



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Empresa y Comunicación

Máster Universitario en Dirección y Gestión de Recursos  
Humanos

**Análisis del deterioro de los factores de  
riesgo psicosocial en situaciones de crisis y  
su efecto sobre la salud y el desempeño  
laboral.**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Laura Milena Orozco Pacheco
Tipo de trabajo:	Diseño de procesos
Utilizar si se necesita alguna tipología más:	Individual
Director/a:	María Dolores Villaplana García
Fecha:	20/07/2022

## Resumen

Como consecuencia del impacto de las crisis, el deterioro de las condiciones de trabajo se convierte en la antesala para la aparición de los riesgos psicosociales que afectan la salud física, mental y emocional del trabajador, como también su desempeño y productividad al realizar las actividades laborales, desencadenando efectos que pueden llegar a ser nocivos para el trabajador y la empresa si no se previenen y gestionan a tiempo.

Con el objetivo de desarrollar un manual con recomendaciones que contribuyan al control, reducción y desaparición de los factores de riesgo psicosocial en una empresa del sector ferretería en Colombia, se analizan los resultados obtenidos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial con las directrices dadas por la Resolución 2646 de 2008 y acompañado de una extensa revisión bibliográfica, con el objetivo de promover y garantizar la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

**Palabras clave:** salud laboral, bienestar, crisis, pandemia, riesgos psicosociales.

## Abstract

Because of the impact of the crisis, the deterioration of working conditions becomes the prelude to the appearance of psychosocial risks that affect the physical, mental and emotional health of the worker, as well as their performance and productivity when carrying out work activities, triggering effects that can be harmful to the worker and the company if they are not prevented and managed in time.

In order to develop a manual with recommendations that contribute to the control, reduction and disappearance of psychosocial risk factors in a company in the hardware sector in Colombia, the results obtained from the evaluation of psychosocial risk factors are analyzed with the guidelines given by Resolution 2624 of 2008 and accompanied by an extensive bibliographic review, with the aim of promoting and guaranteeing the health, well-being and performance of workers.

**Keywords:** occupational health, well-being, crisis, pandemic, psychosocial risks.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen .....	2
Abstract.....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Justificación.....	11
1.2. Planteamiento del problema .....	11
1.3. Objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos .....	13
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. A nivel mundial .....	18
2.2. Unión Europea .....	19
2.3. Colombia .....	21
2.3.1. Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	24
2.3.2. Uso de los resultados obtenidos tras la aplicación de la evaluación .....	26
3. CONTEXTUALIZACIÓN .....	26
3.1. Descripción de la empresa Almacén Refrielectric SAS .....	26
3.2. Misión.....	26
3.3. Visión.....	27
4. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Tipo de estudio .....	27
4.2. Población estudio.....	28
4.3. Descripción de los formatos utilizados para el estudio .....	29
4.3.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral .....	29
4.3.2. Ficha de datos generales .....	35

5.	RESULTADOS .....	36
5.1.1.	Características sociodemográficas de la población evaluada total.....	36
5.1.2.	Interpretación del nivel de riesgo .....	40
5.1.3.	Resultados por dominios .....	41
6.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	44
7.	CONCLUSIONES .....	58
8.	RECOMENDACIONES .....	59
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
10.	ANEXOS.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Primeras normativas en el ámbito de la Salud Ocupacional en Colombia.</i> .....	21
Tabla 2. <i>Normatividad vigente en Colombia</i> .....	22
Tabla 3. <i>Dimensiones de las condiciones extralaborales</i> .....	25
Tabla 4. <i>Distribución por cargos de la población estudio.</i> .....	28
Tabla 5. <i>Ficha técnica del cuestionario.</i> .....	29
Tabla 6. <i>Formas del cuestionario y niveles ocupacionales a los que se les debe aplicar.</i> .....	30
Tabla 7. <i>Dominios y dimensiones intralaborales del cuestionario en sus formas A y B.</i> .....	32
Tabla 8. <i>Variables sociodemográficas y ocupacionales.</i> .....	35
Tabla 9. <i>Características sociodemográficas de la población evaluada.</i> .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Distribución por sexo</i> .....	37
Figura 2. <i>Distribución por edad</i> .....	37
Figura 3. <i>Distribución por estado civil</i> .....	38
Figura 4. <i>Distribución por nivel educativo</i> .....	38
Figura 5. <i>Distribución por tipo de vivienda</i> .....	38
Figura 6. <i>Distribución de personas a cargo</i> .....	39
Figura 7. <i>Antigüedad en la empresa</i> .....	39
Figura 8. <i>Distribución por tipo de salario</i> .....	39
Figura 9. <i>Distribución por tipo de contrato</i> .....	40
Figura 10. <i>Distribución por tipo de cargo</i> .....	40
Figura 11. <i>Nivel de riesgo del dominio Liderazgo y relaciones sociales</i> .....	41
Figura 12. <i>Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales</i> .....	42
Figura 13. <i>Nivel de riesgo del dominio Control sobre el trabajo</i> .....	42
Figura 14. <i>Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo</i> ....	42
Figura 15. <i>Nivel de riesgo del dominio Demandas del trabajo</i> .....	43
Figura 16. <i>Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Demandas del Trabajo</i> .....	43
Figura 17. <i>Nivel de riesgo del dominio Recompensa</i> .....	43
Figura 18. <i>Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Recompensa</i> .....	44
Figura 19. <i>Ciclo PHVA de la Acción "Optimización de competencias de relación y comunicación"</i> .....	47
Figura 20. <i>Ciclo PHVA de la acción "Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés"</i> ....	48
Figura 21. <i>Ciclo PHVA de la acción "Seguimiento y retroalimentación de la gestión"</i> .....	49

Figura 22. <i>Ciclo PHVA de la acción "Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores"</i> .....	50
Figura 23. <i>Ciclo PHVA de la acción "Inducción y reinducción"</i> .....	51
Figura 24. <i>Ciclo PHVA de la acción "Claridad del rol como pilar de desempeño"</i> .....	52
Figura 25. <i>Ciclo PHVA de la acción "Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores"</i> .....	53
Figura 26. <i>Ciclo PHVA de la acción "Gestión del cambio"</i> .....	54
Figura 27. <i>Ciclo PHVA de la acción "Participación efectiva en los grupos de trabajo"</i> .....	55
Figura 28. <i>Ciclo PHVA de la acción "Gestión del trabajo por turnos"</i> .....	56
Figura 29. <i>Ciclo PHVA de la acción "Gestión de pausas de trabajo"</i> .....	57
Figura 30. <i>Ciclo PHVA de la acción "Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo"</i> .....	58



## 1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la economía mundial ha estado marcada por diferentes momentos de crisis, como por ejemplo, la *Gran Depresión* que data del año 1929 que se caracterizó por la libre y desenfrenada competencia y el deseo incesante de lucro (Sennholz, 2003), *la 1era y 2da Guerra Mundial* que trajeron consigo monedas depreciadas, bajos niveles de vida de las personas, muertes de civiles, inflación, caos financiero, racionamiento de bienes y materias primas (Sánchez, 2014; Académico E, 2011), *el Colapso de la Bolsa de Nueva York* también llamada el “*Jueves negro*” donde el crecimiento crediticio y de fondos de inversión alcanzaron un máximo nivel y, que después de casi dos años de bonanza (1927-1929) empezaron a decaer y colapsar las cotizaciones de la Bolsa, dejando a personas con deudas y con grandes pérdidas económicas (Martín, 2010), entre otras crisis, pero la más reciente de ellas fue la causada por el virus del Sars-Cov-2, *la Pandemia de la Covid 19*, que ha afectado no solo a las grandes industrias sino también a la población en general, causando un impacto negativo y desencadenando a su vez diversas problemáticas que han traído consigo el debilitamiento de la economía, la desaparición de empresas y despidos masivos de trabajadores.

Como lo señalan algunos artículos, como por ejemplo “*Los efectos de la crisis en el empleo. Integración económica, estado de bienestar y medidas de fomento del desempleo*”, una de las consecuencias de estos ambientes de crisis y/o conflictos, es el cambio drástico en la vida de la población económicamente activa en los ámbitos personal, social y laboral, traducándose en desempleo, pobreza, exclusión social, baja autoestima, poniendo en riesgo la sana convivencia y la participación ciudadana, determinando así la influencia directa que éstas situaciones de estrés generan en sus emociones y su comportamiento durante el desarrollo de las actividades dentro de una empresa al percibir cierto grado de inestabilidad laboral (Merino, 2014).

En esos momentos de crisis, las personas no solo deben combatir con los problemas sociales, económicos y/o de salud, sino también con las consecuencias que desencadenan estas situaciones en el entorno familiar generadas por la incertidumbre que originan los cambios repentinos, aumentando el estrés, la ansiedad, la desesperación, limitando la adquisición de bienes que brindan tranquilidad y estabilidad familiar (Chaguay, Lozano y Robledo, 2020).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el panorama laboral para la región de Latinoamérica y el Caribe, como consecuencia de la pandemia de la Covid 19, no es nada alentador “El panorama laboral es incierto, la persistencia de los contagios por la pandemia y la perspectiva de un crecimiento económico mediocre este año podrían prolongar la crisis del empleo hasta el 2023 o incluso 2024” palabras del director de la OIT para la región Vinícius Pinheiro (OIT, 2022).

Durante el período más denso de la pandemia en el 2020, aproximadamente 49 millones de puestos de trabajo se habrían perdido en toda la región de Latinoamérica y el Caribe y, que a pesar de la reposición económica del 2021 no se lograron recuperar. Según Pinheiro “Una crisis de empleo demasiado larga es preocupante porque genera desaliento y frustración, lo que a su vez repercute sobre la estabilidad social y gobernabilidad”. Para inicios del 2022, la Organización consideró que había alrededor de 28 millones de personas en búsqueda de empleo sin lograr conseguirlo (OIT, 2022).

El mayor de los impactos sufridos en el aspecto económico empresarial, lo padecieron las microempresas y las pymes ya que ellas son la mayor parte de la base económica de los países de la región de Latinoamérica y del Caribe. Según la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), estimaron que para el 2020 “más de 2,7 millones de empresas formales cerrarían sus puertas ocasionando una pérdida de más de 8,5 millones de puestos de trabajo, sin incluir las reducciones de empleos que realicen las empresas que seguirán operando, registrando grandes caídas de sus ingresos y presentando dificultades para mantener sus actividades” (CEPAL, 2020).

Estas reducciones de empleo y deducciones de ingresos se dieron como consecuencia de la afectación a las cadenas de suministros y la producción de bienes y servicios, forzando al cambio en la realización de las actividades, viéndose perjudicada la salud física y mental de los empleados (OIT, 2020).

Justificado con los datos anteriormente expuestos, este trabajo tiene como objetivo analizar y evaluar los factores de riesgos a los que se ven sometidos los empleados tras el impacto en las condiciones de trabajo en situaciones de incertidumbre y crisis y su repercusión en el bienestar y desempeño, esto con el fin de diseñar planes, políticas y estrategias de bienestar empresarial que permitan la gestión y control de las emociones para la mejora del rendimiento laboral de los colaboradores.

## 1.1. Justificación

La palabra *Crisis* es definida por la Real Academia de la Lengua Española, como el “cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son percibidos”.

Teniendo en cuenta la anterior definición, se puede mencionar que las diferentes crisis mundiales de índole económicas, sanitarias, sociales, entre otras, han generado cambios importantes, afectando en varios aspectos tanto a la población como a las empresas, transformando en ellas el comportamiento, el pensamiento, la visión hacia los objetivos y las condiciones particulares de la vida misma, perjudicando notablemente a los más vulnerables con inestabilidad laboral, desigualdad de oportunidades y exclusión social (Merino, 2014).

Esto ha generado que las personas, al enfrentarse a ciertas situaciones de crisis o conflictos, experimenten sensaciones de estrés que conllevan cambios emocionales influyendo en su salud física, mental, en su rendimiento profesional y en su interacción con los demás. Estas condiciones laborales relacionadas con los factores humanos son llamados *los factores psicosociales* (Díaz, 2011).

Por eso, es importante destacar la relación existente entre las situaciones de crisis y su repercusión en el bienestar y el desempeño laboral, debido a que crea una percepción de inestabilidad laboral promoviendo en los trabajadores la presencia de estados de ansiedad y desesperación, sucesos negativos que impactan directamente en sus emociones, desempeño y rendimiento a la hora de realizar sus actividades laborales cotidianas, generando episodios de estrés que repercuten en una baja productividad para la consecución de metas y la obtención de objetivos en los procesos trazados por la empresa, como también, el impacto que estas situaciones producen a nivel psicológico, económico y social en los trabajadores que han perdido sus empleos, por la incertidumbre que la situación de desempleo implica (Sora, Caballer y Peiró, 2014).

## 1.2. Planteamiento del problema

Conocer los factores que afectan el bienestar y el desempeño laboral de las personas como consecuencia del impacto negativo de las situaciones de crisis, permitirá abordar de mejor manera las conductas o comportamientos reflejados por los trabajadores dentro del entorno laboral.

Para esto, se hace necesario investigar y reconocer cuáles son los factores personales y laborales, que se ven afectados por situaciones de estrés ante la presencia de entornos de crisis, como por ejemplo, la más reciente crisis sanitaria causada por el virus de la Covid 19, que como lo han descrito diferentes autores y ha sido de conocimiento público, no solo afectó a nivel físico y mental a las personas por las medidas tomadas para su contención, sino que generó una fuerte crisis económica debido al confinamiento al que estuvo sometido la población y que trajo consecuencias nefastas a nivel empresarial y de mercado, como la desaparición de empresas, pérdidas de puestos de trabajo, reducción en la producción, deudas, etc. y, que hasta el día de hoy algunas consecuencias persisten a pesar de que la economía se está restableciendo.

Como vivencia propia de las personas, las crisis que a lo largo de la historia ha padecido la humanidad, han tenido un común denominador y es, la afectación en la economía que impacta directamente sobre la población económicamente activa, que es la encargada del sustento del hogar y que como consecuencia de esto, ha desencadenado un sinnúmero de secuelas, temporales y algunas permanentes, que suscitan en esta población algunos cambios conllevando a la disminución de la capacidad de productividad y por consiguiente, se ve afectado su salud y su desempeño a nivel laboral.

Como consecuencia de esta problemática, se han dado a conocer a través de diferentes medios de comunicación (televisión, redes sociales, prensa escrita, etc) e investigaciones, como las empresas han creado políticas y estrategias de control, gestión y mitigación de las consecuencias, basadas en la normatividad e investigaciones realizadas por los entes competentes internacionales, con el fin de poder sortear de mejor manera las crisis, pero al ser algunas tan impredecibles, se alcanza ese control a través de medidas de ensayo y error, que generan directamente inestabilidad emocional y laboral en los empleados e inestabilidad productiva y financiera en las empresas.

Por consiguiente, el objetivo fundamental de este estudio es el de sentar unas bases que sirvan de soporte para lograr el diseño y la creación de planes y estrategias que en su aplicabilidad favorezcan en la mejora del bienestar laboral para los colaboradores internos en situaciones de crisis y/o conflictos, que desencadenan estrés y repercuten aún más en el funcionamiento de la empresa en momentos difíciles, minimizando la consecución de los objetivos propuestos al afectarse las áreas operativa, administrativa y financiera.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de recomendaciones y políticas de bienestar laboral acordes a las necesidades observadas tras obtener los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial para prevenir, mitigar y/o minimizar el estado de tensión física y emocional derivado de los entornos de crisis que repercuten en el bienestar y desempeño durante la realización de las actividades laborales.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

Revisar bibliografía actualizada y normatividad vigente sobre los factores psicosociales y estrés laboral que dificultan el desarrollo adecuado de las actividades empresariales por parte de los trabajadores.

Conocer las consecuencias que genera el estrés en los trabajadores ante situaciones de crisis.

Determinar cuáles son los factores personales y laborales que influyen en el bienestar y desempeño de los trabajadores en presencia de situaciones de crisis.

Fortalecer los canales de comunicación mediante la creación de políticas efectivas para la formación e información de los trabajadores sobre la gestión de las emociones y su influencia en el comportamiento y desempeño dentro de la empresa.

Redactar recomendaciones para el manejo del estrés desencadenado por las situaciones de crisis que influyen en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores.

## 2. MARCO TEÓRICO

Durante la historia de las crisis mundiales, se ha presentado cambios económicos que han provocado periodos de recesión, crisis y depresión caracterizados por desempleo, baja productividad y pocas inversiones en los mercados. Debido a estas crisis, cada país directa o indirectamente afectado, crea políticas y medidas que ayuden a controlar las consecuencias que estas generan en las economías particulares con el propósito de no dilatar estas dificultades económicas por mucho tiempo (Hernández, Moraleda, y Sánchez, 2011).

Se puede hacer énfasis en algunas de las crisis que marcaron y afectaron fuertemente en la economía mundial, generando dificultades para la reorganización de la estructura económica y social de cada nación.

La crisis de 1929, aunque se centró en Estados Unidos se propagó por todos los países del mundo, caracterizándose por los desequilibrios económicos, inflación y endeudamiento, obligando a algunos países europeos a prestar dinero a Estados Unidos para poder solventar la crisis existente (Hernández, Moraleda, y Sánchez, 2011).

Las grandes consecuencias dejadas por esta crisis no solo fueron en el aspecto económico, con la quiebra y desaparición de empresas, disminución de poder adquisitivo lo que se traduce en la no rotación de materia prima y de productos en bodega, el cese de préstamos bancarios, etc., sino también en el aspecto social y político donde aumentó la delincuencia y la indigencia a causa del desempleo por el cierre de empresas, como también las crisis en las políticas democráticas entre naciones (Hernández, Moraleda, y Sánchez, 2011).

Otra de las crisis que afectó mucho a la población mundial, fue la crisis financiera e inmobiliaria del 2008/2010 en los Estados Unidos, también llamada "*la crisis de las hipotecas subprime*", atribuyéndosele a esta crisis económica de escala mundial, la grave y profunda crisis de liquidez y crisis alimentaria con la caída de las bolsas de valores del mundo (Hernández, Moraleda, y Sánchez, 2011).

La última y más reciente de las crisis, ha sido la crisis sanitaria causada por el coronavirus del SARS-CoV-2, definida según la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la enfermedad de la Covid -19 cuyo primer reporte de su existencia se dio el 31 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan en la República Popular de China (OMS, 2020).

El 30 de enero del año 2020, fue declarado el brote de Covid-19 como emergencia de salud pública de importancia internacional, activándose todos los equipos regionales con el fin de dar una respuesta directa frente a la emergencia a las diferentes autoridades sanitarias de cada país, de igual manera se elaboraron documentos técnicos basados en la evidencia científica con el fin de guiar y dirigir en la creación de diferentes estrategias para el control y mitigación de la pandemia en los diferentes países del mundo (Organización Panamericana de la Salud, s.f).

Al catalogarse como una enfermedad respiratoria, esta situación de pandemia llevó a adoptar medidas a nivel mundial para salvaguardar la salud individual y colectiva de la población, entre ellas se destacan el uso de tapabocas, el distanciamiento social, el confinamiento total de la población, el lavado constante y correcto de las manos y la desinfección de superficies y objetos, entre otras (OMS, 2020).

La economía mundial también se vio afectada con esta crisis debido a la disminución de la capacidad productiva de las empresas, la caída de los mercados mundiales, el detenimiento de los procesos de compra y venta de bienes y servicios y que por las restricciones de la movilidad tanto local como internacional, han producido efectos devastadores para el sostenimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas (Cifuentes, 2020).

Específicamente en Colombia, debido a la coyuntura mundial, el gobierno del presidente Iván Duque Márquez, el 12 de marzo del año 2020 declaró la emergencia sanitaria en el país a través de la Resolución 385 del mismo año, adoptando medidas para contrarrestar el virus (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2020).

Entre esas medidas se aplicó el aislamiento preventivo obligatorio en todo el país, restringiendo la movilidad de todos los habitantes en el territorio colombiano y solo existían unas contadas excepciones ante la medida en temas de transporte, abastecimiento, entre otros (Presidencia de la República de Colombia, 2020).

Este aislamiento preventivo obligatorio, como medida restrictiva y necesaria, afectó los ámbitos personales y laborales de cada uno de los habitantes del país, modificando y alterando de manera repentina y al extremo sus actividades diarias y su ritmo de vida, afectando incluso a nivel psicológico y que, hasta el momento, sigue dejando secuelas en algunas personas (Chaguay, Lozano y Robledo, 2020).

Tal y como se referencian en algunas publicaciones alusivas a la Covid-19, el crecimiento económico del país se vio afectado negativamente, ya que algunas actividades presenciales se detuvieron y muchas empresas junto con sus empleados tuvieron que empezar a trabajar de manera remota desde casa, enfrentándose a situaciones adversas constantes por la poca o nula experiencia en este tipo de modalidad de trabajo y además, estas empresas podrían no contar con plataformas tecnológicas ideales para el desarrollo de las actividades diarias laborales, causando sentimientos y sensaciones de estrés, negación, desesperación y

frustración en los empleados, en cambio, otras empresas se vieron obligadas a cerrar sus puertas abandonando forzosamente el mercado, dejando a muchas personas sin empleo en un momento de incertidumbre mundial.

Después de este recorrido por algunas de las crisis que ha padecido la humanidad, es importante reconocer, cómo el ser humano se ha adaptado a las adversidades luego de enfrentarse a estas situaciones de crisis que generan estrés y que repercuten no solo en su vida laboral sino también en su vida personal.

Cabe mencionar, que antes de continuar con el desarrollo del tema se hace necesario tener una aproximación conceptual de algunos términos importantes a tratar a lo largo del trabajo. Entre ellos se encuentra el estrés que, según la Real Academia de la Lengua Española, es una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

Este estado de tensión percibido por el individuo aparece cuando siente y considera que la situación en la que se va a enfrentar supera o exige más de sus capacidades físicas y mentales, generando presión, ansiedad y otras manifestaciones que afectan su capacidad de adaptación cuando no se controla (Atalaya, 2001).

El cambio, la novedad, la incertidumbre, la falta de información por el desconocimiento que se va a enfrentar, son otras de las manifestaciones que generan estrés, recibiendo el nombre de *estresores*, y estos pueden darse en diversos contextos proviniendo de estímulos tanto internos como externos (Rodríguez, Roque y Morelio, 2002).

La actualidad mundial, generadora de grandes cambios llevando a vivir estilos de vida acelerados, hace que las personas conciben replantear sus objetivos, metas y propósitos de manera constante, destacando del entono diferentes exigencias que deben enfrentar para adaptarse a las situaciones que se presenten a lo largo del tiempo. Son precisamente esas exigencias tan cambiantes, volubles y contrarias, las que predisponen al ser humano a sentir estrés y padecer las consecuencias negativas que esta produce (Rodríguez, Roque y Morelio, 2002)

Los contextos familiar, social y laboral también son entornos generadores de estrés. La dinámica de cada uno de ellos se ve alterada cuando aspectos particulares de cada contexto interfieren o interaccionan con los otros, obstaculizando la realización de las actividades y el



cumplimiento de responsabilidades en el trabajo, la relación con el núcleo y entorno familiar y la vida social con ratos de esparcimiento y ocio; el tratar de desempeñarse de la mejor manera en los diferentes roles se convierte en algo tedioso y complicado de realizar y al verse que no cumple con las expectativas, la persona tiende a experimentar una lucha de roles, conflictos que dirigen a la insatisfacción personal (Sanz, 2011).

A lo largo de los años, el trabajo se ha convertido en una actividad esencial para la consecución de los recursos económicos, bienes y servicios, asimismo facilita la interacción y el desarrollo social con otras personas, permite satisfacer las necesidades propias generando bienestar y convirtiéndose en una manera de lograr y alcanzar el crecimiento y desarrollo personal (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

Diversas situaciones mundiales como el avance, innovación y el desarrollo de la tecnología, la internacionalización y competitividad de los mercados, desplazamiento y migración de la mano de obra a otros países, la adaptación a nuevos entornos sociales y culturales, la diversificación y creación de nuevas demandas, la globalización de la economía y demás, han estado influyendo sobre la evolución, desarrollo y vivencia del trabajo; dichos contextos otorgan al trabajo un conjunto de exigencias que el empleado debe realizar, significando para éste una sobrecarga a nivel mental y físico por la demanda para la sostenibilidad, estabilidad y resistencia del empleo en el mundo actual tan cambiante (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

Estas sobrecargas laborales derivan del trabajador una serie de reacciones de índole comportamental, psicológico y emocional; al sentirse incapaz de enfrentar las situaciones emanadas del entorno, teniendo en cuenta las características propias determinadas de cada situación, se genera un desequilibrio que afecta el estado completo de bienestar del trabajador, estas manifestaciones en el ámbito laboral se definen como *Estrés Laboral* (Díaz, 2011).

Las consecuencias del estrés laboral no solo afectan el bienestar del trabajador, sino que también influyen directamente en el funcionamiento de la empresa, debido a que el desempeño y la productividad del empleado disminuyen, la comunicación horizontal, ascendente y descendente se ve afectada, aumenta el absentismo y las incapacidades médicas, interfiriendo en la continuidad normal de los procesos y en la consecución de los objetivos y metas propuestos (Zúñiga, 2019).

El estrés laboral empieza a manifestarse cuando el trabajador experimenta situaciones no agradables ligadas al ámbito laboral como, por ejemplo, la intensidad de las actividades laborales o problemas a nivel organizacional. En este tipo de situaciones, el trabajador percibe sentimientos de tristeza, apatía, depresión, negativismo, generándose una disminución en el rendimiento y desempeño laboral, absentismos, accidentes, afectaciones en la calidad del trabajo, rotación del personal como también dificultad en las relaciones interpersonales intralaborales, originando insatisfacción laboral (Rodríguez, Roque y Morelio, 2002).

## 2.1. A nivel mundial

Con todo lo anterior mencionado, organizaciones internacionales, empresas a nivel mundial y gobiernos de cada país, han observado con preocupación la salud laboral, por lo cual se toma cada vez mayor conciencia alrededor de la prevención de los riesgos laborales, creando, actualizando e implementando normatividad y reglamentaciones en lo que concierne a la seguridad y salud en el trabajo (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

El Comité Mixto sobre la medicina del trabajo integrado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud, expusieron en su reunión en Ginebra en 1984, la relación de los factores psicosociales y el trabajo, refiriéndose a que la promoción de la seguridad en el trabajo ya no solo se toma en cuenta los riesgos químicos, físicos y biológicos, sino que también existen unos factores psicosociales que pueden intervenir en el bienestar físico y mental del trabajador.

Los factores psicosociales comprenden aspectos físicos, de organización y sistemas de trabajo, de igual forma comprende la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa. Cada uno de estos factores repercuten sobre el clima de la empresa, la salud física y mental de los trabajadores (OIT, 1984).

*El Clima Psicosocial* de una empresa “está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales” (OIT, 1984). De lo anterior es significativo recalcar la importancia que cobran las condiciones a nivel personal y de salud que tiene el trabajador, su estado completo de bienestar y las condiciones de trabajo como fragmento indispensable para el crecimiento económico y de productividad en las empresas.

Así como los cambios tecnológicos que cada vez se dan más rápido, han favorecido en la minimización de las cargas de los trabajadores convirtiéndose en una ayuda y complemento para la consecución de objetivos y metas dentro de cualquier organización y en la optimización del tiempo a través de la automatización de tareas que antes requerían de mucho tiempo para su realización, se están convirtiendo actualmente en factores perjudiciales que aumentan cada vez la carga mental como consecuencia de la posible influencia sobre las actividades a realizar y el modo de actuar de las personas, campos en el que los factores psicosociales son decisivos (OIT, 1984).

Es importante resaltar que los factores psicosociales en el trabajo son el compuesto de las percepciones y las experiencias del empleado que interaccionan de manera dinámica englobando aspectos como: el trabajador individualmente en lo que respecta a sus capacidades, habilidades, expectativas y necesidades; las condiciones y medio ambiente del trabajo que hacen referencia a las condiciones físicas del mismo, las relaciones entre compañeros y la realización de las tareas; y las influencias sociales y económicas que actúan sobre el trabajo y que son ajenas a éste como los aspectos que proceden de la vida familiar y privada, la cultura, alimentación, entre otros (OIT, 1984).

## 2.2. Unión Europea

En la Unión Europea (UE), surgió el marco para la Gestión del Riesgo Psicosocial que sus siglas en inglés PRIMA (Psychosocial Risk Management), que se trata de una asociación de entidades liderado por el Institute of Work, Health & Organisations (I-WHO) del Reino Unido, en donde participan también la Organización Mundial de la salud (OMS) a través del área de Salud Laboral, el Departamento de Diálogo Social en representación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y organismos estatales de cinco países (Alemania, Polonia, Italia, Finlandia y Holanda) expertos en salud laboral, con el designio de facilitar un proyecto unificado que proporcione políticas, herramientas y prácticas para la gestión efectiva del riesgo psicosocial y que pueda convertirse en un referente aplicable en toda la UE, teniendo en cuenta las diferencias en materia de cultura, legislación, recursos y otros, específicos de cada país (Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

Existe una estrecha relación entre la gestión de los riesgos psicosociales y la manera como se realiza el trabajo, por lo cual es imprescindible que los miembros de las empresas se adueñen

del proceso de gestión del riesgo para que su impacto brinde efectividad en los planes de acción. Cuando se realiza una buena gestión del riesgo también se observa una buena gestión en cada uno de los procesos empresariales conduciendo a una mayor productividad y calidad en la consecución de objetivos como reflejo del bienestar de la persona del trabajador (Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

En España se han desarrollado mecanismos de evaluación validados y con amplio margen de fiabilidad utilizado para la identificación de factores de Riesgo Psicosocial, entre ellos se destaca la aplicación informática FPSICO en su última versión 4.0 diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022), con el objetivo de proporcionar información sobre la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial para dar un diagnóstico del nivel de riesgo en las empresas.

Para este método se destacan 5 aplicaciones, descritas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en 2012:

Evaluación de situaciones específicas.

Localización de fuentes de problemas.

Diseño de cambio y priorización de actuaciones.

Comparación entre distintos grupos o entre un grupo en distintos momentos.

Tomar conciencia de la situación.

El FPSICO 4.0, cuenta con un apartado en donde se describe el paso a paso que se debe tener en cuenta para realizar para una correcta evaluación, como también un apartado de "Propuestas de mejora" como método de ayuda para la intervención de los resultados que arroje la aplicación del método (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012).

La segunda herramienta para destacar es la CoPsoQ-istas21, que desde el 2003 fue adaptada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, S.F) a España, aunque su versión original surgió en Dinamarca. Esta herramienta es un instrumento internacional que evalúa y previene los factores de riesgo. Cuenta con distintas versiones dependiendo del tamaño de la empresa, las cuales son versión corta, versión media y versión larga. Estas tres versiones incluyen 19 dimensiones psicosociales y 7 dimensiones de salud, estrés y satisfacción (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002).

### 2.3. Colombia

En Colombia son varias las normativas que plantean los conceptos y las responsabilidades frente al manejo de los factores de riesgo psicosocial. Las primeras normativas que empezaron a regir en el ámbito de la salud ocupacional en el país y que abrieron las puertas para que se regulara como se encuentran en la actualidad, fueron: Ver tabla1.

**Tabla 1.** *Primeras normativas en el ámbito de la Salud Ocupacional en Colombia.*

<b>Normativa</b>	<b>Objetivo</b>
<p><u>Ley 0009 de 1979</u></p> <p><b>Llamada la Ley Marco de la Salud Ocupacional en Colombia.</b></p>	<p>Preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.</p>
<p><u>Decreto 614 de 1984</u></p> <p><b>Determinación de las bases para la organización y administración de salud Ocupacional en el país.</b></p>	<p>Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora.</p>
<p><u>Resolución 1016 de 1989</u></p> <p><b>Reglamentó la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.</b></p>	<p>Planeación, organización ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo de forma integral e interdisciplinaria.</p>
<p><u>Decreto Ley 1295 de 1994</u></p> <p><b>Se determinó la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.</b></p>	<p>Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra</p>

los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

---

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Normativa Colombiana.

Las normativas que se encuentran actualmente en vigencia en el país son las siguientes, ver tabla 2.

**Tabla 2. Normatividad vigente en Colombia**

<b>Normativa</b>	<b>Objetivo</b>
<p><u>Ley 1010 de 2006</u></p> <p><b>Adopción de medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones laborales.</b></p>	<p>Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general toro ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.</p>
<p><u>Resolución 2646 de 2008</u></p> <p><b>Define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial.</b></p>	<p>Definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.</p>
<p><u>Ley 1566 de 2012</u></p>	<p>El abuso y la adicción deberán ser tratados como una enfermedad que requiere atención integral por parte del Estado.</p>

---

**Normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas.**

<p><u>Ley 1616 de 2013</u></p> <p><b>Se expide la Ley de Salud Mental.</b></p>	<p>Generar estrategias, programas, acciones, servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental para recuperar y mejorar la salud mental de los trabajadores.</p>
<p><u>Decreto 1477 de 2014</u></p> <p><b>Tabla de Enfermedades Laborales.</b></p>	<p>Expedición de la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: 1. Agentes de riesgo y 2. Grupo de enfermedades.</p>
<p><u>Decreto 1072 de 2015</u></p> <p><b>Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.</b></p>	<p>Formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo.</p>
<p><u>Resolución 0312 de 2019</u></p> <p><b>Se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</b></p>	<p>Establecer los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para las personas naturales y jurídicas.</p>
<p><u>Resolución 2404 del 2019</u></p> <p><b>Se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.</b></p>	<p>Adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, Instrumentos de evaluación y Guías de Intervención.</p>

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Normativa Colombiana.

Según la Resolución 2404 de 2019, el Ministerio de Trabajo de Colombia, ha estimado necesario adoptar como referentes para la intervención de los factores de riesgo psicosocial

los *Instrumentos de evaluación y Guías de Intervención* en donde se encuentra descrito la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial utilizada para esta investigación y demás instrumentos, detallados en las páginas 2 y 3 de la mencionada normativa.

La mirada mundial empezó a fijarse y darse cuenta de la importancia de identificar y reconocer los factores de riesgo psicosociales, el cual mana de las importantes evoluciones en los contextos político, social, económico y cultural, al comprender que para impulsar la salud y bienestar de los trabajadores es necesario evaluar cada uno de estos riesgos (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

El Ministerio de la Protección Social hacia el año 2010, luego de que en el país se realizara la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el año 2007, realizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, compilando en tres componentes básicos la agrupación de factores (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

### 2.3.1. Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

La batería está constituida por una serie de instrumentos que proporciona información sobre la presencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, como también la secuela de estos en la salud de los trabajadores (Resolución 2004, 2019).

#### 2.3.1.1. Instrumentos de la batería para la evaluación del Riesgo Psicosocial

A continuación, se describen según la Resolución 2004 de 2019 del Ministerio de Trabajo de la República de Colombia y el Manual general de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de 2010, los instrumentos que integran la Batería, los cuales deben ser aplicados en las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial:

Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Formas A y B).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.



Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés.

2.3.1.2. Instrumento para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral lo componen 4 dominios, cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones. La descripción de este instrumento se encuentra descrito en el apartado 4.2 del título 4 de este trabajo.

2.3.1.3. Instrumento para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

El cuestionario de factores riesgo psicosocial extralaboral está constituido por siete dimensiones, como se describe en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Dimensiones de las condiciones 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: Elaboración propia teniendo en cuenta la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, 2010.

2.3.1.4. Condiciones individuales

Hacen referencia a las características propias de cada trabajador, las cuales se encuentran inmersas en la ficha de datos generales que se describe en el apartado 4.3 del título 4 del presente trabajo.

### 2.3.2. Uso de los resultados obtenidos tras la aplicación de la evaluación

Como lo menciona el Manual General de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de 2010, los resultados arrojados luego de la aplicación de la evaluación pueden tener los siguientes usos:

Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial.

Análisis de origen de enfermedades que puedan surgir derivadas del estrés.

Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales.

Creación y ejecución de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

Para la realización de este trabajo, solo se tomó en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en sus formas A y B y los resultados de la ficha de datos generales que engloba las condiciones sociodemográficas y ocupaciones del trabajador, cuyos resultados fueron tabulados y analizados por un examinador titulado en psicología especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente para la realización de estos informes según normativa.

## 3. CONTEXTUALIZACIÓN

### 3.1. Descripción de la empresa Almacén Refrielectric SAS

**ALMACEN REFRIELECTRIC S.A.S.**, empresa dedicada a la comercialización de productos y materiales eléctricos, electrónicos y de refrigeración, es consciente de la importancia del bienestar de sus colaboradores y contratistas, por lo que desarrolla sus actividades de negocio de forma segura.

### 3.2. Misión

Ofrecer soluciones confiables con equipos de refrigeración y eléctricos de última generación que permita mejorar la calidad de vida de los clientes de la ciudad, así mismo estar a la vanguardia de productos que se acoplen a la cultura de las personas brindando confort, eficiencia, economía, competitividad y desarrollo a empresas y personas naturales; mediante la asesoría, comercialización, y acompañamiento, entregando equipos de excelente calidad y

garantizados a precios competitivos; soportados en procesos de mejoras en la atención y servicio permanente, con personal dinámico y calificado para dar la mejor asesoría requerida, contando además con una gestión administrativa eficaz, permitiendo incrementar el nivel de confianza y reconocimiento por parte de nuestros clientes externos e internos.

### 3.3. Visión

Para el año 2023, Almacén de Refrielectric S.A.S. Contará con puntos de ventas innovadores y dinámicos ubicados estratégicamente en la ciudad de Santa Marta lo que le habrá permitido ganar reconocimiento en el sector de la refrigeración y productos eléctricos.

Estaremos posicionados en Santa Marta con bodegas tácticamente ubicadas en zona franca, que nos permitan almacenar, distribuir y transportar de manera eficiente los requerimientos de nuestros clientes dentro de la ciudad y a nivel nacional, con mayor capacidad instalada para compensar la demanda.

Seremos reconocidos como proveedores de productos y soluciones adecuadas a las necesidades de los clientes naturales y diferentes sectores empresariales de la ciudad.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de estudio

Esta investigación es de enfoque cuantitativo de carácter descriptivo. Es de enfoque cuantitativo porque a través de análisis estadísticos, medición numérica y variables medibles, se prueban hipótesis por medio de la recolección de datos (Hernández, Fernández y Baptista 2014). Como también lo explican Palella y Martins (2006), describiendo que “la investigación cuantitativa necesita el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos” (p. 48).

Es de carácter descriptivo debido a que a través de la explicación que se realiza sobre hechos, circunstancias, escenarios, eventos, personas o lo que se proponga para la elaboración de un análisis, se recolectan los datos de las variables y sobre estos se hace la medición, analizando cuidadosamente la información obtenida para lograr obtener características y resultados importantes sobre lo analizado contribuyendo a la obtención de conocimiento (Cortés, Iglesias, 2004; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

Los principales riesgos asociados encontrados en la población de la empresa Almacén Refrielectric SAS, teniendo en cuenta su naturaleza empresarial y los servicios ofrecidos, son: Físicos, mecánicos, fisicoquímicos, biomecánico, locativo, altura y psicosocial.

Se proyecta que, con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se puedan identificar y detallar los factores de riesgo que inciden sobre la población objeto del estudio, con el fin de diseñar, desarrollar y aplicar estrategias para actuar sobre los factores de riesgo encontrados.

La medición del riesgo psicosocial para la empresa Almacén Refrielectric SAS, de la ciudad de Santa Marta, Magdalena, Colombia, se realizó en etapas entre el mes de enero y el mes de febrero del año en curso 2022.

Para desarrollo de este estudio, se tienen en cuenta las variables que se encuentran en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social, en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, el cual consta, en sus formas A y B, de 4 dominios y cada uno con sus respectivas dimensiones.

El análisis realizado por la psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el trabajo con licencia vigente desde el año 2013, fue a través de un aplicativo diseñado con los parámetros establecidos; el cruce de variables permite conocer e identificar la situación actual de los trabajadores en cuanto a la exposición de riesgos psicosociales y de igual forma, facilita la generación de recomendaciones específicas para su mitigación y control.

#### 4.2. Población estudio

Para la aplicación de la herramienta y posterior evaluación, participaron un total de 30 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: Ver tabla 4.

**Tabla 4.** *Distribución por cargos de la población estudio.*

Tipo de cargo	Total
<b>Operario, operador, ayudante, servicios generales.</b>	7
<b>Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico.</b>	13

<b>Jefatura (Tiene personal a cargo)</b>	5
<b>Profesional, analista, técnico, tecnólogo.</b>	5

Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

### 4.3. Descripción de los formatos utilizados para el estudio

#### 4.3.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

**Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario.**

<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>Población a quien 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 riesgos psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Formas:</b>	Dos formas:  Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.  Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

<b>Número de ítems:</b>	Forma A: 123 ítems Forma B: 97 ítems
<b>Materiales:</b>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1).  Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2).  Ficha de datos generales (Anexo 3).

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, 2010.

#### 4.3.1.1. Formas del cuestionario

Se desarrollaron dos versiones, la forma A y la forma B, debido a que, durante el diseño del cuestionario y la aplicación de la prueba piloto, se reflejó la necesidad de crear dos versiones con el fin de que los ítems fueran definidos y acertados para los trabajadores de los diferentes grupos ocupaciones (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En la Tabla 6, se describen las versiones de este cuestionario con las definiciones de cada uno de los niveles a quienes se les debe aplicar.

**Tabla 6.** *Formas del cuestionario y niveles ocupacionales a los que se les debe aplicar.*

<b>Formas</b>	<b>Nivel ocupacional a quienes se aplica la forma del cuestionario.</b>
<b>Forma A</b>	<i>Jefes:</i> cargos de dirección o jefatura. Se caracteriza por tener personas a cargo, por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, coordinadores, etc. <i>Profesionales o técnicos:</i> personal calificado que domina técnicas, conocimiento y que trabaja con cierto grado de autonomía. No supervisa el trabajo de otras personas, por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, etc.

---

<b>Forma B</b>	<p><i>Auxiliares:</i> cargos con menor autonomía y requieren de orientación de alguien de nivel superior, por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, etc.</p> <p><i>Operarios:</i> el trabajador requiere de instrucciones precisas de un superior, por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros, vigilantes, etc.</p>
----------------	---

---

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, 2010.

#### 4.3.1.2. Estructura del cuestionario

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral está compuesto por cuatro agrupaciones o dominios de factores de riesgo, los cuales son: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo y Recompensas. De igual forma, cada agrupación o dominio, está integrado por dimensiones que representan las fuentes del riesgo intralaboral. Para la forma A se evalúan 19 dimensiones y para la forma B se evalúan 16 (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Este instrumento fue diseñado para evaluar las condiciones propias del trabajo y del entorno en donde se desarrolla el mismo, los cuales teniendo en cuenta ciertas características, pueden generar efectos negativos en la salud de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Dentro del Manual General de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010), se encuentran descritas las definiciones de los dominios y dimensiones de los factores de riesgo a nivel intralaboral, los cuales se referencian a continuación para mejor entendimiento de los mismos:

***Definiciones de los dominios:***

*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:* el liderazgo como relación social, influye en la manera de trabajar y en la armonía del ambiente en donde se desenvuelven y se desarrollan las actividades laborales.

*Control sobre el trabajo:* es la posibilidad que el trabajo le ofrece al empleado para la toma de decisiones sobre la realización del mismo, teniendo en cuenta la autonomía, las habilidades, el conocimiento y la iniciativa del trabajador.

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

*Demandas del trabajo:* hace referencia a los requerimientos que el trabajo le asigna al individuo. Puede ser de naturaleza cognitiva, emocional, mental, de responsabilidad, entre otros.

*Recompensa:* retribución que obtiene el trabajador por la realización de sus actividades laborales, esta puede ser de tipo financiera, de estima y de promoción y seguridad en el trabajo.

Para reconocer las dimensiones que conforman cada dominio, se puntualizan detalladamente en la Tabla 7.

**Tabla 7.** Dominios y dimensiones intralaborales del cuestionario en sus formas A y B.

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Forma A</b>	<b>Forma B</b>
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo	si	si
	Relaciones sociales en el trabajo	si	si
	Retroalimentación del desempeño	si	si
	Relación con los colaboradores (subordinados)	si	No aplica
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Claridad de rol	si	si
	Capacitación	si	si
	Participación y manejo del cambio	si	si
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	si	si
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	si	si
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	si	si
	Demandas emocionales	si	si



	Demandas cuantitativas	si	si
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	si	si
	Exigencias de responsabilidad del cargo	si	no
	Demandas de carga mental	si	si
	Consistencia de rol	si	no
	Demandas de la jornada de trabajo	si	si
<b>RECOMPENSA</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	si	si
	Reconocimiento y compensación	si	si

Si: Dimensión evaluada. No: Dimensión no evaluada.

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, 2010.

**Definiciones de las dimensiones** (Ministerio de la Protección Social, 2010):

*Características del liderazgo:* gestión de los jefes inmediatos en relación con el quehacer diario de las actividades laborales de sus colaboradores.

*Relaciones sociales en el trabajo:* son las interacciones que se dan entre los trabajadores y los demás miembros de la empresa.

*Retroalimentación del desempeño:* Información que el trabajador recibe sobre como realiza su trabajo.

*Relación con los colaboradores (subordinados):* relación de los jefes con sus subordinados en cuanto a la ejecución y consecución de los resultados de los procesos, como también la forma en que estos niveles interaccionan.

*Claridad de rol:* es lo que se espera que el trabajador realice ejerciendo su cargo dentro de la empresa.

*Capacitación:* actividades que brinda la empresa al trabajador para que este pueda afianzar y desarrollar aún más sus capacidades y habilidades.

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

*Participación y manejo del cambio:* mecanismos o herramientas que usa la empresa para que el trabajador de pueda adaptar a las diferentes situaciones que se presenten en ambiente laboral.

*Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos:* es la oportunidad que le brinda la empresa al empleado de recibir capacitaciones que le ayuden a aumentar su conocimiento y habilidades.

*Control y autonomía sobre el trabajo:* autonomía en la forma en que el trabajador realiza sus actividades dentro de la jornada laboral.

*Demandas ambientales y de esfuerzo físico:* condiciones de trabajo y carga física que abarcan las actividades que realiza el trabajador. Estas pueden ser de tipo físico, químico, biológico, de saneamiento, entro otras.

*Demandas emocionales:* situaciones que interfieren con los sentimientos y emociones de los trabajadores.

*Demandas cuantitativas:* disponibilidad de tiempo que tiene el trabajador para ejecutar cierta cantidad de tareas.

*Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:* condiciones laborales que afectan la vida del trabajador a nivel extralaboral.

*Exigencias de responsabilidad del cargo:* obligaciones que los trabajadores no pueden ceder o transferir a otros.

*Demandas de carga mental:* demandas del proceso cognitivo que aumentan los procesos mentales al momento de la ejecución de las tareas.

*Consistencia de rol:* compatibilidad con los principios de eficiencia, calidad y ética que tiene el trabajador para el desempeño de su cargo.

*Demandas de la jornada de trabajo:* exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador con respecto a la duración y al horario de la jornada.

*Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:* percepción de estabilidad laboral, orgullo y autorrealización por sentirse vinculado a una empresa.

*Reconocimiento y compensación:* retribuciones que la empresa le brinda al trabajador como contraprestación por su trabajo.

#### 4.3.2. Ficha de datos generales

Esta ficha la conforma la información sociodemográfica y la información ocupacional del trabajador.

Se entiende como información o características sociodemográficas, a las condiciones que indican las particularidades propias de cada trabajador, como el sexo, la edad, el estado civil, nivel educativo, ocupación, entre otras. Asimismo, también existen aspectos ocupacionales de los trabajadores que pueden influir en los factores psicosociales intralaborales, como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación, entre otras y, este tipo de información se analiza con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2010). Ver tabla 8.

**Tabla 8.** *Variables sociodemográficas y ocupacionales.*

Constructo	Variables
	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (Último nivel de estudios alcanzados)
<b>INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA</b>	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 (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 en donde se trabaja
	Tipo de contrato
	Horas de trabajo diarias actualmente establecidas
	Modalidad de pago

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, 2010.

## 5. RESULTADOS

Los resultados de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral fueron analizados por un psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo, con licencia vigente desde el 2013.

Antes de la aplicación del cuestionario se realiza la presentación del examinador, luego se facilita a cada trabajador la carta de información y el consentimiento informado para su posterior firma si está de acuerdo en participar de manera voluntaria y si es el caso, de quienes no quieran realizar el cuestionario, el examinador debe solicitar que se firme un documento en donde se rehúsa a participar. El paso a seguir es la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta el cargo de cada uno y luego el diligenciamiento de la ficha de datos generales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### 5.1.1. Características sociodemográficas de la población evaluada total

Participaron un total de 30 trabajadores. El 33,3% de la población encuestada diligenciaron la Forma A por pertenecer a cargos de jefatura o personal a cargo, profesionales, técnicos o

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

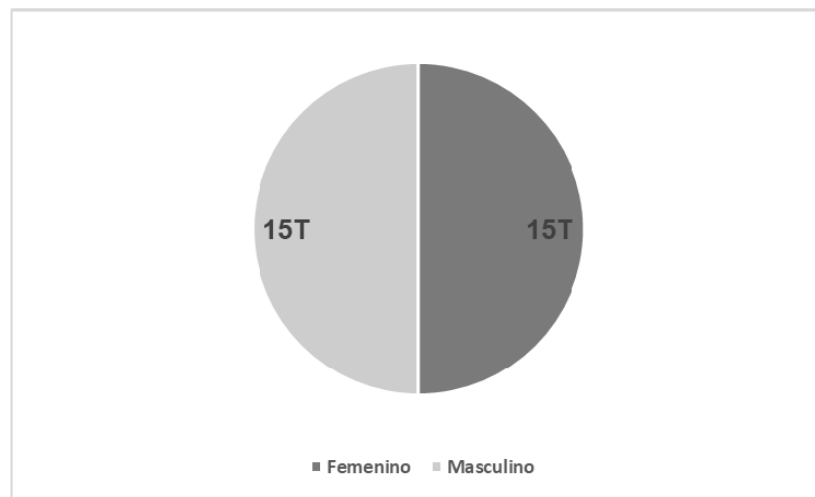
tecnólogos y, el 66,6% contestaron la forma B por tener cargos auxiliares, asistentes y operarios.

**Tabla 9.** Características sociodemográficas de la población evaluada.

Ciudad	Forma A	Forma B	Total
Santa Marta	10	20	30

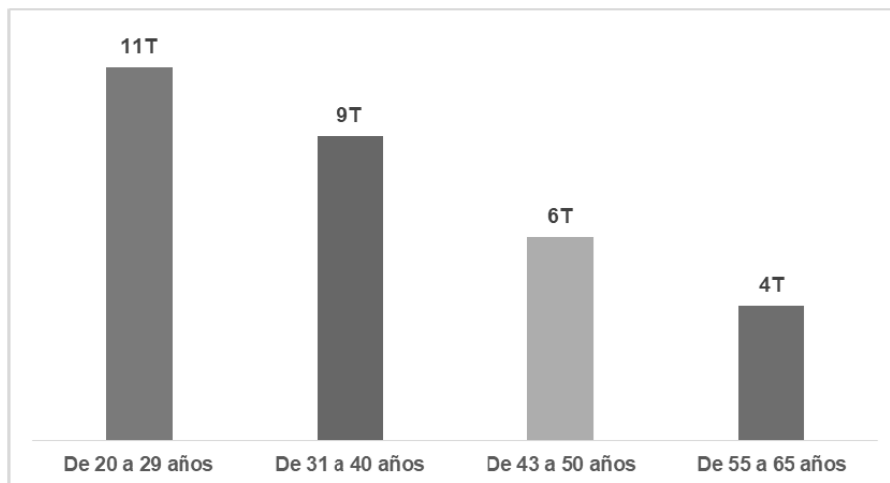
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 1.** Distribución por sexo



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 2.** Distribución por edad



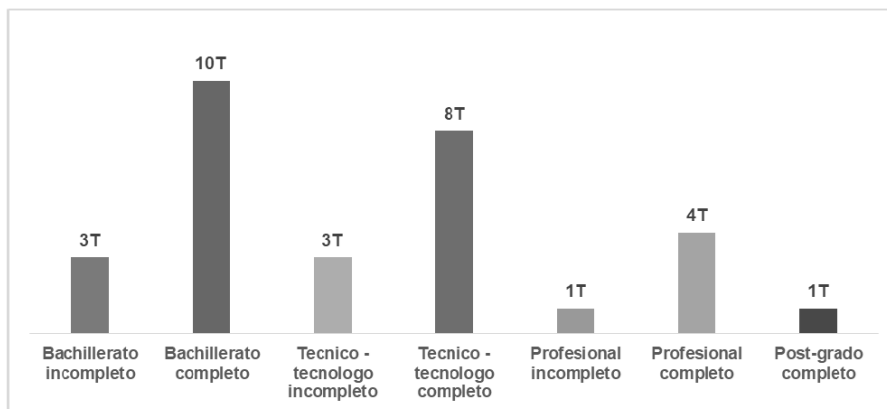
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 3. Distribución por estado civil**



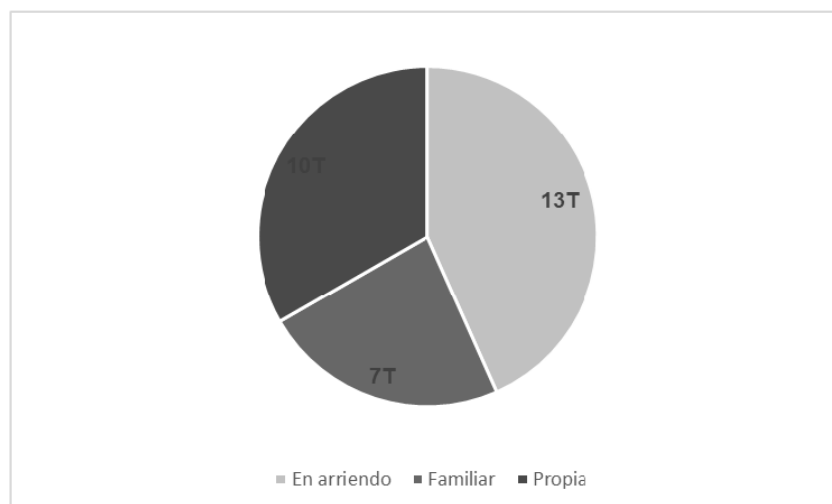
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022

**Figura 4. Distribución por nivel educativo**



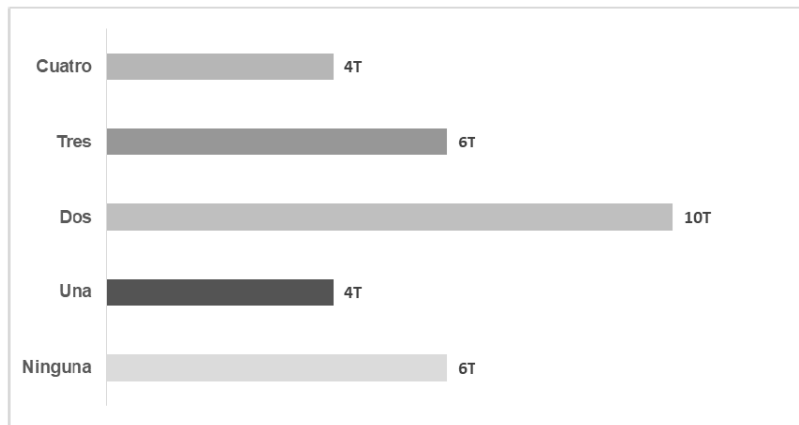
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022

**Figura 5. Distribución por tipo de vivienda**



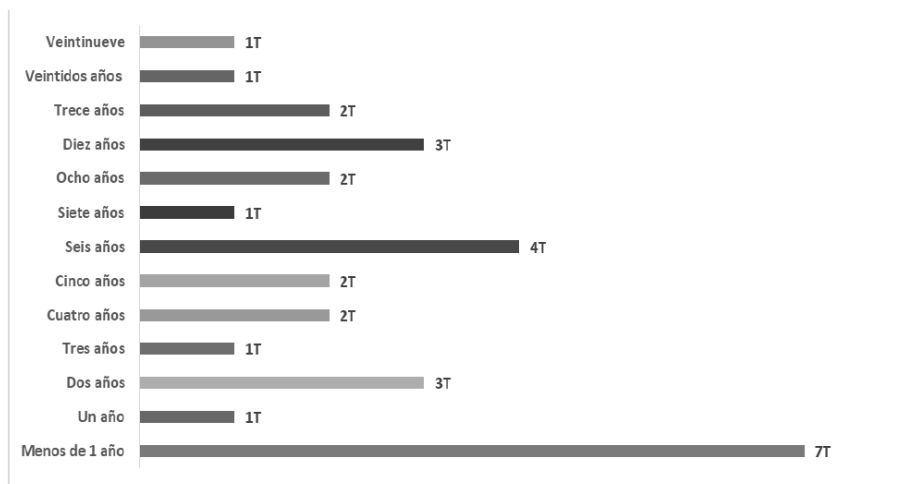
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 6. Distribución de personas a cargo**



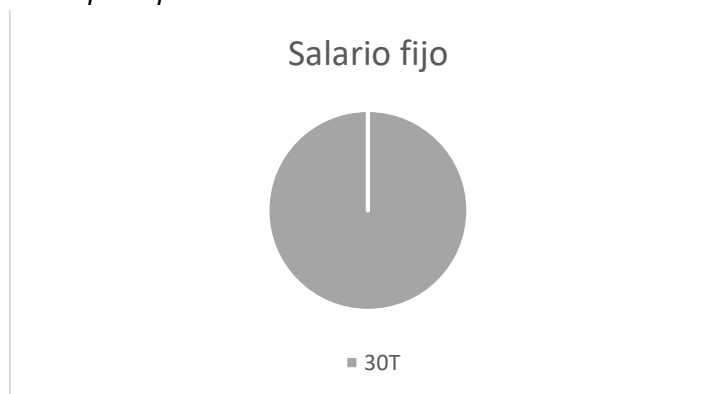
Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 7. Antigüedad en la empresa**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

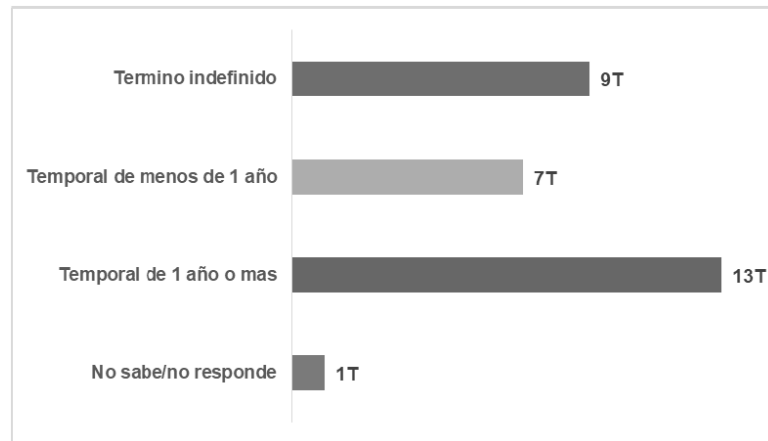
**Figura 8. Distribución por tipo de salario**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

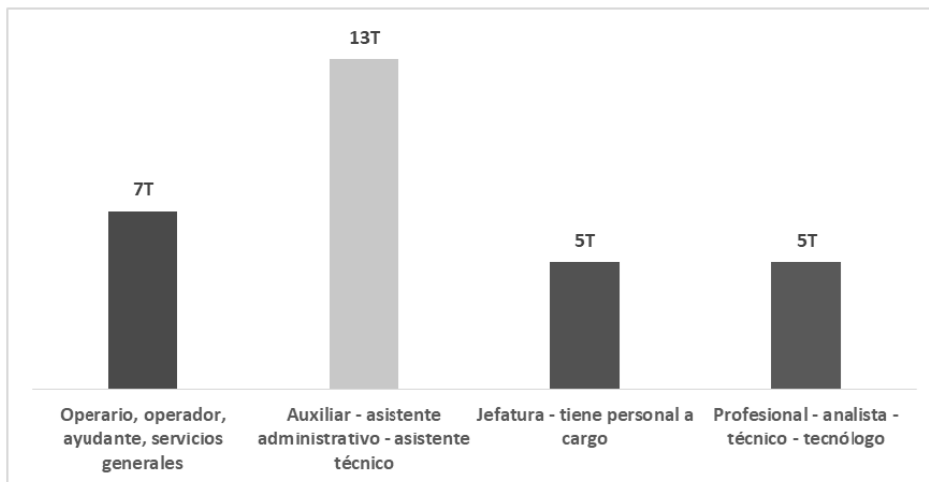
El 100% de los evaluados presentan tipo de salario fijo.

**Figura 9. Distribución por tipo de contrato**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 10. Distribución por tipo de cargo**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

### 5.1.2. Interpretación del nivel de riesgo

Definición de los posibles niveles de riesgo descritos en el Manual General de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010).

*Sin riesgo o riesgo despreciable:* Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita intervención. Las dimensiones o dominios que se encuentran en este nivel requieren actividades de promoción.

*Riesgo bajo:* los factores psicosociales que obtengan puntajes dentro de este nivel, no se encuentran relacionados con síntomas de estrés significativo. Las dimensiones o dominios que



Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

se encuentran en este nivel requieren actividades de intervención con el fin de mantener lo más bajo posible los niveles de riesgo.

*Riesgo medio:* respuesta de estrés moderada. Las dimensiones o dominios que se encuentran en este nivel requieren observación y acciones sistémicas para prevenir o minimizar los efectos perjudiciales.

*Riesgo alto:* nivel de riesgo asociado a respuestas de estrés alto. Las dimensiones o dominios que se encuentran en este nivel requieren intervención de un sistema de vigilancia epidemiológica.

*Riesgo muy alto:* nivel de riesgo asociado a respuestas de estrés muy altas. Las dimensiones o dominios que se encuentran en este nivel requieren de manera inminente e inmediata de la intervención de un sistema de vigilancia epidemiológica.

### 5.1.3. Resultados por dominios

En este apartado se puntualiza cuantos trabajadores se encuentran en los diferentes niveles de riesgo en cada dimensión teniendo en cuenta cada uno de los dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

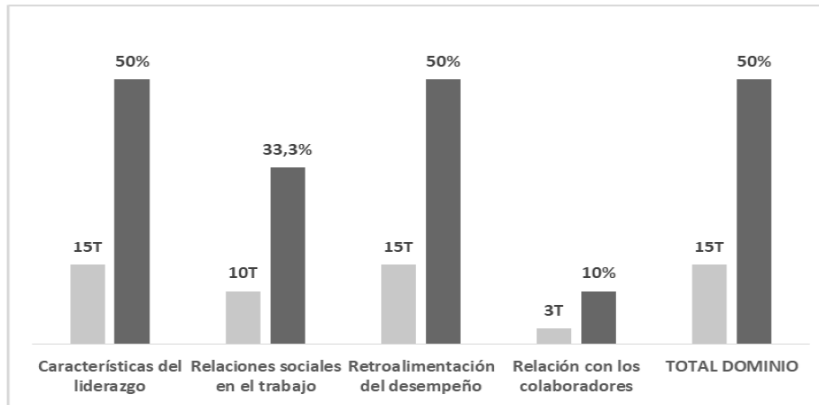
#### 5.1.3.1. Dominio de liderazgo y relaciones sociales

**Figura 11.** Nivel de riesgo del dominio Liderazgo y relaciones sociales

DOMINIO:		LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES				
Nivel de riesgo	DIMENSIÓN	Características del liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño	Relación con los colaboradores	TOTAL DOMINIO
	Sin riesgo o riesgo despreciable					
Riesgo bajo		8	10	7	0	6
Riesgo medio		7	7	0	0	7
Riesgo alto		6	1	8	2	4
Riesgo muy alto		2	2	7	1	4
invalido		0	0	0	0	0
No evaluado		0	0	0	20	0
TOTAL		30	30	30	30	30
		15	10	15	3	15
		50,0	33,3	50,0	10,0	50,0

Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 12. Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

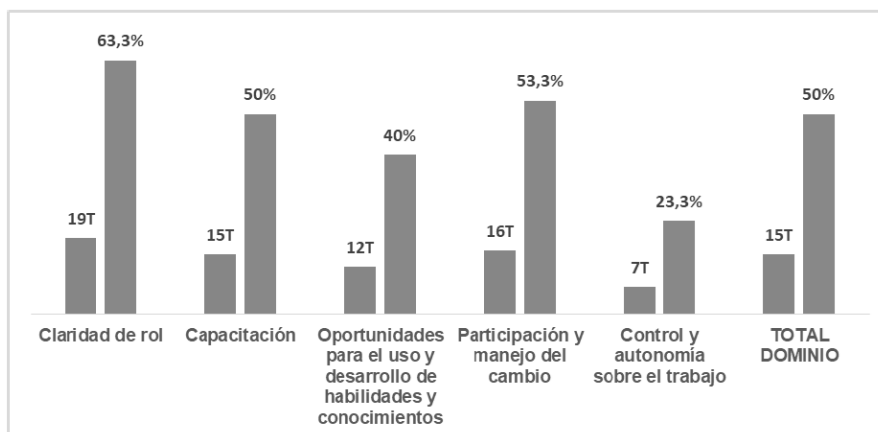
5.1.3.2. Dominio de Control sobre el trabajo

**Figura 13. Nivel de riesgo del dominio Control sobre el trabajo**

DOMINIO: DIMENSIÓN Nivel de riesgo	CONTROL SOBRE EL TRABAJO					TOTAL DOMINIO
	Claridad de rol	Capacitación	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Participación y manejo del cambio	Control y autonomía sobre el trabajo	
Sin riesgo o riesgo despreciable	11	10	11	8	11	10
Riesgo bajo	0	5	7	6	12	5
Riesgo medio	1	1	4	5	4	6
Riesgo alto	11	9	7	7	1	4
Riesgo muy alto	7	5	1	4	2	5
Inválido	0	0	0	0	0	0
No evaluado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	30	30	30	30	30
	19	15	12	16	7	15
	63,3	50,0	40,0	53,3	23,3	50,0

Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 14. Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

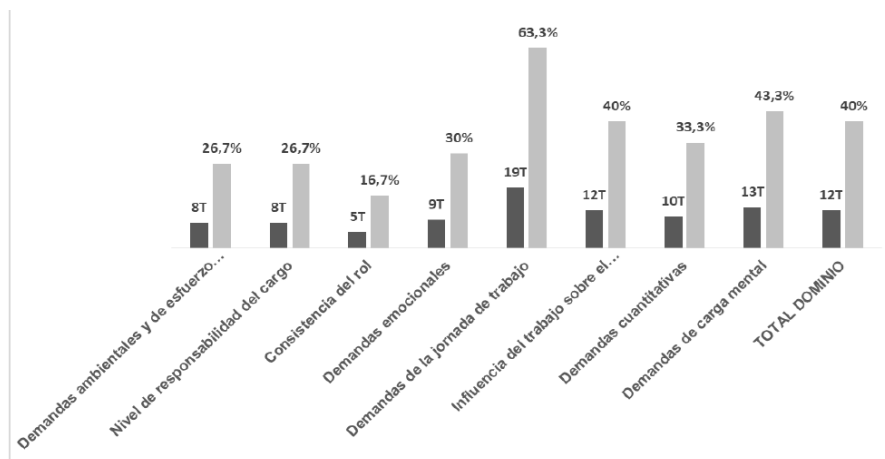
5.1.3.3. Dominio de Demandas del trabajo

Figura 15. Nivel de riesgo del dominio Demandas del trabajo

DOMINIO:		DEMANDAS DEL TRABAJO								
DIMENSIÓN		Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Nivel de responsabilidad del cargo	Consistencia del rol	Demandas emocionales	Demandas de la jornada de trabajo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Demandas cuantitativas	Demandas de carga mental	TOTAL DOMINIO
Nivel de riesgo										
Sin riesgo o riesgo despreciable		11	2	5	14	6	15	13	14	11
Riesgo bajo		11	0	0	7	5	3	7	3	7
Riesgo medio		4	1	1	5	11	1	6	6	4
Riesgo alto		2	4	3	2	6	7	3	3	4
Riesgo muy alto		2	3	1	2	2	4	1	4	4
invalido		0	0	0	0	0	0	0	0	0
No evaluado		0	20	20	0	0	0	0	0	0
TOTAL		30	30	30	30	30	30	30	30	30
		8	8	5	9	19	12	10	13	12
		26,7	26,7	16,7	30,0	63,3	40,0	33,3	43,3	40,0

Fuente: Tomado de resultados de la aplicación de la evaluación de Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

Figura 16. Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Demandas del Trabajo



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

5.1.3.4. Dominio de Recompensa

Figura 17. Nivel de riesgo del dominio Recompensa

DOMINIO:		RECOMPENSAS		
DIMENSIÓN		Reconocimiento y compensación	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	TOTAL DOMINIO
Nivel de riesgo				
Sin riesgo o riesgo despreciable		10	14	12
Riesgo bajo		8	8	5
Riesgo medio		4	3	3
Riesgo alto		4	0	7
Riesgo muy alto		4	5	3
invalido		0	0	0
No evaluado		0	0	0
TOTAL		30	30	30
		12	8	13
		40,0	26,7	43,3

Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

**Figura 18. Relación Trabajadores vs Dimensiones del dominio de Recompensa**



Fuente: Tomado del resultado de la aplicación de la evaluación del Riesgo Psicosocial realizada por la psicóloga ocupacional encargada para el Almacén Refrielectric, 2022.

## 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta la información suministrada por las tablas y gráficos de los resultados por dominios, se describe para cada una:

En el dominio de **Liderazgo y Relaciones Sociales**, 15 de los 30 trabajadores, es decir el 50% de la población encuestada, presentaron un riesgo significativo en niveles medio, alto y muy alto. Las dimensiones de este dominio que más sobresalieron fueron *Características del liderazgo* y *Retroalimentación del desempeño*, manifestándose en el 50% trabajadores cada una, distribuidos de la siguiente manera: en la dimensión de características del liderazgo, 7 trabajadores se encuentran en niveles de riesgo medio, 6 trabajadores en riesgo alto y 2 trabajadores en riesgo muy alto significando que la gestión que realiza el jefe presenta dificultades que interfieren en la consecución de resultados y/o la solución de tareas y presenta dificultades para comunicarse de manera efectiva impidiendo la participación activa de los colaboradores; en la dimensión de retroalimentación del desempeño, se encuentran 8 trabajadores en riesgo alto y 7 trabajadores en riesgo muy alto, aludiendo que al encontrarse esta dimensión alta es porque no existe o es poco claro el feedback para la mejora y el desarrollo del trabajo y del trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En el dominio de **Control sobre el trabajo**, el 50% de los trabajadores presentan riesgo medio, alto y muy alto. Las dimensiones de este dominio que más sobresalieron fueron *Claridad de rol* con 19 trabajadores que equivalen al 63,3% del total de la población encuestada,

encontrándose 1 trabajador en riesgo medio, 11 en riesgo alto y 7 en riesgo muy alto, esto significa que la empresa no ha dado a conocer claramente al trabajador sobre sus objetivos, funciones y el impacto de la realización de su cargo en la empresa y, la segunda dimensión que más sobresalió fue *Participación y manejo del cambio* con 16 trabajadores equivalente al 53,3%, encontrándose 5 trabajadores en riesgo medio, 7 en riesgo alto y 4 en riesgo muy alto, esto expresa que durante los procesos de cambio, el trabajador es ignorado al brindar sus aportes u opiniones, no posee información oportuna sobre el cambio, lo que afecta de manera negativa en la realización de su trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En el dominio de **Demandas del trabajo**, 12 de los 30 trabajadores que equivalen al 40%, se encuentran en nivel de riesgo medio, alto y muy alto. La dimensión de este dominio que más sobresalió fue *Demandas de la jornada de trabajo* con 19 trabajadores equivalente al 63,3% de la población muestra, presentándose 11 trabajadores en riesgo medio, 6 en riesgo alto y 2 en riesgo muy alto, indicando que el trabajador realiza turnos nocturnos, con jornadas extensas y sin pausas definidas con claridad o que realiza trabajo durante sus días de descanso (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En el dominio de **Recompensa**, 13 trabajadores se encuentran en niveles de riesgo medio, alto y muy alto, esto equivale al 13% de la población encuestada. En este dominio no se evidenciaron dimensiones significativas.

Toda la información obtenida y reflejada en este trabajo, se encuentra descrita en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial dada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010, la cual será manejada de manera confidencial y con absoluta reserva.

Según lo analizado por la psicóloga ocupacional encargada de la aplicación de los instrumentos, menciona que, en términos generales, el riesgo psicosocial total del personal del **Almacén Refrielectric SAS** se ubica en un nivel **BAJO**, cuya interpretación reseñada por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, manifiesta que para el riesgo bajo “no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios 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”.

Teniendo en cuenta los dominios intralaborales, se destacan dos en donde el 50% de los trabajadores presentaron un riesgo significativo en niveles medio, alto y muy alto, estos dominios fueron el de **Liderazgo y Relaciones Sociales y Control sobre el trabajo**; se espera lograr una priorización de estos dominios con el fin de emprender políticas de protección ante los riesgos.

En mención de lo anterior, la empresa deberá implementar estrategias preventivas y correctivas para reducir más el nivel de riesgo; una vez ejecutadas estas acciones y en búsqueda de la mejora continua, se realizarán periódicamente las evaluaciones, es decir, como mínimo cada dos años, para continuar con la medición de dicho riesgo acompañado con la implantación de medidas pertinentes según sea el caso específico en dicho periodo de tiempo.

Gestionar el riesgo psicosocial, se traduce en beneficios para la empresa y no solo en el aspecto de la productividad, sino que también se evidencia en la reducción de problemas que pueden afectar el bienestar y el desempeño del trabajador, tales como el absentismo, enfermedad, rotación, las condiciones del entorno, etc.

Tomando como referencia el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral del Ministerio del Trabajo de Colombia en asocio con la Pontificia Universidad Javeriana (2016) y teniendo en cuenta las dimensiones intralaborales sobresalientes y significativas descritas en esta investigación, por presentar niveles de riesgo medio, alto y muy alto, se recomiendan las siguientes acciones para la mitigación de los efectos de los factores de riesgo, las cuales se pueden implementar haciendo uso del Ciclo PHVA (Planear, hacer, Verificar, Actuar):

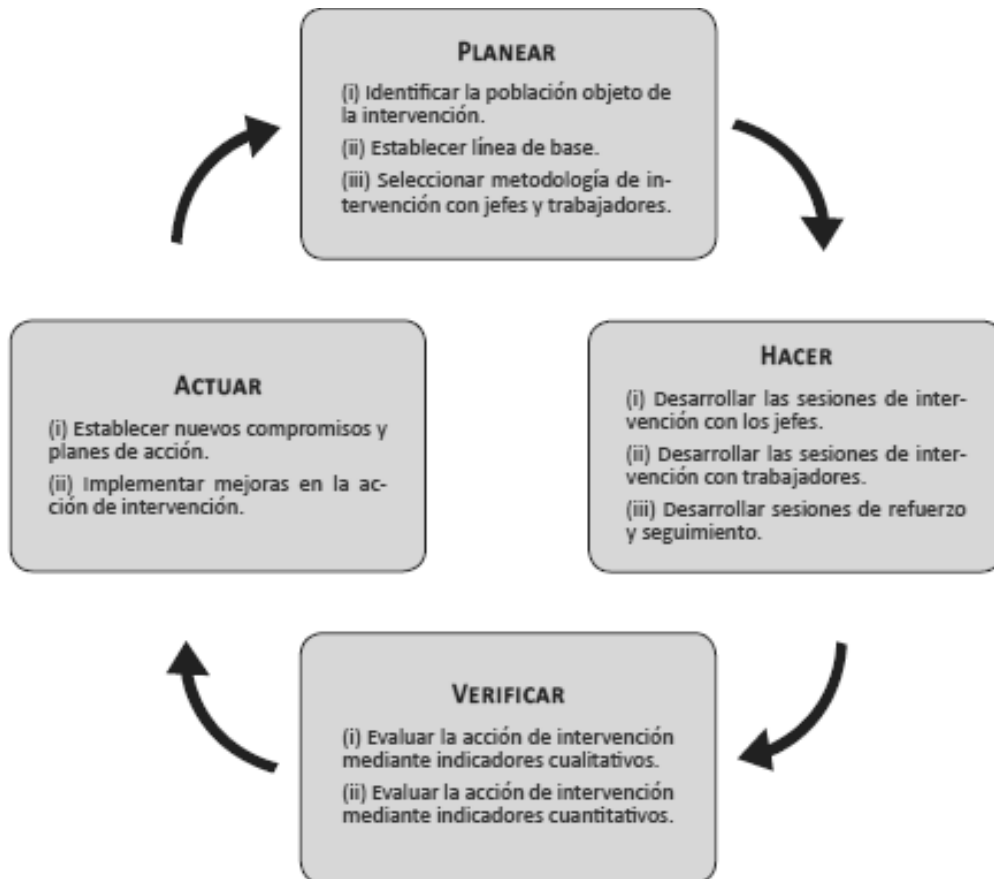
**Dimensión: Características del liderazgo.**

**Acción 1:** Optimización de competencias de relación y comunicación.

**Alcance de la acción:** Relación interpersonal entre pares, jefes y colaboradores. A través de la comunicación asertiva se expresan las necesidades y opiniones propias y se comprende las opiniones de los demás, disminuyendo el comportamiento agresivo y la apatía entre trabajadores.

**Descripción de la acción:** Con esta acción se pretende que los jefes y/o directivos desarrollen y mejoren las habilidades de interacción efectiva que beneficie la comunicación bidireccional.

**Figura 19.** Ciclo PHVA de la Acción "Optimización de competencias de relación y comunicación"



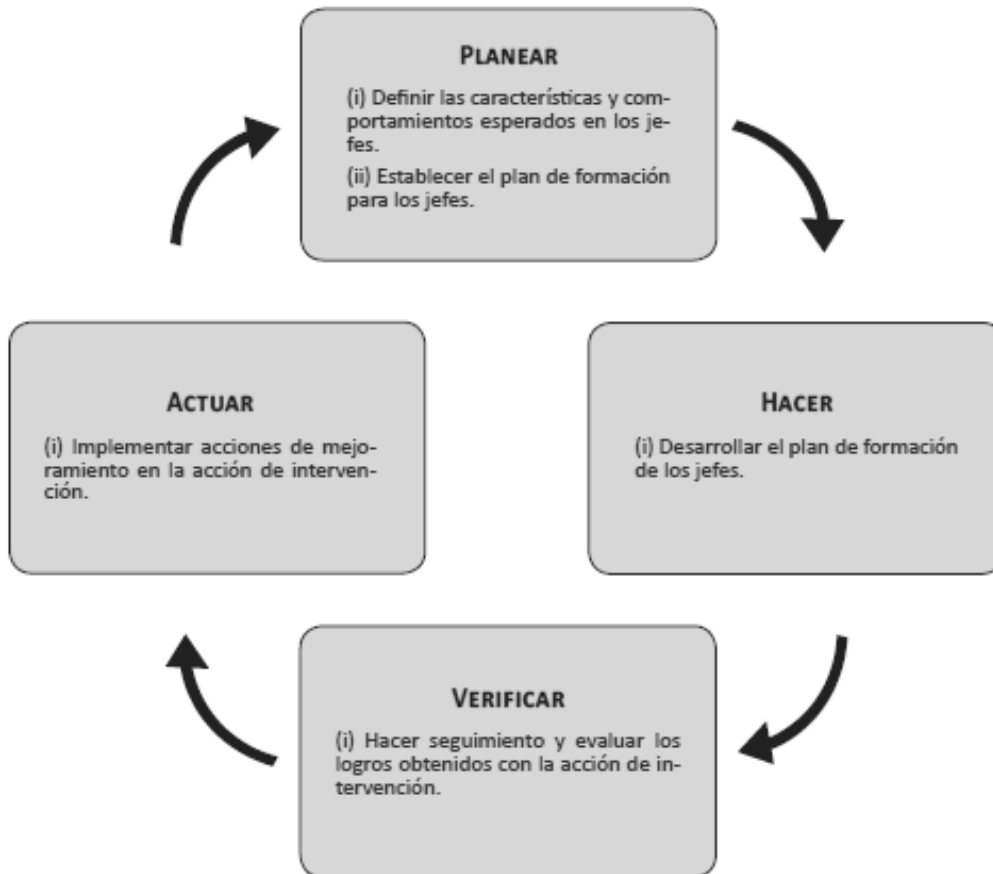
Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

**Acción 2:** Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés.

**Alcance de la acción:** Se espera que los empleados que tengan personal a su cargo sean conscientes del estrés y su repercusión en la salud. Esta acción tiene un impacto directo sobre esta dimensión ya que mejora la capacidad de los jefes para la motivación de los trabajadores fortaleciendo su capacidad de liderazgo.

**Descripción de la acción:** Son los directivos y/o jefes los que generan en algunas circunstancias reacciones o situaciones de estrés laboral en los empleados, desconociendo las consecuencias que generan en la salud y desempeño del trabajador el impacto de estas situaciones, lo que impide la toma de decisiones oportunas y necesarias para mitigar el riesgo que suscitan estas.

**Figura 20.** Ciclo PHVA de la acción "Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

### **Dimensión: Retroalimentación del desempeño.**

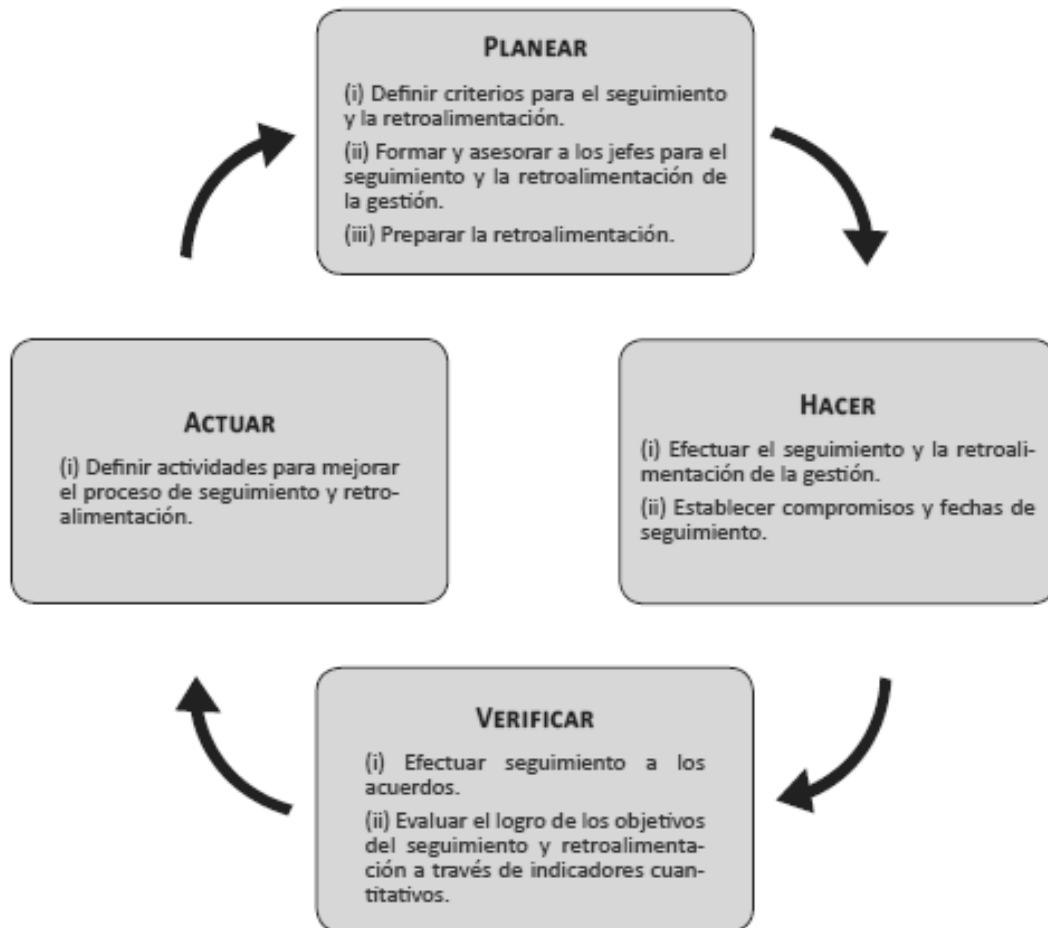
**Acción 1:** Seguimiento y retroalimentación de la gestión.

**Alcance de la acción:** Permitir el conocimiento y la comprensión de los factores de riesgo que afrontan los trabajadores lo que permite dar seguimiento a la actuación sobre ellos. Relación entre jefes y colaboradores a través de la retroalimentación del desempeño ya que esta práctica direcciona a la mejora de la empresa.

**Descripción de la acción:** La retroalimentación como elemento fundamental para el fortalecimiento de la relación entre jefes y colaboradores debe convertirse en un componente habitual, debido a que permite destacar los aspectos positivos y de mejora lo que conlleva al aumento del compromiso y motivación por parte de los empleados.



**Figura 21.** Ciclo PHVA de la acción "Seguimiento y retroalimentación de la gestión"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

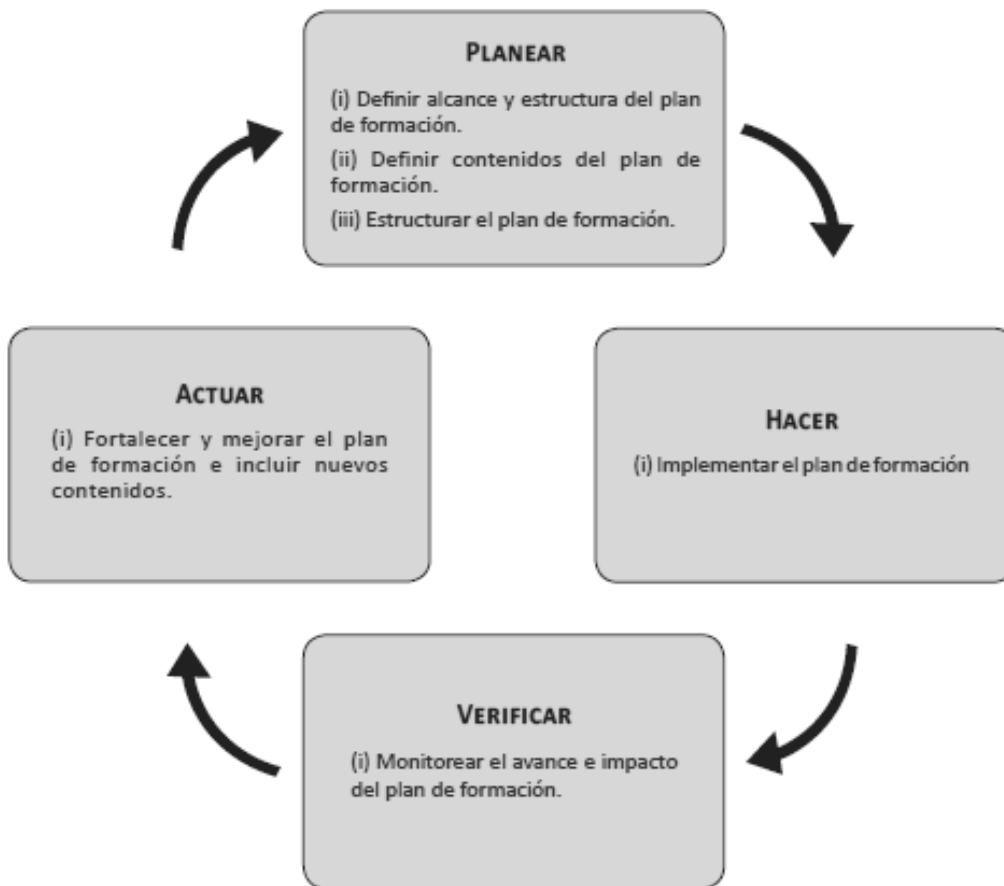
**Dimensión: Claridad de rol.**

**Acción 1:** Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores.

**Alcance de la acción:** Fortalecimiento de conocimientos y habilidades que refuerzan el perfil de los trabajadores con base a sus funciones y responsabilidades.

**Descripción de la acción:** Lo que se pretende al ejecutar esta acción es que los directivos y/o jefes asociado con los del área de talento humano y seguridad y salud en el trabajo, se establezca un modelo de formación encaminado al desarrollo de habilidades y competencias que fortalezcan la consecución de las metas y objetivos de la empresa.

**Figura 22.** Ciclo PHVA de la acción "Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores"



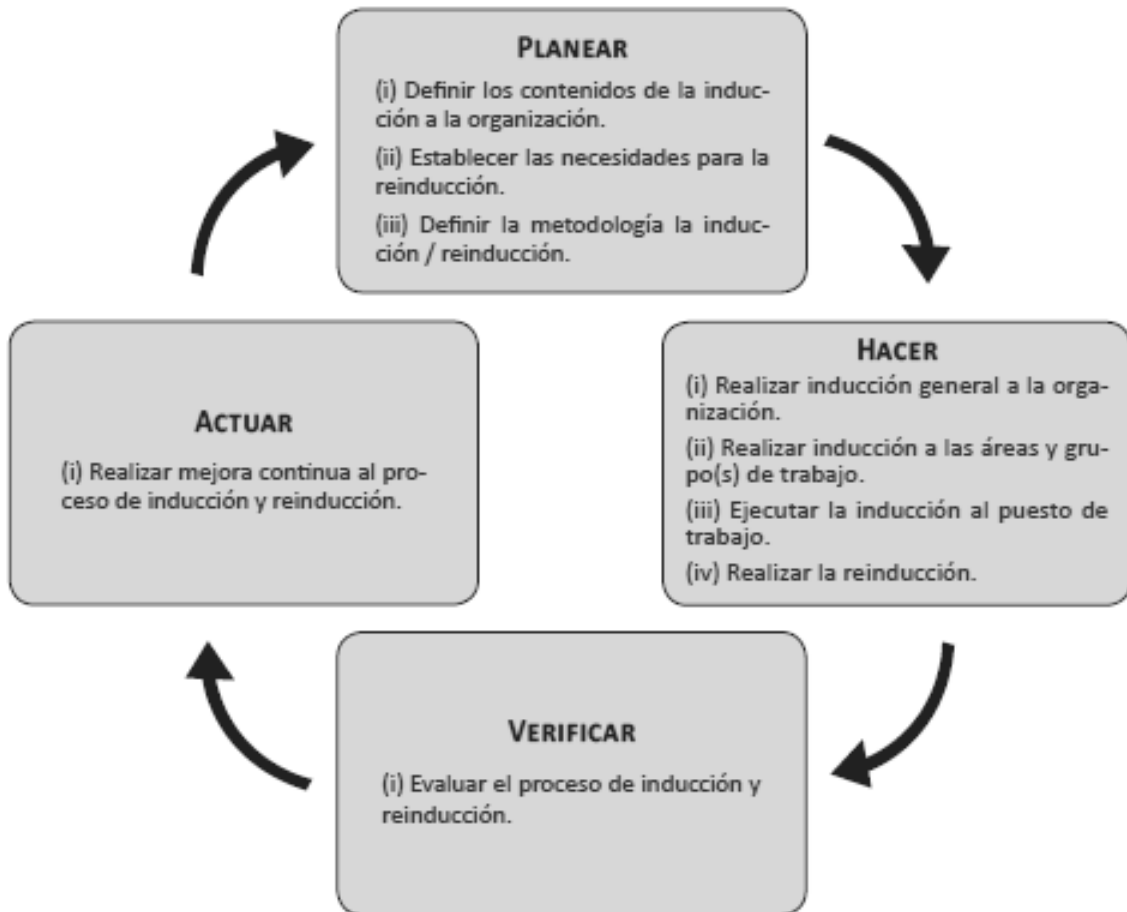
Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

**Acción 2:** Inducción y reinducción.

**Alcance de la acción:** Comunicación al trabajador sobre su rol, los objetivos a cumplir, funciones a realizar y responsabilidades a tener, como también el nivel de autonomía frente a su cargo, los resultados que se esperan de él y la importancia del desarrollo de su puesto dentro de la empresa.

**Descripción de la acción:** Cada empleado debe contar con la información necesaria, concisa, precisa y adecuada para el ejercicio de su labor, no solo desde el momento de su ingreso sino durante todo el tiempo de su instancia dentro de la empresa.

**Figura 23.** Ciclo PHVA de la acción "Inducción y reinducción"



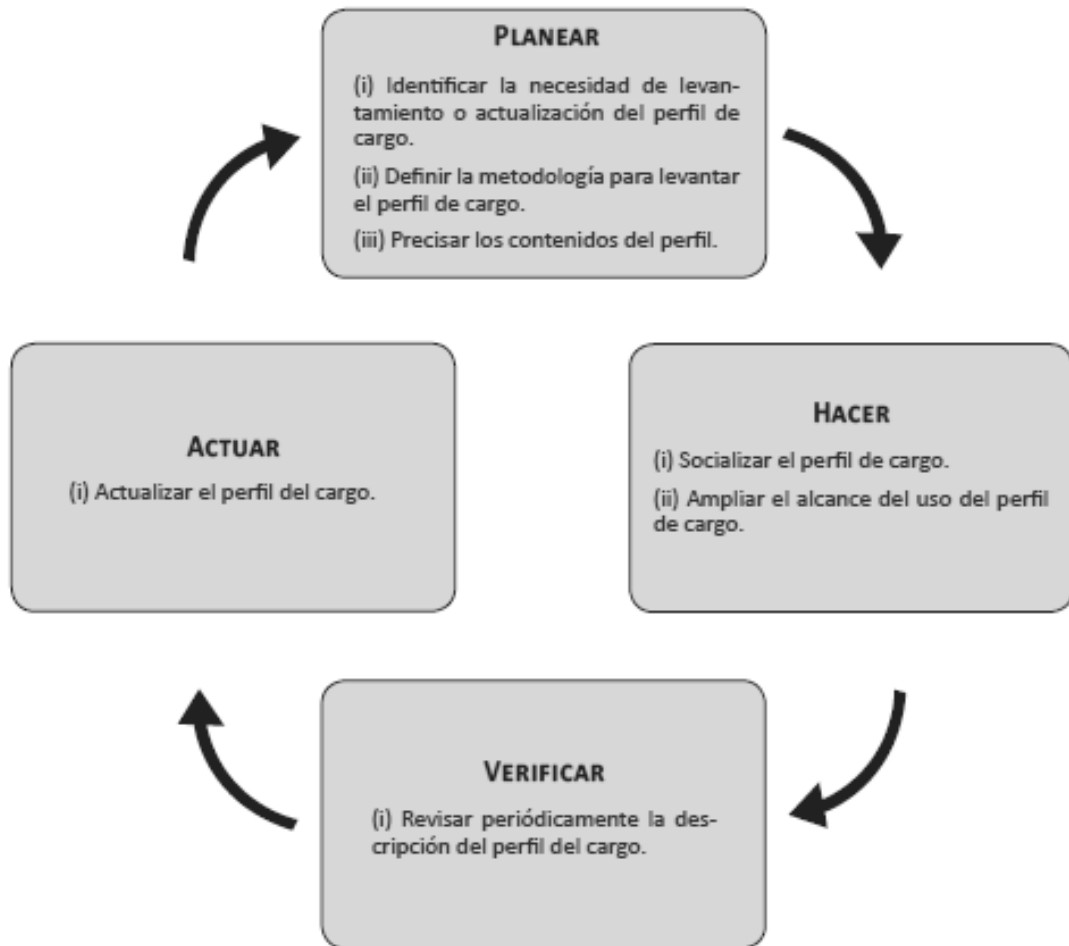
Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

**Acción 3:** Claridad del rol como pilar del desempeño.

**Alcance de la acción:** Esta acción permite que el empleado y las personas que tienen relación jerárquica y funcional con él, tengan clara y de manera oportuna toda la información relevante sobre el cargo y el vínculo del mismo con las demás áreas de la empresa.

**Descripción de la acción:** Esta acción se plantea en aras de ofrecer una base sólida sobre los aspectos y condiciones mínimas que deben tenerse en cuenta para la descripción y precisión del rol.

**Figura 24.** Ciclo PHVA de la acción "Claridad del rol como pilar de desempeño"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

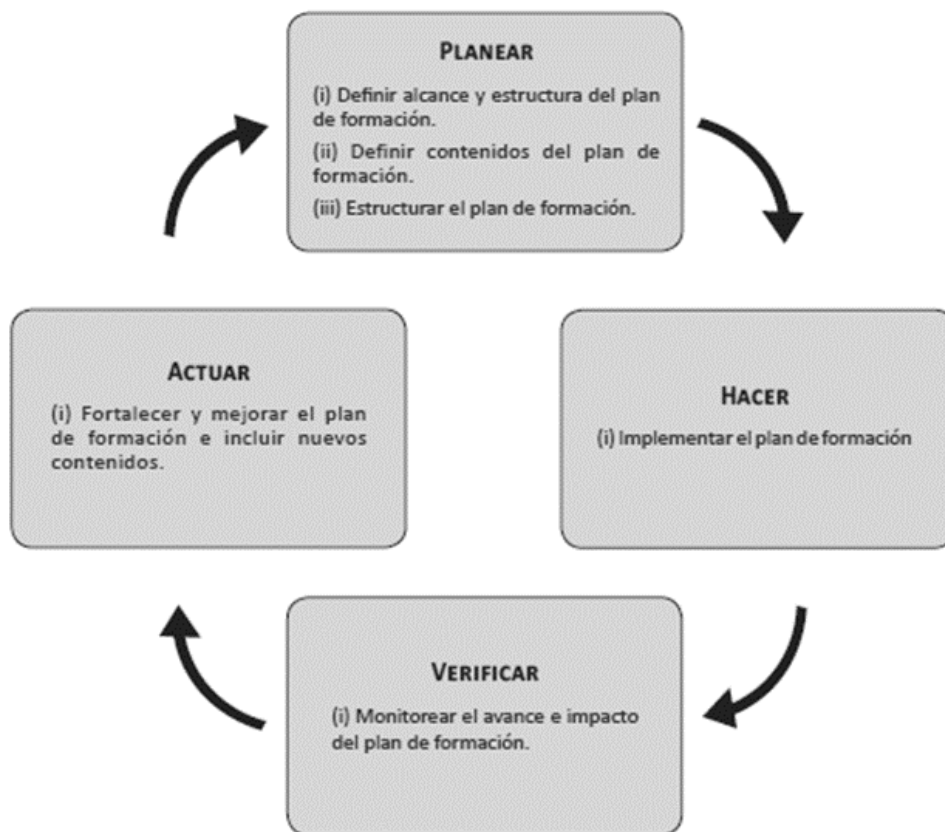
**Dimensión: Capacitación.**

**Acción 1:** Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores.

**Alcance de la acción:** Fortalecimiento de conocimientos y habilidades que refuerzan el perfil de los trabajadores con base a sus funciones y responsabilidades.

**Descripción de la acción:** Lo que se pretende al ejecutar esta acción es que los directivos y/o jefes asociado con los del área de talento humano y seguridad y salud en el trabajo, se establezca un modelo de formación encaminado al desarrollo de habilidades y competencias que fortalezcan la consecución de las metas y objetivos de la empresa.

**Figura 25.** Ciclo PHVA de la acción "Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

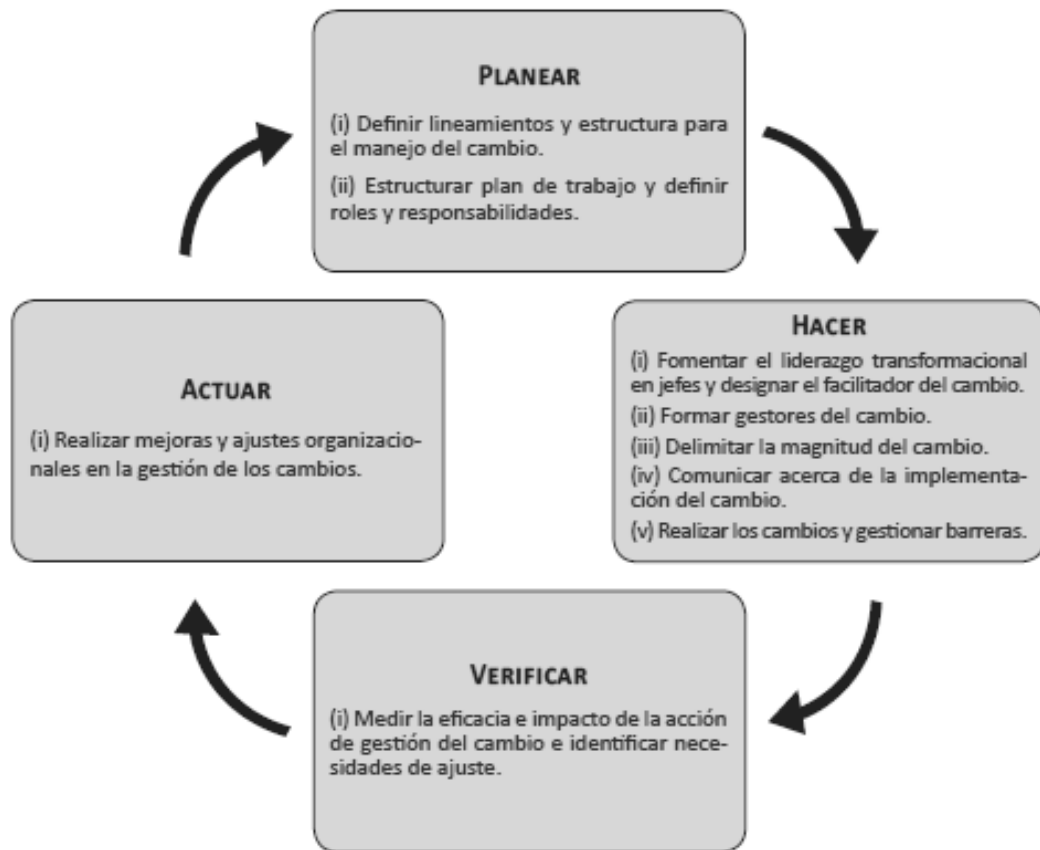
### **Dimensión: Participación y manejo del cambio.**

**Acción 1:** Gestión del cambio.

**Alcance de la acción:** Es un referente para el manejo del cambio en donde se facilita la adaptación de los empleados a las evoluciones del mercado laboral y aunque no impacte directamente sobre esta dimensión, si extiende actividades para que los líderes acompañen a los trabajadores en la consecución de los objetivos y resolución de problemas a través de la definición de estrategias.

**Descripción de la acción:** Se pretende con esta acción que los directivos y/o jefes acuerden la manera de actuar frente a los cambios que presente la empresa y, en el momento de la ejecución permite el fortalecimiento de habilidades y competencias de liderazgo al momento de buscar la integración de los trabajadores al cambio.

**Figura 26.** Ciclo PHVA de la acción "Gestión del cambio"



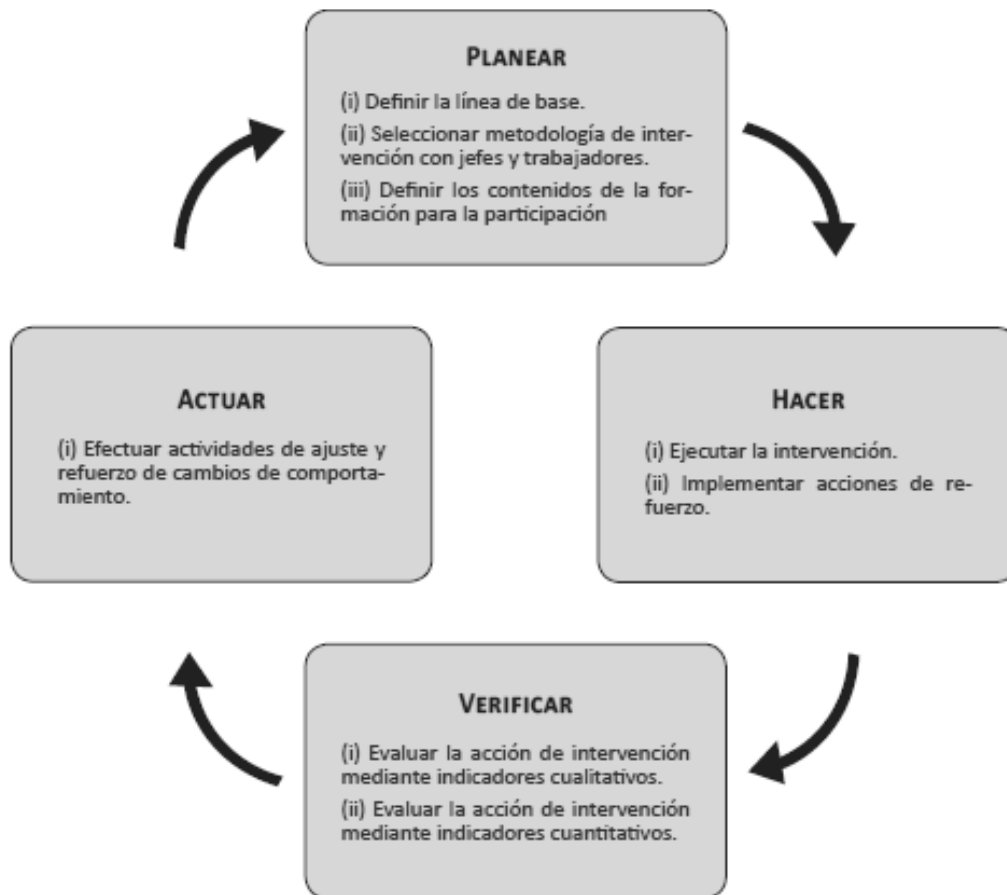
Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

**Acción 2:** Participación efectiva en los grupos de trabajo.

**Alcance de la acción:** La participación permite el aporte de ideas y toma de decisiones teniendo en cuenta las necesidades de cada grupo mejorando los procesos de trabajo dentro de los mismos, lo que favorece al desarrollo de la creatividad y fácil adaptación a los cambios.

**Descripción de la acción:** Está encaminada a la promoción de la participación de los trabajadores generando un entorno laboral que reconozca los aportes de cada uno para el mejoramiento de los procesos y la cultura empresarial.

**Figura 27.** Ciclo PHVA de la acción "Participación efectiva en los grupos de trabajo"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

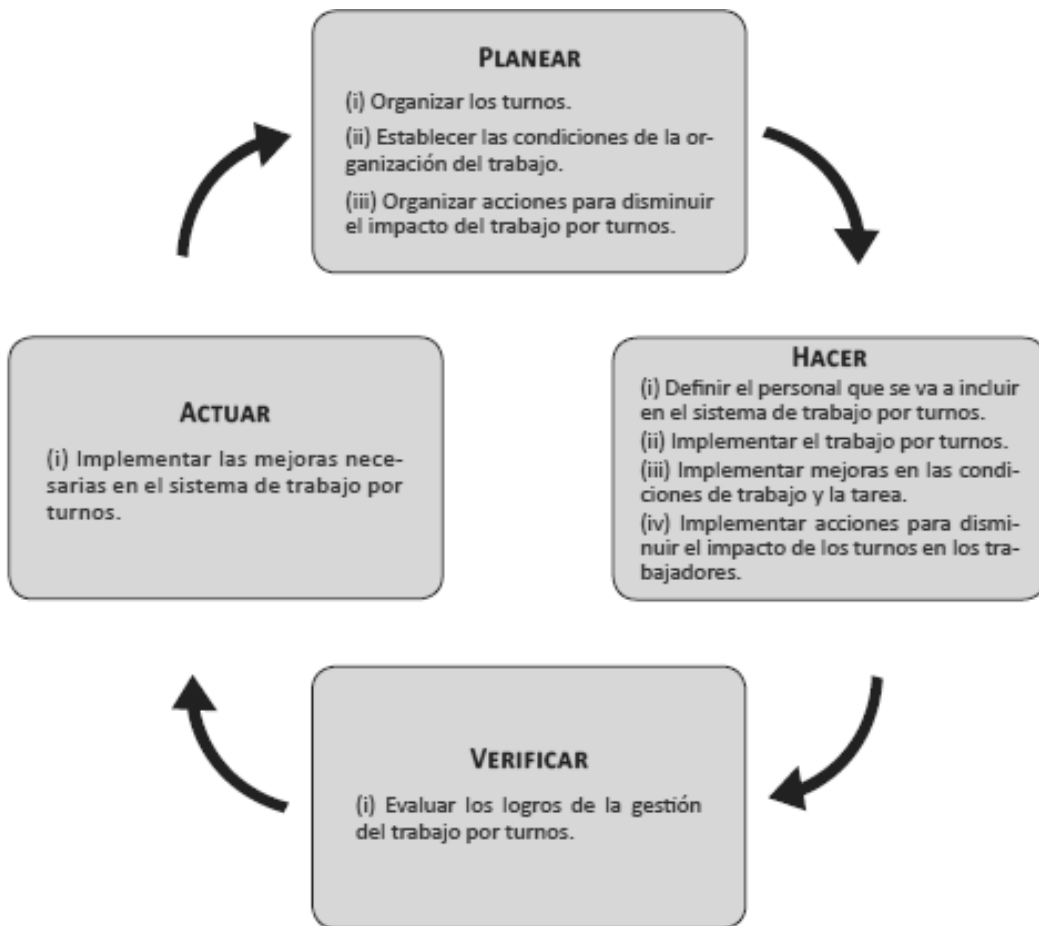
**Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo.**

**Acción 1:** Gestión del trabajo por turnos.

**Alcance de la acción:** Con esta acción se permite vigilar las demandas del tiempo de trabajo en lo concerniente al horario y duración.

**Descripción de la acción:** Mejor organización al momento de realizar las actividades bajo los lineamientos en definición de horarios y turnos para evitar el cansancio.

**Figura 28.** Ciclo PHVA de la acción "Gestión del trabajo por turnos"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

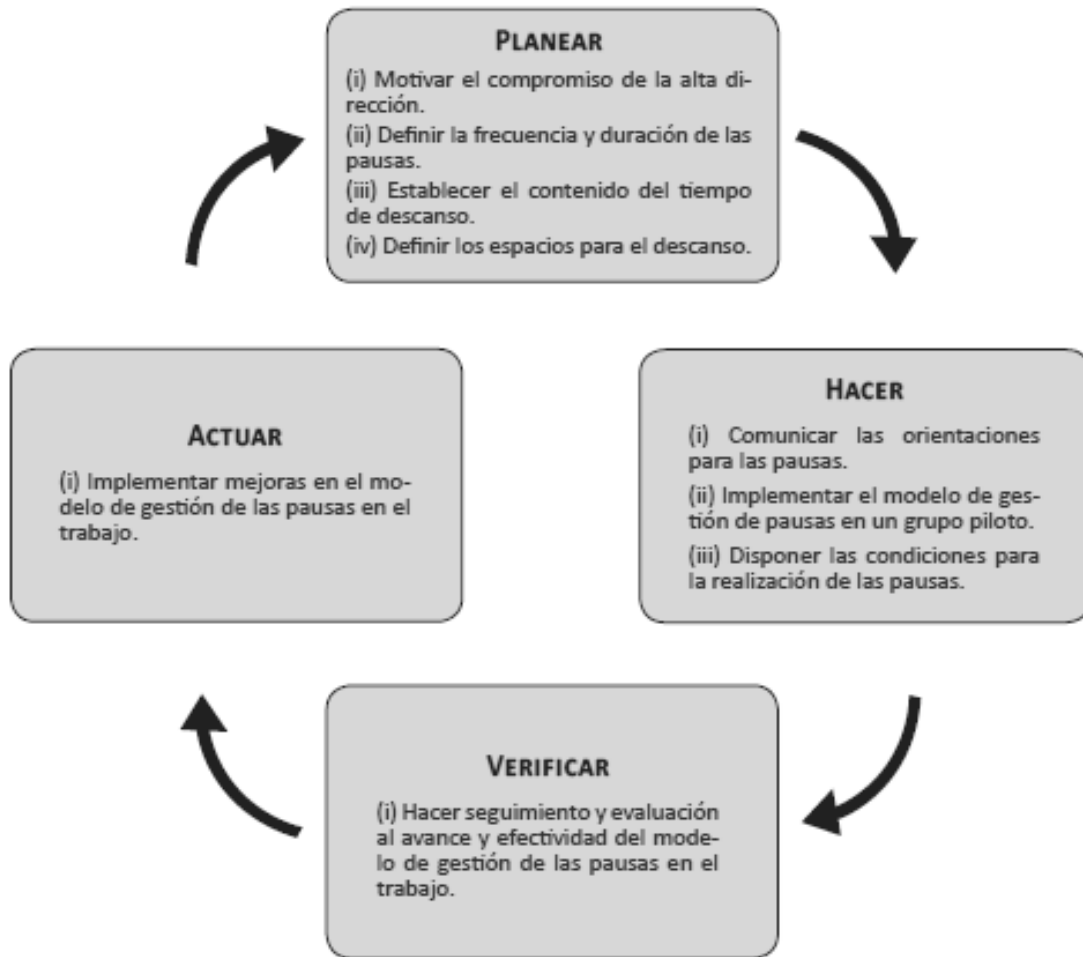
**Acción 2:** Gestión de pausas en el trabajo.

**Alcance de la acción:** Tiempo de recuperación del trabajador teniendo en cuenta un sistema de pausas con el fin de reducir la fatiga, el cansancio y la prevención de accidentes laborales.

**Descripción de la acción:** El trabajador encargado del área de seguridad y salud en el trabajo debe facilitar a los colaboradores un espacio para el descanso y recuperación para el mejor desempeño de las actividades dentro de la jornada laboral.



**Figura 29.** Ciclo PHVA de la acción "Gestión de pausas de trabajo"



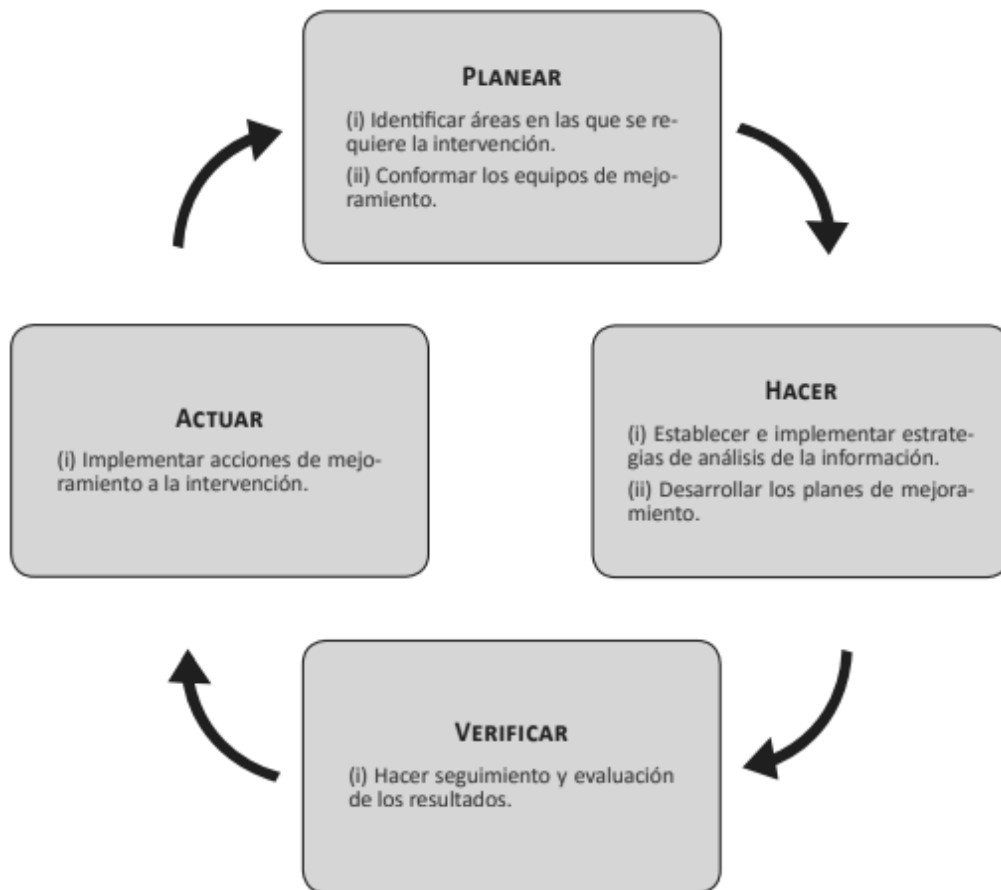
Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

**Acción 3:** Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.

**Alcance de la acción:** Identificar y reconocer los factores de riesgo psicosocial por parte de los trabajadores, facilita la búsqueda de soluciones con prontitud para la intervención y mitigación del mismo, reduciendo los efectos que pueda generar en la salud del empleado.

**Descripción de la acción:** Enfoque participativo, de promoción y prevención de los factores que afectan el bienestar y desempeño de los trabajadores.

**Figura 30.** Ciclo PHVA de la acción "Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo"



Fuente: Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del Trabajo, 2016.

## 7. CONCLUSIONES

Lo mencionado en el desarrollo de esta investigación permite concluir que:

El diseño del manual de recomendaciones se convierte en el documento que acompañe la gestión de los factores de riesgos psicosociales intralaborales más significativos y con mayor nivel de riesgo, demostrados en los resultados de la aplicación de los instrumentos de la Batería de riesgos, para orientar las acciones que contrarresten los efectos negativos que repercuten en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

La revisión bibliográfica actualizada y con información relevante sobre la última crisis que desató la Covid 19, demostró que aunque hay una gran esfera de conocimiento en cuando a los factores de riesgos y estrés que desencadenan los entornos de crisis e incertidumbre ante los cambios repentinos, ésta dejó secuelas que afectaron la salud mental, física y emocional

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

de los trabajadores, trascendiendo al ámbito laboral disminuyendo la productividad y aumentando problemas como el absentismo, incremento de la carga laboral, entre otros.

La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial arrojó información que permite conocer el nivel de riesgo en el que se encuentran los trabajadores y el nivel de riesgo general de la empresa para la toma de acciones y correctivos con el fin de mitigar y/o reducir el riesgo al más bajo nivel. Al no haber podido contar con los resultados de la valoración del riesgo en la implementación del instrumento de evaluación previo a la pandemia para esta investigación, se desconoce si hubo o no mejoría, cambios, si se mantuvieron o se encontraron nuevas valoraciones de riesgo en dimensiones y/o dominios diferentes, para lograr obtener una comparativa general del nivel de riesgo y determinar si las políticas aplicadas previo a la pandemia fueron adecuadas o no para la reducción del riesgo y apropiadas para aplicarlas durante la crisis de salud mundial.

Contar con un buen sistema de comunicación interna, permite identificar el nivel de satisfacción y motivación del empleado dentro de la empresa, ya que se convierte en un canal de participación y retroalimentación entre pares, directores de áreas y jefes, no solo para dar a conocer la cultura y valores corporativos, sino también como un vehículo de apoyo para la resolución de conflictos, participación, fomento de relaciones entre compañeros, toma de decisiones sobre el cargo impulsando la autonomía y la autoestima, entre otros, todos estos aspectos se convierten en factores positivos que impactan en la promoción y mejora del bienestar y desempeño de los trabajadores.

## 8. RECOMENDACIONES

Reducir los efectos de los factores de riesgos psicosocial en los trabajadores es de vital importancia para lograr entornos donde favorezcan la promoción de la salud y el bienestar; las acciones a tomar de manera individual o colectiva y dependiendo de la naturaleza de los puestos de trabajo, ayudarán a la consecución de estos entornos. Se describen algunos:

Adaptación del trabajador a las condiciones de su cargo.

Mejora de la comunicación a través de grupos de trabajo en donde se discutan las responsabilidades y se brinde información confiable, verídica y completa, como también el mejoramiento de las relaciones entre altos cargos y/o directivos y los trabajadores y procesos de resolución de conflictos.

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

Para lograr el sentido de pertenencia, se hace necesario la sensibilización sobre la salud y el desempeño laboral a través de artículos, documentos y las experiencias anteriores, con el fin de convertir y organizar esa información en estrategias de prevención por medio de la realización de charlas y talleres, que permitan al trabajador tener conocimientos para notificar ante la presencia de cualquier factor de riesgo y la posible gestión inicial individual del mismo.

Por último, reducir las exigencias psicológicas y físicas del cargo le permitirán al trabajador tener un equilibrio entre su vida familiar y laboral, evitar el trabajo monótono que lleva a la desmotivación y garantizar condiciones estables y de seguridad donde el empleado pueda sentirse seguro y cómodo al realizar sus labores.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Académico, E. (2011). *Consecuencias económicas de la Segunda Guerra Mundial.*. La Bisagra.  
<https://bv.unir.net:2769/es/lc/unir/titulos/30021>
- Atalaya P. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), pp. 25–36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- CEPAL. (2020). Sectores y empresas frente al COVID- 19: Emergencia y reactivación. Informe Especial COVID.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf)
- Chaguay, L., Lozano, S. y Robledo, R. (2020). Desempleo en Tiempos de Covid-19: Efectos socioeconómicos en el entorno familiar. *Journal Of Science And Research*.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4110532>
- Charria V., Sarsosa K. y Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29 (4),380-391. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Cifuentes, J. (2020). Crisis del coronavirus: impacto y medidas económicas en Europa y en el mundo. (18). *Espaço e Economia*.  
<https://journals.openedition.org/espacoeconomia/12874>
- Congreso de Colombia. (1979). *Ley 9 de enero 24 de 1979. Ley marco de Salud Ocupacional en Colombia.* Bogotá, D.C.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de enero 23 de 2006.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,una%20relaci%C3%B3n%20laboral%20privada%20o>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616 de enero 21 de 2013.*  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

Cortés, M., Iglesias, M., (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*.

Universidad Autónoma del Carmen, México.

[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Rev CES Salud Pública*; 2(1).

pp: 80-84.

Hernández, A., Moraleda, V. y Sánchez M. (2011). Crisis económicas a lo largo de la historia.

*Cuadernos de formación*. 5(11).

[https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/cf/12\\_05.pdf](https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/cf/12_05.pdf)

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., (2014). *Metodología de la investigación*. Mc

Graw Hill Education.

Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- INSHT. (2015). PRIMA-EF: marco

europeo para la gestión del riesgo psicosocial. *Notas Técnicas de prevención*.

<https://www.insst.es/documents/94886/566858/ntp-1056w.pdf>

Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- INSHT. (2012). Factores psicosociales:

metodología de la evaluación. *Notas Técnicas de prevención*.

<https://www.insst.es/documents/94886/326775/926w.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). ¿Qué es el FPSICO 4.0?

[https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/evaluacion-riesgos-psicosociales/que-es-fpsico-](https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/evaluacion-riesgos-psicosociales/que-es-fpsico-40#:~:text=FPSICO%204.0.,los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial)

[40#:~:text=FPSICO%204.0.,los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial](https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/evaluacion-riesgos-psicosociales/que-es-fpsico-40#:~:text=FPSICO%204.0.,los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial).

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (S.F). ¿Qué es ISTAS?

[https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=45](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45)

Martín, P. (2010). Que pasó en 1929. El año que cambió el mundo. *Universidad de Alcalá*.

[https://portal.uah.es/portal/page/portal/epd2\\_profesores/prof121788/publicaciones/Qu%E9%20pas%C3%20en%201929.%20El%20a%C3%20que%20cambi%C3%20el%20mundo.pdf](https://portal.uah.es/portal/page/portal/epd2_profesores/prof121788/publicaciones/Qu%E9%20pas%C3%20en%201929.%20El%20a%C3%20que%20cambi%C3%20el%20mundo.pdf)

[20mundo.pdf](https://portal.uah.es/portal/page/portal/epd2_profesores/prof121788/publicaciones/Qu%E9%20pas%C3%20en%201929.%20El%20a%C3%20que%20cambi%C3%20el%20mundo.pdf)

Merino, A. (2014). Los efectos de la crisis en el empleo: Integración económica, Estado de

bienestar y medidas de fomento del (des)empleo. *Revista IUS*, 8(33), 59-76.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472014000100004&Ing=es&tIng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472014000100004&Ing=es&tIng=es)

Ministerio de Gobierno de la República de Colombia. (1994). *Decreto Ley 1295 de junio 22 de 1994*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de julio 17 de 2008*. [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional).

Ministerio de salud y Protección Social de Colombia. (s.f). Medidas frente a la pandemia Covid-19. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Documentos-Administrativos-covid-19.aspx>

Ministerio de Salud. (2012). *Ley 1566 de julio 31 de 2012*. [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/1566%20SPA\\_10\\_04\\_2013.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/1566%20SPA_10_04_2013.pdf)

Ministerio de Trabajo; Ministerio de Seguridad Social y Ministerio de Salud. (1989). *Resolución 1016 de marzo 31 de 1989*. <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/resoluciones/resolucion-1016-de-1989.aspx>

Ministerio del Trabajo de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana. (2016). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. <https://actualisalud.com/wp-content/uploads/2019/07/Protocolo-General-Prevenci%C3%B3n-Factores-de-Riesgo-Psicosocial.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de febrero 13 de 2019*. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de julio 22 de 2019*. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*.  
[http://istas.net/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf)

Oficina Internacional del trabajo, Ginebra. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del trabajo*, (56). <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. *Observatorio de la OIT*, 1ª edición.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2022). Tras dos años de pandemia la recuperación del empleo ha sido insuficiente en América Latina y el Caribe.  
[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_836198/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_836198/lang--es/index.htm)

Organización Panamericana de la Salud. (s.f). Informes de situación de la Covid-19.  
<https://www.paho.org/es/informes-situacion-covid-19>

Palella, S., Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. La editorial pedagógica de Venezuela (FEDUPEL).  
<http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. (1984). *Decreto 614 Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357#:~:text=El%20presente%20Decreto%20determina%20las,el%20del%20mejoramiento%20de%20las>

Presidencia de la República de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de agosto 5 de 2014*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849#:~:text=El%20presente%20decreto%20tiene%20por,m%C3%A9dico%20en%20los%20trabajadores%20afectados>



Análisis del deterioro de los factores de riesgo psicosocial en situaciones de crisis y su efecto sobre la salud y el desempeño laboral.

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de mayo 26 de 2015*.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Presidencia de la República de Colombia. (2020). Acciones tomadas por el gobierno.

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-aislamiento-preventivo.html>

Real Academia de la Lengua Española. (S.F). <https://www.rae.es/>

Rodríguez, R., Roque, Y. y Morelio, O. (2002). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus

características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional De Psicología*, 3(1), 1–

19. <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i01.13>

Sánchez, J. (2014). *El quiebre de la historia*.

<https://guao.org/sites/default/files/biblioteca/1914.%20El%20quiebre%20de%20la%20historia.pdf>

Sanz, A. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio

del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y Seguridad del*

*Trabajo*, 57 (Supl. 1), 115-126. [https://dx.doi.org/10.4321/S0465-](https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500008)

[546X2011000500008](https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500008)

Sennholz, H. (2003). La gran depresión. *Revista Libertas* 38.

<https://www.institutoacton.com.ar/oldsite/articulos/hsennholz/artsennholz2.pdf>

## 10. ANEXOS

Fecha de aplicación: 

--	--	--

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

# CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

## FORMA A



Verdad y Dignidad  
Ministerio de la Protección Social  
CÓRDOBA





## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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



Respuesta definitiva



Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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



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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social  
Resolución 4615 de 2005



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

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

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

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



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

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

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

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





Ministerio de la Protección Social  
 República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Facultad de Ingeniería  
UNIVERSIDAD JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social  
Resolución N° 000000



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

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

Fecha de aplicación: 

Día	mes	Año

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B



Salud y Bienestar  
Ministerio de la Protección Social  
Cualidad y Seguridad





Ministerio de la Protección Social  
 República de Colombia



**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA B**

**INSTRUCCIONES**

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

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

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

**Ejemplo**

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

↑  
 Respuesta definitiva

↑  
 Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Universidad Javeriana

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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Facultad de Ingeniería  
UNIVERSIDAD  
JAVERIANA

		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	Quando 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Facultad de Ingeniería  
UNIVERSIDAD JAVERIANA

		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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Facultad de Ingeniería  
UNIVERSIDAD JAVERIANA

		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 indagán 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



		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					



Ministerio de la Protección Social  
Resolución 1013 de 2009



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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



**ANEXO 3**  
**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	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

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



Ministerio de la Protección Social  
 República de Colombia



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	
Camera militar / policía	
<del>Post-grado incompleto</del>	
<del>Post-grado completo</del>	

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 No sé
2	5	
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



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, ante 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, ante cuántos años	

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

---



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Facultad de Ingeniería  
UNIVERSIDAD  
JAVERIANA

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**