

**Condiciones Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de  
Servicios Públicos de la ciudad Bogotá**

**Autores**

**Ing. Cesar David Soler Rodríguez**

**Psicól. Ingrid García Castro**

**Asesor**

**Mg. July Patricia Castiblanco Aldana**

**Universidad ECCI**

**Sede Posgrados**

**Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá, D.C.**

**Año 2021**

**Condiciones Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una Empresa de  
Servicios Públicos de la ciudad Bogotá**

**98918 -Ing. Cesar David Soler Rodríguez**

**97742 – Psicol. Ingrid García Castro**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Asesor**

**Mg. July Patricia Castiblanco Aldana**

**Universidad ECCI**

**Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá, D.C.**

**Año 2021**

## Tabla de contenido

Agradecimientos .....	10
Índice de Tablas .....	6
Índice de Ilustraciones .....	7
Índice de Anexos.....	8
Introducción .....	9
Resumen.....	9
1. Título de investigación.....	13
2. Problema de investigación .....	13
3. Pregunta problema .....	15
4. Objetivos .....	16
4.1. Objetivo general.....	16
4.2. Objetivos específicos .....	16
5. Justificación .....	17
6. Alcance .....	18
7. Marcos de Referencia .....	20
7.1. Estado del Arte.....	20
7.2. Marco Teórico.....	32
7.2.1. El Riesgo Psicosocial.....	37
7.2.2. Batería de Riesgo Psicosocial .....	38
7.2.3. Condición Intralaboral .....	40
7.2.4. Condiciones Extralaborales .....	40
7.2.5. Condiciones Individuales.....	41
7.2.6. Estructura de la batería de riesgo .....	42
7.2.7. Condiciones de aplicación .....	42
7.2.8. Manejo y uso de la información.....	42
7.2.9. Conceptos y términos.....	44
7.2.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales .....	45
7.2.9. Reacciones de comportamiento .....	45
7.2.10. Consecuencias psicofisiológicas .....	45
7.2.11. Condiciones psicolaborales.....	46
7.3. Marco Legal .....	35

8. Diseño metodológico .....	47
8.1. Tipo de investigación.....	47
8.1.1. Participantes.....	47
8.2. Instrumento de medida.....	47
8.3. Procedimiento .....	48
Fase I.....	49
Fase II.....	49
Fase III .....	49
8.3.1. Recolección de la información.....	51
8.3.2. Fuentes de información primaria .....	51
8.3.3. Fuentes de información secundaria.....	51
8.3.4. Población.....	51
9. Paradigma .....	52
10. Resultado.....	52
10.1. Análisis de resultados .....	52
10.1.1. Sociodemográfico .....	52
10.2. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral .....	60
9.3. Factores de riesgo Extralaboral.....	65
10.2. Riesgo Psicosocial vs estrés.....	66
10.3. Análisis Poblacional.....	67
10.4. Resultados batería de riesgo forma B Intralaboral.....	67
10.5. Dominio Demandas de trabajo.....	68
10.6. Dominio Control Sobre El Trabajo.....	68
10.7. Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo .....	69
10.8. Dominio Recompensas .....	69
10.9. Análisis De Resultados Cuestionario Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral .....	69
10.10. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. ....	70
10.11. Dominio Demandas Del Trabajo .....	70
10.12. Dominio Control y Autonomía Sobre El Trabajo.....	71
10.13. Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo.....	72
10.14. Dimensiones del dominio recompensas.....	73
11. Propuesta de Solución.....	73
11.1. Diseño de programa epidemiológico para la prevención de riesgo Psicosocial en	

operarios de barrido .....	74
12. Conclusiones y Recomendaciones .....	92
12.1. Conclusiones .....	92
12.2. Recomendaciones .....	94
13. Referencias Bibliográficas .....	96
14. Anexos .....	100

**Índice de Tablas**

Tabla 1 Ficha técnica Batería de riesgo Psicosocial .....	48
Tabla 2 Clasificación según edades .....	53
Tabla 3 Clasificación estado civil .....	53
Tabla 4 Clasificación Nivel De Estudio.....	54
Tabla 5 Clasificación estrato socioeconómico.....	55
Tabla 6 Clasificación tipo de vivienda.....	56
Tabla 7 Clasificación número de personas a cargo.....	56
Tabla 8 Liderazgo y relaciones en el trabajo .....	60
Tabla 9 Control Sobre el trabajo .....	61
Tabla 10 Demanda sobre el Trabajo .....	62
Tabla 11 Recompensas .....	64
Tabla 12 Extralaboral.....	65
Tabla 13 Evaluación del estrés .....	66

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Dominios y dimensiones Intralaborales.....	40
Ilustración 2 Dominios y dimensiones Extralaborales.....	41
Ilustración 3 Información Sociodemográfica.....	41
Ilustración 4 clasificación porcentual según edades .....	53
Ilustración 5 Clasificación porcentual estado civil .....	54
Ilustración 6 Clasificación porcentual nivel de estudio .....	55
Ilustración 7 clasificación porcentual estrato socioeconómico.....	55
Ilustración 8 clasificación porcentual tipo de vivienda.....	56
Ilustración 9 clasificación porcentual de número de personas a cargo .....	57
Ilustración 10 Lugar actual del trabajo .....	57
Ilustración 11 Antigüedad en la empresa.....	58
Ilustración 12 Nombre del cargo.....	58
Ilustración 13 Tipo de contrato .....	59
Ilustración 14 Horas diarias laboradas .....	59
Ilustración 15 Tipo de salario .....	60
Ilustración 16 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	61
Ilustración 17 Control sobre el trabajo.....	62
Ilustración 18 Demanda sobre el trabajo .....	63
Ilustración 19 Recompensas .....	64
Ilustración 20 Extralaboral.....	65
Ilustración 21 Estrés.....	66

**Índice de Anexos**

Anexos 1. Ficha De Datos Generales .....	100
Anexos 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral – Forma B.....	104
Anexos 3 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	118
Anexos 4 Cuestionario para la Evaluación del Estrés – Tercera Versión.....	126
Anexos 5 Consentimiento informado Operarios.....	130
Anexo 6 Plan de acción riesgo Psicosocial operarios de barrido manual y limpieza	



**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

**Firma de Jurados:**

---

---

---

## **Agradecimientos**

En primera medida agradecemos a la empresa de servicios públicos de aseo en permitir realizar la batería de riesgo Psicosocial a operarios de barrio y limpieza, ya que nos permitieron llevar a cabo este proyecto de investigación y crecer profesionalmente.

De la misma manera agradecemos a la universidad ECCI y todos los docentes que nos brindaron su conocimiento y su apoyo para poner en práctica lo aprendido, agradecemos en especial a la docente Mg. July Patricia Castiblanco Aldana, por su apoyo en el proceso de la presente investigación.

Agradecer a todos aquellos que hicieron posible culminar de la manera más exitosa este ciclo profesional gracias su apoyo fue posible enriquecer conocimientos muy valiosos para aportar a nuestra sociedad.

## Resumen

Este trabajo tiene por objeto identificar y llevar a cabo el diagnóstico de las **Condiciones Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de Servicios Públicos de la ciudad Bogotá**, se realizó con una muestra poblacional de 23 operarios mediante la herramienta de batería de riesgo Psicosocial forma B, que brinda el ministerio de protección social de Colombia, se analizan los datos fueron analizados cualitativamente en fases exploratorias no experimentales, operarios de barrido y limpieza globalmente están muy expuestos a riesgos Psicosociales relacionados con el estrés, por su actividad ya que principalmente están en contacto directo con público, jornada laboral muy extensa a exposición de condiciones ambientales, agresiones por parte de usuarios furiosos, agentes contaminantes químicos, físicos y biológicos, adicionalmente y según encuestas realizadas la mayoría no tiene tiempo para estas en familia por sus horarios llegan demasiado cansados y la mayoría debe desplazarse grandes trayectos para llegar puntuales y casi siempre es en bicicleta por la economía.

Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, estrés, Violencia y acoso, factores de riesgo intralaboral y Extralaboral.

## Introducción

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es el objetivo principal de toda organización en el mundo, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas por dichas organizaciones. Por ello, en el último año las organizaciones han tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su potencial humano, y prevenir la proliferación de los diferentes factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad (Cárdenas, 1999; Siegel, 1962).

Los riesgos laborales asociados a la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá son muy amplios y de poca investigación, condiciones que influyen directamente con la salud y seguridad de este sector que principalmente se enfocan en temas ergonómicos, físicos, mecánicos entre otros, y dejando a un lado lo relacionado con los riesgos Psicosociales con la productividad la satisfacción y desempeño, de acuerdo a esto se deben evaluar, inspeccionar y cambiar hábitos inadecuados con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Cabe definir riesgos psicosociales como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Poco a poco, los riesgos psicosociales han ido ganado entidad y relevancia, incorporando formalmente nuevas manifestaciones atractivas para los investigadores y estudiosos de esta materia. Su carácter pluridimensional, que tanto se subraya, no ha hecho más que favorecer el análisis desde múltiples perspectivas, en consideración a sus diversas facetas y efectos.

## **1. Título de investigación**

Condiciones Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de Servicios Públicos de la ciudad Bogotá.

## **2. Problema de investigación**

### **2.1 Descripción del problema**

Debido a la estrecha relación que los factores biopsicosociales guardan con las enfermedades profesionales, la prevención de los accidentes laborales ha sido recientemente una de las metas propuestas por las empresas, ya que muchos de estos accidentes obedecen a fallas humanas causadas por la predisposición a diferentes riesgos, así como errores al no obedecer adecuadamente las normas de seguridad; otras veces es por negligencia, por parte de las organizaciones, al no conocer los distintos riesgos biopsicosociales que predominan dentro de sus estructuras (Cuenca, 2002; Gudayol, 2005).

La actividad de barrido y limpieza que realizan los concesionarios en la ciudad de Bogotá, es muy compleja de controlar en cuanto a seguridad laboral, la investigación se enfoca en 23 operarios de barrido y limpieza que operan en la ciudad de Bogotá.

Por su parte, Díaz (2001) establece que el accidente de trabajo se puede definir desde tres diferentes puntos de vista: desde el punto de vista de la seguridad del trabajo, se define como la materialización de un riesgo que interfiere con el proceso de trabajo, y que de una forma u otra puede presumir un daño para las personas o para la propiedad. Desde el punto de vista médico, se define como una patología traumática quirúrgica aguda provocada generalmente por factores mecánicos ambientales y, desde el punto legal, se entiende por accidente de trabajo a toda lesión orgánica o de muerte producida repentinamente en cumplimiento del trabajo. Finalmente, es de suma importancia realizar un análisis de los riesgos biopsicosociales en las organizaciones, a fin de establecer planes de prevención, que promuevan conductas seguras, protejan la salud e incrementen el bienestar de los trabajadores.

Los trabajadores que ejercen esta actividad, están en condiciones de alta vulnerabilidad por condiciones laborales tales como, aspectos relacionados a los ambientes laborales que pueden llegar a afectar el bienestar, la dignidad las expectativas relacionadas al dinero percibido por la actividad, Rendimiento, Motivación, índice de accidentalidad, deserción laboral.

La investigación de las Condiciones Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de Servicios Públicos de la ciudad Bogotá, como herramienta podrá identificar y cuantificar los principales riesgos de la muestra en estudio y sirviendo de guía para dar solución a los principales riesgos laborales que están expuestos los operarios, y que permitirá identificar diversas alternativas para el bienestar del operario.

Se conocen algunos aspectos relacionados a los ambientes laborales que pueden llegar a afectar el bienestar, la dignidad y las expectativas relacionadas al dinero percibido por la actividad, en la población en estudio, por lo anterior se desconoce cuáles serían los principales riesgos asociados a factores psicosociales que podrían relacionarse directamente con Rendimiento, Motivación, índice de accidentalidad, deserción laboral.

Se pretende analizar las condiciones Psicosociales a que están expuestos los operarios de barrido y limpieza a factores externos e internos que puedan llegar a causar aspectos nocivos que están directamente proporcionales a los objetivos de la compañía, con el fin de garantizar, rendimientos, productividad estado de ánimo.

### **3. Pregunta problema**

¿Cómo influye el riesgo psicosocial, intralaboral y extra laboral, la afectación que pueda ocasionar la incertidumbre de Bienestar en los operarios de barrido y limpieza de la ciudad de Bogotá?

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo general**

Implementar un plan que permita la mejorara continua y los posibles riesgos Psicosociales asociados a la actividad de barrido manual y limpieza en la ciudad de Bogotá.

### **4.2. Objetivos específicos**

Realizar una cuantificación a la población en estudio mediante estadística descriptiva que incluya, edad, sexo, estado civil, estrato social, actividad económica, número de hijos, nivel de educación.

Minimizar los riesgos Psicosociales intra y extra laborales a los que están expuestos los operarios de barrido y limpieza mediante la herramienta establecida por el Ministerio de la Protección Social.

Diseñar Herramientas donde se Identifiquen las principales Condiciones de Estrés Laboral, Síndrome de Violencia y Acoso laboral que puedan afectar a los Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de la ciudad de Bogotá



#### 4. Justificación

El servicio de Aseo en la ciudad de Bogotá es muy amplio y tiene muchos factores y riesgos asociados a dicha actividad, ya que se manejan un volumen muy amplio de colaboradores. Es muy complejo cuantificar las diversas necesidades de cada uno de ellos, se pretende identificar a este número de colaboradores los riesgos Psicosociales, implementando una batería de riesgo que logre identificar y solventar dicha necesidad. En esta ocasión se trabajara con los operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de la ciudad de Bogotá. Una Evaluación Psicosocial que permitirá analizar estos riesgos para prevenir y corregir las deficiencias de organización laboral, mejorando las condiciones de trabajo, los factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, donde tanto colaborador, organización y empleadores se verán beneficiados.

Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procurar el bienestar personal y social de los trabajadores. Por tanto condiciones de trabajo favorables proporcionarán buena salud y por el contrario condiciones nocivas inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestares y patologías. Según la organización internacional del trabajo desde 1986 define los riesgos psicosociales cómo: las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro éstas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias. (Aragon, 2006)

Con este fin se pretende realizar esta investigación con el fin de realizar un diagnóstico de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los operarios de barrio y limpieza de una empresa de la ciudad de Bogotá, donde se observa que se previene los riesgos psicosociales y promueve entornos laborales saludables puede obtener los siguientes beneficios; en la parte económica, puede reducir las posibilidades de accidentes y de ausencias por enfermedad, aumenta el rendimiento de los trabajadores y el trabajo de calidad, nos ayuda a reducir el acoso laboral y aumento del trabajo de equipo, reducción de conflicto entre compañeros y aumento del apoyo social, dentro de la parte salud reducir las alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutánea), psicológicas (alteraciones de la conducta o de las capacidades cognitivas) o emocionales, y pueden darse directamente o

estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores. Por esto se puede concluir que la atención al trabajador se ve reflejada en la imagen corporativa en las familias y en la comunidad donde vive ese trabajador, además que genera una identidad empresarial como un buen lugar para trabajar, evita sanciones ante la supervisión de los organismos estatales y cumple con las normas de calidad.

La prevención, implica desarrollar un programa que involucre la evaluación para identificar los factores de riesgos psicosociales en la empresa; así como, el plan de acción para tomar las medidas que sean necesarias de acuerdo con los resultados de la evaluación.

## **5. Alcance**

Actualmente en la hay muy poca investigación que incluya todos los factores de riesgo asociado a Psicosocial a empresas de aseo principalmente en Bogotá, con esta investigación se pretende identificar las causas de los riesgos a que están expuestos lo operarios de barrido y limpieza, investigación que se llevara a cabo en la ciudad de Bogotá, se pretende realizar y verificar la viabilidad del presente estudio con fundamentos metodológicos basados en la batería de riesgos psicosociales del ministerio de la protección social, esto con el fin de lograr identificar principales riesgos que afecten la población en estudio y que pueden servir como base guía a diferentes empresas de la ciudad de Bogotá.

### **6.1. Limitaciones**

- Ya que la empresa de servicios públicos cuenta con "no cuenta en este momento con información actualizada y verificada", con base a esto se puede ver limitado en cooperación por parte del concesionario para llevar a cabo la batería de riesgo Psicosocial a operarios de barrido y limpieza.
- Limitación por tiempo ya que los operarios de barrido y limpieza inician labor a partir de las 06: 00 am a 14:00 pm, esto dificulta la aplicación de la batería de riesgo.
- Inseguridad ya que los operarios siempre laboran en la calle dificultando la implantación de la batería de riesgo Psicosocial.

- Alcance de tecnología por parte de operarios de barrido y limpieza para estudio de la batería.

### **6.1.2. Delimitación**

Desde el punto de vista del espacio la investigación se realizará un grupo de operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de la ciudad de Bogotá

Esta investigación cubre el periodo trascurrido entre agosto y mayo de 2021, estableciendo un periodo para el trabajo de campo de 4 meses a realizarse entre octubre y enero entre 2020 y 2021.

## 6. Marcos de Referencia

### 7.1. Estado del Arte

Para justificar el presente proyecto se tomaron fuentes bibliográficas y bases de datos confiables que se consultaron a nivel local, nacional e internacional que nos acercan al tema de investigación y que a lo largo de la lectura del presente proyecto entenderá los antecedentes y la actualidad que vive esta problemática y se abordara de manera muy explícita, a continuación, se relaciona dicha información.

**7.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial del Personal de una Empresa de Construcción del Suroccidente de Colombia Año 2019**

**Investigadores: Chavarro Ortiz Javier, Marín Velásquez María**

Universidad: Universidad Santiago de Cali

---

Año: 2019

Resumen: Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. De acuerdo a lo anterior el presente estudio tuvo como objetivo realizar el análisis de los factores de Riesgo Psicosociales en una empresa dedicada a la construcción, a través de la realización de la batería de los factores psicosociales del Ministerio de protección Social de Colombia los trabajadores, se busca caracterizar sociodemográficamente esta población, e identificar los factores de riesgo psicosocial internos (Intralaboral), externos (Extralaboral), nivel de estrés de los parámetros establecidos por la batería. Este es el resultado de un estudio de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, por medio de la aplicación de la batería se identificó que, de las 32 personas evaluadas, en cuanto al riesgo Psicosocial Intralaboral un riesgo bajo. Según los resultados en la evaluación de los factores extralaborales, se puede observar que los trabajadores no presentan un riesgo psicosocial extralaboral alto, las condiciones extralaborales se convierten en un factor protector para este tipo de trabajadores.

**7.1.2.** Medición de los riesgos psicosociales del personal operativo(video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la Ciudad de Cuenca.

Investigadores: Pinos Vidal Andrea, Teillard Alvarado

Álvaro

Año: 2020

Universidad del Azuay

Resumen: Esta investigación permitirá identificar, evaluar y diagnosticar los factores de riesgos psicosocial que afecta al personal operativo (video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la ciudad de Cuenca, en el desempeño de sus actividades a través de la batería de instrumentos psicosociales de la Pontificia Universidad Javeriana de manera intralaboral y extralaboral, comprendiendo las condiciones que presentan los trabajadores tras haber atendido a personas en situaciones conflictivas y peligrosas las cuales puede desencadenar estrés, preocupaciones excesivas, tensiones acumuladas, etc., afectando de igual manera no solo el ambiente laboral sino también el ambiente familiar o social, es por esto que la investigación nos permitirá mejorar las situaciones del trabajador mediante programas de prevención que se adapten a sus condiciones laborales minimizando de esta manera accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y demás, otorgándoles seguridad emocional permitiendo que se sientan orgullosos y capaces del trabajo que realizan.

**7.1.3.** Riesgo psicosocial y estrés laboral: diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa Proteger IPS 2016

Investigadores: Ahumada Rjas, Angeliza Bibiana Agudelo Liz, Taina Julieth Badillo Cano, Chirly Milena.

Año 2016

Universidad ECCI

Resumen: En la actualidad, las organizaciones le han dado cada vez más relevancia a uno de los elementos más importantes que tiene la empresa: el recurso humano. Con el fin de proteger este valioso recurso, las empresas han centrado sus esfuerzos en mantener la salud y el bienestar del trabajador a través de la prevención de los riesgos laborales a los que se encuentran

expuestos los empleados cuando desarrollan su actividad laboral. La concepción de estos riesgos laborales ha ido evolucionando a través del tiempo a medida que la concepción de salud se ha ido transformando; ahora se reconoce que la ausencia de una enfermedad física no es sinónimo de salud y que existe una clara relación entre las condiciones físicas, mentales y sociales en lo que se refiere al bienestar del ser humano. Es por ello que, tanto las organizaciones como el Estado, han enfocado su atención en un tipo de riesgo que abarca la relación entre estos tres elementos y al cual los trabajadores se encuentran expuestos sin importar su actividad laboral: el riesgo psicosocial. A raíz de lo anterior, el Ministerio de la Protección Social expide, en julio del 2008, la resolución 2646, la cual es la base normativa para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo del riesgo psicosocial en Colombia. Sin embargo, muchas empresas de diferentes sectores económicos del país, aun no se encuentran relacionadas con esta normatividad y no reflejan en el Sistema de gestión en Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral: Diagnostico y Propuesta de Mejora...<sup>11</sup> Salud y Seguridad en el Trabajo, acciones claras y pertinentes con el fin de mitigar este riesgo, este es el caso de la empresa en la cual se llevará a cabo este proyecto. Inicialmente se realizará el planteamiento del problema y se describirá brevemente el mismo, a continuación, se formulará la pregunta problema de la investigación y se justificará la investigación. Seguidamente se definirán los objetivos y las hipótesis del estudio, y se describirá el marco referencial manejado en la investigación y finalmente, se expondrá la metodología a utilizar.

**7.1.4.** Guía de prevención de factores de riesgo ocupacionales biomecánicos, biológicos, condiciones de seguridad y psicosocial para los operarios del proceso de recolección de residuos sólidos urbanos en una empresa de aseo del centro del país.

**Investigadores: Alarcon Barrera, Jazmin Vanessa; Cabana Oliveros, Uriel David; Tovar Mejia, Karen Patricia**

Resumen: La necesidad de la recolección residuos sólidos como servicio público cada día evoluciona mejorando la competitividad en el mercado, lo que trae consigo nuevas exigencias, modelos estratégicos, especificaciones de calidad, como también cambios por parte de los clientes o usuarios; así mismo es como las empresas y el estado tienen la tediosa labor de estratégicamente abastecer una demanda rigurosa y mantenerse activos en el suplir las necesidades higiénicas que demande la población. (Khalil & Milhem, 2004), Los municipios del

departamento de Cundinamarca deben implementar planes para la gestión de los residuos sólidos urbanos, estos planes deben incluir prácticas en reciclaje; descripción y designación de infraestructura y pedagogía. Los entes de control han pedido cuentas a los municipios de Cundinamarca sobre el manejo de los residuos sólidos en sus territorios durante los últimos dos años encontrando que solo 14 de los 116 municipios del departamento han implementado planes de manejo de residuos especiales. Se debe tener en cuenta que en Cundinamarca se producen al mes más de 47.000 toneladas de residuos de los cuales el 80% va al relleno Nuevo Mondoñedo (Cruz, 2018); lo cual implica un amplio trabajo por parte de las empresas públicas del estado y en particular de los operarios de recolección de residuos sólidos urbanos, por lo cual es necesario analizar y garantizar las prácticas seguras en el ámbito laboral de este grupo de trabajo.

**7.1.5. Lineamientos estratégicos de los factores de riesgos laborales para los operarios de aseo de la corporación hospitalaria Juan Ciudad, Bogotá D.C.**

**Investigadores: Artunduaga Peña Alexa**

**Año: 2017**

**Universidad: Universidad Distrital Francisco José De Caldas**

Resumen: En el sector de las empresas de aseo en Colombia, existen una serie de riesgos laborales que afectan la salud de los colaboradores, gran parte de estas enfermedades o recomendaciones se pueden evitar con una información, capacitación adecuada y utilización de los elementos de protección personal. En primer lugar es importante identificar esos riesgos laborales que están sometidos los trabajadores que realizan la función de limpieza, esta monografía nos ayudara a identificar los riesgos laborales basándose en el análisis de puestos de trabajo de los operarios de aseo de la empresa Casalimpia S.A dentro de la Corporación Hospitalaria Juan Ciudad, determinando en la matriz de riesgos laborales según la Guía Técnica Colombiana 45 los peligros y posibles efectos que podría presentar un operario en la realización de sus áreas diarias. Esta propuesta metodológica permitirá que se realicen más estudios de caso teniendo en cuenta la importancia de la salud de los colaboradores de la empresa, de igual manera se realizara en este documento la valoración económica del costo del ausentismo laboral para la empresa de aseo, y así determinar la importancia en la salud y en la economía de una empresa. En este sentido esta propuesta se constituye como una herramienta administrativa para todas las empresas de aseo en Colombia que buscan garantizar la salud laboral de sus

colaboradores y siendo socialmente responsables. El sector de la limpieza está viviendo un momento de expansión, al menos en lo que a amplitud de mercado se refiere, gracias a la cada vez más alta consideración de esta actividad como una necesidad de primer orden sin la que las acciones económico-empresariales de las empresas a las que prestan este servicio no podrían desarrollarse de forma convencional. La limpieza es fundamental para cualquier espacio ya sea industrial, domestico, comercial o para hospitales como se va a demostrar en este estudio de caso. (Fenaseo, 2017)

**7.1.6. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores internos de la Ips Ami Pallium Colombia SAS**

**Investigadores: Sandra Milena Cortés García, Blanca Inés Sierra Saray, Rosa Angélica Sosa Marentes.**

**Año: 2016**

**Universidad ECCI**

Resumen: El Presente estudio tiene por objeto realizar en el área de riesgo psicosocial para los programas de los trabajadores en Prevención y promoción de los factores de riesgo, denominados factores psicosociales, que son factores de riesgo para la salud de los trabajadores y que por algunos factores se originan en la organización del trabajo y generan respuesta 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. Es así que la ley de Riesgos laborales que determina los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales y por tanto también la prevención de los riesgos psicosociales y que son los que derivan de la organización del trabajo y que deben ser evitados y evaluados y mediante la protección individual y grupal. La finalidad de aplicación de un instrumento de evaluación de riesgo psicosocial es la de iniciar y estructurar un proceso de mejoras continuas de las condiciones de trabajo del trabajador en la organización.



**7.1.7.** Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico

**Investigadores:** Ana M. Mora Díaz Blanca L. Niño Castillo Claudia P. Mendoza Valencia  
Sonia A. Nossa Moreno

**Año:** 2018

**Universidad:** Corporación Universitaria Minuto De Dios

Resumen: Esta investigación tuvo como propósito proponer un plan de intervención para el manejo del riesgo psicosocial y estrés laboral en una Empresa del sector farmacéutico de acuerdo a la medición realizada por una Empresa asesora al aplicar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Se realizó un análisis de la información que arrojó como resultado una matriz de priorización sobre la cual se propuso el plan de intervención a partir de lo sugerido por el diagnóstico y las recomendaciones propuestas por el grupo investigador. Desde lo sugerido del diagnóstico, se plantea la necesidad de diseñar el sistema de vigilancia epidemiológica, un plan de intervención y monitoreo a los cargos que puntuaron alto y el diseño del perfil de cargo para el caso de atención prioritaria (CAP) y otras recomendaciones. Con lo anterior, se dio respuesta a los tres objetivos propuestos en esta investigación: plantear plan de intervención para manejo de riesgo psicosocial, diseñar plan de intervención y monitoreo de cargo al (CAP) y diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

**7.1.8.** Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogotá

**Investigadores:** Edgar Andrés Ramírez Ávila Melanie Griebing Amature Nataly del Rocío Rodríguez.

**Año:** 2016

**Universidad:** Universidad Santo Tomás

Resumen: A lo largo de la historia el trabajo, este se ha configurado como una actividad fundamental y básica de toda sociedad, de igual forma este se ha convertido en una fuente de salud que favorece ciertos aspectos de la salud mental de los individuos. No obstante, el trabajo también ha sido reconocido como el origen de varias patologías físicas y psicológicas en los

empleados, en ese orden es pertinente identificar cuáles son las condiciones de riesgo que pueden generar esos efectos negativos en los individuos. En el presente trabajo se pretende analizar el estado de riesgo psicosocial y estrés laboral de una muestra de 84 trabajadores de una empresa comercializadora de productos de cuero y marroquinería de la ciudad de Bogotá. Para ello, se utilizó dos instrumentos de la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Al final, se encontró que en general los trabajadores manifiestan niveles altos de riesgo psicosocial y estrés, no obstante, los empleados administrativos son los que expresan mayores niveles de riesgo a comparación de los operarios. De igual forma, no se encontraron diferencias sexuales en los niveles de riesgo psicosocial y estrés. Adicionalmente no se identificaron variables demográficas predictores fuertes del riesgo psicosocial y el estrés en entornos laborales.

**7.1.9. Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá**

**Investigadores: Sindy Maritza López González, Jenny Johanna Sierra Ramos, Myriam Julieth Puerto Ardila, María De Los Ángeles Moreno.**

**Año: 2017**

**Universidad: Universidad Distrital Francisco José de Caldas**

Resumen: El presente trabajo tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgos psicosocial Intralaborales, Extralaborales y niveles de Estrés de los trabajadores de una Empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá, fundamentada en el análisis cuantitativo para analizar y comprobar datos e información concreta. La muestra estuvo conformada por 128 trabajadores de la empresa, de los cuales 12 corresponden a Jefaturas con personal a cargo, 6 son de área Administrativa y 110 operativos, así las cosas se utilizó como herramienta, la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). Posteriormente, se realizó el análisis de los resultados a nivel de cada factor de riesgo evidenciando los hallazgos a través de correlaciones estadísticas por medio de la fórmula de Pearson, teniendo en cuenta las variables de los Dominios, Dimensiones Intralaborales (Tipo A y B), Extralaborales y niveles de estrés, encontrando niveles de riesgo alto intralaborales en la forma A , en el dominio control sobre el trabajo en su dimensión capacitación, oportunidades de

desarrollo ,uso de habilidades y conocimientos y en el dominio demandas del trabajo en su dimensión consistencia de rol. Por último, se concluye proponer un plan de intervención abarcando los dominios y dimensiones que arrojaron riesgo alto según lo evidenciado en las correlaciones estadísticas

**7.1.10.** Identificación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores (operarios) de la planta de procesamiento de la empresa Distraves S.A

**Investigadores: Puentes Patiño, Diego Alfonso, Angulo Rincón, Rosalba**

**Año: 2016**

**Universidad: Universidad Pontificia Bolivariana**

Resumen: Desde tiempos remotos es un hecho casi inevitable en la vida de los seres humanos la realización de una determinada tarea con el fin de poder garantizar su supervivencia a este hecho se le conoce como trabajar, los cambios económicos y los medios de producción a escalas elevadas han conllevado a que se presenten síntomas en los trabajadores de las diferentes empresas los cuales son conocidos como factores de riesgo psicosocial. Por lo anterior la presente investigación tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los operarios de la planta de procesamiento de la empresa Distraves S.A. Se trabajó con una muestra de 90 operarios, distribuidos en dos áreas de procesamiento, de los cuales 53 pertenecían al área de Delichicks y 37 al área de Post proceso de la planta. Este estudio corresponde a un diseño no experimental de tipo descriptivo, dado que no se manipularon las variables. Para obtener la información se aplicó el cuestionario para la identificación.

**7.1.11.** Riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa del sector de la construcción de candelaria – valle en el año 2019

Investigadores: Trochez Ordoñez Marcela

Año: 2019

**Universidad: Universidad Santiago De Cali**

Resumen: En esta investigación descriptiva se evaluarán los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa del sector de la construcción en el año 2019, a través de la identificación y descripción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y los síntomas de estrés en la población objeto de estudio. Se realizará un análisis de los resultados

obtenidos a través de la evaluación, con el fin de identificar cuáles son los principales factores de riesgo para el grupo de trabajadores evaluados, así como los síntomas de estrés presentes en los mismos, buscando establecer una base o panorama inicial para que la organización pueda diseñar e implementar los planes de intervención respectivos, priorizando el tratamiento de aquellos que estén afectando la salud de los trabajadores. Esta investigación usó como instrumento la Batería para Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial aprobada por el Ministerio de la Protección Social y se enmarca dentro de los requisitos de la legislación colombiana en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Riesgo Psicosocial Intralaboral, Riesgo Psicosocial Extralaboral, Estrés, Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

**7.1.12.** Lucro propais Factores de riesgo intralaborales en empleados de la entidad sin ánimo de

**Investigadores: Claudia Patricia Neira Erazo, Stefany Rativa Pastrana, Lilibeth Sanchez Solano.**

**Año: 2017**

**Universidad: ECCI**

Resumen: Los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001). El riesgo psicosocial es un factor que afecta a la población en general más aún cuando se trata de trabajadores involucrados en diversas actividades que van generando alteraciones del ánimo como estrés, irritabilidad, cambios de ánimo, y también produce impactos en el bienestar físico del personal más aún si se tiene presente que las dinámicas organizacionales han cambiado de forma acelerada en los últimos años por temas como la globalización, los mercados, la competitividad, el uso de nuevas tecnologías, entre otros factores que han acelerado el ritmo de vida, afectando la calidad de vida.

**7.1.13.** Identificación de los factores de riesgo psicosociales, en los trabajadores de la empresa Mantemar Ltda

**Investigadores: Jesús David Ruiz Siuffi**

**Año: 2017**

**Universidad ECCI**

Resumen: El presente expone de forma detallada la investigación e identificación de la incidencia de los factores laborales de riesgo psicosocial en la salud biopsicosocial del talento humano de la empresa mantemar ltda. Así mismo identificar los síntomas del estrés asociados a las condiciones laborales y explicar las relaciones entre estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial del trabajo. En este documento, en particular, se aborda el análisis de los riesgos psicosociales intralaborales y extra laborales, adicionalmente busca desplegar el tema de estrés laboral como efecto de los factores que aumentan los riesgos. En primera instancia se conceptualizan y profundizan las categorías que dan cuenta de los riesgos y el término estrés laboral, se identifican las dimensiones y su incidencia en la calidad de vida de los trabajadores y el impacto de estos en el desempeño de la organización. La información será recolectada mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social, la cual está acorde con la resolución 2646 de 2008 del mismo ministerio en la que se establecen disposiciones relativas a la identificación de riesgos psicosociales y estrés.

**7.1.14.** Estrategias Para La Prevención De Riesgos Psicosociales En Clínica Erasmo Ltda

**Investigadores: Mercy Beatriz Orozco Vidal, Hasbleidy Muñoz Montenegro**

**Año: 2020**

**Universidad: ECCI**

Resumen: El Presente trabajo de investigación tiene como objetivo el estudio de Factores de Riesgo Psicosocial en los colaboradores de la Clinica Erasmo Ltda para determinar dichos riesgos y diseñar un Sistema de Vigilancia Epidemiológico que permita crear Estrategias para la prevención de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo

permanente de la exposición a factores de riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral (2008). Con base en esta Resolución, en la actualidad se enmarcan las acciones de gestión del riesgo psicosocial en las empresas colombianas y, además, se han desarrollado esfuerzos significativos por parte del Ministerio de la Protección Social a fin de favorecer la estructuración de estos procesos.

#### **7.1.15. Aplicación Y Diagnóstico De La Batería De Riesgo Psicosocial En Un Hotel En Bogotá**

**Investigadores: Cataño Ramírez Wilmer Javier, Esguerra Pinillos Diana Paola, Rubio Rivas Gonzalo**

**Año: 2017**

**Universidad: Corporación universitaria minuto de dios**

Resumen: El proyecto va encaminado a realizar la aplicación, análisis y elaboración de recomendaciones resultantes de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en setenta y tres (73) trabajadores del sector Hotelero de la ciudad de Bogotá. Por medio del proceso investigativo realizado por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se identificó que gran parte de las organizaciones y empresas del país, presentan afectaciones en el clima organizacional en algunas áreas funcionales, asociados a la mala distribución de funciones a cargo de cada área, trayendo consigo signos y síntomas de estrés laboral en algunos empleados, debido a la sobrecarga laboral a la que están sujetos. Esta es causante, entre otras cosas, del ausentismo laboral y factor incapacidad por parte del trabajador, que además de afectar el nivel competitivo y económico de las organizaciones, también incide en el estado de salud y psíquico de algunos empleados, generando alteraciones del sistema fisiológico y nervioso, cambios cognitivos que afectan la conducta y las emociones, también afectaciones en el clima organizacional y la relación entre los miembros. Se realizará un análisis de cada uno de los cuestionarios que conforman la batería, es así como se aplicará a cada uno de los colaboradores los cuestionarios de: condiciones individuales, de evaluación de factores intralaborales, de evaluación de factores extralaborales y finalmente el de evaluación del estrés. Este trabajo busca plantear recomendaciones de mejora frente a factores resultantes de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial que punteen en

nivel alto y muy alto dentro de los resultados de la batería, en setenta y tres (73) trabajadores de un Hotel de cinco estrellas de la ciudad de Bogotá.

#### **7.1.16. Propuesta de un plan de intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de Industrias Keramit Ltda. En la ciudad de Bogotá**

**Investigadores: Jaimes Cáceres Diana Carolina, León Alarcón María Patricia**

**Año: 2021**

Resumen: El presente trabajo de investigación, es un estudio de tipo cuantitativo en el cual mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial, se busca identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la población de trabajadores de Industrias Keramit Ltda., empresa del sector de la construcción cuya actividad económica es la fabricación de productos de arcilla, ubicada en el Parque minero Industrial El Mochuelo, vereda Mochuelo Bajo, localidad 19 Ciudad Bolívar, en la ciudad de Bogotá . El cuestionario fue aplicado a los 17 trabajadores de la empresa de los cuales 5 son administrativos, 1 aprendiz del SENA y los 11 restantes hacen parte del área operativa. Los resultados fueron tabulados y arrojaron la presencia de factores intralaborales enfocados principalmente a la dimensión de capacitación, en cuanto a factores extralaborales se evidencia que, aunque existen relaciones familiares satisfactorias hay carencia de redes de apoyo para enfrentar momentos de crisis, por último, se encuentra presencia de factores de estrés relacionados con la condición económica que han llevado a consumo de alcohol y cigarrillo. Se propone entonces como plan de intervención un cronograma de actividades con una serie de temáticas específicas para los factores identificados, que permitan generar herramientas a los trabajadores para dar un buen manejo a las situaciones psicosociales a los que se ven enfrentados dentro y fuera de su trabajo, y que se refleje en bienestar para estos.

xii Se sugiere a la empresa el cumplimiento de este cronograma, seguimiento y evaluación de resultados, y así dar cumplimiento dentro del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo

## 7.2. Marco Teórico

El estudio de riesgos psicosociales es un tema muy importante para la salud ocupacional. En este sentido, evaluar las condiciones del trabajo es necesario para asegurar el bienestar del colaborador y también de la empresa, por ello para tener un amplio conocimiento del tema se realizaron las siguientes investigaciones.

(Uribe, J. 2016) La psicología del trabajo se ocupa de dos grandes actividades en la organización: la industria, decisión o de personal y la de desarrollo, organizacional o de recursos humanos. Ambas se trasladan unos temas y no son fáciles de identificar o separar. La psicología del trabajo se concentra en el fortalecimiento de la efectividad y competitividad de las empresas, cuidado del trabajo digno para que se lleve a cabo sin detrimento de la salud y bienestar del trabajador y, desde luego colaboran para que la economía de las organizaciones beneficie a todos los participantes (Accionistas, directivos, obreros, administrativos, sindicales y clientes)

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. (Bernardo Moreno Jiménez, 2011, p. 8)

(OCU Ediciones 2018) Se puede definir el estrés como una situación de alerta, física y mental que prepara al ser humano para satisfacer una demanda o superar una dificultad. El problema surge cuando dicho estado se convierte en forma habitual, consumiendo a la persona física y mentalmente. El estrés se ha convertido en una problemática moderna, ya sea en relaciones personales, de pareja, y hasta las situaciones laborales.

Una característica inconfundible de las sociedades industriales es intentar hacer más cosas en el mismo tiempo, lo que desemboca en una causa habitual de estrés.



El clima económico actual lleva aparejado además que las empresas esperan cada vez más de sus plantillas lo que se traduce número altos de ocasiones en jornadas de trabajo agotadoras. Para empeorar las cosas si es por el temor de los trabajadores al despido, Lo que incrementa los niveles de estrés. La situación no es precisamente mejor para el colectivo de autónomos, que alargan sus horas de trabajo esta extenuación para no defraudar a un cliente o no perder una oportunidad.

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. (Bernardo Moreno Jiménez, 2011, p. 8)

(Uribe, J. 2016) La psicología del trabajo se ocupa de dos grandes actividades en la organización: la industria, decisión o de personal y la de desarrollo, organizacional o de recursos humanos. Ambas Se traslapan en el culo unos temas y no son fáciles día en identificar o separar. La psicología del trabajo se concentra en el fortalecimiento de la efectividad y competitividad de las empresas, cuidado del trabajo digno para que se lleve a cabo sin detrimento de la salud y bienestar del trabajador y, desde luego colaboran para que la economía de las organizaciones beneficie A todos los participantes (Accionistas, directivos, obreros, administrativos, sindicales y clientes)

Los riesgos psicosociales desde una perspectiva legal y sus implicaciones, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) cuando define la salud como “el estado completo de bienestar físico, mental y social y no sólo como ausencia de daño o enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo”. Esta nueva concepción de la salud tiene una trascendencia muy importante al resaltar la triple dimensión de la salud y la importancia de lograr que el organismo, la mente y las relaciones sociales estén en equilibrio. Ello ha supuesto una concepción de la prevención de riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos emergentes de carácter psicosocial y ha llevado también a la consideración

de los daños psicosociales como una de las consecuencias de una inadecuada prevención de riesgos. Ha planteado también la consideración de los factores psicosociales que incrementan la vulnerabilidad del trabajador ante los riesgos y por último ha formulado diversas estrategias psicosociales para su prevención.

Cabe definir riesgos psicosociales como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Poco a poco, los riesgos psicosociales han ido ganando entidad y relevancia, incorporando formalmente nuevas manifestaciones atractivas para los investigadores y estudiosos de esta materia. Su carácter pluridimensional, que tanto se subraya, no ha hecho más que favorecer el análisis desde múltiples perspectivas, en consideración a sus diversas facetas y efectos.

(Mansilla Izquierdo, F. 2009). Las investigaciones se han centrado principalmente en el desgaste laboral y en los factores de personalidad del individuo, no se conocen adecuadamente los cambios socioculturales que están llevando al deterioro profesional. También se desconocen numerosos problemas clínicos que se le derivan, como las afecciones anímicas y psicósomáticas, mismas que pueden detonar en un envejecimiento prematuro o incluso en la aparición de cáncer.

Se puede definir el estrés como una situación de alerta, física y mental que prepara al ser humano para satisfacer una demanda o superar una dificultad. El problema surge cuando dicho estado se convierte en forma habitual, consumiendo a la persona física y mentalmente. El estrés se ha convertido en una problemática moderna, ya sea en relaciones personales, de pareja, y hasta las situaciones laborales.

Una característica inconfundible de las sociedades industriales es intentar hacer más cosas en el mismo tiempo, lo que desemboca una causa habitual de estrés.

El clima económico actual lleva aparejado además que las empresas esperan cada vez más de sus plantillas lo que se traduce número altos de ocasiones en jornadas de trabajo agotadoras. Para empeorar las cosas si es por el temor de los trabajadores al despido, lo que incrementa los niveles de estrés. La situación no es precisamente mejor para el colectivo de

autónomos, que alargan sus horas de trabajo esta extenuación para no defraudar a un cliente o no perder una oportunidad.

### **7.3. Marco Legal**

Para el presente proyecto de investigación se consultó diferentes leyes decretos resoluciones aplicables a la empresa a empresas de servicios públicos de Bogotá en cuanto a riesgos Psicosociales.

Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 25: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas Origen común”.

Ley 1010 de enero 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.

Ley 1618 del 2013: Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre personas con discapacidad.

Decreto 614 de marzo 14 de 1984, artículo 2 literal C: “El objetivo de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

Decreto ley 1295 de 1994, artículo 2: Indica como objetivo del sistema general de riesgos profesionales “establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y de salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y seguridad”.

Decreto 1832 de 1994 artículos 2 y 42: Artículo 2 De la relación de causalidad, “En los casos que una enfermedad no parezca en la tabla de enfermedades profesionales, pero se

demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1° de este decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa-efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad”. Artículo 42, “Patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajos con técnicas de producción en masa, repetitividad o monotonía o combinada con ritmos o control impuestos por la máquina, trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad o depresión, infartos de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido-péptica severa o colon irritante. Parágrafo – Salvo los casos definidos en el artículo 2° de este decreto, las demás son de

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

Resolución 1016 de 1989, artículo 10: Hace referencia al diseño y ejecución de programas para prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales dentro de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo.

Resolución 1075 de 1992: Incluye dentro de las actividades del subprograma de medicina preventiva, establecidos por la resolución 1016 de 1989, campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, al alcoholismo y el tabaquismo dirigidas a los trabajadores.

Resolución 2404 de 2019 adopta la batería de instrumentos, guías y protocolos para la evaluación de riesgo psicosocial

Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

### 7.2.1. El Riesgo Psicosocial

En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas. Quizás sea oportuno tratar de matizarlas.

Los *riesgos psicosociales laborales* son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Cualquier persona cuya empresa se haya visto envuelta en una sucesión de despido conoce el estrés, que provoca la incertidumbre, la sensación de pérdida de control de imprevisibilidad sobre nuestro futuro es una de las mayores fuentes de estrés y ansiedad.

El entorno del trabajo y la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout o mobbing. Es necesario tomar conciencia de que no se dispone de instrumentos eficaces para la evaluación del estrés laboral, del síndrome de burnout y del mobbing, ya que los cuestionarios de estrés laboral ni los instrumentos para la evaluación del síndrome de burnout ni los inventarios de acoso laboral son determinantes para un diagnóstico objetivo, conviene delimitar su campo de acción y definir y confrontar la situación. Para evaluar el mobbing hay que establecer la diferencia con un conflicto interpersonal en el que pueden darse el mismo tipo de conductas pero que difieren en cómo se producen, la frecuencia y la duración de estas conductas hostiles."

El aplicativo es de uso libre y simplifica la labor de captura y cálculo automático de las puntuaciones que se le dan a las personas, de acuerdo con el nivel de riesgo en que se encuentren, en relación con sus actividades profesionales.

### **7.2.2. Batería de Riesgo Psicosocial**

Es un instrumento de medida publicada por el ministerio de la protección social y la universidad Javeriana en el año 2010, La batería de riesgos psicosociales es el instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosocial, son todas aquellas condiciones y características de las organizaciones que influyen en la salud mental de los empleados o trabajadores, que afectan su rendimiento laboral e inciden en el estrés laboral, teniendo en cuenta las demandas del contexto laboral y características del individuo (el estrés laboral).

La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social estableció la definición de responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Estas responsabilidades permiten determinar las patologías causadas por el estrés ocupacional en el ámbito laboral. Estos factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados bajo el instrumento de batería de riesgo psicosocial validado por el Ministerio del trabajo en conjunto con la universidad Javeriana.

La batería de riesgo psicosocial consiste en aplicar una sucesión de cuestionarios los cuales evalúan parte Intralaboral, extralaboral y estrés, es de obligatoria aplicación para todas las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni sector económico.

Para dar cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de Protección Social, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, para conocer las condiciones intralaborales y extralaborales de sus colaboradores, para aumentar la productividad y competitividad de la organización. El factor estrés es uno de los síntomas más relevante que está causando ausentismo dentro de la población trabajadora y que se puede evidenciar con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Los psicólogos industriales en conjunto con los profesionales de la salud ocupacional, van detectando entonces la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores en Colombia. Encontrándose en los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007, en el segundo lugar según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre

el 20. al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional (1). Mientras que, en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión (2). Lo que permitió que se diera el avance y consolidación en materia de legislación y normatividad en lo relacionado con el manejo del riesgo ocupacional. Entre estas se encuentra la Resolución 2646 de 2008, por la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas (3). (Ana María Gutiérrez Strauss, Juan Carlos Viloria-Doria, 2014).

(Andrade Jaramillo, Carolina Gómez, I. 2013). El presente documento muestra los resultados de una revisión documental realizada con 34 artículos (19 empíricos, 15 teóricos), relativos al tema salud laboral, llevados a cabo en Colombia y publicados, la mayoría, en revistas científicas colombianas a partir de los años 90. Tiene como objetivos dar cuenta de manera general sobre las temáticas relacionadas con la salud laboral, que se han investigado en los últimos años en Colombia, y evidenciar la relevancia que tiene, dentro del estudio de este tema, la investigación e intervención desde las Ciencias Sociales y de la Salud. Se encontró que existe un desarrollo lento, respecto a otros países, en investigaciones sobre el tema, pero que refleja la influencia de las nuevas tendencias del trabajo en la temática. Se concluye que debe promoverse la realización de una investigación que contemple metodologías mixtas y de corte longitudinal para una mayor comprensión de los fenómenos, así como fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo.

(Mansilla Izquierdo, F. 2009). Las investigaciones se han centrado principalmente en el desgaste laboral y en los factores de personalidad del individuo, no se conocen adecuadamente los cambios socioculturales que están llevando al deterioro profesional. También se desconocen numerosos problemas clínicos que se le derivan, como las afecciones anímicas y psicosomáticas, mismas que pueden detonar en un envejecimiento prematuro o incluso en la aparición de cáncer.

### 7.2.3. Condición Intralaboral

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda. Control apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo. Recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

**Ilustración 1** *Dominios y dimensiones Intralaborales.*

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Ministerio de Protección Social et al. (2019)

### 6.2.4. Condiciones Extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería.



**Ilustración 2** *Dominios y dimensiones Extralaborales.*

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: Ministerio de Protección Social et al. (2019)

### 7.2.5. Condiciones Individuales

Este apartado hace referencia a las condiciones propias del trabajador bien sea sexo, edad, estado civil, grado de escolaridad, ocupación, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda, número de personas a cargo, tipo de contrato, horas diarias trabajadas.

**Ilustración 3** *Información Sociodemográfica.*

CONSTRUCTO	VARIABLES
<b>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</b>	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador)
<b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Fuente: Ministerio de Protección Social et al. (2019)

### **7.2.6. Estructura de la batería de riesgo**

La batería está conformada por siete instrumentos con los que recopila la información, estos son: a. Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).

- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

### **7.2.7. Condiciones de aplicación**

Son tres las condiciones que se deben tener en cuenta para el momento de la aplicación: Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos: El profesional que aplica la batería debe ser un profesional en psicología con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional según resolución 2646 de 2008. Reserva de la información y consentimiento informado: La Resolución 2646 de 2008 indica que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. Integridad de los instrumentos aplicados: Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, la aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el manual de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

### **7.2.8. Manejo y uso de la información**

El uso y aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería se deberá hacer bajo el marco ético y legal que regule la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología.

En este sentido, se adaptan los principios del Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional, de la Comisión Internacional de Salud Ocupacional (2002) y el Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, emitido por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2009). Serán aplicables todos los demás documentos que se expidan para regular los principios éticos en el ejercicio de la Salud Ocupacional y la Psicología.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la información proporcionada por los trabajadores para estos efectos, los resultados y la información deberán manejarse con total reserva.

El trabajador podrá conocer los resultados de la evaluación de factores psicosociales, mediante informe preparado por el psicólogo que lo evaluó.

Los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial podrán tener los siguientes usos:

- Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Resolución 2646 de 2008.

- Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial.

- Análisis psicosocial en procesos de determinación de origen de enfermedades Presumiblemente derivadas del estrés.

- Análisis psicosocial en procesos de reubicación laboral.

- Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores Psicosociales.

- Diseño e implementación de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

Cualquiera que sea el uso de los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial,

los trabajadores que participen en la aplicación de cualquier instrumento que haga parte de la presente batería, deberán ser previamente informados de la utilización que se hará de la

información por ellos suministrada y de los resultados que se obtengan y por tanto los trabajadores deberán dar su consentimiento informado.

### **7.2.9. Conceptos y términos**

Los términos y definiciones adoptadas por la resolución 2046 de 2008 mas relevantes para la elaboración del presente trabajo.

Factores psicosociales: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo Psicosocial: condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector Psicosocial: condición del trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajo.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Esfuerzo físico: Esfuerzo Fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Patologías derivadas del estrés: aquellas en las que las reacciones del estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan mecanismos fisiopatológicos en una enfermedad.

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes; y/o servicios conocimientos.

Efectos en la salud: alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: consecuencias con el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

### **7.2.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales**

El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc. Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, etc.

### **7.2.9. Reacciones de comportamiento**

Las reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc.
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, el alcohol o el tabaco, etc.

### **7.2.10. Consecuencias psicofisiológicas**

Se ha demostrado que existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límite. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo.

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (Hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa),

dermatológicos (psoriasis, Neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculo esqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental.

### **7.2.11. Condiciones psicolaborales**

Factores de riesgo psicolaborales. Clasificación

#### 1. Contenido de la tarea

Principales fuentes generadoras:

- Trabajo repetitivo o en
- Cadena
- Monotonía
- Ambigüedad del rol
- Identificación del Producto

#### 2. Organización del tiempo de trabajo

Principales fuentes generadoras:

- Turnos
- Horas extras
- Pausas-descansos
- Ritmo (control del Tiempo)

#### 3. Relaciones humanas

Principales fuentes generadoras:

- Relaciones jerárquicas
- Relaciones cooperativas
- Relaciones funcionales
- Participación (toma de decisiones opiniones)

#### 4. Gestión

Principales fuentes generadoras:

- Evaluación del desempeño
- Planes de inducción
- Capacitación

- Políticas de ascensos
- Estabilidad laboral
- Remuneración

## **8. Diseño metodológico**

### **8.1. Tipo de investigación**

Estudio realizado en caso no experimental, basados en conceptos, variables y sucesos suministrados bajo herramienta descriptiva a operarios de barrido de determinada zona.

Investigación cualitativa donde se procederá a conocer las manifestaciones de las diferentes características más relevantes a las personas involucradas.

#### **8.1.1. Participantes**

La población de estudio está comprendida en operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de Bogotá D.C, se realizará una toma de muestra aleatoria a 23 operarios que realizan la labor de barrido y limpieza en la ciudad de Bogotá. Todos los cargos que se describen a continuación corresponden a operarios de barrido y limpieza en vías públicas, con un tipo de contrato a término fijo, con intensidad horaria de 48 horas semanales.

Se realiza esta investigación incluyendo a los operarios que cuenten con una antigüedad superior a 6 meses para así determinar que el operario cuente con conocimientos acerca de la empresa en estudio.

### **8.2. Instrumento de medida**

Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia (Ministerio de Protección Social et al., 2011, y (Guías para el cumplimiento de la Resolución 2404 de 2019).

**Tabla 1** *Ficha técnica Batería de riesgo Psicosocial*

<b>Nombre</b>	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
<b>Fecha de Publicación:</b>	Julio de 2010.
<b>Autores:</b>	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
<b>Instrumentos que componen la batería:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).</li> <li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</li> <li>• Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.</li> <li>• Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</li> <li>• Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.</li> <li>• Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).</li> </ul>
<b>Población a quien va dirigida:</b>	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia
<b>Puntuaciones:</b>	Específicas para cada instrumento que compone la batería
<b>Objetivo de la batería:</b>	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
<b>Alcance:</b>	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

**Fuente:** Ministerio de la protección social

Para proceder a realizar el presente estudio se implementaron los siguientes cuestionarios para determinar los factores de riesgo Psicosocial suministrados por el ministerio de la protección social de Colombia:

- A. Ficha de datos generales (ver Anexo 1).
- B. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales Forma B (ver Anexo 2).**  
**“La forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios” (Ministerio de Protección Social et al., 2010, p. 52).**
- C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaborales (ver Anexo 3).**
- D. Cuestionario para la evaluación del estrés (ver Anexo 4).

### 8.3. Procedimiento

Para la elaboración de esta investigación se lleva a cabo en 3 fases



### **Fase I**

Recolección de información bibliográfica relevante acerca de todo lo relacionado con factores de riesgo Psicosocial para tener un acercamiento en lo referente a este tema, para tener un énfasis en la investigación. Se recolecto información en bases de datos fuentes bibliográficas y en la internet. Así mismo se indago sobre el sector laboral de servicios públicos de Aseo en la ciudad de Bogotá.

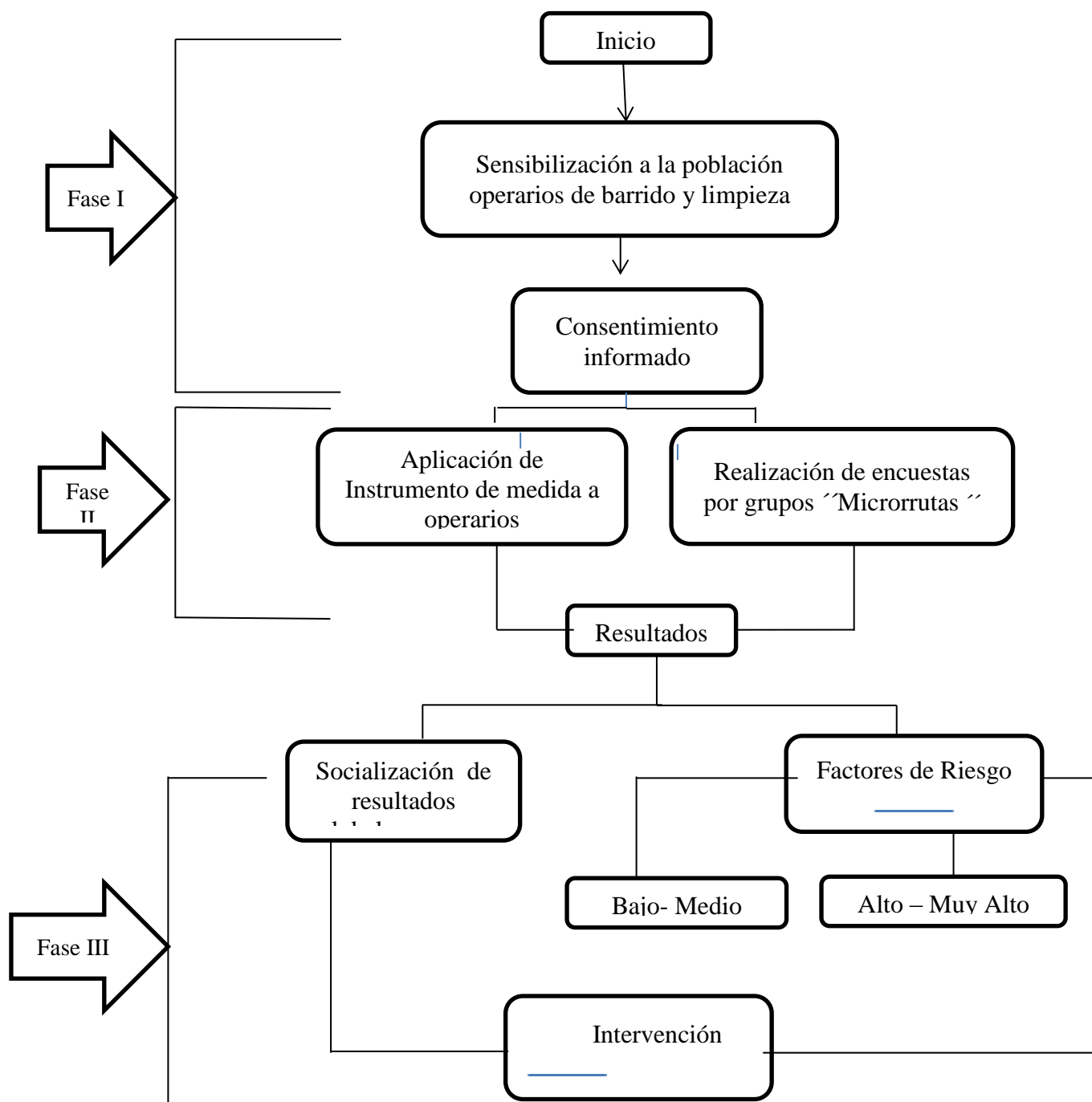
### **Fase II**

Aplicación del Instrumento de batería de riesgo Psicosocial del ministerio de la protección social de Colombia, de igual forma se tramitan los respectivos permisos para la aplicación de esta con un Supervisor en cargado de esta cuadrilla en un cuartelillo en la ciudad de Bogotá, quien facilita la autorización para la aplicación de la batería a operarios de Barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de Bogotá, y se obtiene un consentimiento informado a cada uno de los operarios entrevistados. (ANEXO 6), se aplicó la batería de instrumentos a 23 operarios de Barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de Bogotá con la finalidad de evaluar los riesgos asociados a que están expuestos.

### **Fase III**

Análisis de resultados, se realizan mediante datos estadísticos descriptivos de los datos obtenidos, las respuestas que dieron como resultado en la población en estudio se estructuraron mediante un análisis de resultado propuesto por el instrumento de batería de riesgo Psicosocial del ministerio de la protección social.

**Tabla 2 Fases del proyecto**



Fuente Autores

### **8.3.1. Recolección de la información**

Para dar inicio al proyecto se tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

### **8.3.2. Fuentes de información primaria**

Se tiene como fuente de información primaria a los operarios de barrido y limpieza de las empresas de aseo de la ciudad de Bogotá donde se abordan previamente informándoles la actividad que se realizara y explicándoles cada uno de los ítems a evaluar relevante para el trabajo de investigación.

### **8.3.3. Fuentes de información secundaria**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta fuentes de información que fueron recolectadas en búsqueda de tesis y trabajos de grado tanto nacionales, internacionales, artículos académicos y temas relacionados con el estudio. se realiza enfoque en normatividad colombiana y temas relacionados pertinentes con el trabajo.

### **8.3.4. Población**

Este estudio fue realizado con la participación de población de una empresa del sector privado de servicios públicos de Bogotá de aseo, y se fundamenta en los principios de investigación ética con participantes humanos, según la Ley 1090 de 2006 Los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se registrarán por los siguientes principios universales:

1. Responsabilidad.
2. Competencia.
3. Estándares morales y legales.
4. Anuncios públicos.
5. Confidencialidad.
6. bienestar del usuario.
7. Relaciones profesionales.
8. Evaluación de técnicas.

Este estudio procura generar beneficios a la población, velando por el bienestar de los participantes y los diferentes factores que afectan la vida en su diario vivir tanto en lo laboral como en lo personal, permitiendo abordar y conocer los principales factores que afectan esta población.

## **9. Paradigma**

Este proyecto de investigación se encuentra dentro del rango de un paradigma Mixto, en el cual se puede observar un análisis cuantitativo, en el que ve involucrado el análisis poblacional y el estudio sociodemográfico de esta investigación y a su vez se encuentra inmerso el cualitativo, donde se realizaron técnicas de observación, entrevistas personalizadas abiertas, con un enfoque no experimental. Según (Hernández, et al, p 30, 2014), “la investigación 46 mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio”.

En la presente investigación, el método mixto nos permite tener un conocimiento claro, preciso y contundente de los diferentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los operarios de barrido y limpieza de una empresa de aseo de la ciudad de Bogotá, ya que nos permite cuantificar con exactitud las falencias y los riesgos a los que están expuestos en sus labores cotidianas, donde su principal riesgo es el “estrés laboral”. Y de esta manera se puede lograr tabular la información mediante las diferentes técnicas para lograr obtener unos resultados reales de las necesidades y vulneración que tienen estos operarios.

## **10. Resultado**

### **10.1. Análisis de resultados**

#### **10.1.1. Sociodemográfico**

El total de los participantes fueron 23 los cuales son operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de Bogotá cuentan con más de un año vinculados a esta empresa, cuentan con un tipo de contrato fijo pago cada 15 días y con una intensidad horaria de 8 horas diarias.

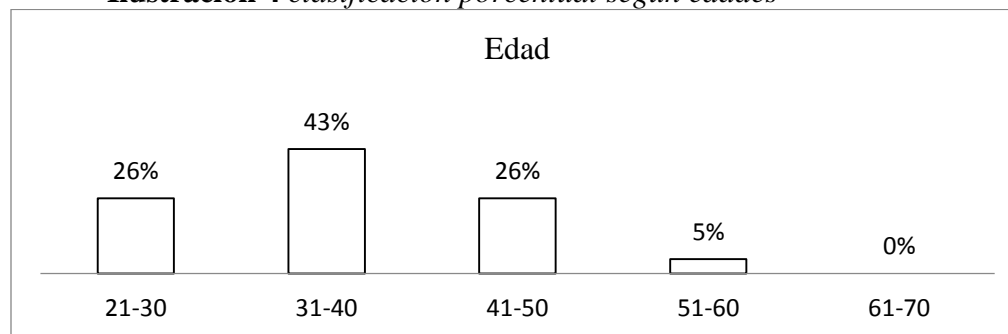
La distribución de frecuencia porcentual según resultados obtenidos durante la encuesta son los siguientes:

**Tabla 3** Clasificación según edades

Clasificación Según Edades		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30	6	26%
31-40	10	43%
41-50	6	26%
51-60	1	5%
TOTAL	23	100%

Fuente Autores

**Ilustración 4** clasificación porcentual según edades



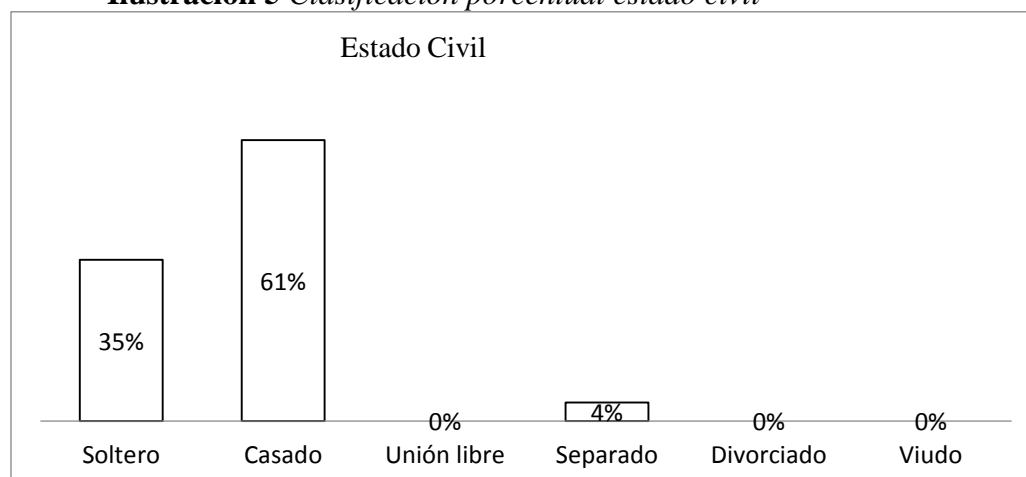
Fuente Autores

Con los resultados obtenidos según la encuesta sociodemográfica del total de la población a la cual se le aplicó la batería de riesgo Psicosocial, se logró observar que el 43% total de la población está en un rango de edad entre 31-40 años, se tienen 2 rangos del 26% entre 20 – 30 años y por último se tiene 5% siendo el rango entre 51-60 años, según la batería de riesgo psicosocial nos indica que la población tiene prioridad de proyecto de vida en formación familiar, siendo así que el promedio de edad para ejecutar esta actividad está entre los 31-40 años

**Tabla 4** Clasificación estado civil

Clasificación Porcentual Estado Civil		
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	8	35%
Casado	14	61%
Unión libre	0	0%
Separado	1	4%
Divorciado	0	0%
Viudo	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Autores

**Ilustración 5** *Clasificación porcentual estado civil*

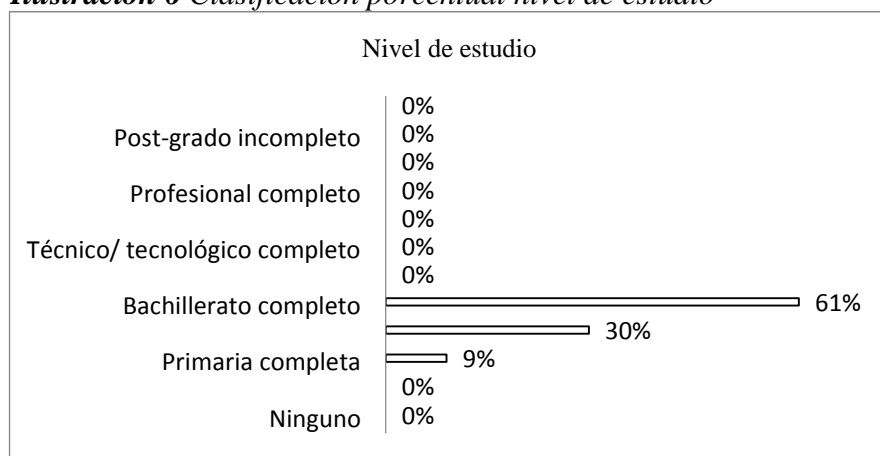
Fuente: Autores

Según muestra los datos obtenidos en la clasificación porcentual por edades se tiene, que el 100% de la población se conforma de la siguiente manera el 35% de los encuestados se encuentran en estado civil soltero, el 61% se encuentran en estado civil casado, el 4% separados, 0% unión libre, 0% divorciado, 0% viudo.

**Tabla 5** *Clasificación Nivel De Estudio*

Nivel De Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Primaria completa	2	9%
Bachillerato incompleto	7	30%
Bachillerato completo	14	61%
Técnico/ tecnológico incompleto	0	0%
Técnico/ tecnológico completo	0	0%
Profesional incompleto	0	0%
Profesional completo	0	0%
Carrera militar/policía	0	0%
Post-grado incompleto	0	0%
Post-grado completo	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente Autores

**Ilustración 6** Clasificación porcentual nivel de estudio

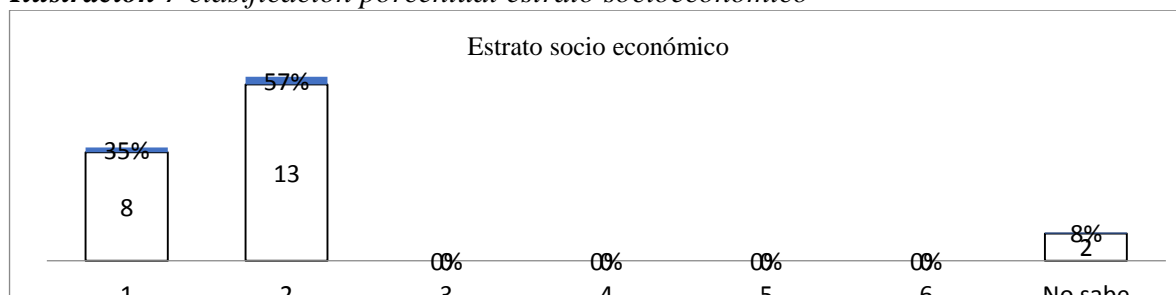
Fuente: Autores

Según muestra, los datos obtenidos se encontró que el total de la población del 100% a la cual se le aplicó la batería de riesgo psicosocial el 9% tiene la primaria incompleta, el 30% bachillerato incompleto el 61% con el bachillerato completo lo cual nos indica que los evaluados no tienen nivel de formación superior para poder ocupar cargos superiores.

**Tabla 6** Clasificación estrato socioeconómico

Clasificación Estrato Socioeconómico		
Estrato	Frecuencia	Porcentaje
1	8	35%
2	13	57%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
No sabe	2	8%
Total	23	100%

Fuente: Autores

**Ilustración 7** clasificación porcentual estrato socioeconómico

Fuente: Autores

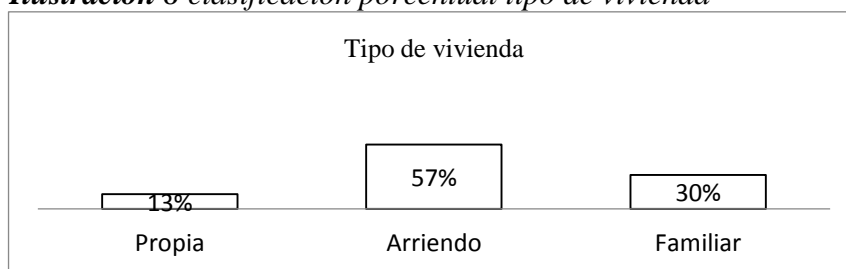
Según los resultados obtenidos para la clasificación socio-demográfica se evidencia que el 100% de la muestra que el 57% es estrato 2 el 35% es estrato1, y el 8% no sabe que estrato es.

**Tabla 7** *Clasificación tipo de vivienda*

<b>Clasificación tipo de vivienda</b>		
Tipo De Vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Propia	3	13%
Arriendo	13	57%
Familiar	7	30%
TOTAL	23	100%

Fuente: Autores

**Ilustración 8** *clasificación porcentual tipo de vivienda*



Fuente: Autores

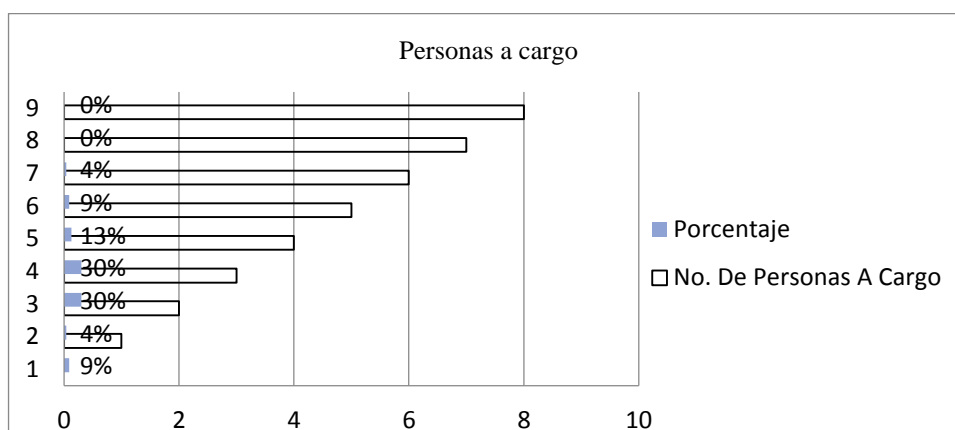
Según los resultados analizados se evidencia que del total de la población 100% el 13% cuenta con casa propia, el 57% vive en casa en alquiler o arriendo, y el 30% vive en casa familiar.

**Tabla 8** *Clasificación número de personas a cargo*

<b>Clasificación número de personas a cargo</b>		
No. De Personas A Cargo	Frecuencia	Porcentaje
0	2	9%
1	1	4%
2	7	30%
3	7	30%
4	3	13%
5	2	9%
6	1	4%
7	0	0%
8	0	0%
Total	23	100%

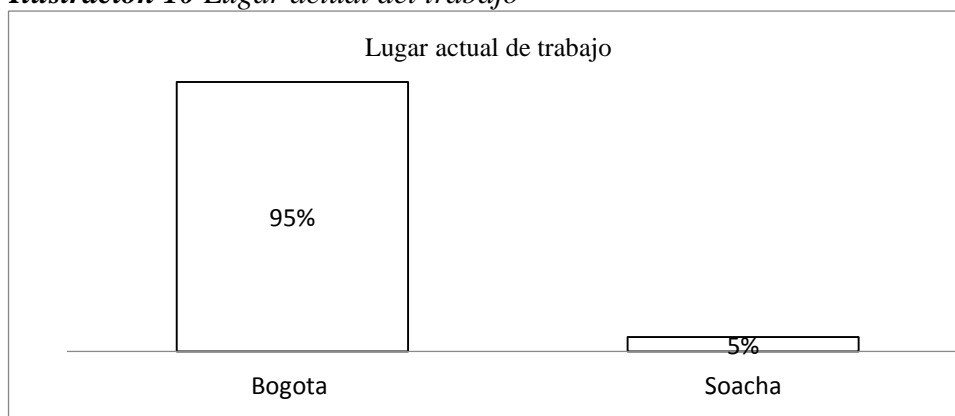
Fuente: Autores



**Ilustración 9** clasificación porcentual de número de personas a cargo

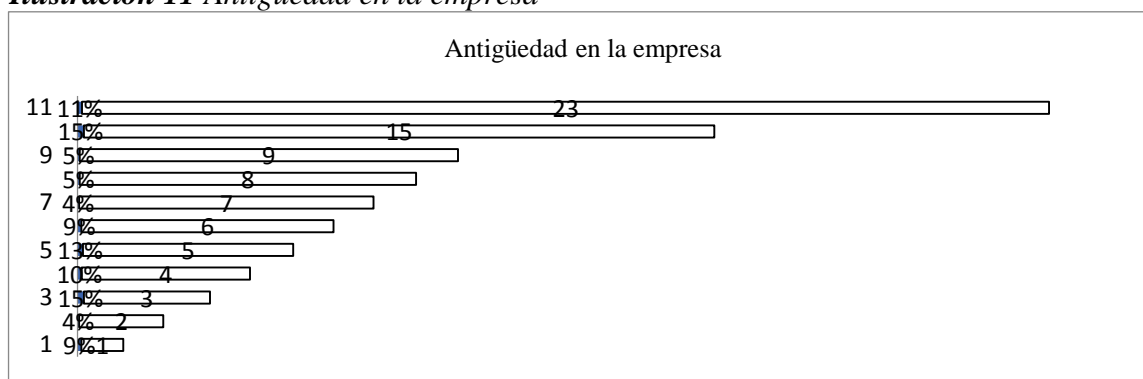
Fuente: Autores

Según resultados nos indica que del 100% de la población se evidencia que el 9% tiene 2 personas a cargo, el 4% 1 persona a cargo, el 30% tienen 3 personas a cargo, el 13% 3 personas a cargo, el 30% tienen 2 personas a cargo, el 9% 5 personas a cargo, el 4% 6 personas a cargo. Estos valores están según frecuencia.

**Ilustración 10** Lugar actual del trabajo

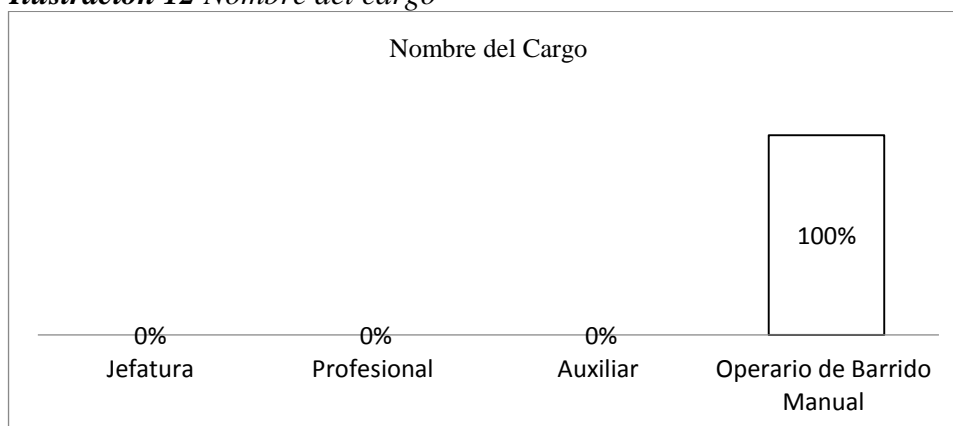
Fuente: Autores

Como se observa en la figura 10, el 95% equivalente a 18 trabajadores desarrollan su labor en la ciudad de Bogotá, seguido por el municipio de Soacha con un 5% correspondiente a 5 trabajadores.

**Ilustración 11** Antigüedad en la empresa

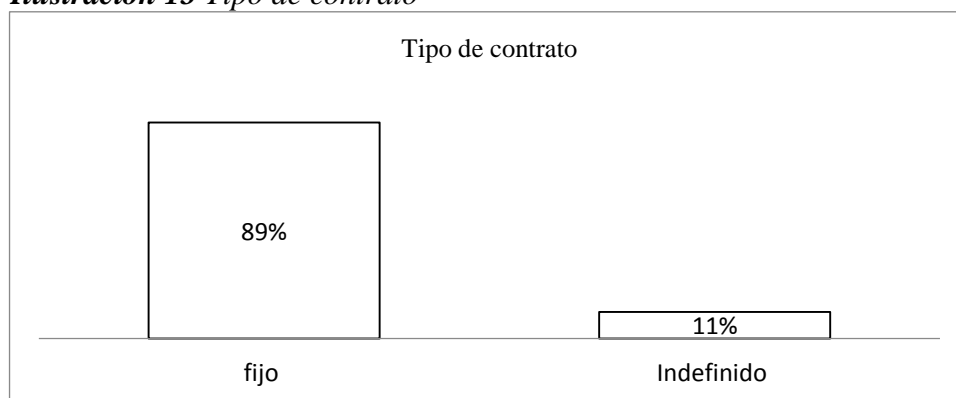
Fuente: Autores

Como se observa en la figura 13, dentro de la muestra de trabajadores el 89% correspondiente a 15 personas cuenta con una antigüedad dentro de la empresa con menos de un año, seguido con un 11% correspondiente a 11 personas quienes indican tener de labor dentro de la empresa por 2 años de antigüedad.

**Ilustración 12** Nombre del cargo

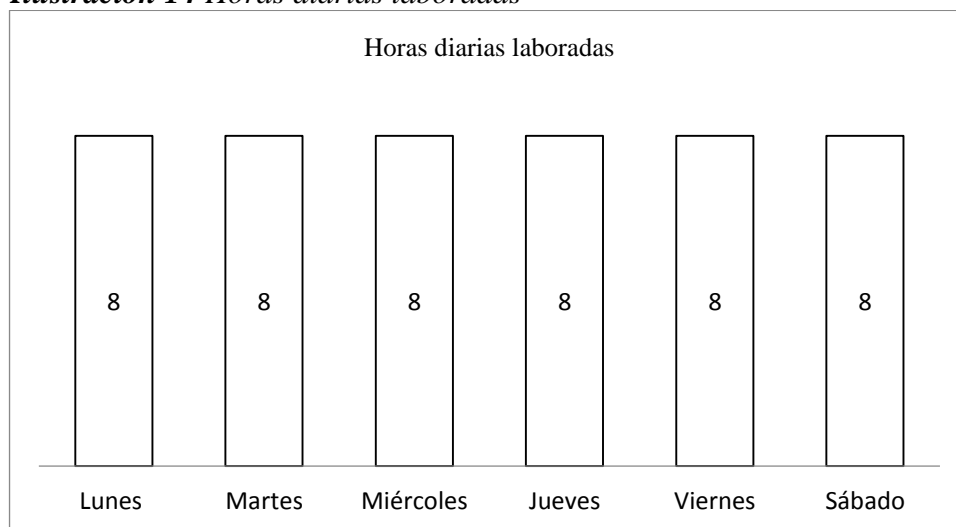
Fuente: Autores

Como se puede observar en la figura 14, el 100% correspondiente a 23 trabajadores, el cargo desempeñado es Operario de Barrido manual y limpieza, esto alineado a la actividad económica de la empresa.

**Ilustración 13 Tipo de contrato**

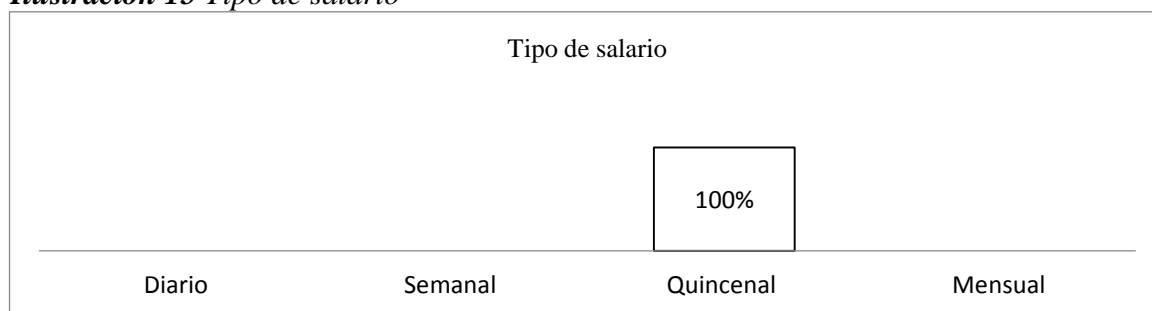
Fuente: Autores

Como se puede observar en la figura, el tipo de contrato con el que vincula la empresa en su mayoría es a término fijo con un 89% equivalente a 15 trabajadores, ya que es un contrato en periodo de prueba y el 11% que corresponde a 7 operarios con contrato a término indefinido ya que superan los dos años en la empresa.

**Ilustración 14 Horas diarias laboradas**

Fuente: Autores

Como se puede observar en la figura 16 el 100% de los operarios labora con una intensidad horaria de ocho horas de lunes a viernes sin exceder el horario establecido.

**Ilustración 15** Tipo de salario

Fuente: Autores

Como se puede observar en la figura 17 el salario que se percibe por la actividad realizada de Barrido manual y limpieza correspondiente al 100% de los 23 operarios es quincenal.

## 10.2. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

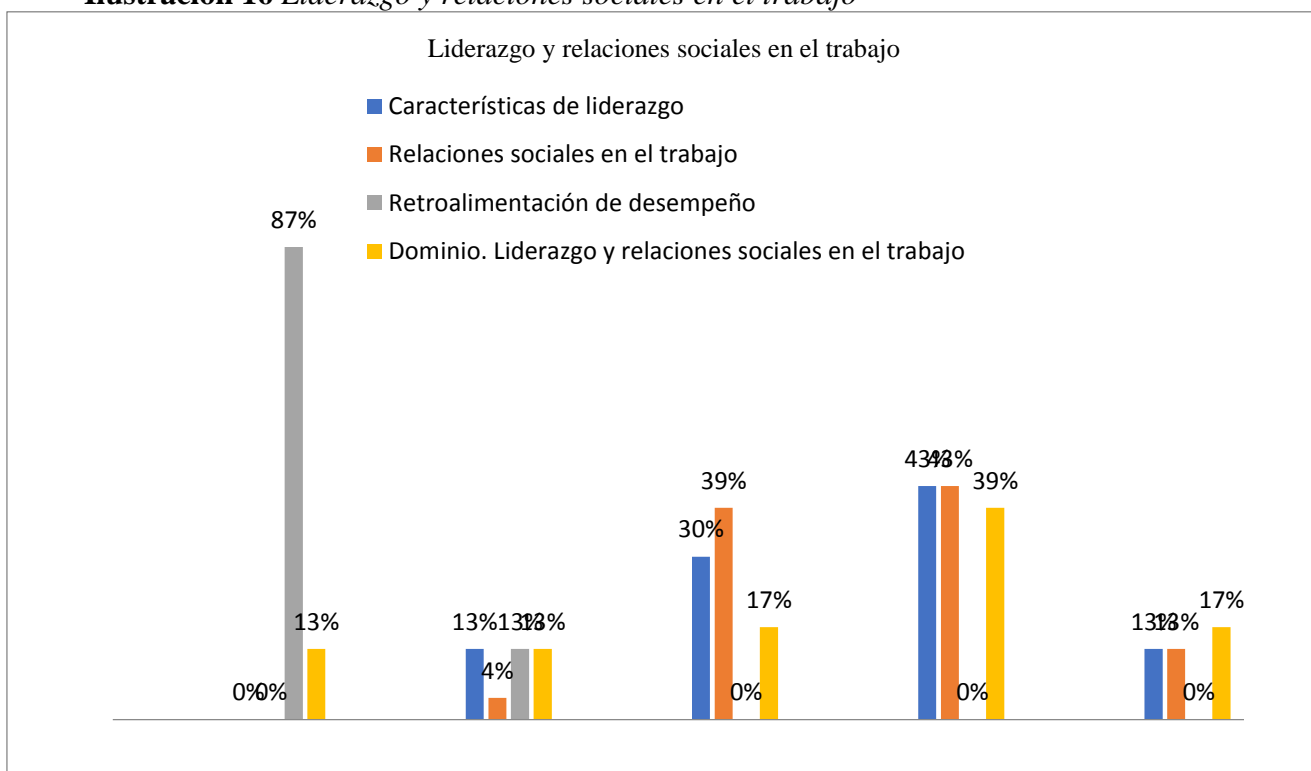
A continuación, se relacionan los datos obtenidos a partir de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social implementado a 23 de la forma (B) A operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de la ciudad de Bogotá.

**Tabla 9** Liderazgo y relaciones en el trabajo

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Características de liderazgo	0	0%	3	13%	7	30%	10	43%	3	13%
Relaciones sociales en el trabajo	0	0%	1	4%	9	39%	10	43%	3	13%
Retroalimentación de desempeño	20	87%	3	13%	0	0%	0	0%	0	0%
Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	3	13%	3	13%	4	17%	9	39%	4	17%

Fuente: Autores

### Ilustración 16 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



Fuente: Autores

Como se observa en la figura 16, se evidencia que el 17% correspondiente a un nivel de Riesgo Muy Alto asociado a la dimensión de Dominio. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguido de un 13% para Características de liderazgo y de igual forma 13% para Relaciones sociales en el trabajo, evidenciando que la retroalimentación que reciben los operarios es poco clara para el desarrollo mejoramiento de la labor realizada y relaciones interpersonales.

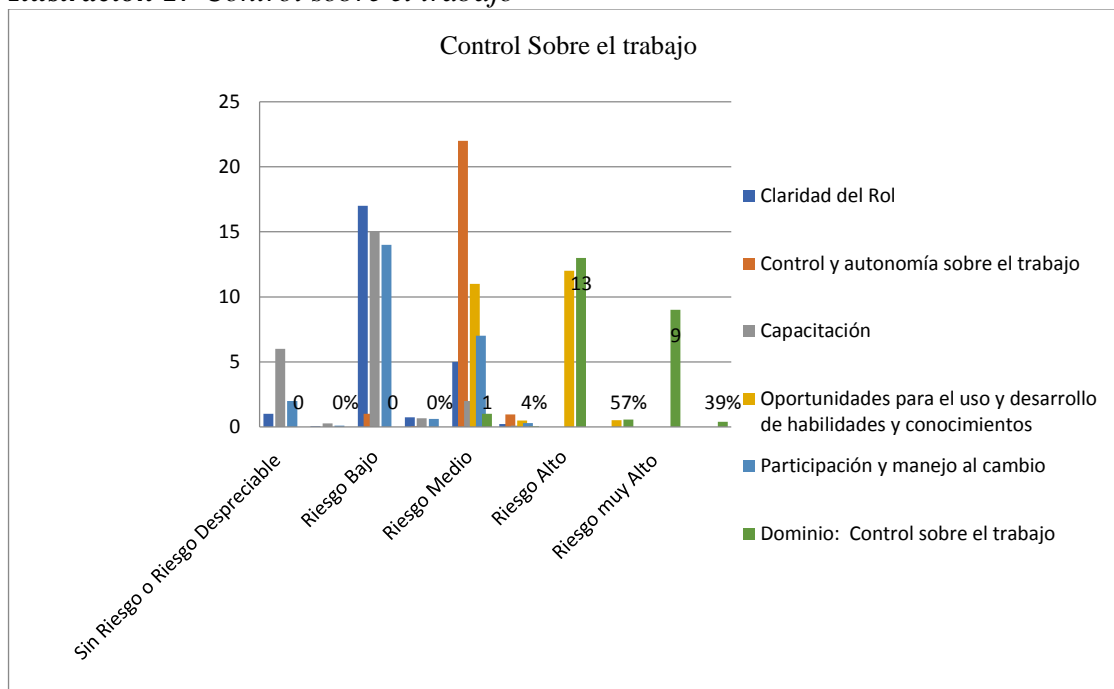
**Tabla 10 Control Sobre el trabajo**

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Claridad del Rol	1	4%	17	74%	5	22%	0	0%	0	0%
Control y autonomía sobre el trabajo	0	0%	1	4%	22	96%	0	0%	0	0%
Capacitación	6	26%	15	65%	2	9%	0	0%	0	0%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	0%	0	0%	11	48%	12	52%	0	0%
Participación y	2	9%	14	61%	7	30%	0	0%	0	0%

manejo al cambio											
Dominio: Control sobre el trabajo		0	0%	0	0%	1	4%	13	57%	9	39%

Fuente: Autores

**Ilustración 17** Control sobre el trabajo



Fuente: Autores

Como se observa en la figura, se evidencia que el 39% correspondiente a 9 trabajadores se ubican con un nivel con Riesgo Muy Alto asociado a la dimensión de Control y autonomía sobre el trabajo, lo que decir que el margen de toma de decisiones, autonomía y nivel de desarrollo de su labor es restringido y no se puede realizar sin previa autorización de un superior.

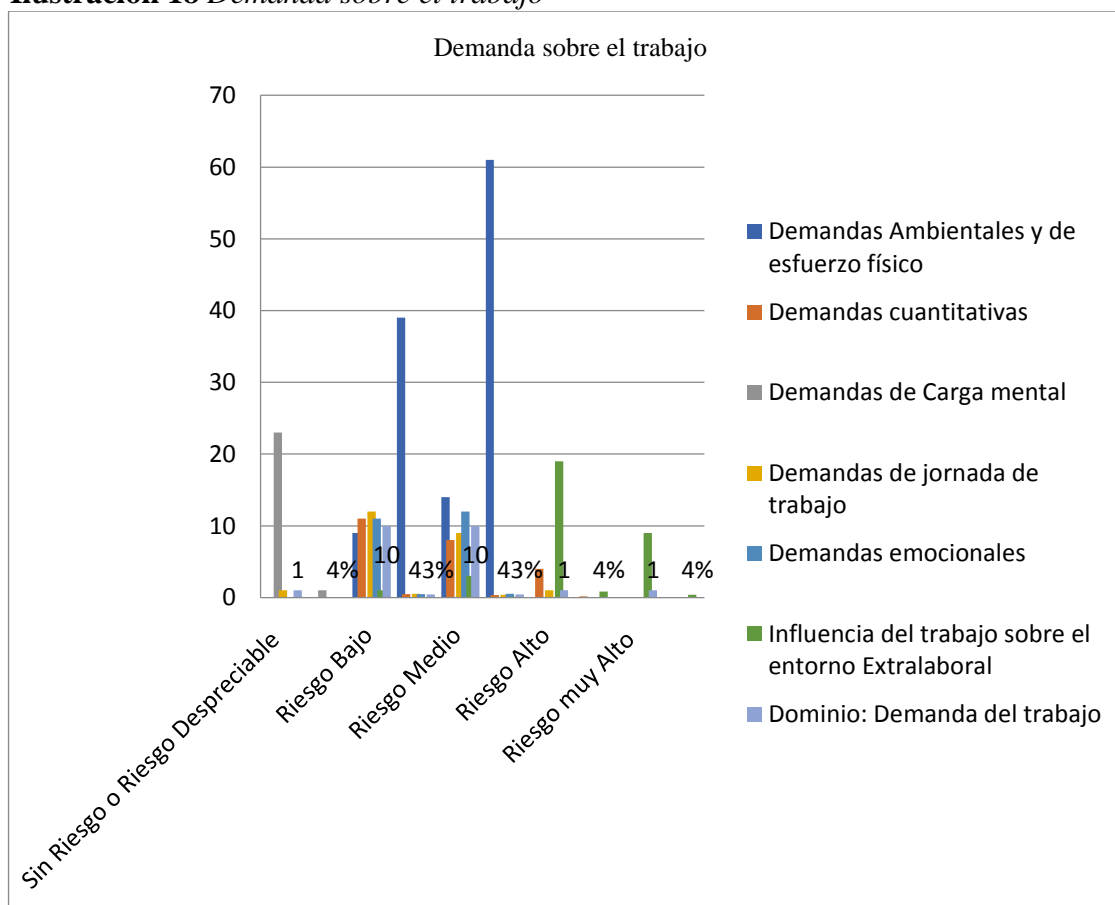
**Tabla 21** Demanda sobre el Trabajo

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Demandas Ambientales y de esfuerzo físico	0	0	9	39	14	61	0	0	0	0
Demandas cuantitativas	0	0%	11	48%	8	35%	4	17%	0	0%
Demandas de Carga mental	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Demandas de jornada de trabajo	1	4%	12	52%	9	39%	1	4%	0	0%

Demandas emocionales	0	0%	11	48%	12	52%	0	0%	0	0%
Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	0	0%	1	4%	3	13%	19	83%	9	39%
Dominio: Demanda del trabajo	1	4%	10	43%	10	43%	1	4%	1	4%

Fuente: Autores

**Ilustración 18** *Demanda sobre el trabajo*



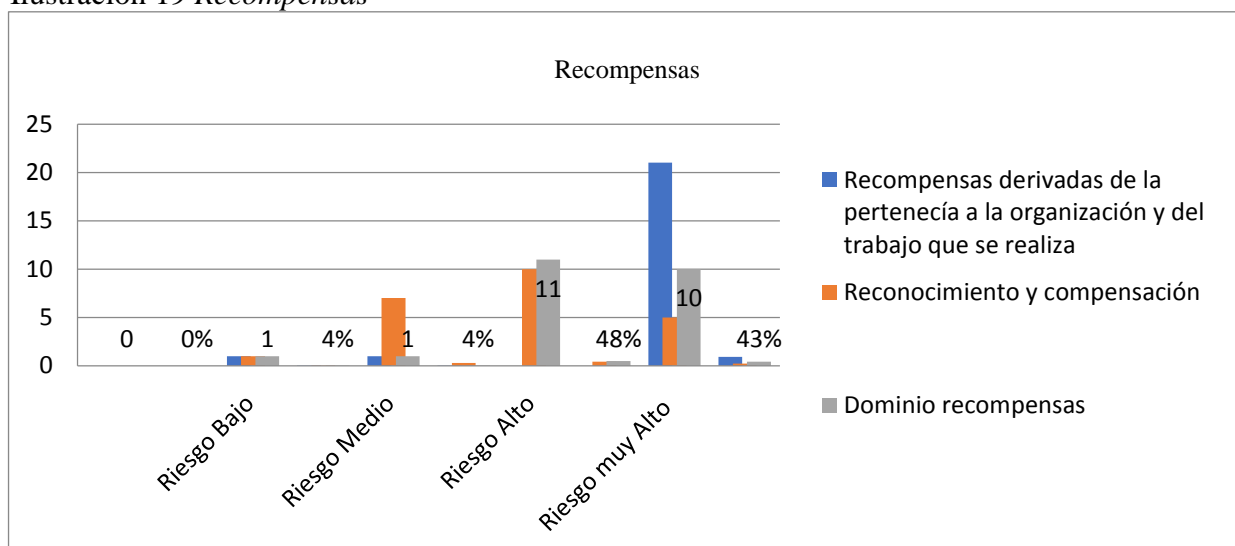
Fuente: Autores

Como se observa en la figura, se evidencia que el 83% correspondiente a 19 trabajadores se ubican con un nivel de Riesgo Muy Alto asociado a la dimensión de Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, lo que indica que las altas demandas de tiempo y esfuerzo de trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador debido a las afectaciones laborales producidas ambientalmente.

**Tabla 12** *Recompensas*

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Recompensas derivadas de la pertenecía a la organización y del trabajo que se realiza	0	0%	1	4%	1	4%	0	0%	21	91%
Reconocimiento y compensación	0	0%	1	4%	7	30%	10	43%	5	22%
Dominio recompensas	0	0%	1	4%	1	4%	11	48%	10	43%

Fuente: Autores

**Ilustración 19** *Recompensas*

Fuente: Autores

Como se observa en la figura, se evidencia que el 48% correspondiente a 11 trabajadores se ubican con un nivel de Riesgo Muy Alto asociado a la dimensión Recompensas derivadas de la pertenecía a la organización y del trabajo que se realiza lo que se implica que la empresa no brinda el bienestar que los trabajadores requieren, debido a que es una labor que según ellos no tiene reconocimiento social.



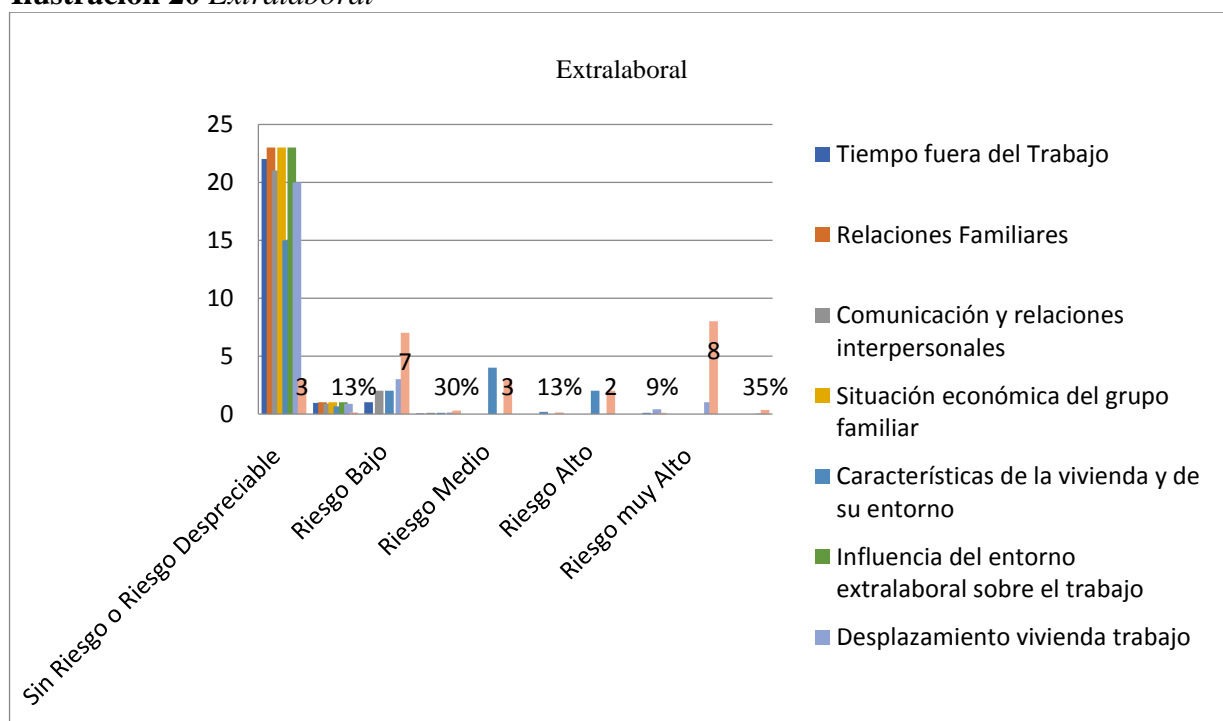
### 9.3. Factores de riesgo Extralaboral

**Tabla 33** *Extralaboral*

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Tiempo fuera del Trabajo	22	96%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
Relaciones Familiares	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	21	91%	2	9%	0	0%	0	0%	0	0%
Situación económica del grupo familiar	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Características de la vivienda y de su entorno	15	65%	2	9%	4	17%	2	9%	0	0%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Desplazamiento vivienda trabajo	20	87%	3	13%	0	0%	0	40%	1	4%
Puntaje total de factores de riesgo Psicosocial extralaboral	3	13%	7	30%	3	13%	2	9%	8	35%

Fuente: Autores

**Ilustración 20** *Extralaboral*



Fuente: Autores

Como se observa en la figura, se evidencia que el 40% correspondiente a 9,2 trabajadores se ubican con un nivel de riesgo Muy Alto asociado a la dimensión de Desplazamiento vivienda trabajo, por lo que se comprende que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

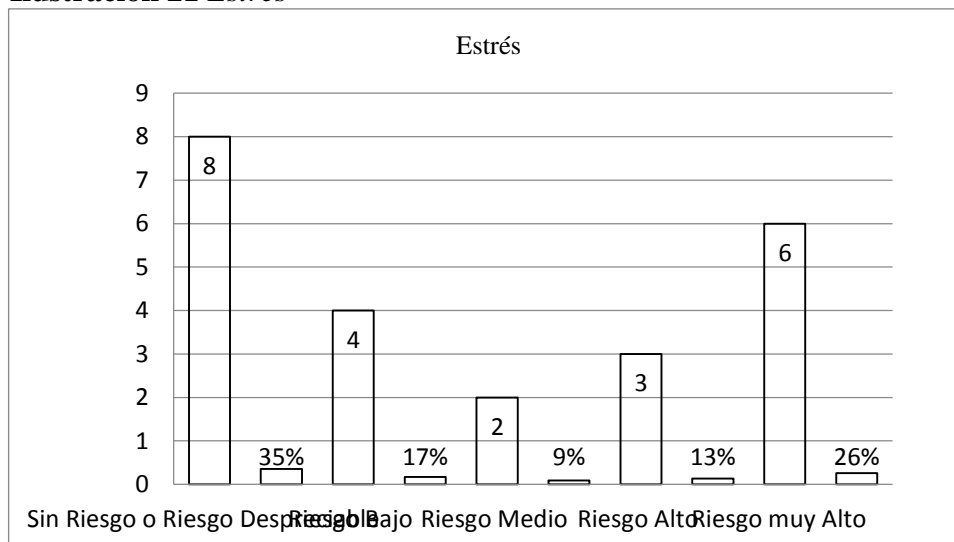
## 10.2. Riesgo Psicosocial vs estrés

**Tabla 44** Evaluación del estrés

Forma B	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy Alto	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Tiempo fuera del Trabajo	8	35%	4	17%	2	9%	3	13%	6	26%

Fuente: Autores

**Ilustración 21** Estrés



Fuente: Autores

Según los datos obtenidos para la encuesta del estrés se tiene que del 100% de la población en estudio el 35% se encuentra sin riesgo y riesgo bajo lo que se considera una sintomatología normal, Pero el 26% se encuentra en riesgo alto muy alto lo que significa que padecen de sintomatología de estrés severo Y requieren ser atendidos ya que puede ocasionar daños en la salud.

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

### **10.3. Análisis Poblacional**

El total de los participantes fueron 23 los cuales son operarios de barrido y limpieza de una empresa de servicios públicos de Bogotá cuentan con más de un año vinculados a esta empresa, cuentan con contrato a término fijo, con pago cada 15 días y con una intensidad horaria de 8 horas diarias, de sexo masculino con un promedio de edad de 31 a 40 años desempeñando la actividad de operarios de barrido, y con las siguientes características

- Vivienda en arriendo con un 57%
- Estrato socioeconómico 2 con 57%
- Formación académica bachillerato completo 61%
- Estado civil soltero 61%
- Personas a cargo 30%

### **10.4. Resultados batería de riesgo forma B Intralaboral**

En términos generales con los datos obtenidos con respecto a global de respuestas para este cuestionario, se tiene que del 100% de la población en estudio se evidencia muy dividido los riesgos ya que se tiene un 39% en riesgo bajo y un 30% en riesgo muy alto, lo que quiere decir que existen falencias en su entorno familiar, social y económico que directamente afectan su entorno laboral.

Según los resultados obtenidos de la batería de riesgo psicosocial forma B intralaboral, de las respuestas obtenidas se encontró que la población de 23 trabajadores nos indica que el 22% de los evaluados se encuentran en riesgo Alto y el 52% en riesgo muy alto y el 26% de la población en riesgo medio indicando esto que el 52% supera la media de la población en estudio y en riesgo muy alto.

- Los dominios de demandas del trabajo con los resultados obtenidos, se evidencia que el 100% de la población en estudio que se le aplicó la batería de riesgo psicosocial el 43% de los operarios se encuentra en riesgo **alto**, lo que significa que las exigencias laborales asignadas son muy altas.

- Dominio **control sobre el trabajo**, el 88% de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto** lo que significa que no tienen ninguna posibilidad de tener influencia en su trabajo.
- Dominio **liderazgo**, el **43% de la población se encuentra en riesgo alto**, por lo cual los operarios se encuentran insatisfechos por las relaciones interpersonales y demás.
- Dominio **recompensas**, el **91%** de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto** lo que deduce que los operarios no se encuentran recompensados de ninguna manera ni económicamente ni Psicológicamente.

### **10.5. Dominio Demandas de trabajo**

- Según aplicación de batería de riesgo Psicosocial en el dominio de **Demandas ambientales y de esfuerzo físico** se logra evidenciar que la población en estudio se encuentra en riesgo medio.
- En el dominio **Demandas cuantitativas**, se evidencia que el 48% de la población en estudio se encuentra en **riesgo bajo**.
- En el dominio **Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral** se evidencia que el 83% de la población se encuentra en **riesgo alto**.
- En el dominio de **Demandas de carga mental**, se evidencia que el 100% de la población se encuentra **sin riesgo**.
- En el dominio de **demandas de la jornada de trabajo**, se evidencia que el 52% de la población se encuentra **riesgo bajo**.

La población en estudio no se ve afectada en el dominio de demandas emocionales.

### **10.6. Dominio Control Sobre El Trabajo**

- El dominio **claridad de rol**, se encontro que del 100% de la población en estudio el 96% se encuentra en **riesgo muy alto**,
- El dominio **capacitación**, se evidencia que el 100% de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto**.
- El dominio **participación y manejo del cambio**, se evidencia que el 61% de la población se encuentra en **riesgo medio**.
- El dominio **oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades conocimientos**, se evidencia que el 65% de la población se encuentra en **riesgo alto**.

- El dominio **control y autonomía sobre el trabajo**, se evidencia que el 91% de la población se encuentra en **riesgo bajo**.

### **10.7. Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo**

- El dominio **características del liderazgo**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo medio- alto**.
- El dominio **relaciones sociales en el trabajo**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo medio- alto**
- El dominio **retroalimentación del desempeño**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo bajo**.

### **10.8. Dominio Recompensas**

- El dominio **recompensas derivadas de la pertenencia la organización y del trabajo que se realiza**, se evidencia que el 91% de la población se encuentra en **riesgo muy alto**.
- El dominio **reconocimiento y compensación**, se evidencia que el 43% de la población se encuentra en **riesgo medio- alto**.

De acuerdo a los resultados obtenidos se logra evidenciar que la población a la cual se aplicó el cuestionario de riesgo psicosocial de forma b en general los operario manifiestan y se ve reflejado un **riesgo alto y muy alto** en cuanto a condiciones psicosociales **intralaborales**.

### **10.9. Análisis De Resultados Cuestionario Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral**

Según los resultados obtenidos de la batería de riesgo psicosocial forma B INTRALABORAL, de las respuestas obtenidas se tiene que la población de 23 trabajadores nos indica que el 22% de los evaluados se encuentran en riesgo Alto y el 52 % en riesgo muy alto y el 26% de la población en riesgo medio indicando esto que el 52% supera la media de la población en estudio y en riesgo muy alto, se puede deducir que la población se encuentra insatisfecha en cuanto a temas directamente relacionados con contratación con el bienestar institucional, con las diferentes garantías que brindan, evidenciando que el restante 22% es una población asintomática que requiere atención para que no halla incidencia.

### 10.10. Resultados cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

“Las demandas del trabajo hacen alusión a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Se clasifican en varias categorías como son, demandas ambientales, cognitivas o mentales, emocionales y de la jornada de trabajo. Según los.”

- Los dominios de **demandas del trabajo** con los resultados obtenidos, se evidencia que el 100% de la población en estudio que se le aplicó la batería de riesgo psicosocial el 43% de los operarios se encuentra en riesgo alto, lo que significa que las exigencias laborales asignadas son muy altas.
- Dominio **control sobre el trabajo**, el 88% de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto** lo que significa que no tienen ninguna posibilidad de tener influencia en su trabajo.
- Dominio **liderazgo**, el **43% de la población se encuentra en riesgo alto**, por lo cual los operarios se encuentran insatisfechos por las relaciones interpersonales y demás.
- Dominio **recompensas**, el **91%** de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto** lo que deduce que los operarios no se encuentran recompensados de ninguna manera ni económicamente ni psicológicamente.

### 10.11. Dominio Demandas Del Trabajo

- Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Según aplicación de batería de riesgo Psicosocial en el dominio de **Demandas ambientales y de esfuerzo físico** se logra evidenciar que la población en estudio se encuentra en riesgo medio.

- Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo en el dominio **demandas cuantitativas**, se evidencia que el 48% de la población en estudio se encuentra en **riesgo bajo**.

- Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. en el dominio **influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral** se evidencia que el 83% de la población se encuentra en **riesgo alto**.
- Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. en el dominio de **demandas de carga mental**, se evidencia que el 100% de la población se encuentra **sin riesgo**.
- Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. en el dominio de **demandas de la jornada de trabajo**, se evidencia que el 52% de la población se encuentra **riesgo bajo**.

#### 10.12. Dominio Control y Autonomía Sobre El Trabajo

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

- Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. El dominio **claridad de rol**, se encontro que del 100% de la población en estudio el 96% se encuentra en **riesgo muy alto**,
- Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades El dominio **capacitación**, se evidencia que el 100% de la población en estudio se encuentra en **riesgo muy alto**.
- Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la

participación de los empleados. El dominio **participación y manejo del cambio**, se evidencia que el 61% de la población se encuentra en **riesgo medio**.

- Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos El dominio **oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos**, se evidencia que el 65% de la población se encuentra en **riesgo alto**.
- Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. el dominio **control y autonomía sobre el trabajo**, se evidencia que el 91% de la población se encuentra en **riesgo bajo**.

### **10.13. Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo.**

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

- Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores El dominio **características del liderazgo**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo medio- alto**.
- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo en equipo entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). El dominio **relaciones sociales en el trabajo**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo medio- alto**
- Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. El dominio **retroalimentación del**



**desempeño**, se evidencia que del 100% de la población de estudio el 43% se encuentra en **riesgo bajo**.

#### **10.14. Dimensiones del dominio recompensas**

Se evidencia que para este cuestionario el dominio de recompensas es el siguiente.

- Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. El dominio **recompensas derivadas de la pertenencia la organización y del trabajo que se realiza**, se evidencia que el 91% de la población se encuentra en **riesgo muy alto**.
- Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. El dominio **reconocimiento y compensación**, se evidencia que el 43% de la población se encuentra en **riesgo medio- alto**.

### **11. Propuesta de Solución**

El principal objetivo de este trabajo es identificar el riesgo Psicosocial de los operarios de barrido y limpieza, mediante los resultados obtenidos por la batería de riesgo psicosocial, se puede afirmar que el 52% de los operarios se encuentran en un Riesgo Alto – Muy Alto por lo cual se puede concluir que este gremio presenta falencia en cuanto a escasos de empleo y falta de experiencia en otras áreas, impidiendo el crecimiento profesional.

Por otro lado el alto nivel de accidentalidad a los que se encuentran expuestos los hace más susceptibles a riesgos asociados a carga laboral a deformaciones en sus extremidades por trabajos repetitivos a rechazo por parte de la comunidad y eso se ve reflejado en su baja autoestima.

Este estudio demuestra que el personal operativo de barrido y limpieza son muy complejos y conllevan un alto nivel de carga Psicosocial y en donde se identifican variables como bienestar, salud, recreación, economía, etc. Lo que permite tomar medidas de control y seguimiento por parte de los jefes inmediatos y directivos de la compañía.

Por ser una actividad que no requiere ninguna formación académica es muy estigmatizado y realmente no hay respeto al momento del trato personal con los colaboradores, tanto como los usuarios como personal externo a la compañía jefes y demás, el trato no es el mejor, jornadas extenuantes de trabajo, se requiere de manera urgente la implementación de un programa de vigilancia donde incluya el reforzamiento del trato laboral exposición a agentes químicos biológicos, ambientales, los colaboradores al final desconocen estos temas y son poco asesorados en temas de riesgo psicosocial, se debe por parte de la compañía y/o entes externos realizar capacitaciones que refuercen todos los temas relacionados con prevención riesgos psicosociales, y talleres donde se involucre el manejo del estrés, de igual forma crear una línea especializada para el apoyo psicosocial.

### **11.1. Diseño de programa epidemiológico para la prevención de riesgo Psicosocial en operarios de barrido**

El siguiente programa de Vigilancia Epidemiológico para la Prevención de Riesgo Psicosocial

Consta de los siguientes ítems:

#### **1. Justificación**

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es el objetivo principal de toda organización en el mundo, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas por dichas organizaciones. Por ello, en los últimos años las organizaciones han tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su potencial humano, y prevenir la proliferación de los diferentes factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad (Cárdenas, 1999; Siegel, 1962).

#### **2. Objetivo:**

##### **2.1. Objetivo general**

Realizar un diagnóstico de los riesgos Psicosociales a los que están expuestos los operarios de barrido y limpieza de una empresa de la ciudad de Bogotá mediante la

aplicación de la batería de factores de riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia.

## **2.2. Objetivos específicos**

- Realizar una cuantificación a la población en estudio mediante estadística descriptiva que incluya, edad, sexo, estado civil, estrato social, actividad económica, número de hijos, nivel de educación.
- Identificar los riesgos Psicosociales intra y extra laborales a los que están expuestos los operarios de barrido y limpieza mediante la herramienta establecida por el Ministerio de la Protección Social
- Identificar las principales Condiciones de Estrés Laboral, Síndrome de Violencia y Acoso laboral que puedan afectar a los Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de la ciudad de Bogotá

## **3. Marco legal y normativo**

La resolución 2646 de 2008 que “establece disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo”, formaliza la obligación de las empresas de realizar la vigilancia epidemiológica de dichos factores.

Decreto 1072 de 2015 Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El decreto 1477 de 2014 a través del cual se expidió la tabla de enfermedades laborales y en el cual se establecieron los factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales psicosociales que puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, así como actividad laboral en la que existan agentes causales y demuestre la relación con el perjuicio a la salud. En esta nueva tabla se incluye el síndrome de agotamiento profesional (síndrome de burnout) como una de las enfermedades laborales del grupo IV: trastornos mentales y del comportamiento.

Resolución 652 de 2012 por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas, con el fin de prevenir el acoso laboral

Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, por medio de la cual 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, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

#### **4. Alcance**

El programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo Psicosocial para todos los operarios de barrido y limpieza de una empresa de aseo de Bogotá que requieren la acción y participación directa de este programa, para así desarrollar sus funciones evitando posibles alteraciones.

#### **5. Definiciones**

- **Acoso laboral:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
- **Factor de riesgo psicosocial:** Los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador. Originalmente, el concepto de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

- **Condiciones de trabajo:** Estas hacen referencia a cualquier cuestión del ámbito laboral que pueda tener consecuencias negativas para la salud de la plantilla. En este sentido se incluyen cuestiones ambientales, tecnológicas y de organización del trabajo. Tanto intra como extralaborales.
- **Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

- **Carga mental:** El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales, en determinada proporción. No existe trabajo exclusivamente físico o exclusivamente mental, así se diferencia trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine.

Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de “carga física”, si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual se habla de “carga mental”.

La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza:

- Procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos.
- Actividad de rememoración.
- Actividad de razonamiento, búsqueda de soluciones.
- Coordinación de ideas, toma de decisiones, etc.

La carga de trabajo mental es la relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales de que dispone una persona para hacer frente a tales exigencias.

- **Carga psíquica o emocional:** Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

- **Factores Intralaborales:** son aquellas características al interior de la empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, tales como: la gestión organizacional, condiciones de la tarea, funciones y jornada de trabajo, condiciones del medio ambiente de trabajo, relaciones sociales en el trabajo, entre otras.
- **Rendimiento laboral:** El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.
- **Evaluación objetiva:** es la evaluación a la que se le ha despojado de la subjetividad. Lo que normalmente se entiende por esto es una prueba indirecta en la que los ítems tienen sólo una respuesta correcta, como, por ejemplo, los ejercicios para elegir una opción correcta entre varias.
- **Evaluación subjetiva:** es una valoración que realiza un examinador. Lo que normalmente se entiende por esto es la valoración de la calidad de una determinada actuación
- **Estrés Ocupacional:** es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.
- **Burnout:** El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. Es importante reconocer y tratar tempranamente el síndrome de desgaste. Con orientación psicológica y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente.
- **Mobbing:** El acoso laboral o el acoso moral en el trabajo, también conocido como *mobbing*, es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la

semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses), sobre una persona en el lugar de trabajo.

El acoso laboral puede aparecer en cualquier momento, afecta por igual a hombres y mujeres y no entiende de jerarquías laborales.

## 6. Responsables

Responsabilidades y autoridad para el cumplimiento de los objetivos del programa

**Tabla 15. Responsabilidades y autoridad para el cumplimiento de los objetivos del programa**

Cargo	Responsabilidades	Actividad
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de la metodología a utilizar.</li> <li>Establecer las recomendaciones técnicas de los resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar las baterías al personal en el periodo correspondiente.</li> <li>Generar una base de datos y análisis de los resultados.</li> <li>Analizar las encuestas.</li> <li>Realizar el informe de los resultados de las encuestas.</li> <li>Establecer las actividades de intervención para el riesgo psicosocial de acuerdo con las</li> <li>Recomendaciones y los grupos focales.</li> </ul>
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomía en la información suministrada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar Consentimiento Informado.</li> <li>Diligenciar la encuesta con claridad y completitud.</li> <li>Suministrar información clara, veraz y completa sobre su salud durante los exámenes ocupacionales.</li> <li>Asistir de manera cumplida a los exámenes ocupacionales y a las actividades de capacitación de intervención programadas, asimismo seguir de manera estricta las indicaciones de prevención.</li> </ul>

Fuente Propia

**Tabla 16. Responsabilidades y autoridad para el cumplimiento de los objetivos del programa**

Cargo	Responsabilidad	Actividad
<p>Transversal de talento humano, transversal hse, comité de convivencia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el periodo en que se realizarán las encuestas.</li> <li>• Asegurar el desarrollo de la fase de intervención del programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la logística y programación para la aplicación de las encuestas</li> <li>• Consolidación del plan de intervención y definición de temas de capacitación (Gerencia HSE, GERENCIA GTH y Comité de Convivencia Laboral. Aseguramiento del contenido de los temas de capacitación.</li> <li>• Seguimiento al cronograma de capacitaciones.</li> <li>• Intervención de casos de estrés identificados. (consultoría organizacional).</li> <li>• Intervención grupal – Derivación a programas e instituciones especializadas en los casos críticos.</li> <li>• Actualizar el mapa de peligros de cada área, incluyendo los resultados de los factores psicosociales.</li> <li>• Coordinar con los jefes de las áreas, el manejo y seguimiento individual o colectivo de todo caso sospechoso o confirmado detectado de intervención por estrés.</li> <li>• Informar a la Gerencia /Dirección de la organización, los resultados y avances de las actividades desarrolladas desde el SVE de Factores de Riesgo Psicosocial, con el fin de involucrarlos en las decisiones.</li> <li>• Estructurar junto con la A.R.L., un cronograma de actividades de intervención, una vez se haya realizado un estudio de los factores de riesgo psicosocial en la organización.</li> <li>• Reportar a la A.R.L. la presencia de Posibles “casos”, asociados con los factores de riesgo psicosocial de la organización.</li> <li>• Informar a los trabajadores de la organización sobre los procesos de recolección, análisis y resultados de los Factores de Riesgo Psicosocial</li> </ul>



**Tabla 17 Responsabilidades y autoridad para el cumplimiento de los objetivos del programa**

<b>Cargo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tarea</b>
Gerentes de proyectos o áreas / coordinadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar y fomentar la práctica de procedimientos seguros de trabajo y la cultura de autocuidado</li> <li>• Informar de manera inmediata a la gerencia de HSE, la presencia de factores de riesgo psicosocial en sus áreas a cargo.</li> <li>• Cumplir las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo para el fomento de la salud y el adecuado manejo del estrés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir de manera cumplida a los exámenes ocupacionales y las actividades de capacitación de intervención programadas y seguir de manera estricta las indicaciones de prevención.</li> </ul>

Fuente Propia

## **7. Tiempo de vigencia del programa**

1 años a partir de la publicación y de acuerdo a modificaciones al plan anual de trabajo.

## **8. Contenido del programa**

### **8.1. Lineamientos generales**

Identificación de población: La organización ha definido que la población que participará en la aplicación de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, debe ser la de los colaboradores que lleven vinculados a la organización un periodo igual o mayor a seis meses.

Consentimiento informado: Una vez se ha identificado la población objeto, el Psicólogo especialista en Salud Ocupacional debe presentarse informando su función en el desarrollo de la actividad, explicando detalladamente la razón de la entrega del

Consentimiento Informado y de la aplicación de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, solicitando la respectiva firma del Consentimiento Informado con la aceptación o no para la aplicación de la batería.

Aplicación de la batería: La aplicación de la batería a los colaboradores se debe realizar de forma programada y contar con la supervisión de la Psicóloga especialista en

Salud Ocupacional que cuente con la licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008.

### **9. Aplicación de instrumento de medición**

Para la implementación del programa se utilizarán las baterías definidas por Ministerio de Trabajo, aplicadas a cada colaborador que previamente lo ha autorizado mediante el Consentimiento Informado.

### **10. Condiciones a evaluar**

- Ficha de datos generales.
- Cuestionario de factores psicosociales Intralaborales Forma A específicamente para personas con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.
- Cuestionario de factores psicosociales Intralaborales Forma B específicamente para personas con cargos auxiliares u operarios.
- Cuestionario de factores psicosociales extralaborales
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

### **11. Análisis, gestión de resultados de las baterías de riesgo psicosocial y elaboración de informe**

Una vez se respondan las encuestas por parte de cada colaborador, el Psicólogo especialista en Salud Ocupacional procesará la información para realizar el análisis estadístico de acuerdo con la siguiente valoración de riesgos:

## Ilustración 22 ilustración genérica de los niveles de riesgo

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO
▪ <i>Sin riesgo o riesgo despreciable</i> : ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
▪ <i>Riesgo bajo</i> : no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
▪ <i>Riesgo medio</i> : nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
▪ <i>Riesgo alto</i> : nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
▪ <i>Riesgo muy alto</i> : nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente Batería de instrumentos

Ya realizado el análisis, se generará el informe por cada condición evaluada, a partir del cual se definirá el puntaje específico del resultado con el nivel de riesgo.

En los casos en que el nivel de riesgo resulte crítico: Alto – Muy Alto, se deben realizar entrevistas con grupos focales para profundizar sobre estos.

### 12. Definir e implementar plan de intervención

De acuerdo con los resultados se definirán e implementarán las actividades de prevención y promoción a desarrollar para la mitigación de los factores de riesgo psicosocial Altos o Críticos con el objetivo de fin de disminuir la incidencia de estos dentro de la población organizacional. Las actividades que se propongan para la fase de intervención se incluirán en el cronograma.

### 13. Encuesta de impacto del programa

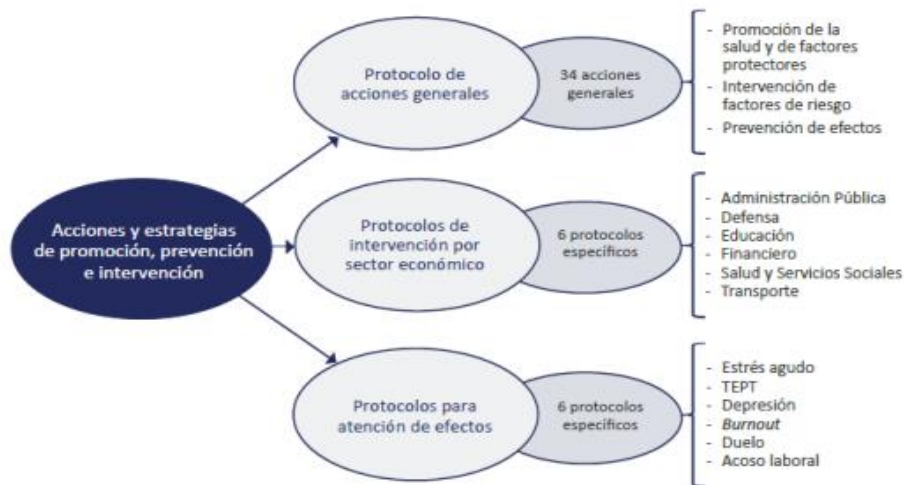
Para conocer si las actividades implementadas tuvieron éxito o generaron alguna mejora, es necesario medir sus resultados. Dicha medición debe hacerse periódicamente a través de una encuesta, de modo que cumpla los fines del mejoramiento continuo.

Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora: Uno de los componentes principales de la guía es la presentación de las acciones y los protocolos de promoción, prevención e

intervención de los factores psicosociales y sus efectos, componentes estos que se presentan bajo tres enfoques según sea el uso que de ellos se requiera:

- Como herramientas de promoción de la salud y los factores protectores, así como su utilidad en la intervención de los factores de riesgo y la prevención y atención de los efectos adversos en la salud de las personas.
- Como mecanismos de intervención de los dominios y dimensiones que se evalúan a través de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

**Ilustración 23** Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora



Fuente guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de lo factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora

**14. Protocolos**

Se tendrán en cuenta los siguientes protocolos ajustándolos a las necesidades de la organización:

- Protocolo de acciones de promoción: prevención, e intervención de los factores psicosociales y sus efectos asociados según el protocolo son 34 de acuerdo a la necesidad de la compañía.
- . Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral
- . Protocolo de prevención y actuación – estrés agudo
- . Protocolo de prevención y actuación – depresión
- . Protocolo de prevención y actuación – burnout

- . Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral

## **15. Periodicidad de la evaluación**

Tal cual indica la norma se realizara el respectivo seguimiento anualmente independientemente del tipo de resultado que arroje, se deben tomar medidas preventivas y correctivas y así llevar un control.

## **16. Etapas del programa**

Este programa se llevara a cabo a partir del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), Así:

### **16.1. Planear**

Instrumentos de recolección de datos donde previamente fue implementado el sistema de seguridad y salud en el trabajo donde se pueda apoyar de la siguiente información:

- Ausentismo
- Matriz de requisitos legales
- Turnos
- Controles existentes
- Programa de capacitación anual
- Instrumentos de medición Psicosocial ( batería de riesgo Psicosocial)
- Indicadores de gestión

### **16.2. Hacer**

La confirmación de la clasificación cualitativa y aprobación de los principales actores que conforman el plan anual de trabajo.

### **16.3. Verificar**

Se debe realizar un seguimiento detallado a los informes del desempeño del programa de vigilancia epidemiológica.

### **16.4. Actuar**

Se comprobara los avances e implementación del Programa mediante la verificación del comportamiento de los indicadores, se compararan los resultados que arroje la

implementación con los indicadores del año anterior para analizar la tendencia y determinar si se requieren ajustes al programa.

La evaluación se efectúa trimestralmente, la primera semana de cada nuevo trimestre y anualmente, en la segunda semana de enero del año siguiente. Los resultados se reportaran a la Gerencia y Recursos Humanos, se divulgaran en las reuniones gerenciales.

## 17. Estrategias de Promoción, Prevención e Intervención

Con base en la guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora, se llevaran acciones pertinentes para cada caso si aplica grupales y/o individuales para evitar efectos adversos.

### Ilustración 24 Acciones de Promoción y Prevención Enfocadas a la Salud

ACCIONES SOBRE LA SALUD	
Acciones de promoción en salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
Acciones sobre los efectos en salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad. Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
Prevenición primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de asistencia al trabajador.</li> <li>• Actividades de preparación para la pensión.</li> <li>• Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
Prevenición secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
Prevenición terciaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>

**Fuente:** Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora

## Ilustración 25. Acciones de Promoción y Prevención sobre los Factores Psicosociales

<b>ACCIONES SOBRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</b>		
Acciones sobre los factores de riesgo	<b>Acciones de promoción de factores psicosociales protectores</b>	Promoción del apoyo social en la organización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales.</li> <li>• Fomento de la calidad de las relaciones familiares.</li> <li>• Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> </ul>
	<b>Intervención primaria</b>	Gestión del cambio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores.</li> <li>• Gestión del trabajo por turnos.</li> <li>• Inducción y reinducción.</li> <li>• Claridad del rol como pilar del desempeño.</li> <li>• Construcción del ajuste persona – trabajo.</li> <li>• Enriquecimiento de puestos de trabajo.</li> <li>• Fomento de mecanismos formales de comunicación.</li> <li>• Gestión de cargas de trabajo.</li> <li>• Gestión de las pausas en el trabajo.</li> <li>• Optimización de competencias de relación y comunicación.</li> <li>• Participación efectiva en los grupos de trabajo.</li> <li>• Seguimiento y retroalimentación de la gestión.</li> <li>• Conciliación de entornos intra y extralaboral.</li> <li>• Implementación de la modalidad de teletrabajo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés.</li> </ul>
	<b>Intervención secundaria</b>	Desarrollo de estrategias de afrontamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de puestos de trabajo.</li> <li>• Servicio de asistencia al trabajador.</li> <li>• Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar.</li> <li>• Fomento de la calidad de las relaciones familiares.</li> <li>• Actividades de preparación para la pensión.</li> <li>• Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> <li>• Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>

Fuente: Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora

## Ilustración 26 Acciones de promoción, prevención e intervención bajo el modelo del PHVA

<b>HACER</b>	<b>PLANEAR</b>	<p><b>Asegurar el cumplimiento de las premisas fundamentales para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar las necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos</li> </ul>
	Competencia, formación y toma de conciencia	<p>Construcción del ajuste persona - trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales.</li> <li>• Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores.</li> </ul>
	Comunicación, participación y consulta	<p>Optimización de competencias de relación y comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de mecanismos formales de comunicación.</li> <li>• Inducción y reinducción.</li> <li>• Participación efectiva en los grupos de trabajo.</li> <li>• Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares y cajas de compensación familiar.</li> <li>• Mejoramiento participativo de condiciones psicosociales de trabajo.</li> </ul>
	Estrategias de control	<p>Gestión del cambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de estrategias de afrontamiento.</li> <li>• Rotación de puestos de trabajo.</li> <li>• Gestión de las pausas en el trabajo.</li> <li>• Promoción del apoyo social en la organización.</li> <li>• Gestión de cargas de trabajo.</li> <li>• Gestión del trabajo por turnos.</li> <li>• Optimización de competencias de relación y comunicación.</li> <li>• Conciliación de entornos intra y extralaboral.</li> <li>• Servicio de asistencia al trabajador.</li> <li>• Implementación de la modalidad de teletrabajo.</li> <li>• Fomento de la calidad de las relaciones familiares.</li> <li>• Actividades de preparación para la pensión.</li> <li>• Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.</li> <li>• Fomento de estilos de vida saludable.</li> <li>• Técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad.</li> <li>• Manejo eficaz del tiempo.</li> <li>• Mejoramiento participativo de condiciones psicosociales de trabajo.</li> <li>• Rol de los jefes en la prevención y manejo de estrés.</li> <li>• Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.</li> <li>• Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.</li> <li>• Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.</li> <li>• Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.</li> </ul>
	Responsabilidades, funciones, autoridad y rendición de cuentas	<p>Claridad del rol como pilar del desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enriquecimiento de puestos de trabajo.</li> <li>• Seguimiento y retroalimentación de la gestión.</li> </ul>
	<b>VERIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En función de los objetivos de las acciones, se definen indicadores de estructura, proceso y resultado, precisando su forma de cálculo, el responsable de obtenerlo y su periodicidad.</li> <li>• Retroalimentación de los resultados de las acciones a las partes interesadas.</li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<p>Implementar acciones encaminadas al mejoramiento continuo de las acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos, con el fin de garantizar la continuidad de aquellas que demostraron ser efectivas y modificar las que no lograron los resultados esperados.</p>

Fuente: Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora



Adicionalmente el riesgo debe ser controlado inicialmente en la fuente u origen. En caso de no ser factible, se deben implementar medidas en el camino de propagación de éste (desde la fuente hasta el receptor), y en última instancia, considerar medidas de control en el receptor.

Garantizar el respeto y el trato justo entre el personal proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevos conocimientos.

- Revisa y actualiza la historia clínica y de exposición, con el fin de conocer todas las posibles exposiciones y factores laborales y extra laborales que puedan estar influyendo bien sea intra o extralaboral.
- Revisa con el trabajador, su oficio para identificar cambios que puedan haber originado el cambio.
- Si se considera conveniente solicita la asesoría de un especialista para calcular el riesgo, especialmente en oficios en los cuales la exposición puede ser variable.
- Determinar medidas de control adicionales para reducir la exposición incluidas las de control
- En el caso de un cambio permanente, se debe remitir al colaborador para revisión por parte del profesional médico para iniciar el estudio su calificación, a través de la EPS para definir el origen del evento.

E incluir como tarea fundamental requerimientos para ajustarlos a la compañía tales como:

- Gestión del Cambio
- Plan de Formación de los Trabajadores
- Desarrollo de Estrategias de Afrontamiento
- Trabajo por Turnos
- Apoyo Social
- Beneficio Integral de Habilidades y Destrezas de grupos focales y/o individuales
- Claridad del Rol para desempeñar la actividad para la cual fue contratado
- Retroalimentación de desempeño
- Concordancia de Entornos Intra y Extralaboral

- Fomento de Actividades Educativas, Deportivas, Recreativas y Culturales

## 18. Indicadores

Indicadores de gestión del programa de vigilancia epidemiológica.

Los indicadores con los que se hará seguimiento a la evolución del programa de vigilancia son los siguientes:

$$\text{Incidencia} = \frac{\text{Número de casos nuevos}}{\text{Total población expuesta}} \times 100$$

$$\text{Prevalencia} = \frac{\text{Número de casos nuevos y antiguos}}{\text{Total población expuesta}} \times 100$$

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de actividades programadas}} \times 100$$

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total de la población expuesta}} \times 100$$

## 19. Mecanismos

De acuerdo con los resultados se definirán e implementarán las actividades de prevención y promoción a desarrollar para la mitigación de los factores de riesgo psicosocial Altos o Críticos con el objetivo de fin de disminuir la incidencia de estos dentro de la población organizacional. Las actividades que se propongan para la fase de intervención se incluirán en el cronograma

Finalmente se comprobará los avances e implementación del Programa mediante la verificación del comportamiento de los indicadores, se compararán los resultados que arroje la implementación con los indicadores del año anterior para analizar la tendencia y determinar si se requieren ajustes al programa.

La evaluación se efectúa trimestralmente, la primera semana de cada nuevo trimestre y anualmente, en la segunda semana de enero del año siguiente. Los resultados se reportarán a la Gerencia y Recursos Humanos, se divulgarán en las reuniones gerenciales.

Teniendo en cuenta los resultados, se realizan ajustes o modificaciones y se plantean nuevos controles que se requieran para la compañía.

**Tabla 18** Documentos

<i>Documento</i>	<i>Responsable</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Ordenación (numérico, alfabético, cronológico)</i>	<i>Clasificación</i>	<i>Disponibilidad</i>	<i>Soporte</i>	<i>Tiempo de retención</i>	<i>Disposición final</i>
1 <i>Consentimiento informado del colaborador</i>	<i>GH</i>	<i>Hoja de Vida</i>	<i>Alfabético</i>	<i>Consentimientos</i>	<i>Confidencial - GH</i>	<i>Papel</i>	<i>2 años</i>	<i>Eliminación</i>
2 <i>Ficha de datos generales.</i>	<i>GH</i>	<i>Área de GH</i>	<i>Alfabético</i>	<i>Baterías de riesgo psicosocial</i>	<i>Confidencial - GH</i>	<i>Papel</i>	<i>2 años</i>	<i>Eliminación</i>
3 <i>Cuestionario de factores psicosociales cargo.</i>	<i>GH</i>	<i>Área de GH</i>	<i>Alfabético</i>	<i>Baterías de riesgo psicosocial</i>	<i>Confidencial - GH</i>	<i>Papel</i>	<i>2 años</i>	<i>Eliminación</i>
4 <i>Informe consolidado por cargo tipode los hallazgos de factores psicosociales</i>	<i>GH</i>	<i>Área de GH</i>	<i>Alfabético</i>	<i>Baterías de riesgo psicosocial</i>	<i>Confidencial - GH</i>	<i>Papel</i>	<i>2 años</i>	<i>Eliminación</i>
5 <i>Seguimiento al plan de intervención</i>	<i>GH</i>	<i>Área de GH</i>	<i>Alfabético</i>	<i>Baterías de riesgo psicosocial</i>	<i>Confidencial - GH</i>	<i>Papel</i>	<i>2 años</i>	<i>Eliminación</i>

Fuente Propia

## **12. Conclusiones y Recomendaciones**

### **12.1. Conclusiones**

Estudio realizado en caso no experimental, bajo herramienta descriptiva a operarios de barrio de determinada zona. Investigación cualitativa donde se da a conocer las características relevantes de los participantes, total de participantes de 23 operarios de barrio y limpieza, quienes cuentan con un horario de 8 horas de trabajo diarias. Realizando la ficha técnica de batería de riesgos Psicosociales (intralaboral y extralaboral). La cual está compuesta por instrumentos basados en: información sociodemográfico e información ocupacional del trabajador, cuestionarios de factores de riesgos psicosociales intralaboral y extralaboral, cuestionarios para la evaluación del estrés, Como resultados sociodemográfico se encontró que en la clasificación de edad con un mayor rango la edad de 41 a 50 años con el 43%. En clasificación de estado civil; con un porcentaje mayor de 61% de 14 participantes son casados. Clasificación nivel de estudio; solo el 61% igual a 14 participantes cuentan con un bachiller completo. Clasificación de estrato socioeconómico; rango mayor con 57% total de 13 participantes son de estrato 2 y el 8% total de 2 participantes no saben su estrato socioeconómico. Clasificación tipo de vivienda; rango mayor 57% de 13 participantes cuenta con una vivienda tipo arriendo. Clasificación de personas a cargo; con un rango de 60% de 14 participantes cuentan con número total de personas a cargo entre 2 y 3 personas.

Resultados cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral forma B; el 22% de los evaluados se encuentran en riesgo Alto y el 52 % en riesgo muy alto y el 26% de la población en riesgo medio indicando esto que el 52% supera la media de la población en estudio y en riesgo muy alto.

Finalmente se llega a la conclusión de que los operarios de barrido y limpieza globalmente están muy expuestos a riesgos Psicosociales relacionados con el estrés, por su actividad ya que principalmente están en contacto directo con público, jornada laboral muy extensa a exposición de condiciones ambientales, agresiones por parte de usuarios furiosos, agentes contaminantes químicos, físicos y biológicos, adicionalmente y según encuestas realizadas la mayoría no tiene tiempo para estas en familia por sus horarios llegan demasiado

cansados y la mayoría debe desplazarse grandes trayectos para llegar puntuales y casi siempre es en bicicleta por la economía.

Es indispensable diseñar e implementar un programa de vigilancia epidemiológica donde incluya varios subprogramas que favorezcan a los colaboradores y se lleve un control y registro de casos que afecten al colaborador y este en continuo seguimiento y monitoreo por parte de la compañía y/o terceros especializados en el tema, para así evitar deserción laboral mejor rendimiento y mejora continua.

## 12.2. Recomendaciones

Se sugiere aplicar la batería de riesgos psicosociales a los operarios de barrio anualmente, para identificar, evaluar y prevenir los factores de riesgos psicosociales, elevando la calidad de los procesos de evaluación. así mismos para formular planes y o programas con el fin de mejorar los resultados obtenidos, de igual forma se sugiere implementar un plan de acción donde el actor principal sea el manejo del estrés donde se logre identificar las posibles dificultades que se generen en el diario transcurrir en sus actividades tanto intralaborales y fuera de ellas extralaborales, realizar evaluaciones periódicas donde se involucren estas variables para lograr evitar posibles traumas.

Por último se sugiere por parte de los empleadores y/o supervisores reconocer la actividad que realizan los operarios de barrido y limpieza de una manera cordial y gratificante para que de igual manera ellos se sientan de la mejor manera posible evitando desorden psicosocial.

- propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores
- educar a los trabajadores para prevenir enfermedad común, accidente de trabajo, enfermedad profesional y riesgos específicos
- elaborar programas de bienestar social y capacitación para todo el personal de la entidad para integrar, recrear y desarrollar física, mental y socialmente a cada trabajador.
- capacitar en factores de riesgo psicosocial, sus efectos sobre la salud y la manera de corregirlos
- ubicar al trabajador en el cargo acorde con sus condiciones psico-físicas
- hacer seguimiento periódico de los trabajadores para identificar y vigilar los expuestos a factores de riesgos específicos.

### Actividades

- Realizar evaluación diagnóstica mediante la batería de riesgo para establecer las condiciones en las que se encuentra el personal.
- Celebración de fechas especiales
- Realizar capacitaciones de motivación y autocuidado
- Crear o promover dentro de la organización cultura de bienestar

- Brinda al personal oportunidades de crecimiento profesional y personal
- Motivar al personal mediante menciones de honor como reconocimiento a su esfuerzo y compromiso con la organización.
- Dotar al personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones
- Mantener los equipos en condiciones óptimas para el desempeño de las tareas
- Facilitar los recursos apropiados para cada actividad dentro de las funciones asignadas a cada colaborador.
- Diseño de programas de comunicación asertiva, involucrando a todos los trabajadores, implementación de un programa de capacitación para identificación y manejo de estrés, situaciones estresantes y complejidad de tareas, así como métodos acertados para la toma de decisiones.
- Realizar capacitación de higiene postural y pausas laborales para que sean manejadas antes de iniciar sus labores y de esta forma controlar la aparición de enfermedades producidas por el riesgo biomecánico.
- Autocuidado para todo el personal.
- Capacitaciones periódicas a los trabajadores en identificación de riesgos laborales y cuidados asociados a la salud.

### 13. Referencias Bibliográficas

Álvarez Briceño, Pedro Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas Telos, vol. 11, núm. 3, 2009, pp. 367-385 Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312516006>

Valencia J. A. R; O. Fernández; Tenjo A. M; M. Uribe Rodríguez A. F ( Enero de 2009)  
Identificación de riesgos Psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Bogotá: Diversitas Vol. 5 no.1 Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982009000100013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100013)

Limpieza Metropolitana, (2021) Recuperado de <https://www.lime.net.co/page/nosotros>

Rentería Valencia, Julián Alberto; Fernández Ospina, Eliana; Tenjo M., Angélica María; Uribe Rodríguez, Ana Fernanda Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 5, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 161-175 Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia, Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/679/67916259001.pdf>

Gutiérrez, A., Vilorio, J. (Enero- Abril 2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.

Andrade Jaramillo, V., & Carolina Gómez, I. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10).

Uribe, J. (2016). Psicología del trabajo. Manual Moderno.  
Mansilla Izquierdo, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab (Internet)*, 57. Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Manual de seguridad (2010), Riesgos Psicosociales, consecuencias de los riesgos psicosociales, Recuperado:  
[https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm)

Ley 1090 de 2006 ( 20 de Julio de 2021) de la profesión de la psicología, Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)

Programa de gestión de riesgo psicosocial (2016) Informe diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales que se encuentran presentes en los servidores públicos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia



- Sarmiento. C. (2012) Factores de riesgo psicosocial intralaboral Diagnostico en personal terapéutico y asistencial: Universidad EAN
- Romero C. H, Beleño R, Ucros M, Echeverria A, Lasprilla S, (15 de febrero de 2016) Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario, Universidad de la costa, Colombia.
- Ahumada A. B, Agudelo T. J, Badillo C. M. (2016) Riesgo psicosocial y estrés laboral diagnóstico y propuesta de mejora para la empresa Proteger IPS Universidad ECCI, Colombia
- Gutierrez A.M, Viloría J.C. (Abril de 2014) Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral, Universidad del Norte  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522014000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100001)
- Cortez M. H, Sierra. M. I, Sosa R A, (2016) Evaluación de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores internos de la ips ami pallium colombia sas, Universidad ECCI, Colombia
- Artunduaga A. (2017) Lineamientos estratégicos de los factores de riesgos laborales para los operarios de aseo de la Corporación Hospitalaria Juan Ciudad, Bogotá D.C. Universidad Distrital Francisco José de caldas
- 
- Alarcon B. J., V; Cabana Oliveros, U. D; Tovar Mejia, K. P, (julio de 2019) Guía de prevención de factores de riesgo ocupacionales biomecánicos, biológicos, condiciones de seguridad y psicosocial para los operarios del proceso de recolección de residuos sólidos urbanos en una empresa de aseo del centro del país, Universidad Uniminuto
- Chavarro O. J, Marín V.M. (2019) Factores de Riesgo Psicosocial del Personal de una Empresa de Construcción del Suroccidente de Colombia, Recuoerado de  
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3739/ARTICULO%20DE%20FACTORES%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf?sequence=1>
- Pinos V.A, Teillard, A.A, (2019) Medición de los riesgos psicosociales del personal operativo(video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la Ciudad de Cuenca. Universidad de Azuai, Ecuador
- Ministerio de trabajo (2019). Resolución 2404 del 2019. Recuperado de:  
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio de trabajo (2019). Resolución 2404 del 2019. Recuperado de,  
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio de protección social (2008). Resolución 2646 del 2008. Recuperado de,

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

Cataño W, J; Esguerra D, P; Rubio G; (2017) Aplicación Y Diagnóstico De La Batería De Riesgo Psicosocial En Un Hotel En Bogotá, Recuperado de,  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA\\_RubianoRivasGonzalo\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Batería de riesgo psicosocial (2021) Recuperado de;  
<https://riesgospsicosociales.com.co/que-es-la-bateria-de-riesgos-psicosociales/>

Concepto 592061 (2020) Departamento Administrativo de la Función Pública Recuperado de:  
<https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156476>

¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? (2021) Recuperado de:  
<https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->

Condiciones de trabajo (2020) Recuperado de:  
<https://www.sesametime.com/assets/diccionario/condiciones-de-trabajo/>

Estrés y su salud conceptos (2020) Recuperado de:  
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Carga mental de trabajo (2020) **Recuperado de:**  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Riesgos Psicosociales en la población Colombiana (28 de Junio de 2018) Recuperado de:  
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana>

Rendimiento laboral y desempeño (2021) **Concepto, Recuperado de:**  
[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAA AEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlLUouLM\\_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTOPNQAAAA==WKE#:~:text=El%20rendimiento%20laboral%20es%20el,%20las%20tareass%20y%20funciones%20encomendadas.](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAA AEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlLUouLM_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTOPNQAAAA==WKE#:~:text=El%20rendimiento%20laboral%20es%20el,%20las%20tareass%20y%20funciones%20encomendadas.)

Definiciones la evaluación (2020) **Recuperado de:**  
<https://www.um.es/glosasdidacticas/GD14/mcerl/cap09.pdf>

El estrés laboral (2021) Recuperado de:  
<https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Síndrome de burnout o de desgaste profesional (2018) Recuperado de:

<https://ada.com/es/conditions/burnout/>

Mobbing (2019) concepto, Recuperado de:

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/mobbing.html>

## 14. Anexos

### Anexos 1. Ficha De Datos Generales



Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

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

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

--



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--

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

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

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

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexos 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral – Forma B

### Ficha técnica

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
<b>Fecha de publicación:</b>	Julio de 2010
<b>Autores:</b>	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Autoaplicación o heteroaplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
<b>Baremación:</b>	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A).</li><li>• Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).</li></ul>
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Formas:</b>	Dos formas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.</li><li>• Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.</li></ul>
<b>Número de ítems:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forma A: 123 ítems</li><li>• Forma B: 97 ítems</li></ul>
<b>Duración de la aplicación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forma A: 28 minutos (duración promedio).</li><li>• Forma B: 33 minutos (duración promedio).</li></ul>
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1).</li><li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2).</li><li>• Ficha de datos generales (Anexo 3).</li></ul>



## Dimensiones

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	x
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	x
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
<b>RECOMPENSA</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓
		✓	✓

## Coefficiente de confiabilidad de dimensiones

Dimensiones de la forma B	No. Ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad <sup>13</sup>
Características del liderazgo	13	0,941	Excelente
Relaciones sociales en el trabajo	12	0,912	Excelente
Retroalimentación del desempeño	5	0,903	Excelente
Claridad de rol	5	0,820	Muy bueno
Capacitación	3	0,920	Excelente
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	4	0,775	Bueno
Participación y manejo del cambio	3	0,715	Bueno
Control y autonomía sobre el trabajo	3	0,682	Aceptable
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	0,683	Aceptable
Demandas emocionales	9	0,890	Muy bueno
Demandas de la jornada de trabajo	6	0,604	Bajo
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	0,617	Bajo
Demandas cuantitativas	3	0,567	Bajo
Demandas de carga mental	5	0,698	Aceptable
Reconocimiento y compensación	6	0,734	Bueno
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	4	0,674	Aceptable

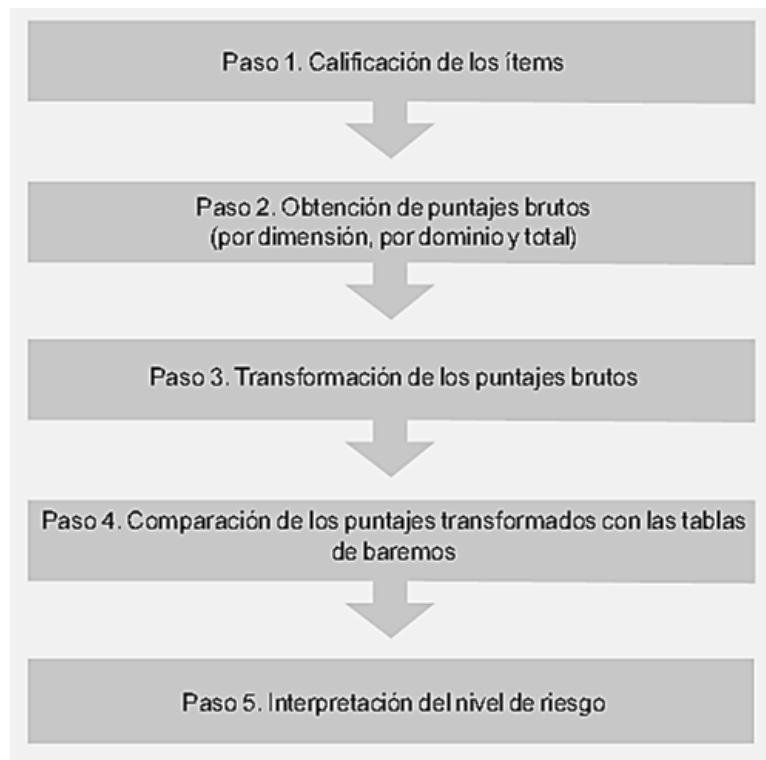
### Coefficiente de confiabilidad de dominios

Dominios de la forma B	No. Ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad <sup>14</sup>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	30	0,948	Excelente
Control	18	0,828	Muy bueno
Demandas	39	0,827	Muy bueno
Recompensas	10	0,794	Bueno

### Coefficiente de confiabilidad del cuestionario en general

Cuestionarios generales de factores psicosociale	N	No. Ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad <sup>15</sup>
Cuestionario general de factores psicosociales forma A	1576	154	0,957	Excelente
Cuestionario general de factores psicosociales forma B	784	128	0,944	Excelente

### Proceso de calificación



# Cuestionario

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

## **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

### **FORMA B**



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B


#### INSTRUCCIONES



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

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

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

*Ejemplo*

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

 Respuesta definitiva     
  Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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





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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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

### Anexos 3 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

#### Ficha técnica

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
<b>Fecha de publicación:</b>	Julio de 2010
<b>Autores:</b>	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Autoaplicación o heteroaplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y sus niveles de riesgo.
<b>Baremación:</b>	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador.
<b>Formas:</b>	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.
<b>Número de ítems:</b>	31
<b>Duración de la aplicación:</b>	7 minutos (duración promedio)
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Anexo 1).</li><li>• Ficha de datos generales (Anexo 2).</li></ul>

## Dimensiones

Constructo	Dimensiones	No. de ítems
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y de su entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4
	<b>Total</b>	<b>31</b>

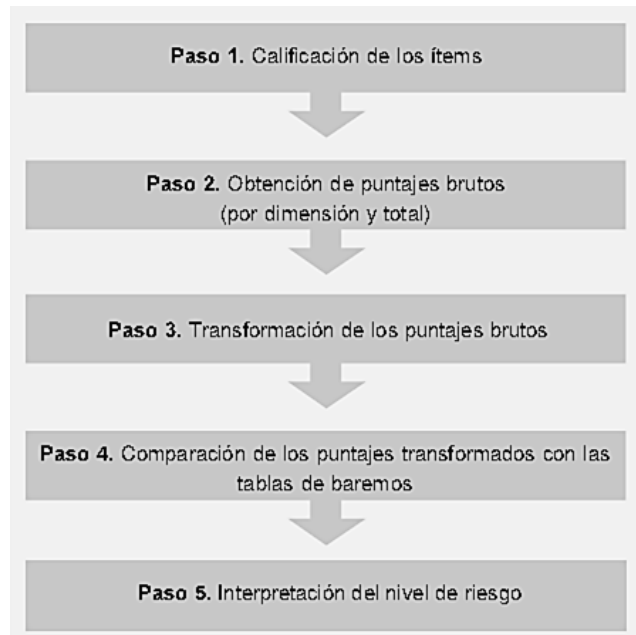
## Coefficiente de confiabilidad de dimensiones

Dimensiones	No. ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad <sup>9</sup>
Tiempo fuera del trabajo	4	0,908	Excelente
Relaciones familiares	3	0,742	Bueno
Comunicación y relaciones interpersonales	5	0,826	Muy bueno
Situación económica del grupo familiar	3	0,736	Bueno
Características de la vivienda y de su entorno	9	0,752	Bueno
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	0,815	Muy bueno
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4	0,750	Bueno

## Coefficiente de confiabilidad de cuestionario en general

Cuestionarios generales de factores psicosociales	N	No. ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad <sup>10</sup>
Cuestionario general de factores psicosociales forma A	1576	154	0,957	Excelente
Cuestionario general de factores psicosociales forma B	784	128	0,944	Excelente

## Proceso de calificación del cuestionario





# Cuestionario

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

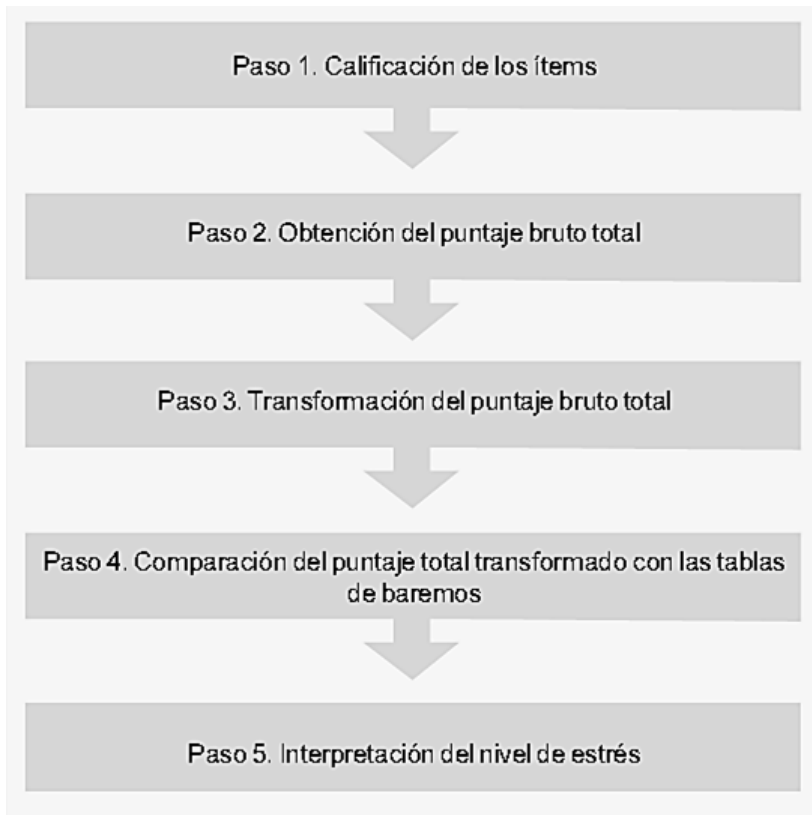
**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexos 4 Cuestionario para la Evaluación del Estrés – Tercera Versión

### Ficha técnica

<b>Nombre:</b>	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
<b>Fecha de publicación:</b>	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
<b>Autores:</b>	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Autoaplicación o heteroaplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
<b>Baremación:</b>	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.</li><li>• Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.</li></ul>
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Número de ítems:</b>	31 ítems
<b>Duración de la aplicación:</b>	7 minutos (duración promedio)
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1).</li><li>• Ficha de datos generales (Anexo 2).</li><li>• Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).</li></ul>

## Proceso de calificación del cuestionario



# Cuestionario

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá





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

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

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

## *Anexos 5 Consentimiento informado Operarios*

---

### Consentimiento Informado Riesgo Psicosocial

Fecha y lugar de aplicación:

A través de la presente yo \_\_\_\_\_  
identificado con cedula de ciudadanía  
Numero \_\_\_\_\_, trabajador de la  
empresa LIME, autorizo a la PSICOLOGA Ingrid Gracia y al Ingeniero  
Ambiental David Soler, estudiantes de la universidad ECCL, a  
administrarme la batería de instrumento de riesgo Psicosocial del  
ministerio de la protección social y a realizar los respectivos análisis, esto  
con el fin de desarrollar el trabajo de grado denominado **“Condiciones  
Psicosociales en Operarios de Barrido y Limpieza de una empresa de  
Servicios Públicos de la ciudad Bogotá”** para optar al título de  
especialista en gerencia en seguridad y salud en el trabajo, de igual forma  
doy certeza de que me fue aclarada la información y que mis datos  
personales serán tratados de la manera mas responsable y en completa  
confidencialidad.

Firma \_\_\_\_\_

---