeres mueren anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Se debe tener en cuenta, además, que existen accidentes de trabajo no fatales, y hasta el 2010 existían 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. También, se ha detectado que un 8 % de la tasa global de los trastornos depresivos están

relacionado con riesgos ocupacionales. Además, se manifiesta que los riesgos psicosociales son cualitativos y descriptivos en el que se evalúa el clima organizacional y liderazgo que puede predecir en la aparición de problemas psicológicos relacionados a las condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores, estas condiciones son un factor de riesgo psicosocial significativo que provoca tensión, estrés o Burnout, entre otros. Es por esto, que al identificar estos factores trae consigo un cambio positivo en el mejoramiento de la productividad para así, diseñar acciones o plan estratégicos para mitigar dicha problemática. (Muñoz., Orellano y Hernandez, 2018). Otro dato estadístico planteado a nivel mundial, da cuenta que el 58 % de las empresas a nivel mundial han incrementado el nivel de estrés en los dos últimos años, más del 89% de los empleados no se sienten motivados, estas estadísticas están relacionadas con los cambios demográficos, económicos, tecnológicos, que han provocado transformaciones para los trabajadores, que han generado riesgos asociados a la salud mental de los trabajadores. De acuerdo con la teoría Organización científica del trabajo, se llega a concluir que la única motivación del trabajador es un buen salario económico, aunque existen otros factores relativos como, la jornada de trabajo, el ritmo de trabajo, comunicación, estilos de mando, automatización, entre otros (Fernández, 2013).

De acuerdo con las estadísticas anteriormente dichas, se puede dar a entender que, tanto a nivel mundial como en investigaciones nacionales, existen factores de riesgo psicosocial que afectan los trabajadores en un porcentaje superior al cincuenta por ciento, lo que genera enfermedades laborales.

El presente estudio nos muestra una ardua verificación de artículos de varias bases de datos indexadas, con el fin de conocer y tener la información más actualizada acerca del tema de

investigación que son los factores psicosociales que afectan a los trabajadores y las consecuencias como las enfermedades cardiovasculares. Además, se inspeccionaron grupos de cohorte expuestas a los riesgos, estudios de caso, entre otros. Así mismo tomaron como artículos representativos los que contarán con los mayores números de muestra, las metodologías aplicadas en los estudios y que estuvieran publicados en las revistas con más renombre (Vieco., Caraballo & Abello, 2018).

De acuerdo con Márquez & Zambrano (2013), en la investigación descriptiva realizada, se obtuvieron como resultados en una muestra de 88 trabajadores pertenecientes a la empresa de metalmecánica, realizándose una medición de la variable que se utilizó como instrumento de recolección de los datos una escala de medición, tipo Likert, cuyo objetivo era describir la percepción de los trabajadores respecto a los factores psicosociales presentes en su lugar de trabajo, como resultado se identificó ciertos factores de riesgo psicosocial en la dimensión carga psicológica, control sobre el trabajo, alta responsabilidad, manejo de información compleja, alto nivel de exactitud, calidad y perfección, mientras que, las relaciones interpersonales es el aspecto con mayor puntuación favorable, que es reconocido por los trabajadores.

Así mismo, con el estudio realizado por Sureda, Mancho & Sesé (2019) se pretendió poner a prueba un modelo de interdependencia sobre el efecto que los factores de riesgo psicosocial generan sobre el conflicto organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. Método: Se implementó un diseño transversal con una muestra de 249 trabajadores. El riesgo psicosocial se evaluó con el método F-PSICO; el conflicto organizacional variable latente se construyó utilizando un conjunto de indicadores que habían sido desarrollados a partir de una encuesta específica realizada por un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud con



capacitación en mediación laboral; y la satisfacción laboral variable latente se puso en práctica con cuatro subdimensiones del cuestionario "Font Roja".

Por otra parte, dicho estudio tuvo como propósito conocer la percepción acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una compañía de México versus las consecuencias que trae a nivel psíquico y en relación con el estrés. Para despejar esta incógnita aplicaron la batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial CTCPS-MAC. Como resultado obtuvieron que efectivamente los riesgos psicosociales generan a las personas problemáticas psicológicas y todo esto es generado por las cargas laborales, ritmo de trabajo, ambientes laborales, entre otros (Carrión- García & Hernandez, 2018). Acorde con lo dicho anteriormente, antes de intervenir en una organización es importante evaluar las condiciones particulares de cada organización, para generar efectos positivos y planes de acción que contribuyan al bienestar laboral de los trabajadores.

La prevención de riesgos psicosociales es una realidad presente en las empresas, sin embargo, existen diferentes factores que determinan el tipo de intervención con el fin de prevenir, por ejemplo, la cantidad de personas que trabajan en una organización, el estilo de mando de la organización, el clima laboral presente en dicha organización, la motivación de los trabajadores, la edad de los trabajadores, entre otros factores, cada organización tiene diferente forma de intervenir, así mismo, lo ideal es primero hacer una medición de los factores de riesgo psicosocial, para así mismo realizar la mitigación (Benavides, 2004).

Por otro lado, Forastieri (2016) pretende dar a conocer la importancia de controlar y prevenir los riesgos psicosociales en el mundo, ya que es presentado para el día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. Esta problemática está afectando a una población significativa en el mundo y

está dejando consecuencias como las enfermedades psicológicas, físicas y en otros casos ha llegado a ocasionar despidos dejando a las personas sin un sustento económico fijo. De otra forma, nos enseña a cómo combatir este fenómeno en las compañías por medio de programas que se deben aplicar según el tipo de riesgo en el que se encuentre.

Finalmente, es importante el capital humano en las empresas, por esto García (2011) invita a motivar y verificar el estado de salud de los empleados, por lo que identifica como principales factores de riesgo la insatisfacción laboral, el estrés, en la cual se ven los resultados en la calidad y cantidad de trabajo realizado. A partir de esto es importante inculcar en los directivos el compromiso de atender las necesidades de las personas a cargo y de esta forma se obtendrá una mejor productividad en el desarrollo de las funciones y en el bienestar de los individuos.

De acuerdo con (García, 2011; Forastieri, 2016 & Benavidez, 2004) ante los riesgos psicosociales, se busca evaluar, implementar procesos de mejora, intervenir, que, con el apoyo de los directivos en el proceso de mitigación de los riesgos, se logra un gran impacto en la productividad, motivación, clima laboral, satisfacción laboral de los trabajadores, entre otras.

## **5.2 Marco teórico**

Para el estudio de la relación entre salud y trabajo, existen diversas posturas. Tal es el caso de la medicina social. Esta corriente “(...) se pregunta cómo el trabajo deteriora la salud bajo determinadas condiciones históricas y como se puede revertir ese deterioro, (...) se interroga sobre cómo el trabajo desgasta al grupo de trabajadores o al trabajador colectivo, como habría que cambiar el proceso de trabajo para impedirlo (...)” (Laurell, 2000:14). En esta concepción, el trabajo no es reducido a un elemento mediador ambiental, sino que es percibido como una

relación y proceso social, que se expresa en múltiples y complejas transformaciones en la salud, positivas, pero también negativas.

Esta concepción articula el proceso de trabajo con el proceso de salud/enfermedad. A los fines de este trabajo, este modelo se denomina como multideterminación.

Existe otro modelo para abordar esta problemática, que nominaremos modelo multicausal, y es el que parte de la concepción de factor de riesgo. El término “factor de riesgo” se articula integrado con un modelo multicausal que implica que las diversas causas existentes (las conocidas y las desconocidas) interaccionan en la realidad, de manera que una misma enfermedad tiene en la práctica diversas causas y una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos). Entonces, en el marco del trabajo un factor de riesgo laboral se configuraría como “(...) todo objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo o provocar, aun a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores.” (Castejón, 1995: 111)

La psicodinámica del trabajo analiza la articulación entre el sufrimiento y las estrategias defensivas contra el sufrimiento convirtiéndolo en placer a través del reconocimiento. En esa dinámica las relaciones subjetivas de las personas son las portadoras del trabajo. Si el reconocimiento falta, los individuos se concentran en estrategias defensivas individuales para evitar la enfermedad, con consecuencias para la organización del trabajo en tanto propende a su parálisis.

La teoría de la psicodinámica del trabajo considera los efectos tanto negativos como positivos del trabajo, el sufrimiento y el placer respectivamente. Los tintes positivos están presentes en la

creatividad que requiere ajustar la tarea prescrita; en la coordinación necesaria para implementar las interpretaciones surgidas del ingenio; en la cooperación que surge eventualmente a partir de la mayor integración del grupo de trabajo y que implica la voluntad de las personas para trabajar juntas; y en la confianza que la cooperación exige. La cooperación en esta conceptualización es indisociable de la economía de la identidad y de la salud en el trabajo.

Esta movilización subjetiva es espontánea, frágil y surge de la dinámica entre contribución y retribución. El reconocimiento surge a partir del juicio del trabajo realizado y no a la persona. La retribución simbólica del reconocimiento toma sentido en relación a las expectativas subjetivas sobre la realización de sí mismo. En la definición de cada factor que se encuentra en el próximo apartado, ésta se encuentra representada como factor de riesgo psicosocial en tanto falta de apoyo social.

Así, el ajuste de la organización del trabajo pasa por la realización de las condiciones éticas. (...) el trabajo no tiene que ver entonces con la techné, ni inclusive con la póiesis. Tiene que ver también con la praxis.” (Dejours S/D: 41). Es por esto que el problema consiste en romper la movilización genérica de las subjetividades, obstaculizando el derecho a la contribución, por una parte, y desarmando la dinámica del reconocimiento por otra. Si esta última se paraliza, el sufrimiento ya no puede transformarse en placer, lo que lleva a las alteraciones en la salud.

Se parte de considerar al **trabajo** como una actividad humana atravesada por el momento sociohistórico en que se produce. Asimismo, configura un espacio donde se persiguen objetivos productivos (que pueden ser de bienes o servicios) a través del esfuerzo de personas que son convocadas allí por otras. El trabajo no puede reducirse a las relaciones sociales que lo encuadran, ni a la relación asalariada, ni a las relaciones de poder. Lo prescrito nunca es

suficiente. “(...) el trabajo es, por definición, humano, ya que se convoca precisamente ahí donde el orden tecnológico – maquinales es insuficiente.” (Dejours, S/D: 38)

El **estrés** y el riesgo a sufrir problemas en la salud se entronca con aquella línea que argumenta que “(...) aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador (...)” (Enciclopedia OIT, 2001: 34.2). Cuando los factores de riesgo superan los recursos que a manera de defensa sostienen los trabajadores, se crean las condiciones para que el estrés entre en escena.

Por ello, en el análisis de las condiciones de trabajo habrá que analizar las características de esos factores.

En este sentido,preciado Serrano, Aranda y Pando Moreno (2006), desde una visión mecanicista, mencionan que el estrés en el modelo causal es algunas veces estímulo y otras, respuesta. El estrés en el trabajo ha sido definido como “(...) un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (Comisión Europea, 2000: 1). Por lo tanto, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración el estrés puede convertirse en precursor de afecciones en la salud.

En las dos últimas décadas el estrés laboral es objeto de interés creciente tanto por parte de los profesionales como de los propios trabajadores. Y es que ha habido grandes cambios tanto en el mercado de trabajo como fuera de él que apuntan a un protagonismo cada vez mayor de éste como uno de los principales problemas de salud laboral. En relación con el mercado de trabajo, se ha producido una tercerización de la economía con un predominio creciente del sector

servicios, la sustitución progresiva del trabajo manual por el del conocimiento, la introducción de nuevas tecnologías que cambian cada vez más rápidamente, mientras la inestabilidad laboral y la competitividad salvaje parecen ser la norma. Por otro lado, también fuera del ámbito del trabajo se han producido cambios sociológicos importantes. Con la entrada de la mujer en el mercado laboral surge la necesidad de redefinir los papeles de hombres y mujeres en la vida pública y en la privada con las tensiones consiguientes. Hay otros cambios significativos como el mayor nivel de estudios de la población general, la mayor calidad de vida, el rechazo a estilos autoritarios o poco participativos, el mayor grado de tolerancia a formas de vida diferentes de las tradicionales basadas en un núcleo familiar estable, el enfrentamiento diario a una avalancha de información que con frecuencia resulta difícil de asimilar y el amplio abanico de oportunidades. Estos cambios en el mercado de trabajo y fuera de él, hacen ver como lejana la idea de una vida estable, en lo profesional y en lo privado. Sin duda suponen la exposición a factores de riesgo que hace aún pocos años tenían poca relevancia. En particular, los trabajadores de la enseñanza, como el resto, están expuestos a estas nuevas situaciones, pero también como personas cuyo trabajo implica el contacto con un alumnado y unos padres y madres cuyos valores, actitudes y expectativas han cambiado sustancialmente enfrentan un periodo de transición en el que debe darse respuestas a nuevas situaciones, sin un referente conocido, con frecuencia a costa de la propia salud.

Pero ¿qué es el estrés laboral? Se trata de un problema de salud cada vez más presente en la vida cotidiana y en los medios de comunicación y del que paradójicamente no existe una definición satisfactoria. En muchas ocasiones se ha considerado el estrés como una consecuencia del exceso de demandas, lo que ha llevado a hablar de que una determinada cantidad de estrés es

beneficiosa tanto para la salud como para la calidad del trabajo y en ocasiones a utilizarlo como un argumento para prácticas de gestión inadecuadas.

### **Riesgo psicosocial**

Un riesgo psicosocial deriva las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

El informe publicado por la agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo sobre factores de riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, que a ha dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores.

Fernando mansilla es psicólogo especialista y afirma que los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo” siendo un 17% un bajo vínculo laboral con las patologías; cabe resaltar que en la población europea el 30% sufre de estrés laboral, sino también el burnout y el mobbing.

Según CEPRIT (centro de prevención de riesgos del trabajo) resalta la importancia de un tema amplio y diverso en factores psicosociales; aproximando los términos entre sí, obteniendo referencias históricas y conceptuales; que en la actualidad se hace intercambiable establecer una distinción por tales definiciones (factor psicosocial, factores de riesgo psicosociales, riesgo psicosocial).

Según la sopeso (sociedad peruana de salud ocupacional) los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

### **Factores de riesgo psicosocial**

Una definición cercana de los factores de riesgo psicosociales, la encontramos en la resolución ministerial 375-tr 2008, norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonomico, donde lo denominan “ factores de riesgo biopsicosociales”, definiéndolos de esta manera: “se llama así, aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo”.

Por otro lado, para la OIT, los factores psicosociales son “interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” por otro lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento e inclusive en la satisfacción del trabajo.

Según la ISTAS (instituto sindical de trabajo, ambiente y salud) nos dice que “son denominados factores psicosociales a aquellos factores para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.),



cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”.

El instituto nacional de salud e higiene en el trabajo de España (INSHT, 2001) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden afectar, en buena cuenta “son aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”.

### **Medición de los factores de riesgo psicosociales**

Para identificar los factores de riesgo psicosociales que podrían afectar la salud de los trabajadores/as debe realizarse mediante el cuestionario suseso/istas 21; el cual consta de dos versiones una breve de 20 preguntas y una completa de 140 preguntas, ambas miden 5 dimensiones que son las que podrían afectar la salud de los trabajadores.

Al utilizar el cuestionario, debemos respetar que sea un proceso participativo y transparente, garantizar respeto por derechos de los trabajadores, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato.

### **Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales**

Podemos reconocer las siguientes dimensiones:

*Factores de riesgos psicosociales intralaboral:* Las condiciones intralaborales son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

*Exigencias psicológicas en el trabajo:* consiste en el trabajo rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, toma de decisiones difíciles y de forma rápida. Existen dos elementos: cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) cuantitativas (cantidad, ritmo de trabajo, distribución del trabajo); conteniendo dimensiones como la demanda (modelo dcas) y esfuerzo (der).

*Trabajo activo y desarrollo de habilidades:* se presenta cuando no tenemos un margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para poder emplear nuestras habilidades y conocimientos o carecer de sentido, cuando no se puede adaptar por ejemplo el horario a las necesidades familiares o poder decidir cuándo se hace un descanso. Nos dirige a la autonomía del trabajador sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad), se puede establecer con la dimensión control (modelo dcas).

*Factores de riesgo psicosocial extralaboral:* Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador

*Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:* el trabajo aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, tareas no definidas y sin contar la información a tiempo y adecuada. Contiene elementos de liderazgo equivalente a la de apoyo social (modelo dcas).

*Compensaciones:* se presentan los cambios de puesto o servicio contra la voluntad, trato injusto, falta de respeto, inseguridad contractual, no se reconoce el trabajo ni el salario bajo. Es un equivalente a la dimensión recompensas (modelo de Siegrist) que permite medir el desbalance y control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados)

*Doble presencia:* es la forma de medir la preocupación por cumplir tanto en las tareas domésticas como en las tareas del trabajo; equivalentes al trabajo- familia. Tanto el trabajo doméstico y familiar supone muchas exigencias que debe asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado; una organización de trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos a pesar de disponer de medios para conciliación de la vida laboral y familiar.

*Intervención:* Es importante tener en cuenta que las acciones de intervención deben mantener el orden de: fuente medio y finalmente el trabajador. Idealmente, la intervención de los factores de riesgo psicosocial, entendida como un intento sistemático de modificar un proceso psicosocial, se inicia con acciones en la fuente y si fuera pertinente se hacen acciones paralelas en las personas, principalmente en quienes presentan un grado de estrés medio, alto y muy alto. Cuando no sea posible intervenir el factor de riesgo en la fuente, se interviene en los individuos, apoyando el desarrollo de estrategias eficaces de afrontamiento, que permitan minimizar los efectos de los factores de riesgo. (Villalobos, 2005)

### **Beneficios de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo**

1. Promover ambientes laborales saludables
2. Aumentar productividad, satisfacción y compromiso laboral

3. Desarrollar las habilidades profesionales de los trabajadores/as
4. Promover buenas prácticas organizacionales
5. Disminuir los índices de siniestralidad en las organizaciones.

Al interior de esta variable encontramos indicadores como el trabajo por turnos, la duración de la jornada diaria, semanal, mensual. Estas variables tienen un rasgo que podría ser considerado como estructural, en tanto suele ser compartido por la actividad en términos de Convenio Colectivo de Trabajo, pero también existe otro “manejo del tiempo” (como las pausas durante la jornada), que remite al orden de las relaciones que se establecen en los establecimientos. Ambas maneras de pautar en el tiempo repercuten en la carga de trabajo.

Ritmo de trabajo. El tiempo es un elemento que se encuentra presente en el latido del proceso de trabajo. El ritmo representa la velocidad con que la producción es llevada a cabo a los fines de obtener productos o servicios. De acuerdo a Coriat “(...) se manifiesta una intensificación del trabajo cuando, con una tecnología constante, un mismo número de trabajadores produce en el mismo tiempo una cantidad mayor de productos-mercancías, en este caso, el aumento de productos-mercancías sólo puede resultar del incremento del ritmo de trabajo o, lo que viene a ser lo mismo, de la reducción de los “poros” y del tiempo muertos en el curso de la producción. También diremos que, por el contrario, se manifiesta un aumento de la productividad del trabajo cuando, dentro de un mismo ritmo de trabajo, la misma cantidad de trabajadores produce una mayor cantidad de productos-mercancías. Los progresos comprobados deben atribuirse entonces a la mayor eficacia técnica de los medios de producción utilizados”. (Coriat, 1982: 36) En consecuencia, el ritmo de trabajo plantea la relación entre la cantidad de productos obtenidos por

una determinada cantidad de trabajadores en un tiempo establecido. Cuando el ritmo de trabajo no deja posibilidad a que pueda establecerse cierta porosidad, por donde se filtran pausas pequeñas que puedan atemperar la fatiga, se generan condiciones donde se puede sufrir alteraciones en la salud.

Modalidad salarial. Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por el trabajador con el objetivo de transformar un producto o realizar un servicio. De acuerdo a la OIT, el salario bien podría estar en la órbita de las condiciones de empleo, pero en virtud de su “influencia directa” (Rodríguez, 2009: 29) en las condiciones de trabajo y de vida, es un atributo que debe incluirse en el abordaje de las CyMAT. Asimismo, partimos de la premisa que el modo en que se calcula el salario no es neutro en dichas condiciones. Cuando un porcentaje elevado de ese salario presenta componentes variables, ya sea por las horas trabajadas o por franjas relacionadas con la productividad o “premios”, supone un impacto en orden de la salud laboral. Una exacerbación del pago por productividad lo constituye el pago por pieza o destajo.

Presencia sindical. Los sindicatos pueden actuar como actores que fomentan y reaseguran las condiciones satisfactorias en el trabajo y a su vez conformar una barrera contra exposiciones negativas. Sin embargo, de acuerdo con Moncada “(...) la debilidad del movimiento sindical dificulta la defensa y la introducción de mejoras en las condiciones de trabajo y, en concreto, en los márgenes de autonomía de las personas trabajadoras.” (Moncada, s/d: 16). Los sindicatos, en el marco de relaciones laborales, deberían poder propiciar su rol de articuladores de las demandas de los trabajadores a los empleadores sobre aspectos que influyen su salud laboral.

Autonomía. Refiere a los márgenes que posee el trabajador para determinar por sí mismo algunos aspectos inherentes a la pauta de trabajo. La autonomía comprende aspectos, de acuerdo al Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España, tales como el modo en que se realiza la tarea (orden, métodos), al tiempo de trabajo (pausas, ritmo, horarios, vacaciones) o la organización del trabajo (objetivos normas). La autonomía, también denominada por Karazek (op. cit.) como “control”, es otra dimensión de su esquema Demanda- Control.

Carga mental. Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, esto responde al término “exigencias”. A una mayor cantidad de tareas asignadas la carga será mayor. A este aspecto se lo debe relacionar con el tiempo de trabajo necesario para afrontarlas. A su vez, la carga cualitativa y cuantitativa “provoca una reducción de la capacidad mental para realizar otras tareas” (Falzon y Sauvagnac, 2004: 169), generando situaciones estresantes para el trabajador por no contar con los recursos para responder a una demanda determinada de trabajo.

Cambios en el lugar de trabajo. Se refiere a los cambios influyen en el bienestar del trabajador cuando no se preparan tecnológica ni psicológicamente, cuando no se evalúan los costos humanos, no se conciben según los principios ergonómicos de la etapa de planificación y/o no se aplican suficientemente las medidas de apoyo. De acuerdo al Cuestionario psicosocial de Copenhague (2000, 166) “la falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y vitalidad”

Claridad de rol. Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto y asignación de misiones y funciones.

Conflicto de rol. Aparece como riesgo cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.

Apoyo social /reconocimiento. Por apoyo social entenderemos al conjunto de situaciones que se manifiestan en las relaciones laborales en lo que atañe a la valoración de los trabajadores, ya sea horizontal como vertical. Este apoyo obra como un sostén al trabajador, entre ellos podemos señalar la auténtica consulta, la participación en la toma de decisiones, la no limitación de la iniciativa, etc. En el esquema de stress laboral propuesto por Karazek<sup>4</sup> es una de las cuatro dimensiones presentes para analizar la exigencia psicológica a la que está expuesto un trabajador.

Modalidad contractual. A lo largo de la historia, los trabajadores, con libertad para vender su fuerza de trabajo, han constituido con sus empleadores distintas formas de contrato más o menos flexibles y formales a los fines de definir horarios de trabajo, cantidad y características de las tareas a realizar y retribución por las mismas. Al avanzar el nivel de precariedad de estos contratos, los trabajadores se encuentran expuestos a la pérdida de su trabajo (lo que implica un quebranto de la reproducción social de la fuerza de trabajo) o el temor a perderlo, así como a la definición de condiciones perjudiciales (reducción de beneficios sociales, salariales, etc).

Posibilidades de desarrollo. Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

Las influencias que provienen de la esfera individual del trabajador, que lleva consigo al espacio de trabajo, preexistiendo en el inicio de una relación laboral, serán de utilidad a los fines de explicar los recursos con que cuenta el trabajador para poder afrontar la carga de trabajo. En definitiva, se busca centrar el eje en el proceso de trabajo.

### 5.3 Marco legal

Desde diversos estudios que han orientado que ciertas situaciones de orden social están afectando las conductas de las personas, el estado se impone a generar cualquier sistema general de estabilidad y salud de trabajo en la que deben convergen políticas en general de prevención y promoción de estabilidad y salud del trabajo, con ello y en concordancia con esta época tanto jurídica, como social del territorio se observa la inclusión de los peligros Psicosociales, cuyo marco legal está fundamentado en la Constitución política de Colombia, en especial en lo en cuanto a los derechos humanos.

Por esa razón, este proyecto está basado en la siguiente normatividad legal vigente dispuesta por los diferentes entes de control colombianos, en orden cronológico tales como:

Según la Ley 9 de 1979 en el Art. 125 todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. Tales programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica.

Decreto 614 de 1984, Art. 2, Art. 30, Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Resolución 1016 de 1989, Art. 10, literal 12. Art. 11, Literal 2, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.



Decreto ley 1295 de 1994 – Art. 2, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 1010 de 2006, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

En el año 2008, el Ministerio de Trabajo expide la Resolución 2646, que busca establecer y definir responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías que son causadas por el estrés ocupacional; la cobertura de la presente resolución se expande a todo tipo de organización y trabajadores, sin importar su forma de contratación, en caso de incumplimiento se aplican determinadas sanciones, también, plantea la batería de riesgo psicosocial como instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial.

El decreto 2566 de 2009, en la que se implementa en la tabla de enfermedades profesionales, lo relacionado con estrés en el trabajo, señalado en el Numeral 42 del Artículo 1º: las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden, las labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo, las labores con técnicas de producción en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo y/o control impuesto por la máquina, los trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable.

La ley 1616 de 2013, conocida como la ley de Salud Mental, en el ámbito laboral, se interesa en incluir dentro del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, el seguimiento de la

exposición a factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores, y es así como el ministerio de salud junto al ministerio de trabajo, plantean, formular e implementar estrategias y programas para promover la salud mental de los trabajadores.

De acuerdo con el decreto 1477 de 2014, es enfermedad laboral, el resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se desempeña, éste decreto es expedido por el ministerio de trabajo, además, trae consigo una tabla de las enfermedades laborales, en las que se encuentra el riesgo psicosocial como enfermedad, sin embargo sino aparece en la tabla la enfermedad pero se encuentra causalidad de factores de riesgo del trabajador en la empresa, aplica como enfermedad, de acuerdo con dicho decreto.

En el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo uno de los factores importantes es el riesgo psicosocial, que es reglamentado por el Decreto 1072 de 2015, generando impacto en las enfermedades y accidentes laborales de las empresas.

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

## **6. Marco metodológico de la investigación**

Esta investigación se realizó bajo el paradigma empírico analítico, con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, pues se pretende describir los hechos observados en los instrumentos aplicados, para así, diseñar el programa de mitigación de riesgos psicosociales en la empresa Donato's Moda.

## **6.1 Recolección de la información**

### **6.1.1 Procedimiento**

Se realiza mediante las siguientes fases:

#### ***Fase 1. Revisión de instrumentos avalados y elección de instrumento***

Se consultó en fuentes primarias y secundarias instrumentos de medición del riesgo psicosocial, del cual se eligió el único instrumento avalado en Colombia por el ministerio de trabajo y se eligió como instrumento de aplicación.

#### ***Fase 2. Aplicación de instrumento***

Se aplicó la ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A o B según corresponda, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario de evaluación del estrés, que corresponden a instrumentos de tipo cuantitativo.

#### ***Fase 3. Tabulación y presentación de resultados***

Se realizó la tabulación de la información en Excel, de acuerdo a lo estipulado por la batería de riesgo psicosocial y presentación de resultados.

#### ***Fase 4. Elaboración de informe***

Se realizó un análisis cuantitativo de la información obtenida y se elabora un informe de los resultados encontrados.

#### ***Fase 5. Propuesta de plan de acción***

Se realizó una propuesta de plan de acción acorde con los resultados según el nivel del riesgo de la empresa.

### **6.1.2 Instrumentos**

El instrumento usado, lleva por nombre Batería de Riesgo Psicosocial, es el único instrumento avalado en Colombia por el ministerio de trabajo, que consta de una ficha de datos generales (Anexo A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A o B (Anexo B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Anexo C), y cuestionario de evaluación del estrés(Anexo D), es importante tener en cuenta que contiene 8 componentes, de los cuales se usan sólo los instrumentos nombrados anteriormente debido a que es de tipo cuantitativo.

### **6.1.3 Población**

Para la presente investigación la muestra escogida fueron 8 colaboradores de la empresa Donato's Moda, de sexo masculino y femenino, entre las edades de 23 años y 38 años, la cual se distribuyen en los siguientes cargos, 1 ocupa cargo directivo, 2 auxiliares administrativos, 3 administradores de punto y 2 auxiliares de punto de venta, también 2 de las personas cuentan con contrato a término indefinido y las demás con contratos a término fijo, así mismo, todos han laborado por un tiempo superior a 3 meses en la empresa.

### **6.1.4 Criterios de inclusión y exclusión**

Se incluirá los trabajadores que deseen participar voluntariamente en el estudio sin retribución monetaria, trabajadores de sexo masculino y femenino, trabajadores que laboren por más de tres meses, cuenten con un contrato a término fijo, sin tener en cuenta su estrato social. Por otro lado, se excluirán de la investigación los trabajadores que no deseen participar en el estudio, trabajadores que no cumplan con 3 meses en Donato's moda.

## **6.2 Cronograma**

**Tabla 1. Aplicación de la batería de riesgos psicosociales****2020**

<b>Actividad</b>	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Logística para la aplicación de la batería	X				
2. Programación de agenda		X			
3. Aplicación de la batería			X		
4. Tabulación				X	
5. Elaboración de informe					X

### **6.3 Análisis de información**

Para este apartado se aplicaron las indicaciones de la resolución 2646 de 2008, la cual consta de un proceso de calificación (estadístico) que se describe a continuación: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador. Esto en cuanto a los cuestionarios aplicados de la batería (Intralaboral A y B, Extralaboral y del Estrés).

### **6.4 Aspectos éticos**

Según la Resolución 8430 de 1993, bajo la cual se establece que es una investigación sin riesgo en la medida en que no se manejaron ni experimentaron con variables biológicas o físicas, sino que solo se evaluaron aspectos o variables de índole psicosocial que no comprometieron la estabilidad biopsicosocial de los individuos.

De la igual forma se tuvieron presente los términos de la Resolución 2646 de 2008, en la que se establecen lineamientos básicos y primordiales para el desempeño y aplicación de esta batería: Se aseguró el cumplimiento de dichos puntos, uno de ellos por medio de cualquier compromiso escrito con la organización donde se hizo la investigación, con el cual se estableció que la información podría ser manejada de manera confidencial y estrictamente para objetivos investigativos y cada voluntario encuestado firmó un consentimiento para participar en la investigación. El otro aspecto se controló usando las herramientas de evaluación de la batería, tal cual como han sido diseñados y que es una recomendación metodológica implantada por el Ministerio de Salud y Defensa Social para su uso y la obtención de resultado veraces y confiables.

## 7. Resultados

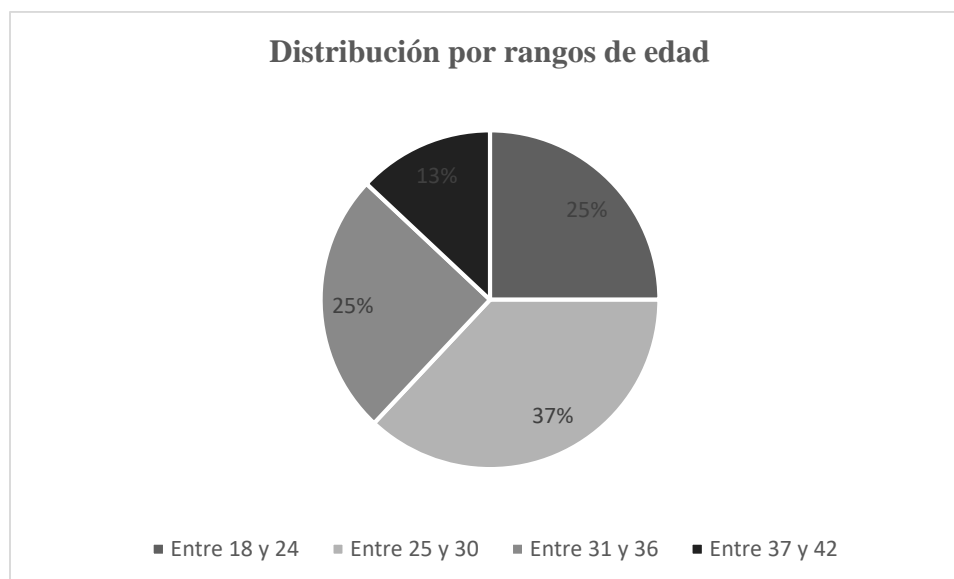
### 7.1 Análisis datos sociodemográficos

En las variables sociodemográficas se obtuvo la siguiente información.



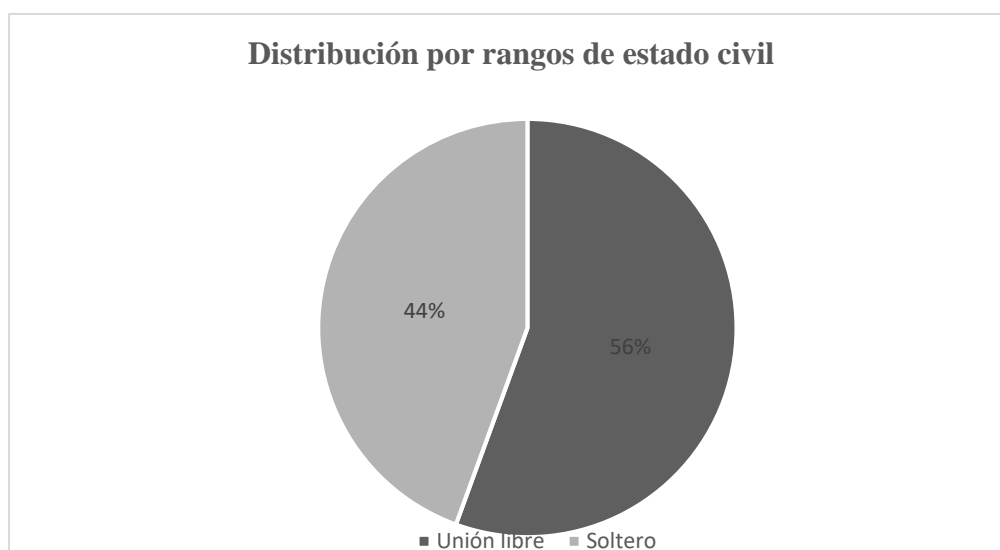
*Figura 1. Distribución por género de los individuos*

De los 8 sujetos que diligenciaron los cuestionarios, el 13% equivale al género masculino y el 87% equivale al género femenino.



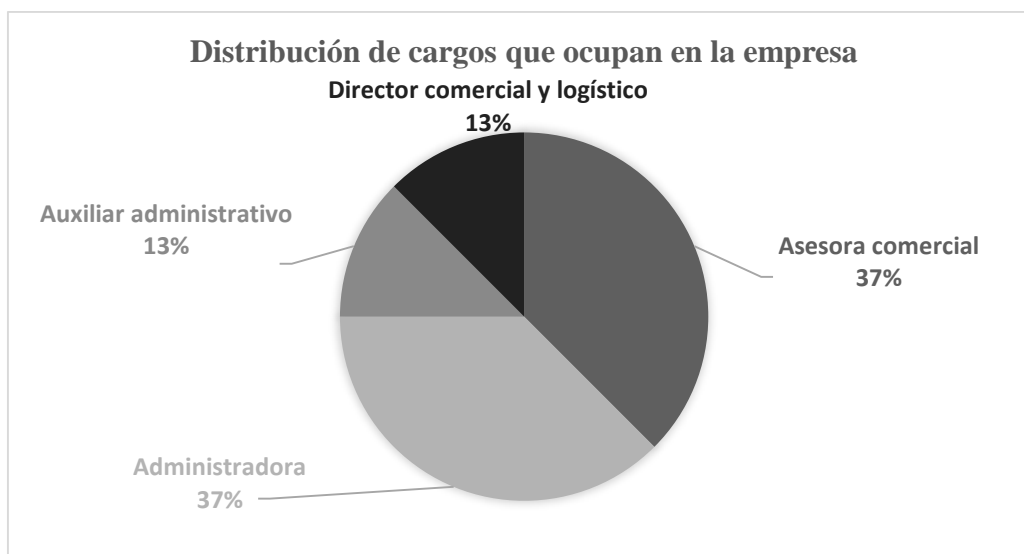
*Figura 2. Distribución por rangos de edad*

La mayoría de la población estudiada de la empresa se encuentra en el rango entre 25 y 30 años de edad con el 37%, con igual porcentaje del 25% están los individuos entre los 18 y 24 años y entre 31 y 36 años de edad, por último, el 13% hace referencia a los que están entre 37 y 42 años.



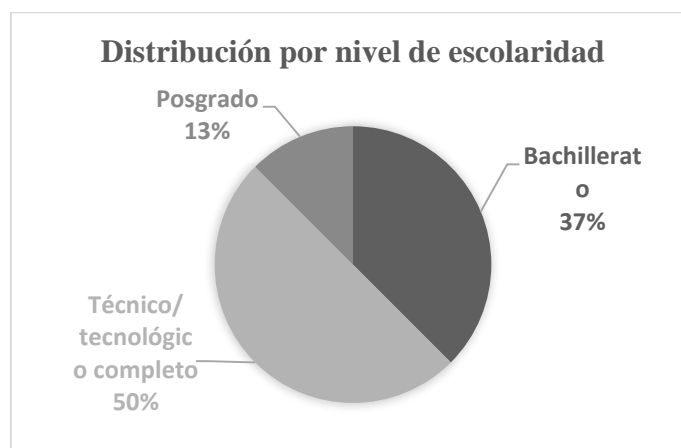
*Figura 3. Distribución por rangos de estado civil*





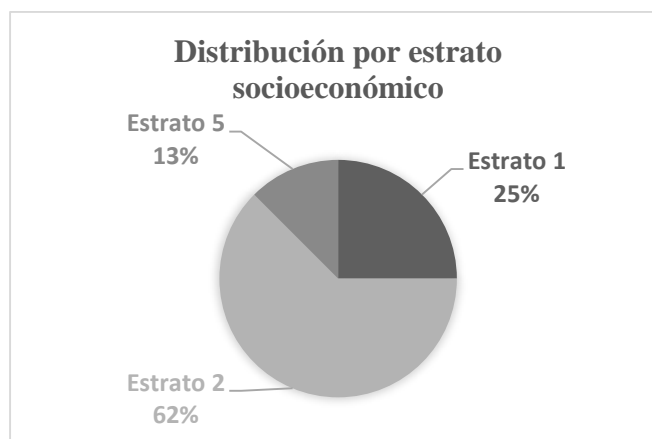
*Figura 4. Distribución de cargos que ocupan en la empresa*

El 74% de los empleados ocupan cargos que pertenecen al área comercial como asesores comerciales y administradores de punto de venta, con el 13% está el cargo administrativo y el cargo directivo.



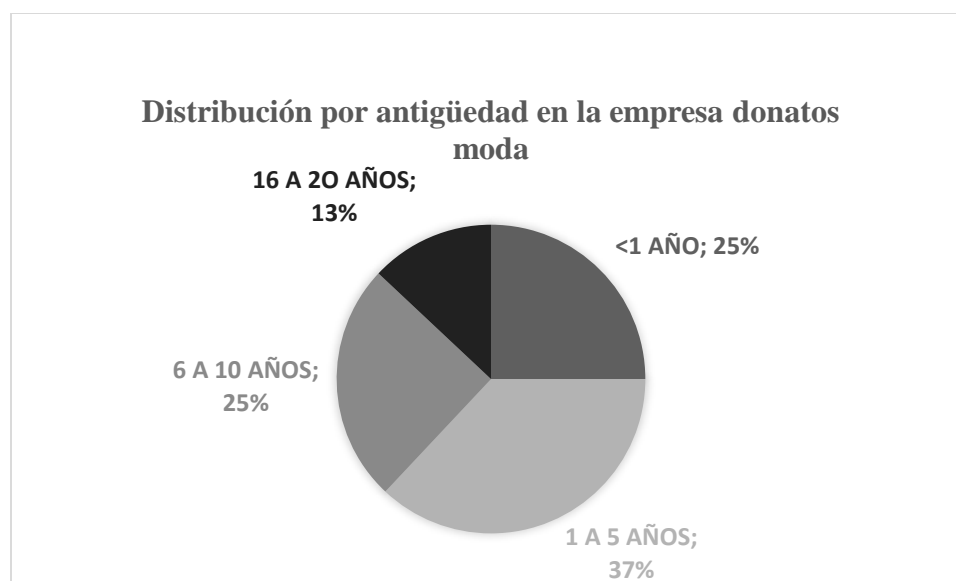
*Figura 5. Distribución por nivel de escolaridad*

El total de la población se encuentra en un nivel de estudios de educación media, a excepción de solo el 13% que reporta estudios superiores de posgrado.



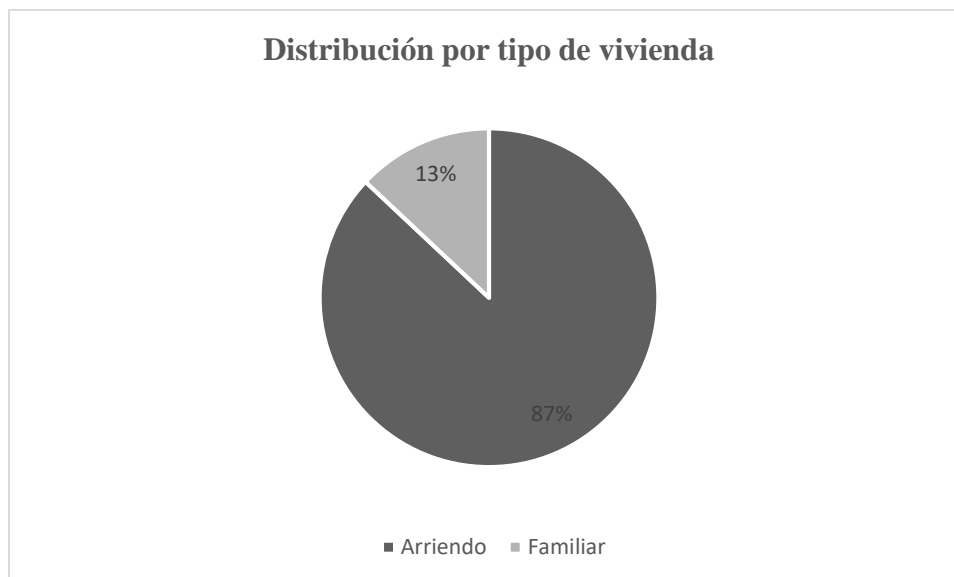
*Figura 6. Distribución por estrato socioeconómico*

El 13% hace parte del estrato 5 y el resto de la población estudiada reportó vivir entre los estratos 1 y 2.

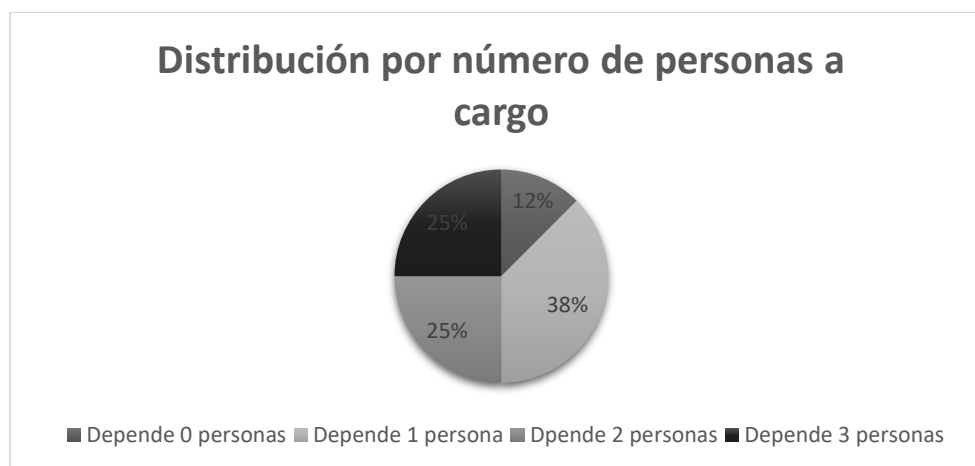


*Figura 7. Distribución por antigüedad en la empresa Donato's Moda*

Los individuos tienen un promedio de estar en la empresa entre 1 y 5 años con un 37%, con el 25% los que llevan menos de un año en la empresa y los que llevan entre 6 y 10 años, por último, con el 13% está la persona que lleva 19 años en la empresa. cabe resaltar que antes tenía otro nombre la empresa y esta persona ha durado las diferentes transiciones que han ocurrido.

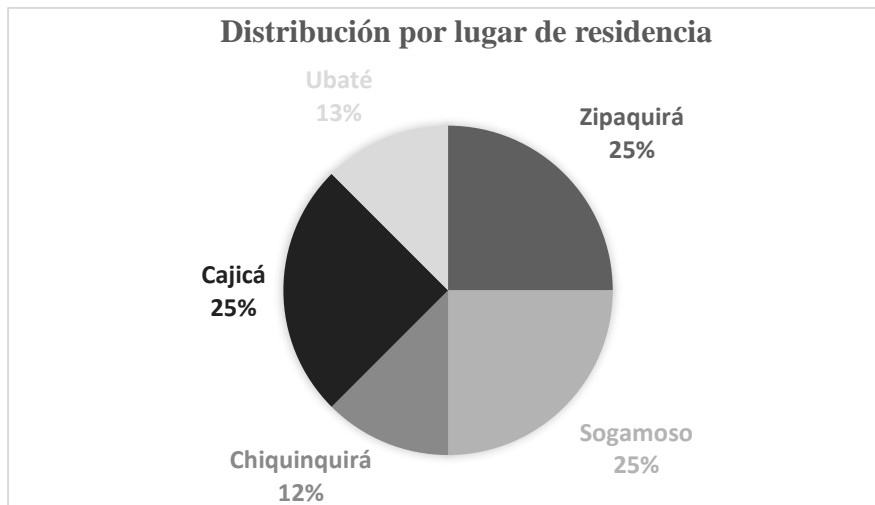


*Figura 8. Distribución por tipo de vivienda*



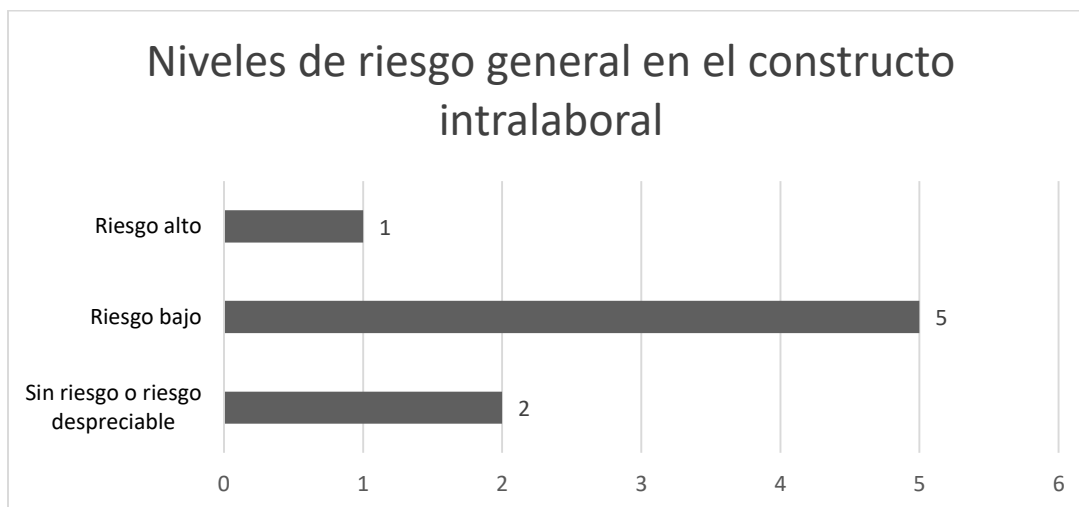
*Figura 9. Distribución por número de personas a cargo*

El 12% no tiene a cargo personas, un 25% de los empleados tienen a cargo 2 personas, el otro 25% tiene a cargo 3 personas y el 38% de los colaboradores indican que tienen a cargo a 1 persona.



*Figura 10. Distribución por lugar de residencia*

## 7.2 Análisis de niveles de riesgo Psicosocial Intralaboral

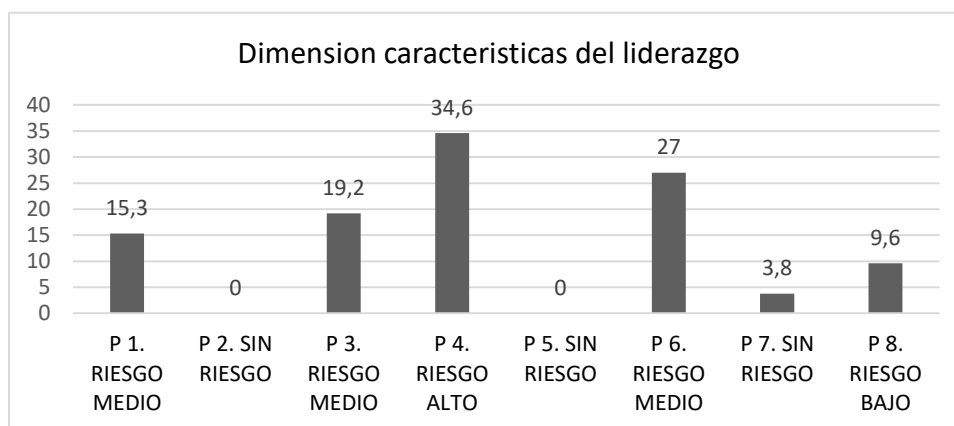


*Figura 11. Niveles de riesgo general en el constructo intralaboral*

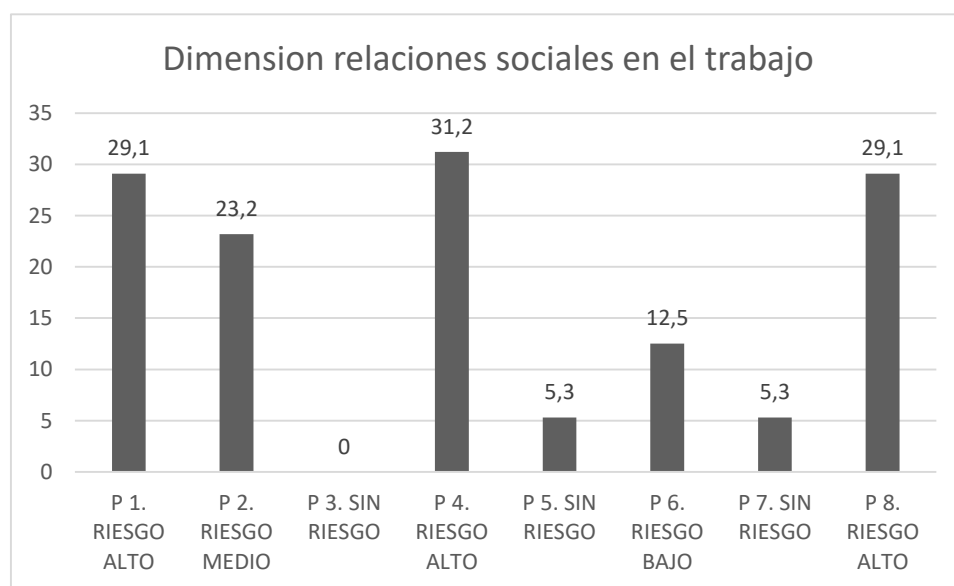
En la figura 11, los niveles de riesgo general psicosocial intralaboral, se evidencia un riesgo bajo ya que 5 de los 8 participantes entran en este resultado, 2 no tienen riesgo y 1 tiene riesgo alto, es decir, no están relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas; por

esto se recomiendan programas de intervención, a fin de mantener los niveles de riesgo más bajos posibles.

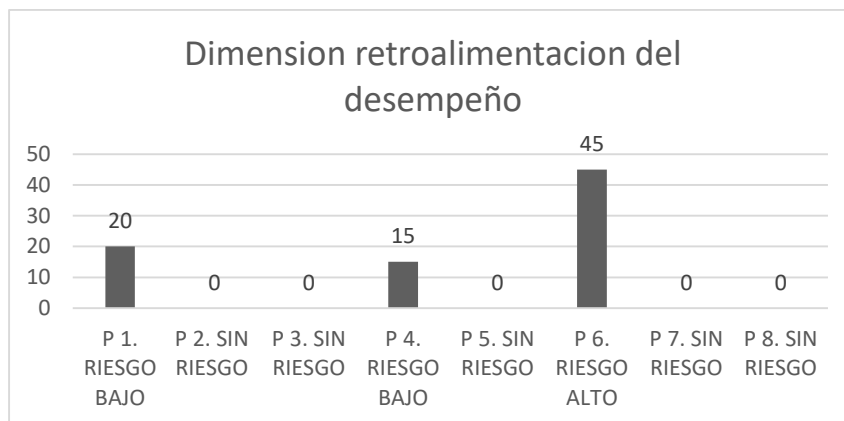
### **dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**



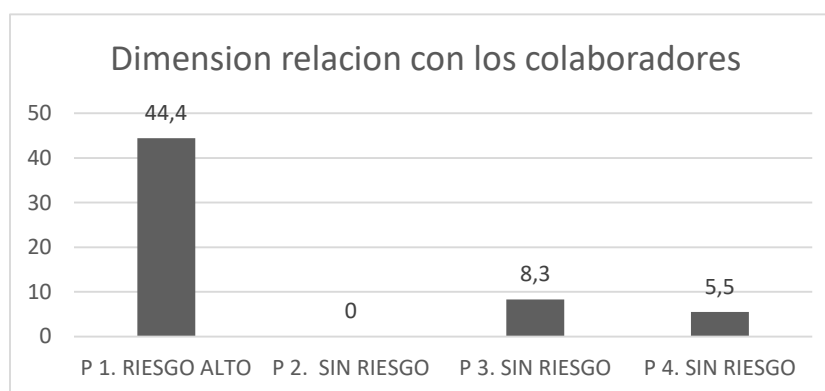
*Figura 12. Dimensión Características del Liderazgo*



*Figura 13. Dimensión Relaciones Sociales En El Trabajo*

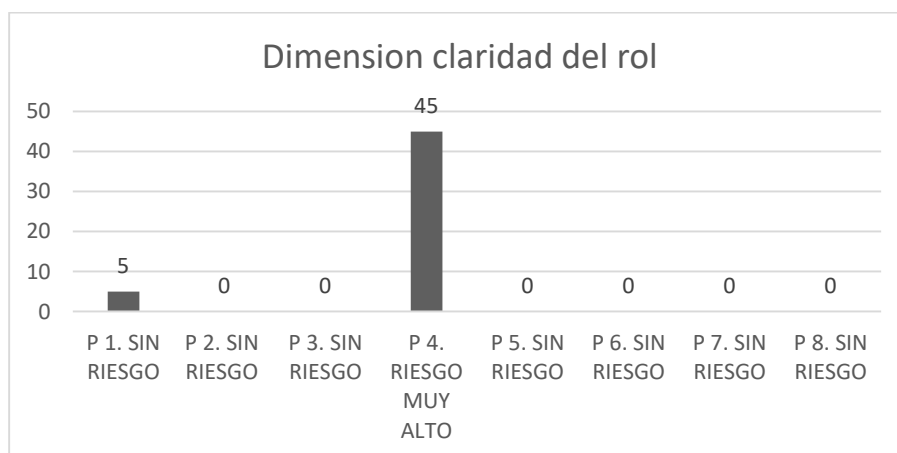


*Figura 14. Dimensión Retroalimentación Del Desempeño*

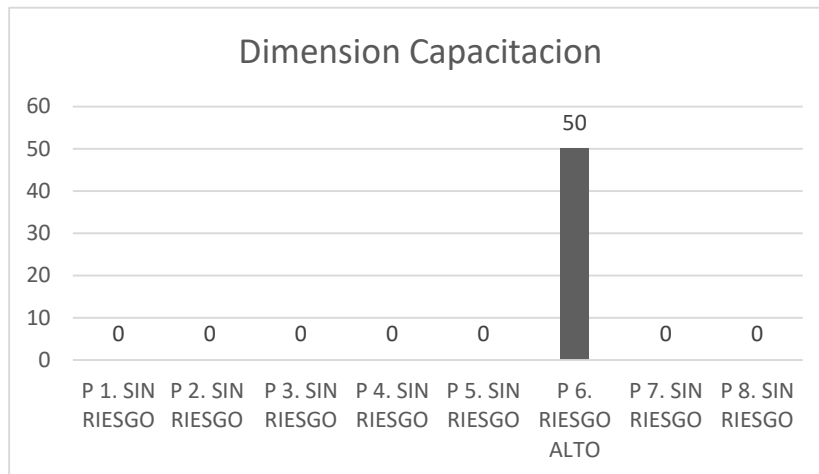


*Figura 15. Dimensión Relación Con Los Colaboradores.*

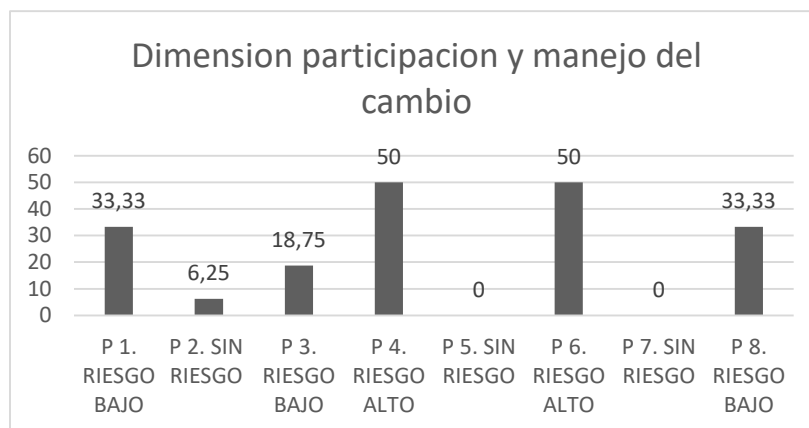
### **Dominio Control sobre el trabajo**



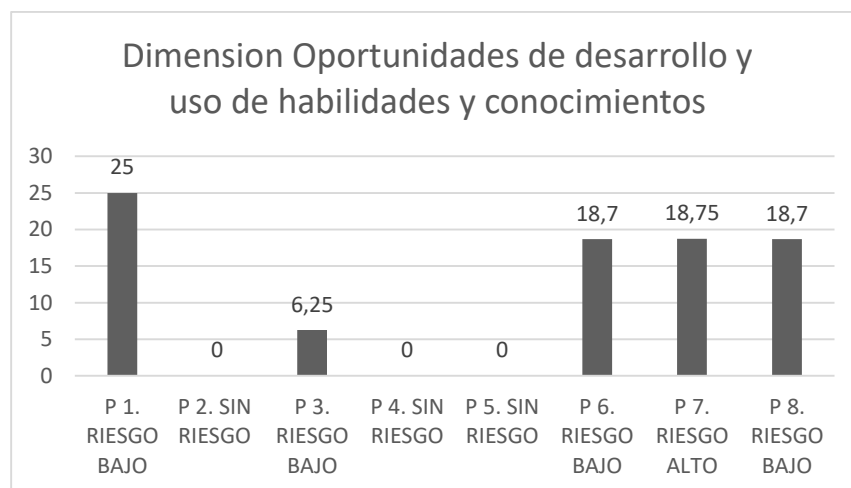
*Figura 16. Dimensión Claridad Del Rol*



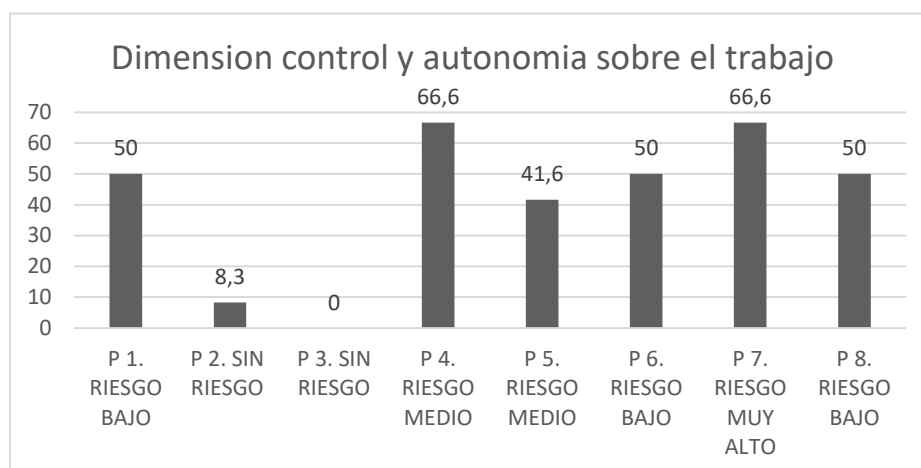
*Figura 17. Dimensión Capacitación*



*Figura 18. Dimensión Participación y Manejo Del Cambio*



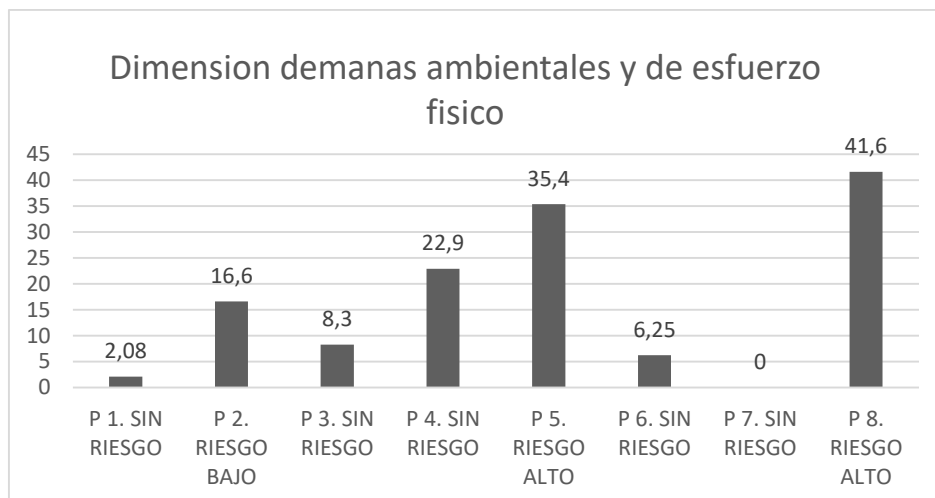
*Figura 19. Dimensión Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Conocimientos*



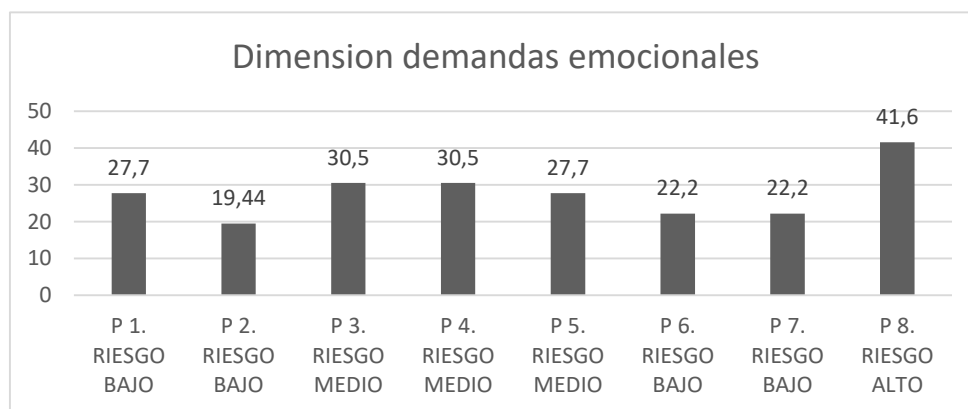
*Figura 20. Dimensión Control y Autonomía Sobre el Trabajo*

### **Dominio Demandas del trabajo**

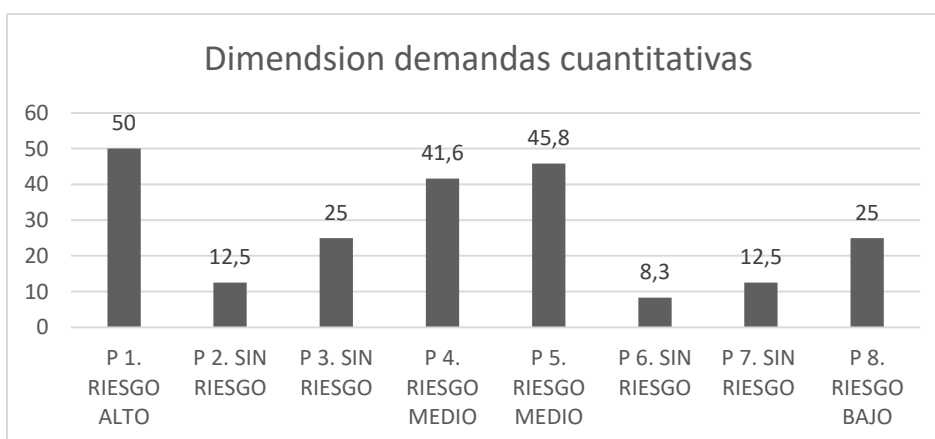




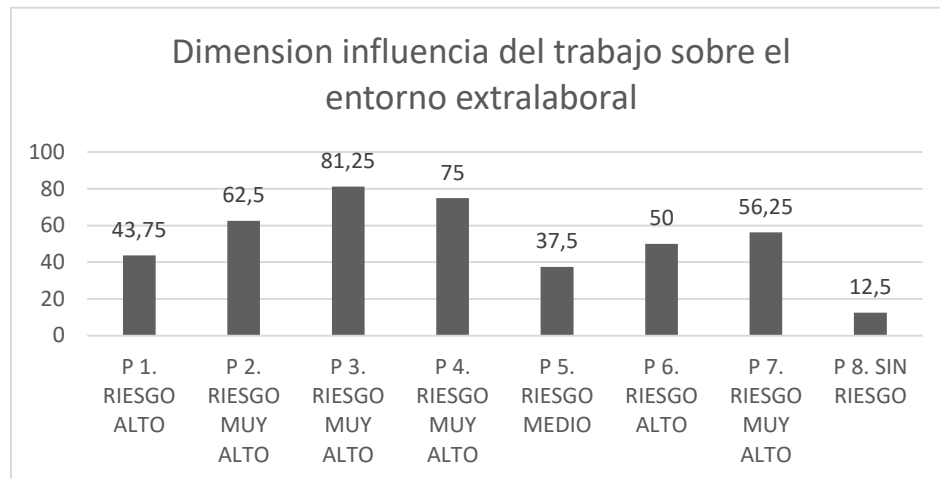
*Figura 21. Dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico*



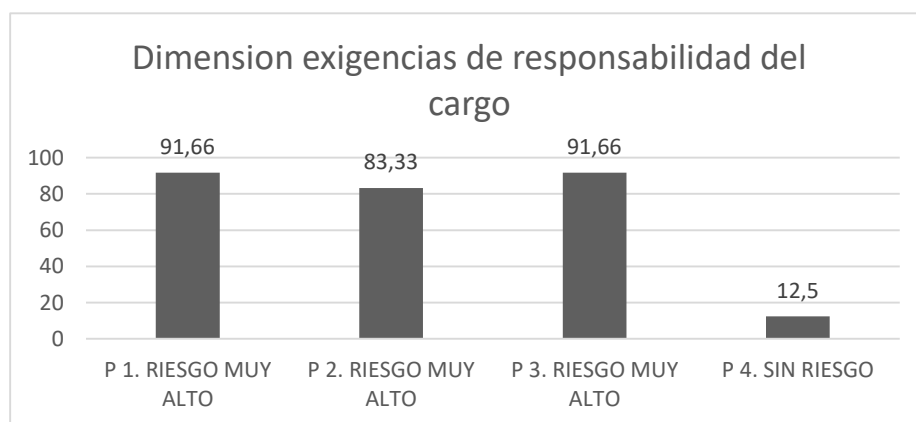
*Figura 22. Dimensión Demandas Emocionales*



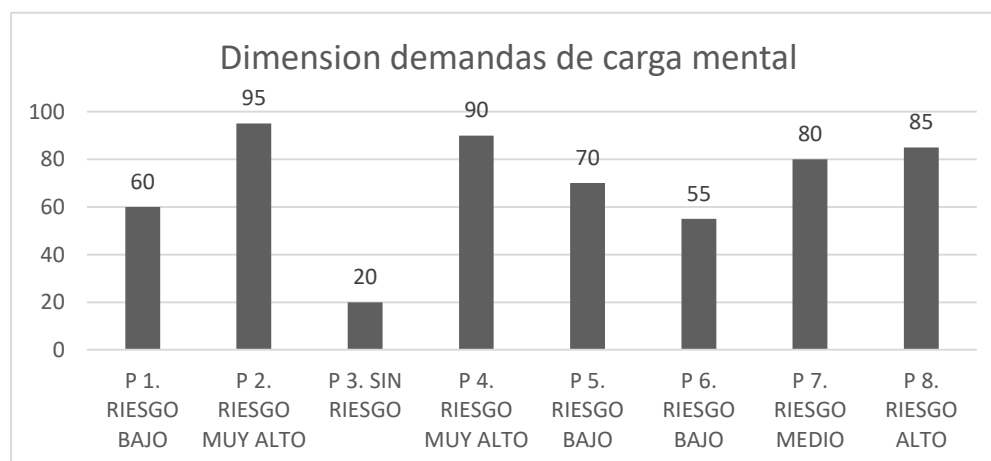
*Figura 23. Dimensión Demandas Cuantitativas*



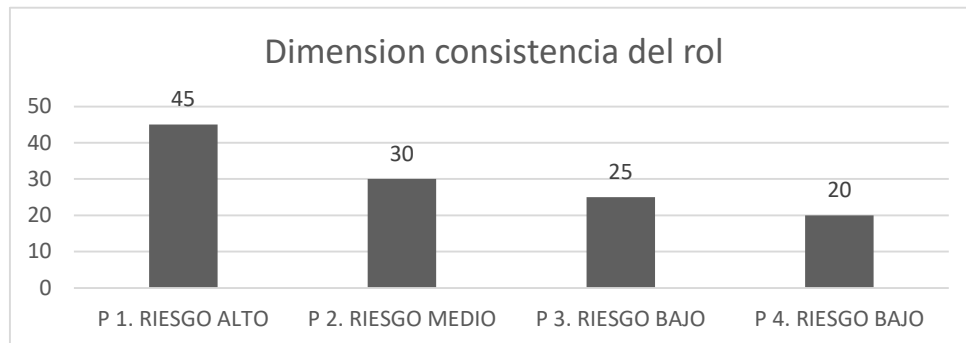
*Figura 24. Dimensión Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral*



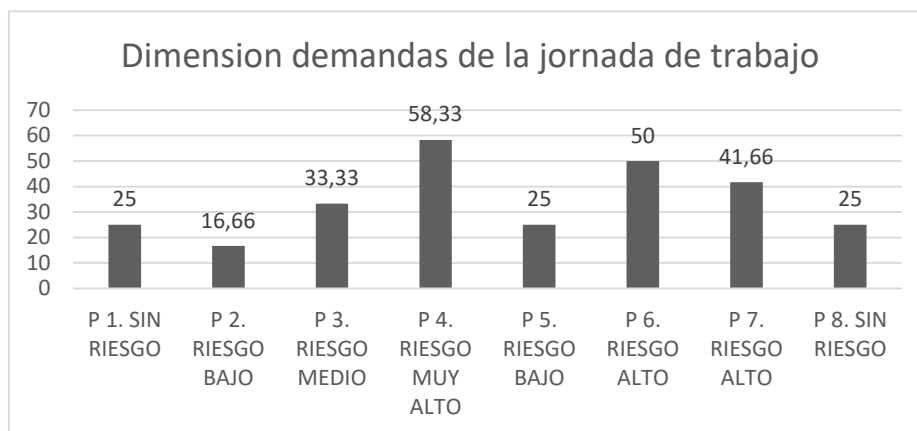
*Figura 25. Dimensión Exigencias De Responsabilidad Del Cargo*



*Figura 26. Dimensión Demandas De Carga Mental*

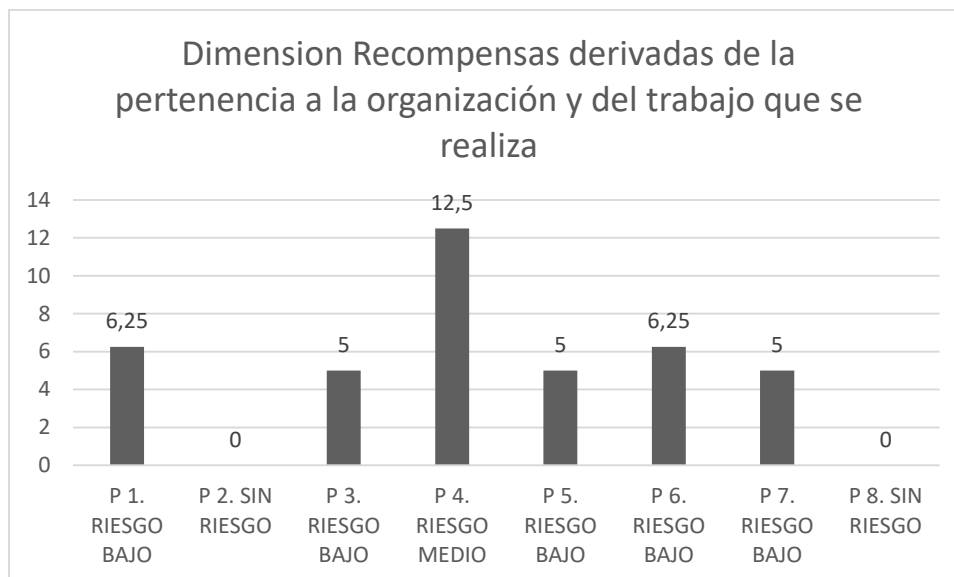


*Figura 27. Dimensión Consistencia Del Rol*

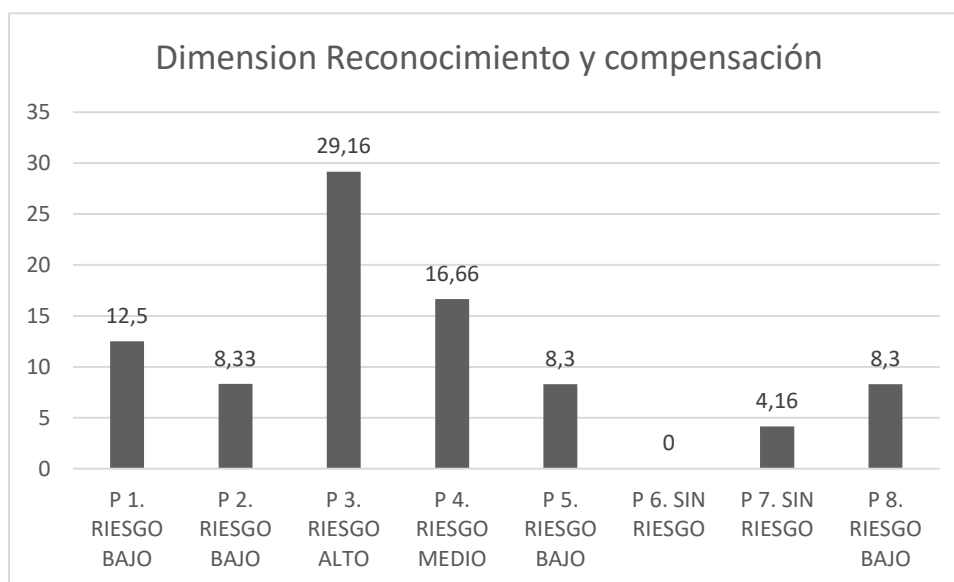


*Figura 28. Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo*

**Dominio recompensa**

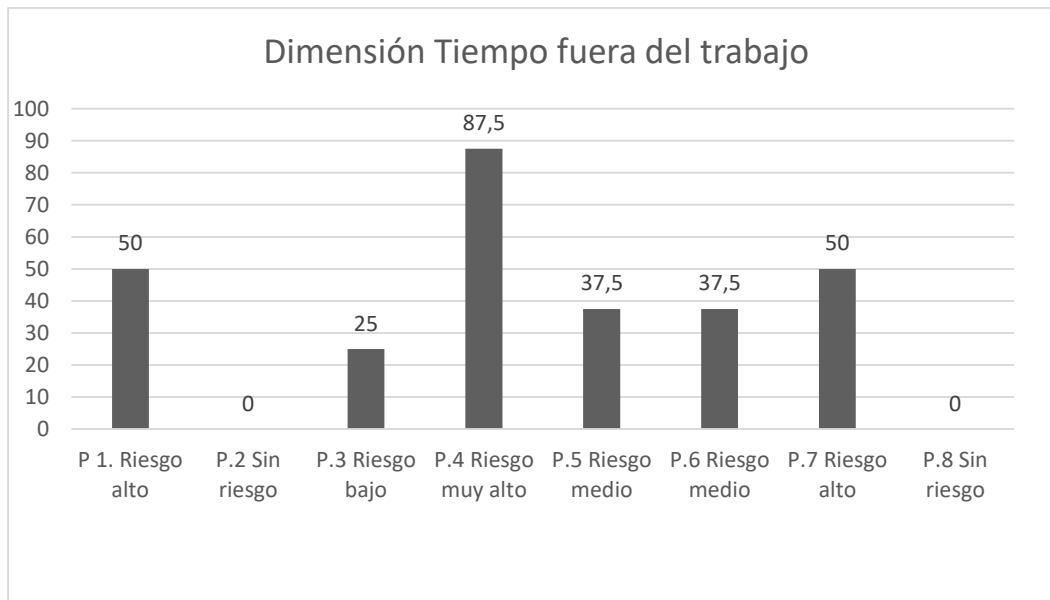


*Figura 29. Dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*



*Figura 30. Dimensión Reconocimiento y Compensación*

### 7.3 Análisis de niveles de riesgo Psicosocial Extralaboral



*Figura 31. Dimensión Tiempo fuera del trabajo*

De acuerdo con la gráfica anterior, de los ocho participantes, dos se encuentran sin riesgo, uno en riesgo bajo, dos en riesgo medio, dos en riesgo alto y uno en riesgo muy alto, en conclusión, con relación a la dimensión tiempo fuera de trabajo se encuentra en riesgo medio, lo que indica, que se debe realizar observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos que puedan ser perjudiciales para la salud de los trabajadores.

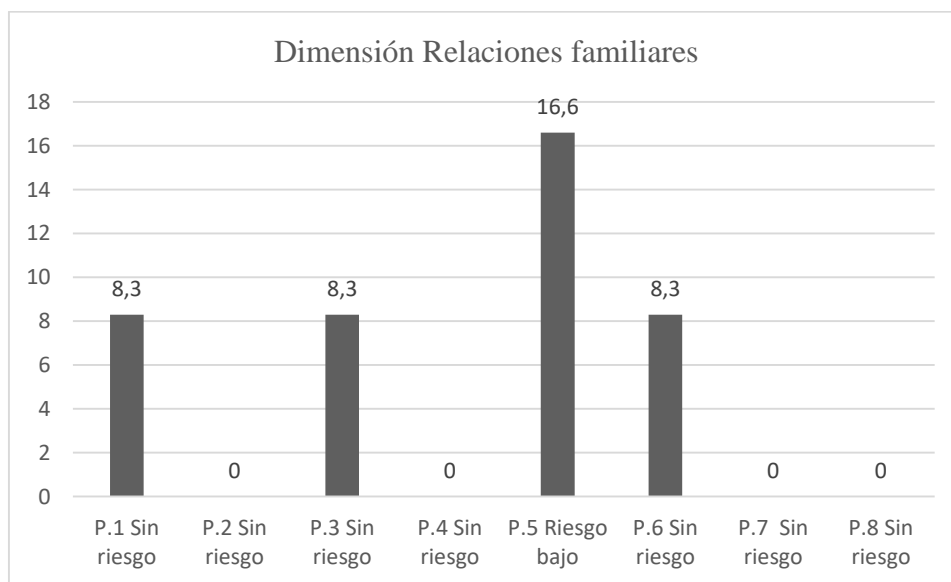


Figura 32. Dimensión Relaciones familiares

En la gráfica anteriormente presentada da cuenta que, de ocho participantes, seis están sin riesgo y una con riesgo bajo, por lo que indica que en la dimensión de relaciones familiares de los encuestados se encuentra en riesgo bajo, pues serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

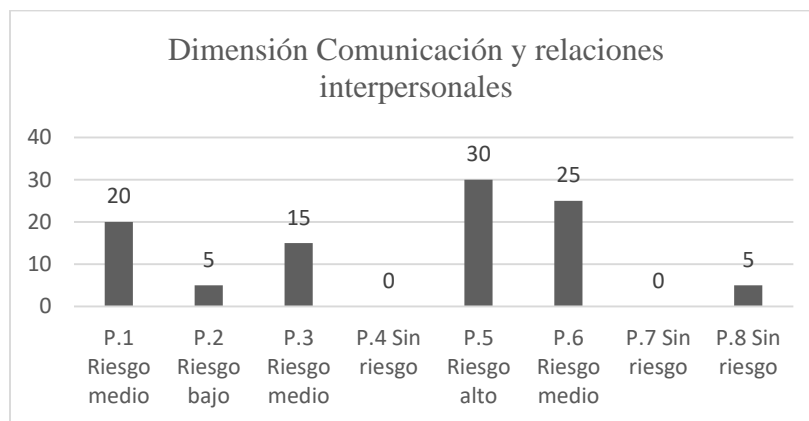
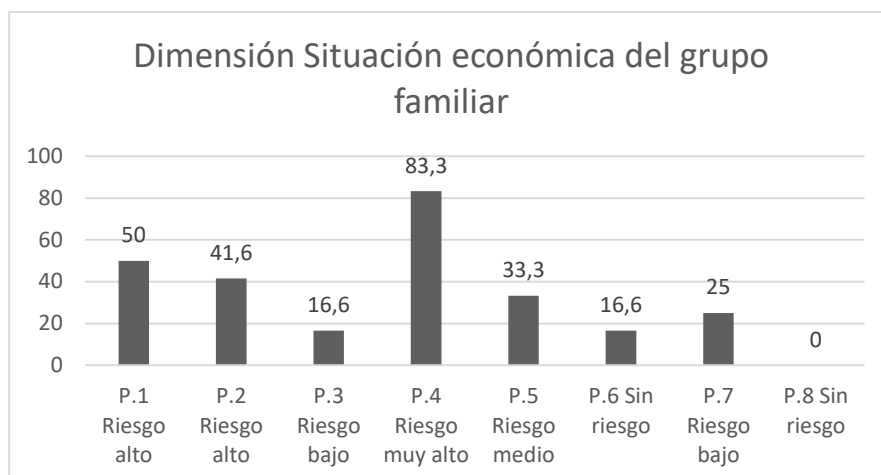


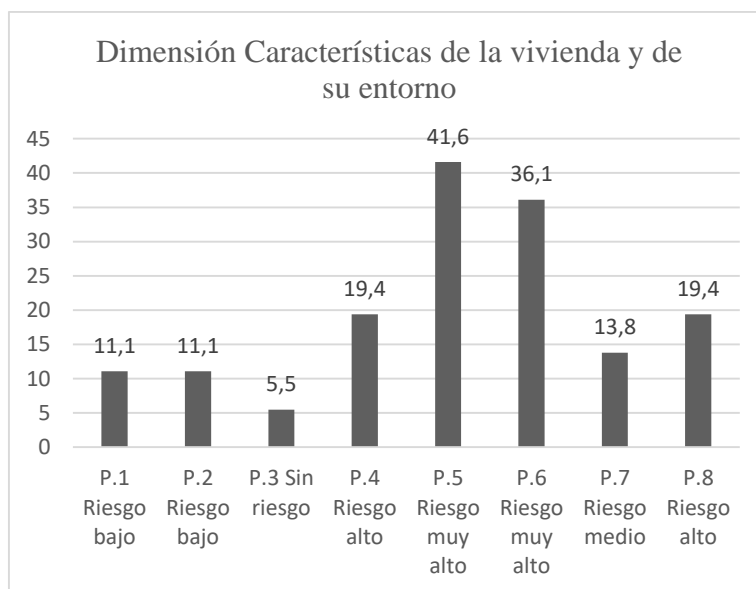
Figura 33. Dimensión Comunicación y relaciones interpersonales

Acorde con la gráfica presentada da cuenta que, de ocho participantes, tres participantes no presentan riesgo, uno riesgo bajo, tres riesgo medio y uno riesgo alto, por lo que indica que en la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales de los encuestados se encuentra en riesgo bajo, pues serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.



*Figura 34. Dimensión Situación económica del grupo familiar*

De acuerdo con la gráfica presentada da cuenta que, de ocho participantes, dos participantes no presentan riesgo, dos riesgos bajo, uno riesgo medio, dos riesgo alto y uno riesgo muy alto, lo que hace referencia que en la dimensión de situación económica del grupo familiar de los encuestados se encuentra en riesgo medio, lo que se amerita observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.



*Figura 35. Dimensión Características de la vivienda y de su entorno*

En la gráfica presentada da cuenta que, de ocho participantes, un participante no presenta riesgo, dos en riesgo bajo, uno en riesgo medio, uno riesgo alto y dos riesgos muy altos, lo que indica que en la dimensión características de la vivienda y de su entorno, los encuestados se encuentran en riesgo alto, por lo que se requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.



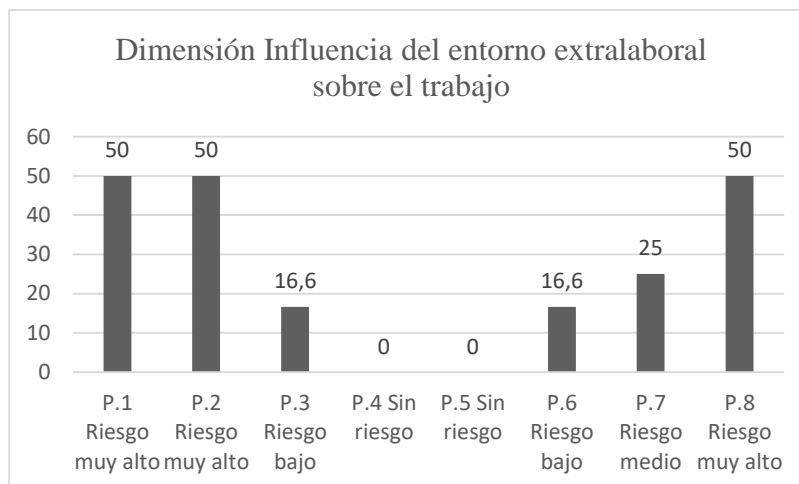


Figura 36. Dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

En la gráfica presentada da cuenta que, de ocho participantes, dos participantes no presentan riesgo, dos riesgo bajo, uno riesgo medio, tres riesgo muy alto, por lo que indica que en la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo de los encuestados, lo cual indica riesgo alto, por lo que se requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

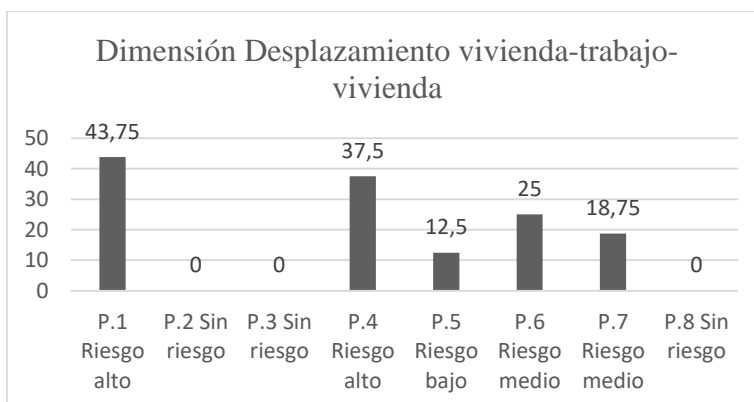


Figura 37. Dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

En la gráfica presentada da cuenta que, de ocho participantes, tres participantes no presentan riesgo, uno riesgo bajo, dos riesgo medio, dos riesgo muy alto, por lo que indica que en la dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda, en general, en la población presenta riesgo

medio, por lo que amerita observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

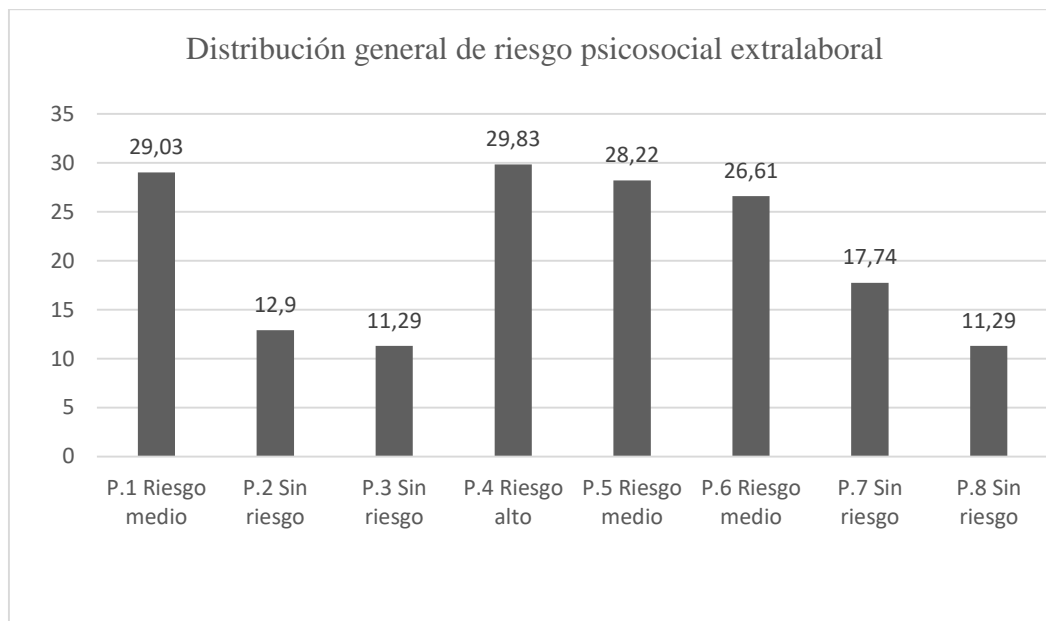
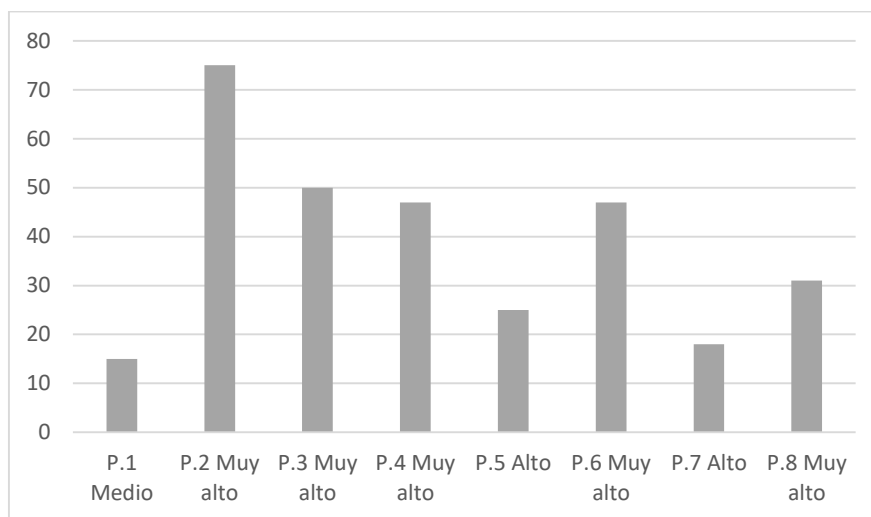


Figura 38. Distribución general de riesgo psicosocial extralaboral

La gráfica anteriormente presentada, corresponde al riesgo psicosocial general por persona, lo cual demuestra que cuatro personas están sin riesgo, tres participantes en riesgo medio y una en riesgo alto, del cual es importante tomar medidas y generar planes de acción con el fin de mejorar la salud del trabajador.

### 7.3 Análisis de Estrés



*Figura 39. Distribución general de riesgo del estrés*

## 8. Conclusiones

- La distribución por género de los participantes indica que el 87% son mujeres y el 13% hombres, es decir, en la empresa Donato's Moda se contrata más personal femenino, así mismo, se puede decir que prefieren mujeres para ejercer en el área comercial, lo cual puede estar asociado al producto de venta (ropa de dama) y los resultados positivos en ventas por parte del género femenino.
- Las personas que participaron en el estudio se encuentran en la etapa de adultez joven, que inicia alrededor de los 21 años y finaliza a los 40 años, sin embargo, la mayoría se encuentra entre los 25 y 30 años, lo que indica que la empresa prefiere tener personal joven y no de la etapa madura, lo que alinea a la visión moderna de la empresa y su tiempo de constitución.

- Los empleados de Donatos Moda se encuentran entre el estado civil solteros con 44% y en unión libre con el 56%, lo que está relacionado al rango de edad en el que se encuentran y el patrón cultural de desarrollo actual.
- Se evidencia que el 87% de la población se encuentra con un nivel de educación medio, es decir cuentan con el título de bachiller o técnico/tecnólogo, lo que indica que no es necesario contar un nivel de conocimiento avanzado para ingresar a la empresa y de esta forma el desarrollo de las funciones.
- La población estudiada de la empresa reporta estar en los estratos 1,2 y 5, en la cual la persona que es estrato 5 es uno de los directivos y es de nivel medio- alto, por otro lado, el resto de personal se encuentran en los cargos de asesor de ventas, administrador y auxiliar administrativo. Asimismo, según el DANE, las personas que se encuentran en estratos 1 y 2 son las que cuentan con menos recursos y por tal motivo reciben subsidios económicos por el Gobierno Nacional siendo clasificados de nivel socioeconómicos bajo-bajo y bajo.
- Ninguna de las personas cuenta con una vivienda propia, sino que el 87% vive en arriendo y el 13% vive en una casa familiar.
- En la distribución de personas a cargo, 7 de los 8 individuos del estudio tienen a alguien bajo su responsabilidad y dependencia económica, estas personas son de su núcleo familiar ya sean padres, hijos y/o hermanos. En la cual el 12% no tiene personas a cargo, el 25% tiene a cargo 2 personas, el otro 25% tiene a cargo 3 personas y el 38% tiene a cargo 1 persona.

En el factor psicosocial intralaboral, en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se evidencia que en la dimensión 1, tienen diferente riesgo los participantes, lo que determina que no es una problemática marcada para los empleados. En la dimensión 2 se muestra un alto riesgo, lo que podría significar iniciar un plan epidemiológico, así mismo representa 2 riesgo medio, 2 sin riesgo y uno en riesgo bajo, lo que no es significativo. En la dimensión 3 se encontró una persona con riesgo alto, 2 con riesgo bajo y el resto sin riesgo, lo cual es importante ya que se cataloga como un buen proceso de retroalimentación hacia los empleados y por último en la dimensión 4 que solo aplica para el formato A, se nota un riesgo alto solo en una persona y los demás sin riesgo, lo que podría significar que las relaciones interpersonales en la empresa son adecuadas.

En el dominio Control sobre el trabajo, en la dimensión 1, se evidencia que hay una persona con riesgo alto y las demás sin riesgo, hace referencia a que los empleados demuestran tener claridad en sus roles laborales y las funciones a desempeñar. En la dimensión 2 se denota 1 persona con riesgo alto y las demás sin riesgo, lo cual significa que la empresa continuamente se preocupa por capacitarlos en los diferentes temas requeridos por los cargos y/o necesidades. En la dimensión 3 se encuentran 3 sin riesgo, 3 en riesgo bajo y 2 en riesgo alto, lo cual permite inferir una leve resistencia al cambio por parte de la empresa, así mismo se debe intervenir para mantener los niveles bajos. En la dimensión 4 se muestra 4 en riesgo bajo, 3 sin riesgo y uno en riesgo alto, lo que infiere que no es significativo el riesgo ya que permite que los empleados desarrollen sus habilidades y conocimientos en la empresa. En la dimensión 5 se obtuvieron 3 en riesgo bajo, 2 sin riesgo, 2 en riesgo medio y uno en riesgo alto, lo que significa muy distante la percepción de los empleados, es decir, no todos cuentan con la capacidad de autonomía en el desarrollo de sus funciones y toma de decisiones.

En el dominio Demandas del trabajo, en la dimensión 1 se obtienen 2 con riesgo alto y 6 sin riesgo, lo que significa que se deben revisar los lugares de trabajo en los se está generando un desgaste físico innecesario. En la dimensión 2 se evidencio 4 en riesgo bajo, 3 en riesgo medio y 1 en riesgo alto, lo que significa que deben crear acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. En la dimensión 3 se obtuvo 4 sin riesgo, 2 riesgo medio, 1 riesgo bajo y 1 en riesgo alto, lo que indica que deben mantenerse en observación dichas variables para que el riesgo se mantenga en un nivel moderado. En la dimensión 4 se encontraron 4 en riesgo muy alto, 2 en riesgo alto, 1 en riesgo medio y 1 sin riesgo, lo que indica que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. La dimensión 5 solo se aplica al formato A, en donde 3 son riesgo muy alto y 1 sin riesgo, es decir, los cargos generan un alto nivel de estrés debido a las funciones y responsabilidades que tienen a cargo. En la dimensión 6 de denoto 1 sin riesgo, 3 en riesgo bajo, 1 en riesgo medio. 1 en riesgo alto y 2 en riesgo alto, lo que significa intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. En la dimensión 7 que solo aplica para la forma A, se encontró 2 en riesgo bajo, uno en riesgo medio y 1 en riesgo alto, lo que refiere a una revisión de funciones en los cargos para disminuir el riesgo. En la dimensión 8 se evidencia 2 sin riesgo, 2 en riesgo bajo, 1 en riesgo medio, dos en riesgo alto y 1 en riesgo muy alto, lo que permite presenciar dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre las demandas que su trabajo les impone.

En el dominio de recompensa, se evidencia en la dimensión 1 que 2 no presentan riesgo, 5 presentan riesgo bajo y 1 en riesgo medio, lo que indica que los individuos se sienten a gusto o están identificados con la tarea que realizan. En la dimensión 2 se denota 2 sin riesgo, 4 en riesgo bajo, 1 en riesgo medio y 1 en riesgo alto, lo que significa que no presentan dificultades en cuanto a la percepción que tienen sobre retribución que reciben a cambio de sus contribuciones

laborales. Es por esto, que se plantean actividades que permiten mejorar las condiciones intralaborales, están se encuentran en la Tabla 2.

De acuerdo con el factor psicosocial extralaboral, en las dimensiones que son percibidas de manera favorable son relaciones familiares y comunicación y relaciones interpersonales, en cuanto a la dimensión *relaciones familiares*, se encuentra sin riesgo, lo que indica que los trabajadores cuentan con redes de apoyo a nivel familiar, lo cual hace que esta se conviertan en un factor de protección a nivel individual y la dimensión *comunicación y relaciones interpersonales*, que se encuentran en bajo riesgo, denotando que la comunicación con los integrantes del entorno social es eficiente, la relación con amigos o allegados es cercana de apoyo social.

Las dimensiones tiempo fuera del trabajo, situación económica y desplazamiento vivienda trabajo vivienda, se encuentran en riesgo medio, siendo poco favorable; en la dimensión *tiempo fuera del trabajo*, se debería a la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente o 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, la dimensión *situación económica*, que difiere que su economía no le está siendo efectiva, la dimensión *desplazamiento vivienda casa vivienda*, la percepción desfavorable se debería a que el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo y/o a la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

En riesgo alto se encuentran las siguientes dimensiones, características de la vivienda y su entorno e influencia del entorno extralaboral sobre su entorno; en cuanto a la dimensión *características de la vivienda y su entorno*, esta condición se refiere a las condiciones de las

instalaciones y la ubicación del lugar frecuente de residencia del trabajador, es un factor de riesgo cuando la vivienda es insegura, incómoda, de difícil acceso y/o se encuentra lejos de un servicio de salud. Por otra parte, la dimensión *tiempo fuera del trabajo* es una condición que se presenta cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador, es posible que esto se deba a las características de las actividades del área y del cargo, ya sea porque el trabajador debe disponer del tiempo de descanso y de interacción familiar para trabajar o porque llega a su hogar demasiado cansado como para dedicar tiempo de calidad en el trato con la familia y el descanso con ellos. Esta variable está afectada por otras relacionadas directamente con el trabajo, tales como, la cantidad de trabajo, las demandas mentales del trabajo y la jornada de trabajo, es posible que al intervenir dichas condiciones el nivel de riesgo en este aspecto también disminuya.

De acuerdo con los resultados de la batería de riesgo psicosocial en el área extralaboral, se concluye dentro del plan de mitigación, realizar actividades de integración con los familiares, propuesta de balance familia-trabajo con la organización y planificación de turnos, horarios, flexibilización en la distribución temporal del trabajo, rotaciones con el fin de impactar lo menormente posible en el ámbito familiar, además de esto gestionar proyectos con caja de compensación familiar, relacionados con vivienda, educación, recreación para el trabajador y sus familias, entre otras actividades que coadyudan al proceso de disminuir riesgos psicosociales relacionados al área extralaboral.

En cuanto al estrés, se presenta un número mayor de personas que reportan sintomatología asociada al estrés que los ubica en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto, de los cuales, un participante se encuentra en riesgo medio, dos participantes en alto riesgo y cinco participantes en riesgo muy alto. De acuerdo con esto, se sugiere tener mayor asertividad para



una intervención acorde, y para esto, se puede hacer uso de los instrumentos de la batería de riesgo psicosocial como entrevista semiestructurada y grupos focales, con el fin de tener mayor información de los eventos predisponentes, precipitantes que generan esta conducta.

Teniendo en cuenta que se evidencian niveles medio, alto y muy alto de estrés, se concluye que se deben realizar mediciones con otros instrumentos para identificar y diseñar un programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial enfocado en bienestar y prevención del estrés, en el que se capacite y se realicen actividades que promuevan la reducción del estrés, así mismo es importante revisar perfiles de cargos, carga laboral, demanda de carga laboral de los trabajadores y de ser necesario modificar para evitar niveles de estrés altos.

## **9. Propuesta Plan de trabajo**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa Donato's Moda, y dando respuesta al segundo objetivo específico planteado en el presente estudio se presenta la iniciativa de plan de trabajo para la mitigación de riesgos encontrados en dichas dimensiones.

### **9.1 Plan de trabajo para los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y nivel de estrés**

**Tabla 2.Propuesta Plan de trabajo para los factores de riesgos psicosociales**

<b>Dimensión</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
Intralaboral, estrés y extralaboral	Diseño de política	Diseño de una política donde se evidencie el compromiso gerencial o directivo frente a la prevención y gestión de los riesgos psicosociales.	Directivos	1 semana laboral	Computador, recurso humano e interdisciplinar	Directivos
Intralaboral, estrés	Aplicación de otras fuentes de recolección de información	Profundizar con otras fuentes de información objetivas con las que cuenta la empresa como: encuesta de clima organizacional, índices de rotación, ausentismo, casos reportados al comité de convivencia laboral, resultados de evaluación de desempeño, con el fin de tener otros indicadores que puedan aportar al diseño de las estrategias de intervención.	Administrativos y directivos	2 semana laboral	Computador, recurso humano e interdisciplinar	Talento humano
Intralaboral, estrés	Diseño e implementación de programa de vigilancia epidemiológica	Diseñar e implementar un programa de vigilancia epidemiológica para el seguimiento de salud de los trabajadores como lo indica la resolución 2646 de 2008	Directivos	2 semana laboral	Computador, recurso humano e interdisciplinar	Psicólogo
Extralaboral, intralaboral, estrés	Capacitación en riesgo psicosocial a los trabajadores de la organización	Se dará a conocer la normatividad vigente de riesgo psicosocial y actividades de prevención	Administrativo	2 horas	Diapositivas, computador, video beam, globos, lana, marcadores, cartulinas	Psicólogo

Intralaboral	Revisión y fortalecimiento de documentación del talento humano para su cumplimiento	Realizar la revisión de perfiles de cargo para la identificación de funciones del cargo, responsabilidad, demanda de carga laboral, entrenamiento en habilidades para manejo de situaciones de tensión laboral, organización de tareas y fortalecimiento en toma de decisiones.	Administrativo	Por semanas	Computador, recurso humano e interdisciplinar	Talento humano
Extralaboral, intralaboral, estrés	Realizar programa de apoyo al empleado en caso de distrés o problemática familiar o laboral	Establecer un programa de asistencia al trabajador en el cual se brinde información, asesoramiento y apoyo a los trabajadores cuando enfrentan una situación problemática o generadora de distrés. La finalidad del servicio de asistencia al empleado es facilitar el uso de herramientas para tomar decisiones e implementar acciones orientadas a afrontar de una forma más asertiva y eficiente la situación, o incluso transformarla, también se recomienda brindar información sobre los servicios a los que puede acceder en materia de salud, educación, recreación, vivienda y seguridad social.	Directivos y administrativos	8 horas	Computador, recurso humano e interdisciplinar	Directivos

Extralaboral y estrés	Integración familiar	Se realiza cronograma ludico recreativo con el fin de compartir e incentivar al personal con actividades extralaborales en las que se haga presente la familia y coadyude en la disminución del estrés y carga laboral de los trabajadores	Administrativo-familia-directivo	1 día-2 veces al año	Sorpresas, piscina, canchas, actividad recreativas, material lúdico, balones, cuerdas, material de juegos	Talento humano
Intralaboral-estrés	Actividad Mindfulness	Actividades para Mindfulness para el Bienestar laboral Mindfulness y educación emocional (mindfulness, ejercicios de respiración y otros), Gestión de rendimiento profesional (comunicación asertiva y efectiva), Trabajo en Equipo y Retroalimentación, Empatía y fortalecimiento de vínculos, Cultura Organizacional (transparencia, integridad, respeto)	Administrativo y directivo	2 horas	Diapositivas, video beam, música, colchonetas	Psicólogos
Intralaboral-estrés	Implementación de pausas activas	Es importante primero capacitar al personal en pausas activas, luego de esto, se realiza programación semanal de líderes de pausas para llevarse a cabo.	Administrativo y directivo	Cada 3 horas por 10 minutos	De acuerdo con lo requerido por el líder de cada pausa activa	Directivos y administrativos
Extralaboral	Planificación	Planificación de turnos, horarios, rotaciones, días festivos, con el fin	Administrativo	Por semanas	N.A	Talento humano

		de impactar lo menos posible el ambito familiar				
Extralaboral	Realizar reunión con el fin de conciliar y llegar a un acuerdo en la flexibilización de jornadas laborales y lo relacionado.	Crear estrategias para establecer la conciliación entre los entornos intralaboral y extralaboral de acuerdo con los cargos ocupados. Por ejemplo, la flexibilización en la distribución temporal del trabajo (cargos jefatura) y el control de la duración de la jornada o realizar revisión de las jornadas de trabajo y de ser necesario implementar un programa de pausas acorde con el esfuerzo que implica la tarea.	Directivos y administrativos	2 horas	N.A	Directivos
Extralaboral	Programas de vivienda, educativos, recreativos extensivo a sus familiares	Gestionar apoyo de programas de vivienda, educativos, recreacionales para el trabajador y que sea extensiva a su familia con la caja de compensación familiar, que les permita un desarrollo integral del trabajador.	Administrativo	N.A	Correo electrónico, llamada telefónica	Talento humano
Extralaboral	Descanso de cumpleaños	Gestionar medio día de descanso en el día de su cumpleaños, ya que esto conlleva al compartir con su familia por media tarde y mejorar sus relaciones extralaborales	Administrativo	Medio día	N.A	Talento humano
Extralaboral, intralaboral, estrés	Sensibilización a directivos (Charla sobre la resolución 2409 de 2019 y su importancia)	Se tendrá en cuenta aspectos importantes de la resolución 2409 de 2019.	Directivos y administrativos	1 hora	Diapositivas, computador, video beam	Psicólogo

Extralaboral, intralaboral, estrés	Importancia de cuidar al personal trabajador "Bienestar = rendimiento"	Se tratarán temas importantes como bienestar laboral, recurso humano, entre otras.	Directivos y administrativos	1 hora	Diapositivas, computador, video beam, globos, lana, marcadores, cartulinas	Psicólogo
Intralaboral	Programa de Inducción y re- inducción para los cargos	Se tratan los temas de funciones del cargo y del uso de máquinas y/o elementos de trabajo, además de los valores y temas institucionales.	Administrativos	1 semana	Diapositivas, computador, video beam	Talento humano Jefe de área
Intralaboral	Coaching: Escuela para el desarrollo de las competencias en estilos de liderazgo individual y grupal, relaciones interpersonales, y comunicación asertiva.	Se basa en generar lideres desde cualquier cargo que este en el organigrama de la empresa, de esta forma mejorará el trabajo en equipo y el respeto por el trabajo de los compañeros.	Administrativos	1 día al mes	Diapositivas, computador, video beam, marcadores, cartulinas	Talento humano
Intralaboral	Taller afrentamiento de problemas interpersonales	Incentivar buenas relaciones laborales, mediante talleres en donde los trabajadores puedan exponer los problemas que existan y diversas soluciones a estos. Logrando que el personal tenga una buena relación laboral, independiente de los problemas que existan	Administrativos	1 vez cada semestre	Computador, video beam, Folletos Cuadernos Esferos	Talento humano
Intralaboral	Crear calendario de actividades programas	Estimular autonomía en los trabajadores, mediante la asignación de diversas responsabilidades.	Administrativos directivos	Cada año	Calendario de actividades anuales.	Talento humano

	<p>anuales, en donde los responsables para cada una de las actividades se elijan indistintamente.</p>	<p>Lograr un personal autónomo con capacidad de toma de decisiones.</p>				
Intralaboral	<p>Capacitaciones acerca de nuevos métodos de trabajo como:          Nueva tecnología          Nuevos productos          Nuevos procesos          Nuevos procedimientos          Reestructuraciones, entre otros.</p>	<p>Formar y entrenar al personal en cuanto a actividades o métodos propios de la actividad profesional</p>	Administrativos	<p>Cada que se requiera actualización de tecnología, productos y procesos</p>	<p>Equipos propios del tema de capacitación</p>	<p>Talento humano, expertos externos</p>

Dando respuesta al tercer y último objetivo específico del proyecto se presenta el plan de psicoeducación para los directivos de la empresa con el fin de sensibilizar sobre el tema de salud mental.

## 9.2 Plan de Psicoeducación Directivos para la empresa Donato's Moda

**Tabla 3. Plan de Psicoeducación a Directivos**

Actividad	Descripción	Participantes	Tiempo	Recursos	Responsable
Sensibilización a directivos (Charla sobre la resolución 2409 de 2019 y su importancia)	Se tendrá en cuenta aspectos importantes de la resolución 2409 de 2019.	Directivos	Medio día	Diapositivas, computador, video beam	Psicólogo
Sensibilización a directivos (Charla de prevención de enfermedades laborales asociadas a riesgo psicosocial)	Se tendrá en cuenta enfermedades laborales asociadas a riesgo psicosocial, demandas laborales por dicha causa e importancia de prevención	Directivos	1 día	Diapositivas, computador, video beam, cartelera, marcadores	Psicólogo y abogado
Sensibilización a directivos (Importancia de cuidar al personal trabajador "Bienestar = rendimiento")	Se tratarán temas importantes como bienestar laboral, recurso humano, entre otras.	Directivos	Medio día	Diapositivas, computador, video beam, globos, lana, marcadores, cartulinas	Psicólogo
Sensibilización a directivos (Charla de prevención de enfermedades laborales asociadas a riesgo psicosocial)	Se tendrá en cuenta enfermedades laborales asociadas a riesgo psicosocial, demandas laborales por dicha causa e	Directivos	1 hora	Diapositivas, computador, video beam, cartelera, marcadores	Psicólogo y abogado



## 10. Recomendaciones

- Socializar de los resultados del presente estudio a todos los trabajadores, así como incentivar la participación en el diseño de las estrategias de intervención. La participación de los trabajadores en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y en la toma de decisiones para intervenirlos, permite encontrar soluciones que al provenir de quienes realizan el trabajo son más fácilmente adoptadas (Protocolo de acciones generales).
- Actualización en la matriz de peligros del riesgo psicosocial de acuerdo con los resultados del presente estudio.
- Ampliar los resultados en una segunda fase para algunas dimensiones con los instrumentos de profundización de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las dimensiones de riesgo alto.
- Aplicar la batería de riesgo psicosocial con todos los formularios y actividades adicionales, como las entrevistas a profundidad y los grupos focales para evaluar la parte cualitativa de los riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa para de esta forma conocer con precisión los riesgos a los que se exponen el resto de trabajadores.

### Referencias Bibliográficas

- Arbeláez, G.M, Velásquez, S.A, Tamayo, C.M. (2011). Principales patologías osteomusculares relacionadas con el riesgo ergonómico derivado de las actividades laborales administrativas. Rev CES Salud Pública; 2(2): 196-203.  
[file:///C:/Users/dani\\_000/Downloads/DialnetPrincipalesPatologiasOsteomuscularesRelacionadasCo-3819593.pdf](file:///C:/Users/dani_000/Downloads/DialnetPrincipalesPatologiasOsteomuscularesRelacionadasCo-3819593.pdf)
- Benjumea, A. C. (2001). Datos antropométricos de la población laboral española. Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (14), 22-30.
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cassini, J., (2015). Percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo: una experiencia con los trabajadores no docentes de la UNLP. Orientación y Sociedad. Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v15/v15a09.pdf>
- Castro, A. M., Salamanca, M. P., (2007). Comprensión de la experiencia de ansiedad a la luz de la perspectiva de la salud mental del psicoanálisis existencial. Psicología Desde El Caribe, (20) Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1436989762?accountid=45660>
- Coriat, B. (2000). Pensar al revés: trabajo y organización en la empresa japonesa. Siglo XXI.

Decreto 10 de Mayo de 2015. Ministerio del Trabajo. Bogotá D.C, Colombia, 15 de Abril de 2016  
versión actualizada.

Decreto 1477 de 2014. Ministerio de trabajo. Bogotá D.C, Colombia, 5 de Agosto de 2014.

Decreto 2566 de 2009. Ministerio de protección social, Bogotá D.C, Colombia, 7 de Julio de 2009.

De la Unión Europea, C. (2008). La Comisión Europea.(2000). Carta de Derechos  
Fundamentales de la Unión Europea.

Díaz Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1734303391?accountid=45660>

Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155.  
Doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>

Enciso, A., López, M & Domínguez (2015). Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia. Recuperado de:  
[http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia\\_Normatividad.pdf](http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf)

Falzon, P., & Sauvagnac, C. (2004). Charge de travail et stress. *Ergonomie*, 175-190.

Gutiérrez, A. & Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30(1). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>

Hespanhol, M., Souza, H, Garrido, J & Alessandro, E. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Psychology*.14 (5), 1613-1624. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v14nspe5/v14nspe5a07.pdf>

- Laurell, A. C. (2000). La política de salud en el contexto de las políticas sociales. *Revista Nueva Gaceta*, segundo semestre, 1(1), 44.
- Leyton, P.,C.E., Valdés-Rubilar, S.,A., & Huerta-Riveros, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud methodology for the prevention and intervention of psychosocial risks at work in the public health sector. *Revista De Salud Publica*, 19(1), 10-16. Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1965424898?accountid=45660>
- Ley 2646 de 2008.Ministerio de la Protección Social, Bogotá D.C, 23 de Julio del 2008.
- Ley 1616 de 2013. Congreso de Colombia. Bogotá D.C, 21 de Enero de 2013.
- Martinez, Buelvas, L., Oviedo-Trespacios, O., & Carmenza, L. A. (2016). Diseño y validación de una herramienta para medir la percepción de las condiciones de trabajo: Caso sector manufacturero de la región caribe colombiana. *Universitas Psychologica*, 15(1) Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1853419000?accountid=45660>
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M., y Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F. : *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Pags. 13-36.

Ministerio de trabajo (2015). Guía técnica general: promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>

Moncada Lluís, S., Llorens Serrano, C., Font Corominas, A., Galtés Camps, A., & Navarro Giné, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista española de salud pública*, 82(6), 667-675.

Moreno y Báez. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Moreno, M. P., Beltrán, C. A., Rdz, M. G. A., Eduardo, E., Salinas, F., & Radillo, E. P. (2006). Factores psicosociales y Burnout en docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud. *Investigación en salud*, 8(3), 173-177.

Mujeres son más propensas a la ansiedad laboral. (2019, Mar 10). Notimex Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2189295327?accountid=45660>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 57(1),1-262. Suplemento. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

OIT, E. D. S., & del Trabajo, S. (2001). Tomo I.

Oliva, F. J. C. (1995). Fundamentos de iniciación deportiva y actividades físicas organizativas.

Dykinson.

Organización Internacional del trabajo (s.f). La organización del trabajo y los riesgos

psicosociales: una mirada de género. Recuperado de:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

[san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

OMS. (1984).FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene Y Medicina Del Trabajo. Núm. 56. Recuperado de

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

OMS (2017) Salud mental. La salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de:

[https://www.who.int/mental\\_health/es/](https://www.who.int/mental_health/es/)

OMS. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de

[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Patlan, Pérez., J (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte, 35(1) Retrieved

from

[https://search-proquest-](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2365160765?accountid=45660)

[com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2365160765?accountid=45660](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2365160765?accountid=45660)

Resolución 8430 de 1993. Ministerio De Salud. Bogotá D.C, Colombia. 04 de Octubre de 1993.

Resolución 2646 de 2008.Ministerio de la protección social. Bogotá D.C, Colombia, 17 de Julio de 2008.

- Restrepo, G. A. O. (2000). El aporte de la Escuela de Copenhague a los estudios de seguridad. *Revista fuerzas armadas y sociedad*, 20(1), 141-162.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Soler, J. (2016). Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá (tesis). Universidad de Manizales, Colombia.
- Salamanca, S., Perez, J. (2018). Evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en organizaciones de Santander. Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de psicología. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11224/1/2018\\_evaluacion\\_intervencion\\_riesgos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11224/1/2018_evaluacion_intervencion_riesgos.pdf)
- Silva Henao, D. C., Gutiérrez Strauss, A. M., Manuel, P. M., & Rafael deJesùs Tuesca-Molina. (2014). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1) Retrieved from <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1622344679?accountid=45660>
- Varela, J. (2019). Factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas Infotec soluciones informáticas (tesis de maestría). Universidad libre, Barranquilla.

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.



## Anexo A

<b>FICHA DE DATOS GENERALES</b>		
<b>1. Nombre completo</b>		
<b>2. Sexo</b>	Masculino	
	Femenino	
<b>3. Año de nacimiento</b>		
<b>4. Estado civil</b>	Soltero	
	Casado	
	Unión libre	
	Separado	
	Divorciado	
	Viudo	
	Sacerdote/Monja	
<b>5. Último nivel de estudios que alcanzó</b>	Ninguno	
	Primaria incompleto	
	Primaria completa	
	Bachillerato incompleto	
	Bachillerato completo	
	Técnico/ tecnológico incompleto	
	Técnico/ tecnológico completo	
	Profesional incompleto	
	Profesional completo	
	Carrera militar/ policia	
	Postgrado incompleto	
	Postgrado completo	
<b>6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?</b>		
<b>7. Lugar de residencia actual</b>	Ciudad/Municipio	
	Departamento	
<b>8. Seleccione y marque el estrato de servicios públicos de su vivienda</b>	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	

	Finca	
	No sé	
<b>9. Tipo de vivienda</b>	Propia	
	En arriendo	
	Familiar	
<b>10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)</b>		
<b>11. Lugar donde trabaja actualmente</b>	Ciudad/Municipio	
	Departamento	
<b>12. ¿Hace cuántos años trabaja en esta empresa?</b>	Si lleva menos de un año, marque esta opción	
	Si lleva más de un año, anote cuántos años	
<b>13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?</b>		
<b>14. Seleccione el tipo de cargo que mas se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha</b>	Jefatura (Tiene personal a cargo)	
	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
	Operario, operador, ayudante, servicios generales	
<b>15. Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa</b>	Si lleva menos de un año, marque esta opción	
	Si lleva más de un año, anote cuántos años	
<b>16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja</b>		

### Anexo B

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL-FORMA A</b>					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales de los sitios o lugares donde habitualmente realiza su trabajo					
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2. 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					
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					
24. Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otro					
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					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
39. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40. Mi trabajo me permite desarrollar 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					
La siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

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					
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 de la empresa le facilita para hacer su trabajo					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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					
63. Mi jefe me da instrucciones claras					
64. Mi jefe me 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 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 apoyo en las personas de su trabajo					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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 el 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 de trabajo					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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 claro					
93. La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a trabajar					
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					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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 estan relacionadas con la atencion a clientes y usuarios					
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios	SI				
	NO				
Si su respuesta fue <b>SI</b> por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue <b>NO</b> pase a las preguntas de la página siguiente.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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				
	NO				

Si su respuesta fue <b>SI</b> por favor responda las siguientes preguntas. Si respuesta fue <b>NO</b> 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					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
115. Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116. Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117. Tengo colaboradores que dificultan la organización de 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					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL - FORMA B</b>					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del (los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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					
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					
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.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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					
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.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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.					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
49 Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					

## Anexo C

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES</b>					
Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive					
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
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					
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					
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					



### Anexo D

<b>CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS</b>				
Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.				
<b>Malestares</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				

23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada"				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				