

**Análisis descriptivo de los factores de riesgo psicosocial en los  
colaboradores del área de producción en la empresa “Más Fruta” de la  
ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019**

**Claudia Fernanda Bastidas Jurado  
Maria Alejandra Grijalba Espinosa  
Geovanni Alexander Ramos Arteaga**

**UNIVERSIDAD CES - UNIVERSIDAD MARIANA  
FACULTAD DE MEDICINA - POSGRADOS SALUD PUBLICA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
SAN JUAN DE PASTO (N)  
2019**

**Análisis descriptivo de los factores de riesgo psicosocial en los  
colaboradores del área de producción en la empresa “Más Fruta” de la  
ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019**

**Claudia Fernanda Bastidas Jurado  
Maria Alejandra Grijalba Espinosa  
Geovanni Alexander Ramos Arteaga**

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

**Asesora  
Martha Adriana León Velasco  
Psicóloga Especialista en Docencia Universitaria y Gerencia en Salud y  
Desarrollo Organizacional**

**UNIVERSIDAD CES - UNIVERSIDAD MARIANA  
FACULTAD DE MEDICINA - POSGRADOS SALUD PUBLICA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN SALUD OCUPACIONAL AMBIENTAL  
SAN JUAN DE PASTO (N)  
2019**

Artículo 71: Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva de los Educandos.

## **Nota de Aceptación**

Los estudiantes han realizado una revisión bibliográfica del concepto de riesgos psicosociales construyendo un marco teórico, y preparándose conceptualmente para acompañar a la psicóloga especialista en la aplicación de la Batería a los colaboradores de producción que aceptaron participar en el estudio, se surtieron todos los pasos de aprobación en cuanto al aval del Comité de ética, la sensibilización y la aplicación liderada por una psicóloga especialista en SST.

Los estudiantes han adquirido las competencias de aplicación e interpretación de los riesgos psicosociales.

## Tabla de Contenido

	Pág.
Glosario	11
Resumen	14
Abstract	14
1. Planteamiento del Problema	15
1.1 Descripción del Problema	15
1.2 Pregunta de Investigación	17
2. Marco Teórico	18
3. Objetivos	24
3.1 Objetivo General	24
3.2 Objetivos Específicos	24
4. Aproximación Metodológica - Enfoque Metodológico	25
4.1 Tipo de Estudio	25
4.2 Población	25
4.3 Descripción de Variables	26
4.4 Diagrama de Variables	27
4.5 Técnicas de Recolección de Información	27
4.6 Control de Errores y Sesgos	29
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	29
4.7.1 Calificación del Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	29
4.7.2 Calificación del Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	32
4.7.3 Calificación del Cuestionario de Estrés	35
4.8 Plan de Divulgación de Resultados	35
5. Consideraciones Éticas	37
6. Resultados	39
6.1 Resultados Sociodemográfico	39
6.2 Resultados Riesgo Psicosocial Intralaboral	49
6.2.1 Resultados Descriptivos Riesgo Psicosocial Intralaboral	50
6.2.1.1 Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	50
6.2.1.2 Dominio: Control sobre el trabajo	52
6.2.1.3 Dominio: Demandas del trabajo	53
6.2.1.4 Dominio: Recompensa	55
6.2.1.5 Puntaje Total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	57
6.3 Resultados Riesgo Psicosocial Extralaboral	57
6.3.1 Resultados Descriptivos Riesgo Psicosocial Extralaboral	58
6.3.1.1 Dimensión Tiempo Fuera del Trabajo	58
6.3.1.2 Dimensión Relaciones Familiares	59
6.3.1.3 Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales	60

6.3.1.4	Dimensión Situación Económica del Grupo Familiar	61
6.3.1.5	Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno	62
6.3.1.6	Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	63
6.3.1.7	Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda	64
6.3.1.8	Puntaje Total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	65
6.4	Resultados Estrés	66
6.4.1	Resultados Descriptivos Estrés	66
6.4.1.1	Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés	66
7.	Discusión	68
8.	Conclusiones	75
9.	Recomendaciones	76
	Referencias Bibliográficas	77

## Lista de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems forma B	30
Tabla 2. Baremos para las dimensiones de la forma B	30
Tabla 3. Baremos para los dominios de la forma B	32
Tabla 4. Baremos para el puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B)	32
Tabla 5. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.	33
Tabla 6. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios.	33
Tabla 7. Baremos para el puntaje total de los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	34
Tabla 8. Calificación de los ítems Cuestionario de Estrés	35
Tabla 9. Baremos del Cuestionario para la Evolución del Estrés	35
Tabla 10. Distribución por género	39
Tabla 11. Estado Civil	40
Tabla 12. Distribución por edad	40
Tabla 13. Distribución por escolaridad	41
Tabla 14. Distribución por tipo de contrato	42
Tabla 15. Distribución por horas trabajadas	43
Tabla 16. Distribución por antigüedad	44
Tabla 17. Distribución por tiempo en el cargo	45
Tabla 18. Distribución por tipo de vivienda	46
Tabla 19. Distribución por estrato	47
Tabla 20. Distribución por personas a cargo	48
Tabla 21. Clasificación del Riesgo Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	50
Tabla 22. Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	50
Tabla 23. Dominio: control sobre el trabajo	52
Tabla 24. Dominio: Demandas del Trabajo	53
Tabla 25. Dominio: Recompensa	55
Tabla 26. Puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	57
Tabla 27. Clasificación del Riesgo Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	58
Tabla 28. Dimensión Tiempo fuera del trabajo	58
Tabla 29. Dimensión relaciones familiares	59
Tabla 30. Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales	60
Tabla 31. Dimensión Situación Económica del grupo Familiar	61
Tabla 32. Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno	62
Tabla 33. Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	63

Tabla 34. Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda	64
Tabla 35. Puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	65
Tabla 36. Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés	66



## Lista de Gráficos

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Porcentajes por género	39
Gráfico 2. Porcentajes por Estado Civil	40
Gráfico 3. Porcentajes por edad	41
Gráfico 4. Porcentajes por escolaridad	42
Gráfico 5. Porcentajes de tipo de contrato	43
Gráfico 6. Porcentajes de horas trabajadas	44
Gráfico 7. Porcentajes por antigüedad	45
Gráfico 8. Porcentajes por tiempo en el cargo	46
Gráfico 9. Porcentajes por tipo de vivienda	47
Gráfico 10. Porcentajes por estrato	48
Gráfico 11. Porcentajes por personas a cargo	49
Gráfico 12. Porcentajes Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales	51
Gráfico 13. Porcentaje dominio control sobre el trabajo	53
Gráfico 14. Porcentaje dominio: Demandas del Trabajo	55
Gráfico 15. Porcentaje Dominio: Recompensa	56
Gráfico 16. Porcentaje Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	57
Gráfico 17. Porcentaje Dimensión Tiempo Fuera del Trabajo	59
Gráfico 18. Porcentaje Dimensión Relaciones Familiares	60
Gráfico 19. Porcentaje Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales	61
Gráfico 20. Porcentaje Dimensión Situación Económica del grupo Familiar	62
Gráfico 21. Porcentaje Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno	63
Gráfico 22. Porcentaje Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	64
Gráfico 23. Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda	65
Gráfico 24. Porcentaje Puntaje Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	66
Gráfico 25. Porcentaje Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés	67

## Listado de Siglas

<b>ARL:</b>	Administradoras de Riesgos Laborales
<b>ARP:</b>	Administradoras de Riesgos Profesionales
<b>ENCSST II:</b>	Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo
<b>EU OSHA:</b>	European Agency for safety and health at work
<b>GIRS:</b>	Gestión Integral del Riesgo en Salud
<b>EICCTS</b>	Encuesta Iberoamericana de condiciones de trabajo y salud aplicada en Centroamérica
<b>INSHT:</b>	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo España
<b>IPS:</b>	Instituciones Prestadoras de Servicios de salud
<b>OIT:</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>OMS:</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>ONU:</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>OPS:</b>	Organización Panamericana de Salud
<b>OIT:</b>	Organización Internacional de Trabajo
<b>SG-SST:</b>	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>SGSSS</b>	Sistema General de Seguridad Social en Salud
<b>SST:</b>	Seguridad y Salud en el trabajo

## Glosario

**Accidente de Trabajo:** todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que se produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez y muerte. (1)

**Burnout:** El estrés relacionado con el trabajo determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (2)

**Carga de trabajo:** Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo. (2)

**Carga Mental:** conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, actividad de razonamiento, búsqueda de soluciones y coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. (3)

**Carga Psíquica o Emocional:** exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor o de las condiciones en que debe realizarlo. (4)

**Condiciones de Salud:** es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (5)

**Condiciones de Trabajo:** todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (4)

**Condiciones Intralaborales:** aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. (6)

**Demandas de Trabajo:** El ritmo y la carga de trabajo de la tarea a realizar. (7)

**Efectos en el Trabajo:** consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (4)

**Efectos en la Salud:** alteraciones anatómicas y fisiológicas, que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o

formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (4)

**Enfermedad Laboral:** la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (1)

**Estrés:** es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (2)

**Evaluación Cuantitativa:** valoración de las condiciones de trabajo realizada por un profesional experto, utilizando criterios técnicos y metodologías cuantitativas validadas en el país. (1)

**Exposición:** cantidad de horas de la jornada, en que se presenta el contacto a la condición de riesgo. (6)

**Factor(es) de Riesgo(s) Psicosocial(es):** aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (8)

**Factor(es) de Riesgo:** condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que encierra un daño potencial en la salud de los trabajadores o un efecto negativo en la empresa. (4)

**Mobbing:** acoso laboral. Acción de humillar o debilitar a un individuo o un grupo de trabajadores, lo lleva a cabo un grupo de personas que se confabulan contra una persona. (2)

**Patologías derivadas del estrés:** aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad. (9)

**Puesto de Trabajo:** conjunto de actividades, funciones y responsabilidades que caracterizan la realización de un trabajo particular en una empresa; de igual forma, contempla el espacio físico donde se lleva a cabo y su jornada habitual. Un puesto puede ser ocupado por uno o más trabajadores. (6)

**Riesgo:** probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (4)

**Salud Mental:** estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción. Permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para: trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad. (10)

**Salud Ocupacional:** se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. muerte (1)

**Sistema General de Riesgos Laborales:** conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores afectados por efectos o enfermedades laborales. (1)

**Trabajo:** toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad. (11)

## **Resumen**

Este estudio tuvo como objetivo describir los factores de riesgo psicosocial en 23 colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019, esto, con el fin de generar recomendaciones que favorezcan el autocuidado; para ello, se realizó un estudio de carácter cuantitativo de tipo estadístico descriptivo.

Siendo así, se encontró un nivel de riesgo alto en el factor psicosocial intralaboral, extralaboral y estrés, lo cual no propicia la salud, ni el bienestar de los colaboradores e influye negativamente en el rendimiento en su trabajo, situación que debe ser intervenida mediante acciones propias de la gestión estratégica de la organización.

Con base en estos resultados, las principales recomendaciones para la organización, además de sensibilizar a la alta gerencia sobre la importancia de la salud derivada del bienestar psicosocial, es implementar un sistema de vigilancia epidemiológica que permita identificar y mejorar dichos aspectos y consecuentemente generar acciones tales como capacitaciones a los colaboradores, planes de intervención, programas de afrontamiento de situaciones ante el estrés y programas de bienestar que involucren a su núcleo familiar.

## **Abstract**

The study aimed to describe the psychosocial risk factors in 23 employees in the production area in the company Más Fruta of the City of San Juan de Pasto in 2019, this, in order to generate recommendations that favor self-care.

In the results a high level of risk in intra-labor, extra-labor and stress psychosocial factors was found, which does not favor the health and well-being of employees and influences negatively the performance of their work, a situation that must be intervened through their own actions of strategic management of the organization.

Based on these results, the main recommendations for the organization, in addition to raising awareness among senior management about the importance of health derived from psychosocial well-being, is to implement an epidemiological surveillance system that will allow identifying and improving these aspects and consequently generating story actions such as training for employees, intervention plans, programs to cope with stress situations and wellness programs that involve their family nucleus.

## **1. Planteamiento del Problema**

### **1.1 Descripción del Problema**

La empresa Más Fruta es una heladería y frutería que tiene una trayectoria de dieciséis (16) años en el mercado, ofreciendo productos y servicios con alta calidad, es así que cada proceso se realiza con protocolos establecidos que buscan darle vida a cada experiencia del consumidor desde una visión de alimentación saludable.

Es así como, a través de su historia, Más Fruta se ha caracterizado por ser una empresa comprometida con el desarrollo económico de la región, siendo una organización generadora de empleo en las áreas de producción de alimentos como atención al cliente y transporte seguro del producto; en áreas administrativas como coordinación de producción, mercadeo y talento humano y en las diferentes secciones del área financiera. Además, su filosofía organizacional busca continuamente la generación de bienestar y el desarrollo personal de sus colaboradores, lo cual le ha permitido ser una empresa líder en el sector de alimentación saludable en Pasto, contando con la presencia de tres puntos de venta en la ciudad de Pasto y uno en la ciudad de Ipiales, propiciando la mejora de cada uno de sus procesos y buscando nuevos mercados a través de la innovación de productos y servicios.

En consecuencia, Más Fruta, en cuanto a su desarrollo empresarial, ha sido consciente de la importancia de generar ambientes seguros que permitan garantizar la salud de sus colaboradores, entendiéndose por ésta como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (12); es así que una de las acciones para dar cumplimiento a dicho fin es la vinculación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo a sus procesos organizacionales, dentro del cual se aborda el riesgo psicosocial que se rige bajo la normatividad Colombiana según la Resolución 2646 de 2008, la cual establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (9) y según la Resolución 2404 del 2019, que complementa las disposiciones de la resolución antes mencionada, y en la que refiere que se debe adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial los instrumentos de evaluación y guías de intervención. (13)

Lo anterior regula e impone como obligatoriedad el que las empresas realicen la evaluación de factores psicosociales, lo cual, para la Organización Mundial de la Salud, debe "acoger los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés, los cuales tienen una especial implicación en las organizaciones, debido a

que se considera que pueden resultar en la generación de estrés laboral, ansiedad, mobbing, depresión, carga emocional o burnout” (14) (15) (16).

Así mismo, la importancia de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en una organización se soporta en los resultados del estudio realizado en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el cual se encontró que “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales, tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos inherentes a las condiciones anteriormente mencionadas” (17).

De igual forma, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés laboral es entendido como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (18), lo cual puede generar en los colaboradores comportamientos poco funcionales y no habituales en el trabajo y contribuir a una inadecuada salud física y mental del individuo. Por otro lado, se puede afectar a las organizaciones ya que propicia el ausentismo, menor dedicación al trabajo, el deterioro del rendimiento e incrementa la rotación del personal.

Siendo así, se encuentra que los factores psicosociales se determinan por el tipo de trabajo desarrollado; es decir, los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación. Además, se debe tener en cuenta que las mujeres tienen condiciones menos favorables de trabajo en la mayoría de los casos. En este último sentido, las principales desigualdades en las empresas se pueden identificar atendiendo a las exposiciones psicosociales por puesto de trabajo y sexo. (19) Por otro lado, la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo señala que “en Colombia se encuentra que, el 30% de las personas encuestadas manifiestan sentirse expuestos a factores de riesgo psicosocial, los cuales han generado enfermedades como estrés ocupacional; asimismo, resalta que dicha situación ha incrementado en un 43% entre 2009 y 2012” (20).

Así, se identifica en Colombia que, tanto la prevención e intervención de riesgos, se continúa haciendo en el factor técnico, dejando de lado las variables asociadas con el factor humano y su incidencia en los accidentes de trabajo y en las enfermedades laborales. En muy pocos casos se ha considerado que, cuando se habla de riesgo en seguridad y salud en los contextos laborales, se acoja las variables psicológicas tales como comportamientos, creencias, actitudes y aspectos motivacionales, entre otros, los cuales se consideran antecedentes ya que se pueden convertir en riesgos en la medida en que aumenta la probabilidad de efectos como la ocurrencia de un accidente en la realización de una tarea, sesgos actitudinales, sabotajes, accidentes o enfermedades laborales. (9)



Por otro lado, la población con la que se va a realizar el presente estudio cumple con las funciones propias del área de cocina tales como ejecutar el programa de control interno de limpieza y desinfección, recibir - organizar los insumos y materias primas mediante la correcta ejecución de los procedimientos, reportar novedades en cuanto a equipos y herramientas, administrar eficientemente y controlar la infraestructura física y tecnológica, así como de los bienes muebles, inmuebles, maquinaria, equipos, y herramientas de trabajo de la empresa, lo cual se especifica en un nivel de riesgo tres (3).

Además, teniendo en cuenta que el perfil de cargo anteriormente descrito se ajusta a lo determinado por la OMS en cuanto a que los trabajos de cocina pueden conllevar en ocasiones a la monotonía, ritmos de trabajo intensos, horarios irregulares o trabajo nocturno, demandas cognitivas y emocionales, entre otros, que pueden afectar la salud psíquica de los colaboradores y los factores organizativos de la tarea (21), se evidencia que el medir e intervenir en estos factores es un proceso fundamental en las organizaciones, por lo tanto, teniendo en cuenta las condiciones antes mencionadas en cuanto a sexo y ejecución de la tarea productiva, se encuentra que la empresa Más Fruta interviene en riesgos técnicos, mas no realiza ningún estudio referente a factores de riesgo psicosocial o la aplicación de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, lo cual demuestra un vacío en el conocimiento en esta temática.

Atendiendo a lo anterior, si bien existe un mandato legal que lo regula, la intervención sobre los riesgos psicosociales tiene un impacto en la salud de los colaboradores y, por ende, en la calidad de los servicios y productos; por ello, la generación de un estudio en el cual se aborde los factores de riesgo antes mencionados es de vital importancia debido a que permite describir los factores de riesgo psicosocial de modo que se generen posibilidades de intervención que contribuyan a la salud y al bienestar de los colaboradores del área de producción de la empresa Más Fruta.

## **1.2 Pregunta de Investigación**

¿Qué factores de Riesgo Psicosocial presentan los colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019?

## 2. Marco Teórico

Para la OIT los factores psicosociales en el trabajo consisten en “interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en la ocupación y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (22). Por lo tanto, “los factores de riesgo son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (22).

En la legislación colombiana se expide la Resolución 2646 de 2008 mediante la cual “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral” (9). De igual manera, se expide la Resolución 2404 del 2019 por la cual se “adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”. (13)

Retomando la Resolución 2646 de 2008, ésta establece “el riesgo como la probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado; el factor de riesgo como la posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño y los factores de riesgo psicosocial como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de las personas o en el trabajo” (9).

Asimismo, plantea que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización, las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador y el estrés, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (9)

De esta forma, las Condiciones Intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (6), dentro de ellas se encuentran los siguientes dominios:

1. Demandas del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, estas pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico y de la jornada laboral. Dentro de este dominio se encuentran las siguientes dimensiones:

- Demandas cuantitativas: son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación el tiempo disponible para hacerlo.
- Demandas de carga mental: se refiere a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucra procesamientos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. Esta se determina por las características de la información y los tiempos de que se dispone para procesarla.
- Demandas emocionales: son situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de inferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas, ejercer autocontrol de las emociones y sentimientos propios, con el fin de no afectar el desempeño de la labor.
- Exigencias de responsabilidad del cargo: las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tiene un impacto importante en el área, en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico: hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que, bajo ciertas circunstancias, exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Estas demandas son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos, animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden, aseo), de carga física y de seguridad industrial.
- Demandas de la jornada de trabajo: son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.
- Consistencia del rol: se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral: es la condición que se

presenta cuando las exigencias de tiempo esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral

2. Control sobre el trabajo: Se entiende como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre el trabajo. Dentro de ese dominio se encuentran las siguientes dimensiones:

- Control y autonomía sobre el trabajo: se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
- Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas: se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
- Participación y manejo del cambio: es el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.
- Claridad del rol: es la comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos de trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.
- Capacitación: se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar, fortalecer sus conocimiento y habilidades

3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Dentro de este dominio se encuentran las siguientes dimensiones:

- Características del liderazgo: son los atributos de la gestión de los jefes

inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultado, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

- Relaciones sociales en el trabajo: trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
- Retroalimentación del desempeño: describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. esta información le permite identificar sus fortalezas, aspectos de mejora y tomar decisiones para mantener o mejorar su desempeño.
- Relación con los colaboradores: son las interacciones que se establecen en el trabajo, es decir la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que recibe de compañeros, el trabajo en equipo y la cohesión

4. Recompensa: Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación (6), la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización. En este dominio puede encontrarse las siguientes dimensiones:

- Reconocimiento y compensación: Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.
- Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Dentro de este dominio se identifican las siguientes dimensiones: reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidad de desarrollo.

Las Condiciones Extralaborales son los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, a su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, dentro de ellas se encuentran las siguientes dimensiones (6):

- Tiempo fuera del trabajo: se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes las labores como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
- Relaciones familiares: propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- Comunicación y relaciones interpersonales: cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
- Situación económica del grupo familiar: trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendas sus gastos básicos.
- Características de la vivienda y su entorno: son las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: corresponde a la influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
- Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda: son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Así mismo, “se entiende el estrés, como el conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor a lo habitual para el organismo, y son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica” (23).

Según la OMS “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (23). Aunque el estrés “puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales” (23) . El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden “originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que

desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar” (23).

El informe del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2003, reportó que dos de cada cinco (5) incapacidades son de origen psiquiátrico, prevaleciendo los trastornos de ansiedad. Por su parte, la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo del 2007, encontró que entre el 20% al 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa.

De igual manera, se encuentra que la exposición a factores de riesgo psicosocial puede tener consecuencias sobre la salud, que pueden agruparse en alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y del comportamiento, con las siguientes manifestaciones:

Problemas físicos: “Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, sexuales y otros” (19)

Problemas psicológicos: “Alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios y drogodependencias” (19)

Problemas laborales: “Deterioro del ambiente de trabajo, disminución del rendimiento y de la productividad, bajas, absentismo, incapacidades laborales, y un incremento en el número de accidentes” (19)

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral “se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo; afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales” (19)

Atendiendo a lo anterior, la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, y en el numeral 12 determina que “se deben diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”. En la Resolución 2646 de 2008, la cual busca “intervenir y monitorear de manera permanente dichos riesgos psicosociales y con ello propiciar el bienestar del colaborador” (9), y que, con el fin de brindar las herramientas adecuadas e instrumentos unificados para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia, el Ministerio del Trabajo por medio de la Resolución 2404 de 2019 ha considerado necesario adoptar la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus Protocolos Específicos, como referentes técnicos obligatorios, para la identificación, evaluación, e intervención de los factores de riesgo psicosocial. (13)

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Describir los factores de riesgo psicosocial en colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019, con el fin de generar recomendaciones que favorezcan el autocuidado.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los colaboradores del área de producción de la empresa Más Fruta.
- Determinar los factores de riesgo intralaboral en colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019.
- Determinar los factores de riesgo extralaboral en colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019.
- Identificar los síntomas psicofisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
- Establecer recomendaciones a partir de los resultados encontrados que permitan la mejora de procesos intrínsecos y extrínsecos a la organización.



## **4. Aproximación Metodológica - Enfoque Metodológico**

Esta investigación, de acuerdo a su naturaleza, se abordó desde el enfoque cuantitativo, el cual trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede (24).

### **4.1 Tipo de Estudio**

Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales es de carácter descriptivo transversal, el cual permite describir variables y características importantes de los factores de riesgo psicosocial en personal de producción de la empresa Más Fruta de Pasto.

### **4.2 Población**

Se trabajó con la totalidad del personal de producción (23 personas de cocina) de la empresa Más Fruta de Pasto, las cuales se adscriben a la denominación del cargo Auxiliar de Producción, con un nivel operativo, formación académica básica secundaria, con seis meses de experiencia relacionada con el cargo.

Respecto a las funciones a realizar por parte del personal, se encuentra que deben ejecutar el programa de control interno de limpieza y desinfección, recibir y organizar los insumos y materias primas mediante la correcta ejecución de los procedimientos, reportar novedades en cuanto a equipos y herramientas, administrar eficientemente y controlar la infraestructura física y tecnológica, así como los bienes muebles, inmuebles, maquinaria, equipos, y herramientas de trabajo de la empresa, para lo cual requieren competencias como adaptabilidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultado, orientación al cliente, desarrollo de relaciones, tolerancia a la presión y capacidad para aprender.

Por otro lado, se identifica que el cargo tiene bajo su responsabilidad equipos, utensilios, activos físicos, productos finales, elementos corto punzantes y de limpieza y desinfección. Teniendo en cuenta los riesgos más comunes en la labor tales como el biomecánico, psicosocial, ergonómicos y condiciones de seguridad, se clasifica en un nivel de riesgo tres.

De igual manera, se plantea unos requerimientos físicos y mentales, es así que como porcentaje alto se encuentra la posición bípeda, posturas mantenidas, motricidad gruesa, fina, destreza manual y velocidad de reacción; así mismo el cargo requiere la recepción de información oral y escrita, la ejecución de respuestas rápidas, atención, concentración, repetitividad, monotonía, tareas de precisión

visomotora y valoración de la realidad; de igual manera percepción visual, auditiva, gustativa, olfativa, táctil, percepción de color y motora.

El ambiente físico donde se desarrolla la actividad es en los puntos de atención de la empresa Más Fruta, espacios con adecuada cantidad de luz natural y artificial, temperatura ambiente y ruido ocupacional emitido por alguno equipos y utensilios y el que generan las otras personas en el lugar de trabajo.

Es de señalar que, si bien los resultados de este trabajo investigativo se entregan a través del informe final en el mes de noviembre de 2019, fecha en la cual ya se cuenta con la Resolución 2404 de 2019, ésta no se tuvo en cuenta porque el proceso investigativo inició en el mes de julio de 2018 y durante la mayor parte del proceso dicha resolución aún no se expedía.

### **4.3 Descripción de Variables**

Para el presente estudio se aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, la cual contiene preguntas de los Cuestionarios de Factores de Riesgo Intralaboral y Extralaboral que se responden por medio de una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca). En el caso del Cuestionario para la Evaluación del Estrés, las opciones de respuesta son siempre casi siempre, a veces y nunca. Es así que para la aplicación en la empresa Más Fruta se utilizaron los siguientes formatos:

- Ficha de Datos Generales, que contiene información sociodemográfica y ocupacional del trabajador, con 19 preguntas.
- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B. Se aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios, el cual está compuesto por 97 ítems.
- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, compuesto por 31 ítems.
- Cuestionario para la Evaluación del Estrés que contiene 31 ítems.

Los ítems de la Ficha de Datos Generales son de naturaleza cualitativa o cuantitativa y según su medición pueden ser dicotómicas, polinómicas - nominales u ordinales (cualitativas) y discretas o continuas - razón o intervalo (cuantitativas). Por su parte, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (forma B) y Extralaboral tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta en torno a aquella que mejor refleje su forma de pensar. Y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés presenta variables de naturaleza cuantitativa y pueden ser discretas o continuas, razón o intervalo.

#### **4.4 Diagrama de Variables**

El objetivo de Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales es describir los factores de riesgo psicosocial en colaboradores del área de producción en la empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019, debido a que se evidencia un vacío de conocimiento al respecto en esta organización; para lograr el cumplimiento de dicho objetivo fue necesario tener en cuenta variables sociodemográficas y ocupacionales, variables intralaborales, variables extralaborales y de estrés, las cuales contemplan datos que se pueden ser cualitativos o cuantitativos y así mismo clasificarse según la naturaleza o el nivel de medición.

#### **4.5 Técnicas de Recolección de Información**

La información se obtuvo a través de fuente primaria, ya que permitió conseguir la información directa de las personas objeto de estudio, esto, se realizó mediante el diligenciamiento de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana del año 2010, la cual contiene una Ficha de Datos Generales (información sociodemográfico y ocupacional del trabajador) que tiene en su estructura preguntas abiertas y cerradas, un Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma B, un Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y un Cuestionario para la Evaluación del Estrés, que manejan una escala de respuestas tipo Likert en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta que van desde la opción siempre hasta la opción nunca. La aplicación de los instrumentos se realizó en grupo, utilizando la modalidad de heterolectura y autodiligenciamiento, donde el examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta y el trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. (6)

Para asegurar la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, se tuvo en cuenta una serie de instrucciones y lineamientos establecidos, los cuales no fueron alterados de forma alguna, de lo contrario carecería de validez.

El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral referente a confiabilidad, cuenta con alto nivel de consistencia interna, arrojando un Alfa de Cronbach, en el cuestionario forma B de 0,937. La validez del cuestionario se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico:

1. El análisis factorial, el cual se ejecutó mediante el método de factores principales y rotación oblicua Promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones así: para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores. Esto corroboró que las dimensiones

propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos.

2. Coeficientes de correlación, el cual se calculó mediante los coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos. (6)

Así mismo, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, presenta un buen nivel de consistencia interna (muy buen a confiabilidad del instrumento) arrojando un Alfa Cronbach de 0.88.

La validez del cuestionario se realizó a partir de dos procesamientos estadísticos: 1. Análisis Factorial: Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua Promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones. De esta manera se ratificaron 7 dimensiones conformadas por 9 factores. Esto confirmó que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo del instrumento; 2. Coeficiente de Correlación: Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre los puntajes de las dimensiones y la puntuación total del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento.

El Cuestionario para la Evaluación del Estrés (segunda versión y tercera versión), en cuanto a consistencia interna, cuenta con muy buena confiabilidad, ya que obtuvo, un Alfa de Cronbach de 0,889 ( $p = 0,001$ ). La confiabilidad total de la segunda versión, se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ( $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ ). Los resultados de validez y confiabilidad, son indicadores positivos de su calidad.

Siendo así, el conjunto de los resultados de los Cuestionarios de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B), Extralaboral y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, cuentan con excelentes indicadores de confiabilidad, probados a través de los Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,957, 0,944 y 0,8892.

Finalmente, para obtener la información se tuvo en cuenta el proceso tomado de los lineamientos de la batería, a saber: a. Presentación b. Aplicación de la carta de información y firma del consentimiento informado o disentiimiento informado c. Aplicación del cuestionario intra, extralaboral y estrés d. Aplicación de la ficha de datos generales.

## **4.6 Control de Errores y Sesgos**

Al aplicar los cuestionarios se pueden presentar sesgos, entre los cuales se pueden encontrar: que no se entienda una pregunta, que todos los ítems no estén diligenciados, que haya marcaciones con doble respuesta, que el cuestionario esté incompleto. Para el control de los mismos, fue importante tener en cuenta que se pueden evitar contextualizando la Batería, dando instrucciones claras para el diligenciamiento, verificando que los trabajadores contesten correctamente las preguntas y que se dé el tiempo necesario para contestar la totalidad del cuestionario. De esta forma, los investigadores estuvieron capacitados y conocieron la totalidad de los instrumentos en el momento de realizar la aplicación; también, tuvieron una posición objetiva para evitar cualquier sesgo y no inducir algún tipo de respuestas.

Así mismo, se tuvo en cuenta que, los instrumentos antes mencionados, tienen preguntas en tiempo verbal presente, por lo cual, suscitan acontecimientos de tiempo a corto plazo, por lo que se pudo controlar el sesgo de memoria.

## **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Para dar a conocer el procesamiento y análisis de datos del presente estudio se tuvo en consideración las variables establecidas por cada objetivo, de tal modo que para identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los colaboradores del área de producción de la empresa Más Fruta, se percibió que existen variables de naturaleza cualitativa y cuantitativa, dentro de lo cual se buscó establecer proporciones, en los datos encontrados.

La aplicación de los instrumentos que conforman la Batería permitió recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra, extralaboral y estrés. Así mismo, permitió determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

### **4.7.1 Calificación del Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral**

En la tabla 1 se presenta la escala de calificación de los ítems del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B.

Tabla 1. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems forma B

Ítems forma B	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

Fuente: Manual de calificación cuestionario intralaboral (6)

En la tabla 2,3,4 se presentan los baremos de la forma B de cada una de las dimensiones, dominios y el total del cuestionario

Tabla 2. Baremos para las dimensiones de la forma B

Dimensión	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100

<b>Dimensión</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Manual de calificación cuestionario intralaboral (6)

Tabla 3. Baremos para los dominios de la forma B

<b>Dominio</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente: Manual calificación cuestionario intralaboral (6)

Tabla 4. Baremos para el puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma B)

<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Fuente: Manual calificación cuestionario intralaboral (6)

#### **4.7.2 Calificación del Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

En la tabla 5 se presenta la escala de calificación de los ítems del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.



Tabla 5. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29.	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

Fuente: Manual calificación Cuestionario Extralaboral (6).

Tabla 6. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios.

Dimensión	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 0,9	1,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100

<b>Dimensión</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
su entorno					
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
<b>Puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</b>	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Fuente: Manual calificación Cuestionario Extralaboral (6).

Tabla 7. Baremos para el puntaje total de los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

<b>Cuestionario</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B y Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 – 100

Fuente: Manual calificación Cuestionario Extralaboral (6).

### 4.7.3 Calificación del Cuestionario de Estrés

En la tabla 8 se presenta la escala de calificación de los ítems del Cuestionario de Estrés.

Tabla 8. Calificación de los ítems Cuestionario de Estrés

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Fuente: Cuestionario para la Evaluación de Estrés - tercera versión: Manual de usuario (6).

Tabla 9. Baremos del Cuestionario para la Evolución del Estrés

Nivel de síntomas de estrés	Jefes, profesionales y técnicos
Muy bajo	0,0 a 7,8
Bajo	7,9 a 12,6
Medio	12,7 a 17,7
Alto	17,8 a 25,0
Muy alto	25,1 a 100

Fuente: Cuestionario para la Evaluación de Estrés – tercera versión: Manual de usuario (6).

## 4.8 Plan de Divulgación de Resultados

El plan de divulgación de Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales se realizó bajo la normatividad de la Ley 1090 de 2006, mediante la cual se establece que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales estará sometida a reserva de la información o confidencialidad; aplicando conocimientos de forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las

organizaciones para una mejor calidad de vida (20); es decir que, para que los resultados y recomendaciones encontrados sean socializados de manera grupal, se contó con el consentimiento de los participantes.

Para el plan de divulgación que se presentó a la Universidad CES, se contó con el consentimiento por parte de la Empresa donde se realizó la investigación y a la cual se le clarificó que esta investigación tuvo un carácter académico, con lo cual se permite la socialización del trabajo de grado titulado “Factores de Riesgo Psicosocial en colaboradores del área de Producción de la Empresa Más Fruta de la Ciudad de San Juan de Pasto en el año 2019”.

## 5. Consideraciones Éticas

Aplicación de la Bateria de Riesgos Psicosociales se sustenta en la ley 1090 del 2006, la cual dispone en el artículo 49 que los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización, teniendo en cuenta como elemento fundamental que según el artículo 50 se debe basar toda investigación en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes. (20)

Según la Resolución 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud (Ministerio de Salud, 1993), en el artículo 11, se clasifica la investigación como riesgo mínimo, debido a que no busca intervenir la conducta de los participantes, y así mismo expone en el artículo 14 la necesidad de realizar la aplicación del consentimiento informado, el cual se entiende que es un acuerdo escrito, por medio del cual, el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna, esto dado que al tener los resultados definitivos del estudio, serán socializados de manera grupal, teniendo en cuenta que no se individualizará nombres o datos que puedan identificar a los participantes. (25)

Lo anterior, se sustenta mediante el artículo 29 de la Ley 1090 del 2006, el cual dispone que,

La exposición oral, impresa, audiovisual u otra, de casos clínicos o investigaciones con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona dejando bajo estricta confidencialidad sin utilizar ni nombre ni cualquier otro tipo de información que pueda servir para identificación del grupo o institución de que se trata. De esta forma, en el artículo 30, de la misma ley, los registros (ficha de datos sociodemográficos, cuestionarios intra-extralaboral y estrés) ya diligenciados y los resultados obtenidos a partir de ellos, serán conservados durante el tiempo que exige la norma, bajo la responsabilidad de las investigadoras (psicólogas), en condiciones seguras y bajo secreto profesional, impidiendo que personas ajenas puedan tener acceso a ellos, salvaguardando a la población objeto de estudio. (20).

En coherencia con ello y, como apoyo para la realización de este estudio, se contó con profesionales externos al equipo investigador, tal como fue el de la psicóloga Alix Marcela Cudris Ruíz especialista en seguridad y salud en el trabajo, identificada con CC. 43988841 y con licencia en seguridad y salud en el trabajo número 2019060004192, quien orientó el proceso previo y posterior a la aplicación de la

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Asimismo, se contó con el acompañamiento de la psicóloga Lina Julieth Aroca Pérez especialista en seguridad y salud en el trabajo, identificada con CC. 1110469807 y con licencia en seguridad y salud en el trabajo número 1483, quién realizó la supervisión durante la aplicación de la Batería.

## 6. Resultados

### 6.1 Resultados Sociodemográfico

La población objeto de estudio se constituyó por veintitrés (23) colaboradores del área de producción (cocina) de la empresa Más Fruta, de los cuales se presentan los resultados sociodemográficos de conformidad con los datos suministrados en la Ficha de Datos Generales contenido en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Tabla 10. Distribución por género

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	17	74%
Masculino	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

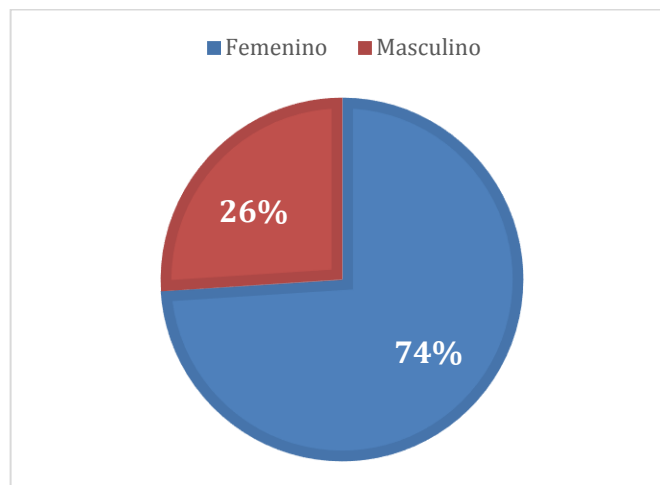


Gráfico 1. Porcentajes por género

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Con respecto al género se puede apreciar que de las personas que participaron en el estudio predomina el género femenino, con un 74%, es decir 17 personas mientras que el género masculino conforma el 26% de la muestra, lo cual se representa por 6 personas

En la tabla 1 y en el gráfico 1 se describe el estado sociodemográfico de la población teniendo en cuenta el género, en el cual se evidencia la información recolectada en el formato de datos generales de la batería de riesgo psicosocial.

Tabla 11. Estado Civil

<b>Estado Civil</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Unión Libre	6	26%
Soltero(a)	13	57%
Separado	4	17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

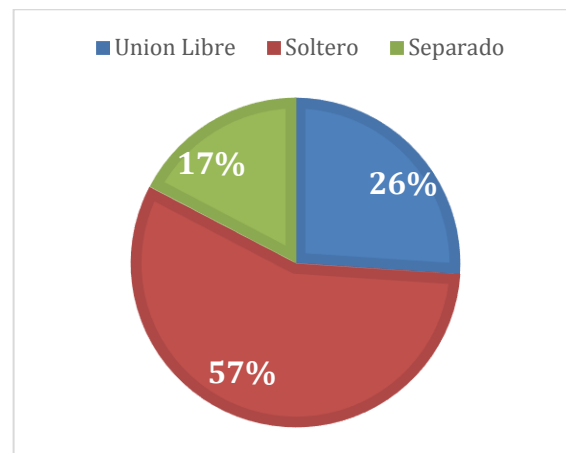


Gráfico 2. Porcentajes por Estado Civil

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

A partir de los resultados encontrados se encuentra que 13 personas correspondientes al el 57% de los participantes son solteros, 6 personas que representan el 26% se encuentran en unión libre y 4 personas, el 17% son separados.

Tabla 12. Distribución por edad

<b>Rango de edad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
≤24	6	26%
25-30	5	22%
31-36	7	31%
37-42	3	13%
43-48	1	4%
49-54	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.



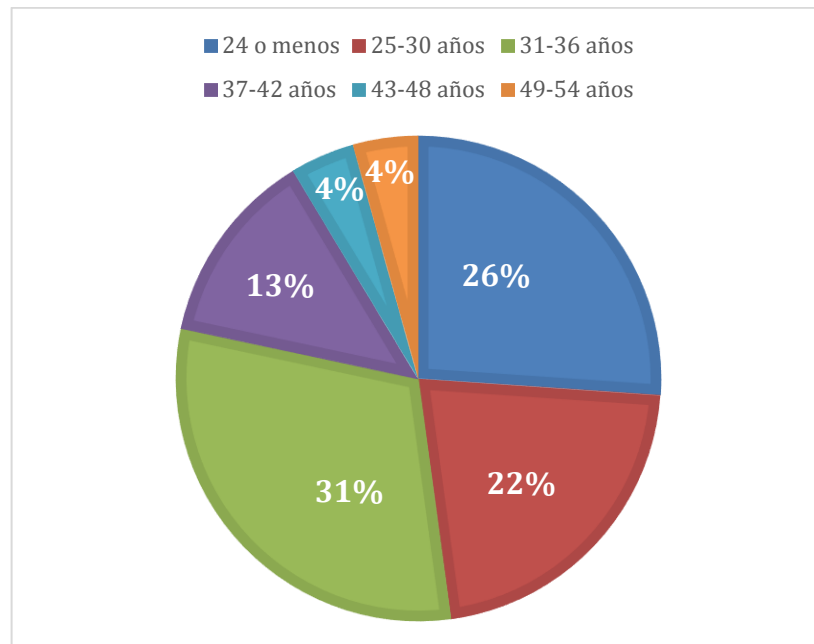


Gráfico 3. Porcentajes por edad  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Teniendo en cuenta los resultados por edad se identifica por rangos que, la población de 24 años o menos representa un 26%, que corresponde a 6 personas, mientras que el rango de 25 a 30 años de edad corresponden al 22% con 5 personas, así mismo en el rango de 31 a 36 años de edad representan un porcentaje de 31% con 7 trabajadores, en el de 37 a 42 años un porcentaje de 13% que representa 3 personas y en los rangos de 43 a 48 y 49 a 54 años de edad se encuentra un porcentaje de 4% con 1 persona respectivamente.

Tabla 13. Distribución por escolaridad

Escolaridad	Cantidad	Porcentaje
Primaria incompleta	1	4%
Bachillerato incompleto	6	26%
Bachillerato completo	7	31%
Técnico/ Tecnólogo incompleto	1	4%
Técnico/ Tecnólogo completo	7	31%
Profesional Incompleto	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

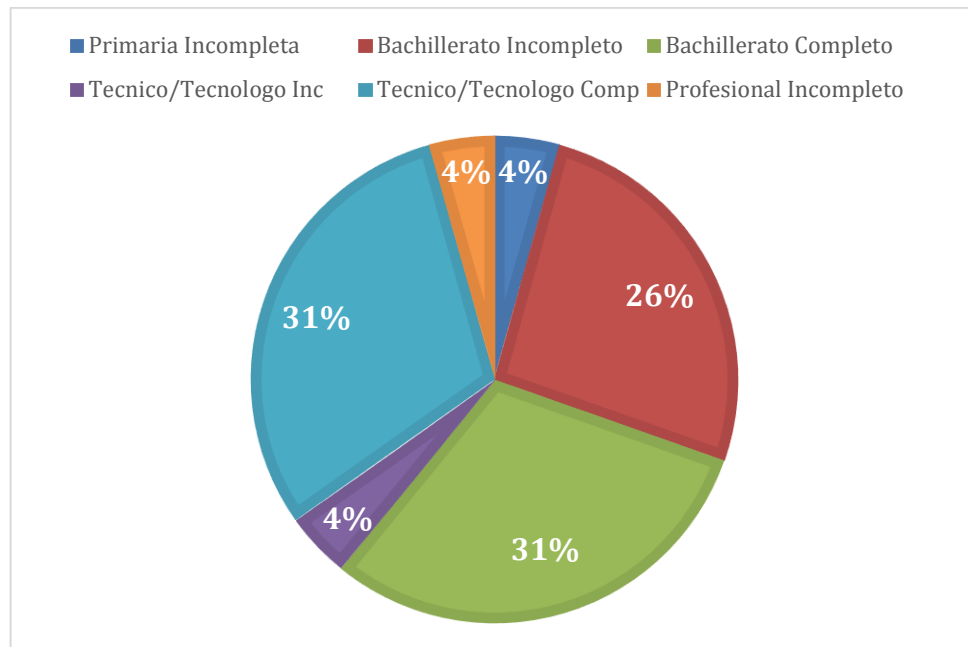


Gráfico 4. Porcentajes por escolaridad

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

De la población estudiada, los resultados con un mayor porcentaje reflejan la presencia de colaboradores con bachillerato completo con un 31% que representa 7 personas, seguido de técnico y tecnólogo completo con un 31% con 7 personas y con bachillerato incompleto con un 26% con 6 personas.

Tabla 14. Distribución por tipo de contrato

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Temporal menos de 1 año	15	65%
Temporal de 1 año o mas	0	0%
Término Indefinido	0	0%
Cooperado	0	0%
Prestación de Servicios	8	35%
No sé	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.



Gráfico 5. Porcentajes de tipo de contrato  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Los datos muestran que el 65% de los evaluados que corresponden a 15 personas tienen un contrato temporal de menos de un (1) año y el 35% que representa 8 personas tienen un contrato por prestación de servicios.

Tabla 15. Distribución por horas trabajadas

Horas trabajadas	Cantidad	Porcentaje
2-4	0	0%
5-7	12	52%
8 o más	11	48%
Total	23	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.



Gráfico 6. Porcentajes de horas trabajadas  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Los resultados demuestran que el 52% de la población que se representa en 12 personas trabajan entre 5 a 7 horas al día y el 48% que corresponde a 11 personas laboran 8 horas o más.

Tabla 16. Distribución por antigüedad

<b>Distribución por antigüedad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de un año	5	22%
1-3	9	39%
4-6	8	35%
7-9	0	0%
10-12	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

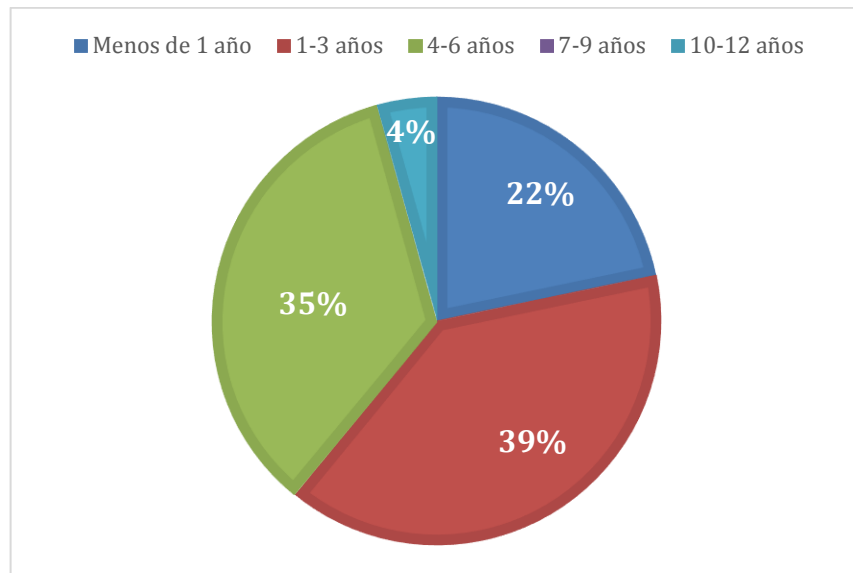


Gráfico 7. Porcentajes por antigüedad  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El gráfico indica que de los participantes el 22%, es decir, 5 personas han laborado en la organización menos de 1 año, el 39% de los trabajadores que corresponde a 9 personas de 1 a 3 años, el 35% que representa 8 personas de 4 a 6 años y el 4% que equivale a 1 persona de 10 a 12 años.

Tabla 17. Distribución por tiempo en el cargo

Tiempo en el cargo	Cantidad	Porcentaje
Menos de un año	6	26%
1-3	10	44%
4-6	6	26%
7-9	0	0%
10-12	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

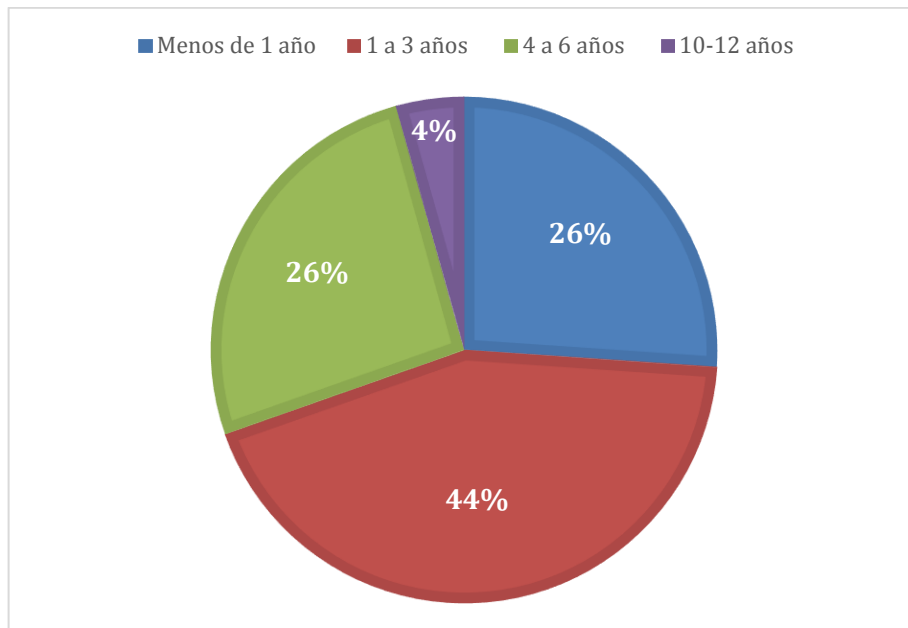


Gráfico 8. Porcentajes por tiempo en el cargo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Los datos de tiempo en el cargo, muestran que existe relación entre el porcentaje de tiempo en la compañía, dando cuenta que hay un incremento en el rango de 1 a 3 años con un 44% que corresponde a 10 personas.

Tabla 18. Distribución por tipo de vivienda

Tipo de vivienda	Cantidad	Porcentaje
Propia	0	0%
En arriendo	19	83%
Familiar	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

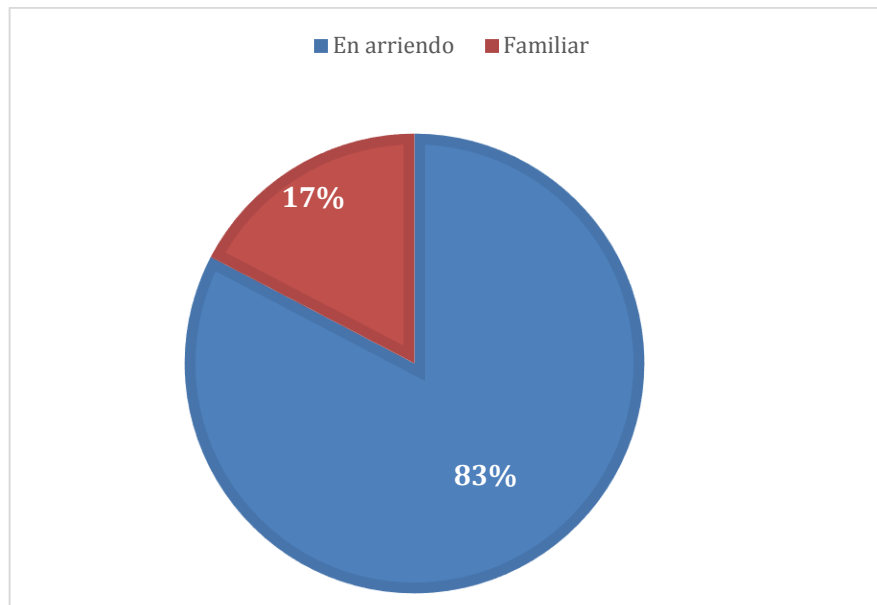


Gráfico 9. Porcentajes por tipo de vivienda  
 Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Se observa que gran parte de la población reporta vivir en arriendo con un porcentaje de 83%, es decir, 19 personas, mientras que el 17% que representa 4 personas en vivienda familiar.

Tabla 19. Distribución por estrato

<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	9	39%
2	10	44%
3	1	4%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
Finca	0	0%
No sé	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

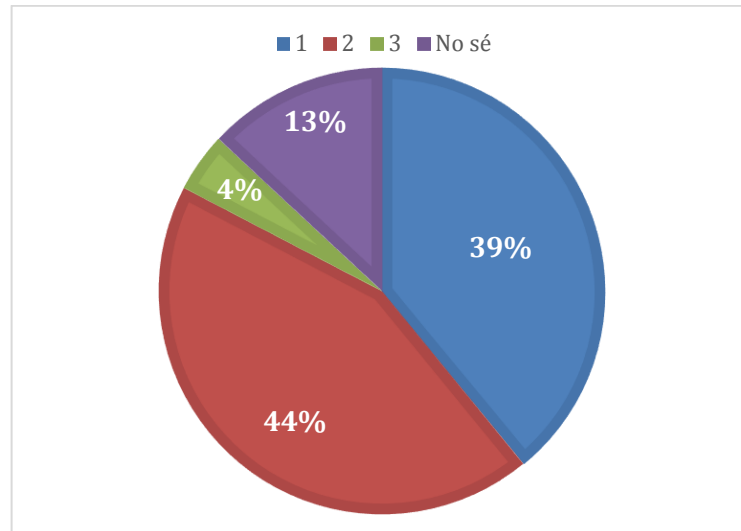


Gráfico 10. Porcentajes por estrato  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El mayor porcentaje de la población analizada vive en estrato II con un porcentaje de 44% que corresponde a 10 personas; el 39%, es decir, 9 personas en estrato I; el 13% que representa 3 personas no sabe en qué estrato vive y el 4%, 1 persona en estrato III.

Tabla 20. Distribución por personas a cargo

Personas a cargo	Cantidad	Porcentaje
0	5	22%
1	3	13%
2	8	35%
3	3	13%
4	3	13%
5	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.



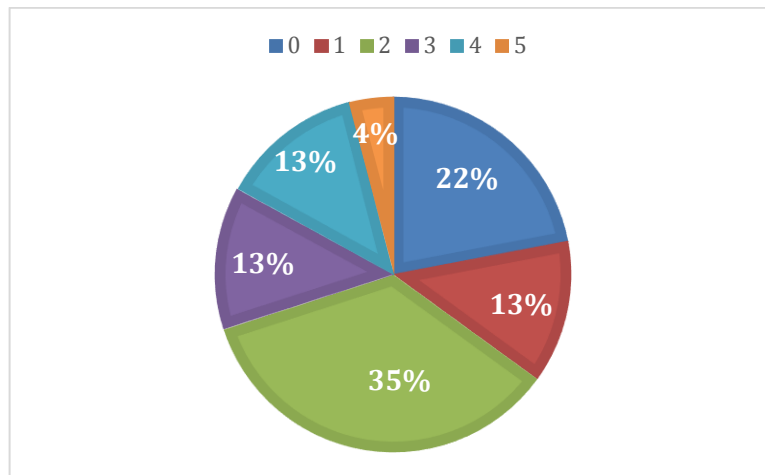


Gráfico 11. Porcentajes por personas a cargo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El 35% que corresponde a 8 personas participantes tiene a su cargo 2 personas que dependen económicamente de ellos, el 22%, es decir, 5 trabajadores no tienen personas a su cargo, el 13% que corresponde a 3 personas tienen a su cargo 1, 3 o 4 personas respectivamente y el 4% que se representa por 1 colaborador tiene 5 personas a su cargo.

## 6.2 Resultados Riesgo Psicosocial Intralaboral

De acuerdo al cargo de la población objeto de estudio, se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B, ya que comprende cargos en los que no se requiere conocimientos especiales, donde se siguen instrucciones precisas de un superior.

Para la interpretación de los resultados, se toma como base, la interpretación del nivel de riesgo proporcionado por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.




**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.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 21. Clasificación del Riesgo Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

RIESGO MUY ALTO	
RIESGO ALTO	
RIESGO MEDIO	
RIEGO BAJO	
SIN RIESGO	

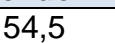



Fuente: Manual de calificación cuestionario intralaboral. (13)

## 6.2.1 Resultados Descriptivos Riesgo Psicosocial Intralaboral

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada uno de los dominios y sus respectivas dimensiones para la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral.

### 6.2.1.1 Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Tabla 22. Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

Dominio	Dimensiones	Nivel de Riesgo	
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo	54,5	
	Relaciones sociales en el trabajo	19,9	
	Retroalimentación del desempeño	43,7	
<b>Total Dominio</b>		<b>38,8</b>	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Como se observa en la tabla 12, en el dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se encuentra un nivel de riesgo muy alto, con una puntuación de 38.8, derivado de las dimensiones que lo conforman.

Las dimensiones características del liderazgo, se encuentra con un nivel de riesgo muy alto, lo que representa, que el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso, donde la gestión que realiza, constituye dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

La dimensión relaciones sociales en el trabajo, presentó un nivel de riesgo medio, lo que significa, que hay una limitada posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros.

En la dimensión retroalimentación del desempeño, se encontró un nivel de riesgo alto, donde no se presenta retroalimentación por parte de un superior para el mejoramiento del trabajo.

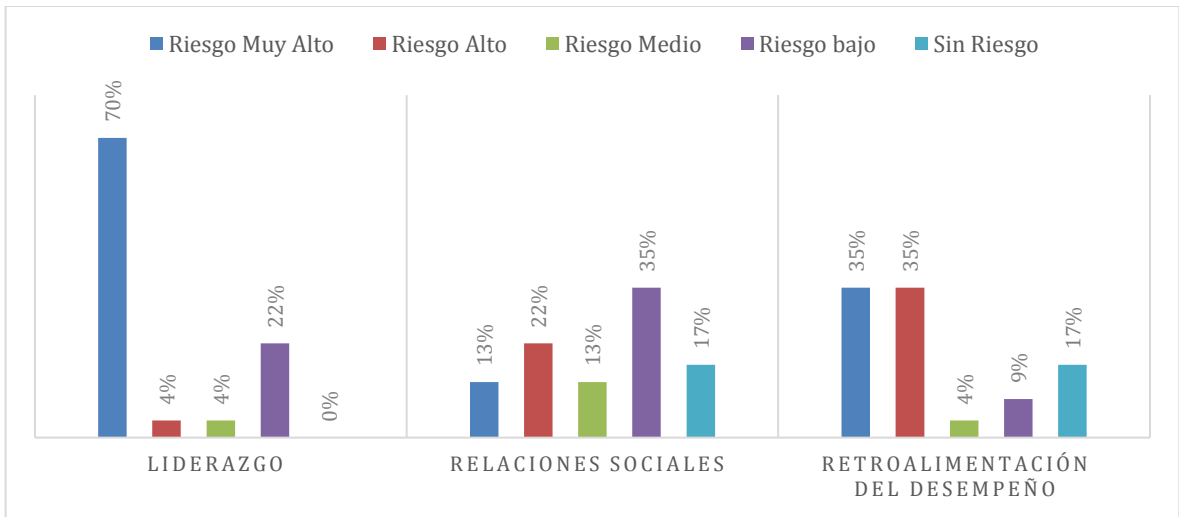


Gráfico 12. Porcentajes Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En el gráfico 12, en la dimensión características del liderazgo, el 70% de la población tiene un nivel de riesgo muy alto, el 4% tiene un nivel de riesgo alto, el 4% un nivel de riesgo medio y el 22% un nivel de riesgo bajo; en la dimensión relaciones sociales en el trabajo el 13% de la población tiene un nivel de muy alto, el 22% un riesgo alto, el 13% tiene riesgo medio, el 35% un nivel de riesgo bajo y el 17% se encuentra sin riesgo; en la dimensión, retroalimentación del desempeño, se encuentra que el 35% de la población tiene un riesgo muy alto, el 35% riesgo alto, el 4 % riesgo medio, el 9% riesgo bajo y el 17% se encuentra sin riesgo.

### 6.2.1.2 Dominio: Control sobre el trabajo

Tabla 23. Dominio: control sobre el trabajo

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	20,4	Alto
	Capacitación	12,7	Bajo
	Participación y manejo del cambio	46,7	Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	36,4	Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	67,7	Alto
	<b>Total Dominio</b>	<b>35</b>	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

De acuerdo a la tabla 13, el dominio: Control sobre el trabajo, presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 35, derivado de las siguientes dimensiones:

En la dimensión claridad de rol se encuentra un nivel de riesgo alto, lo que permite interpretar, que la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

También se encuentra la dimensión capacitación, con un nivel de riesgo bajo, donde las actividades de capacitación, permiten fortalecer conocimientos y habilidades de los colaboradores, respondiendo a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

En la dimensión, participación y manejo del cambio se encontró un nivel de riesgo alto, donde los cambios afectan negativamente la realización del trabajo, ya que los colaboradores carecen de información suficiente, clara y oportuna frente a este.

La dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, presenta un nivel de riesgo medio, lo que significa, que el trabajo hasta cierto punto, permite a los colaboradores adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.

La dimensión control y autonomía sobre el trabajo tiene un nivel de riesgo alto, donde la toma de decisiones y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.

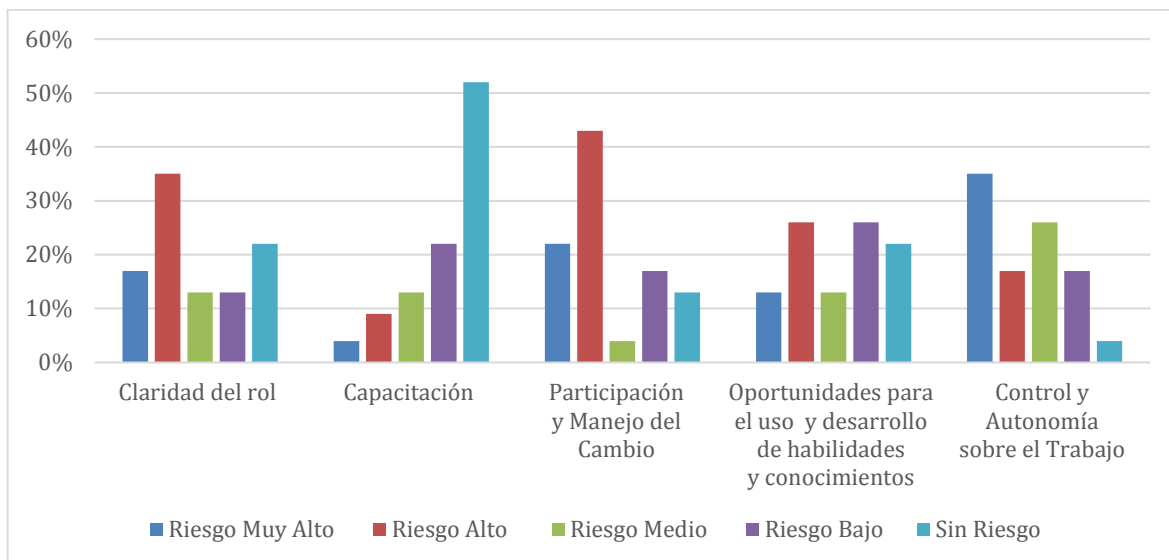


Gráfico 13. Porcentaje dominio control sobre el trabajo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El gráfico 13, permite ver que la dimensión claridad de rol el 17% de la población, tiene un nivel de riesgo muy alto, el 35% tiene un nivel de riesgo alto, el 13% un nivel de riesgo medio, el 13% un nivel de riesgo bajo y el 22% se encuentra sin riesgo, en la dimensión capacitación el 4% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 9% tiene un nivel de riesgo alto, el 13% un nivel de riesgo medio, el 22% un nivel de riesgo bajo y el 52% se encuentra sin riesgo, en la dimensión participación y manejo del cambio el 22% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 43% tiene un nivel de riesgo alto, el 4% un nivel de riesgo medio, el 17% un nivel de riesgo bajo y el 13% se encuentra sin riesgo, en la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos el 13% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 26% tiene un nivel de riesgo alto, el 13% un nivel de riesgo medio, el 26% un nivel de riesgo bajo y el 22% se encuentra sin riesgo y en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo el 35% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 17% tiene un nivel de riesgo alto, el 26% un nivel de riesgo medio, el 17% un nivel de riesgo bajo y el 4% se encuentra sin riesgo.

### 6.2.1.3 Dominio: Demandas del trabajo

Tabla 24. Dominio: Demandas del Trabajo

Dominio	Dimensiones	Nivel de Riesgo	
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	34,0	[Barra de color naranja]
	Demandas emocionales	39,1	
	Demandas cuantitativas	43,8	
	Influencia del trabajo sobre el entorno	46,5	

extralaboral		
Demandas de carga mental	75,4	
Demandas de la jornada de trabajo	68,3	
<b>Total Dominio</b>	<b>38,8</b>	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

Como se observa en la tabla 14, en el dominio: Demandas del trabajo, se encuentra un nivel de riesgo alto con una puntuación de 38,8, derivado de las dimensiones que lo conforman.

En la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, se encontró un nivel de riesgo medio, lo que significa, que, las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, se adaptan a sus condiciones y no significan un sobreesfuerzo.

La dimensión demandas emocionales se encuentra en riesgo alto, lo que da cuenta el colaborador puede exponerse a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo.

La dimensión demandas cuantitativas presenta un nivel de riesgo alto, donde el tiempo del que se dispone para ejecutar las actividades es insuficiente para atender el total de tareas asignadas, por lo tanto, exige trabajar a un ritmo muy rápido y limita las pausas.

En la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se encontró un nivel de riesgo alto, lo que significa, que, las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

También se encuentra, que la dimensión demandas de carga mental, tiene un nivel de riesgo alto, donde la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

La dimensión demandas de la jornada de trabajo presenta un nivel de riesgo muy alto, lo que representa que las jornadas de trabajo son prolongadas y sin pausas claramente establecidas.

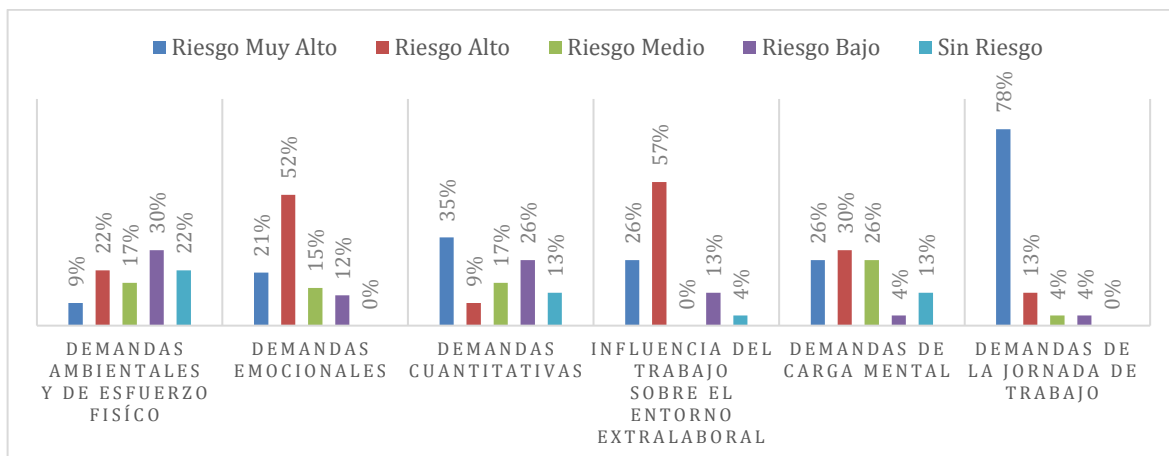


Gráfico 14. Porcentaje dominio: Demandas del Trabajo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El gráfico 14, en la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, muestra que el 9% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 22% tiene un nivel de riesgo alto, el 17% un nivel de riesgo medio, el 30% un nivel de riesgo bajo y el 22% se encuentra sin riesgo, en la dimensión demandas emocionales se encuentra que el 21% se encuentra en riesgo muy alto, el 52% en riesgo alto, el 15% en riesgo medio y el 12% en riesgo bajo, en la dimensión demandas cuantitativas el 35% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 9% tiene un nivel de riesgo alto, el 17% un nivel de riesgo medio, el 26% un nivel de riesgo bajo y el 13% se encuentra sin riesgo, en la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral el 26% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 57% tiene un nivel de riesgo alto, el 13% un nivel de riesgo bajo y el 4% se encuentra sin riesgo, en la dimensión demandas de carga mental el 26% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 30% tiene un nivel de riesgo alto, el 26% un nivel de riesgo medio, el 4% un nivel de riesgo bajo y el 13% se encuentra sin riesgo y en la dimensión demandas de la jornada de trabajo el 78% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 13% tiene un nivel de riesgo alto, el 4% un nivel de riesgo medio y el 4% un nivel de riesgo bajo.

#### 6.2.1.4 Dominio: Recompensa

Tabla 25. Dominio: Recompensa

Dominio	Dimensiones	Nivel de Riesgo
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	19,6
	Reconocimiento y compensación	41,3
<b>Total Dominio</b>		<b>32,6</b>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El dominio recompensa, como se observa en la tabla 15, presenta un nivel de riesgo muy alto con una puntuación de 32,6, derivado de las dimensiones que lo conforman.

La dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, presentó un nivel de riesgo muy alto, lo que significa, que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe, y los colaboradores no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

La dimensión reconocimiento y compensación presenta un nivel de riesgo muy alto, donde el reconocimiento que se hace de la contribución del colaborador no corresponde con sus esfuerzos y logros, se descuida el bienestar de los mismos y hay pocas oportunidades de desarrollo.

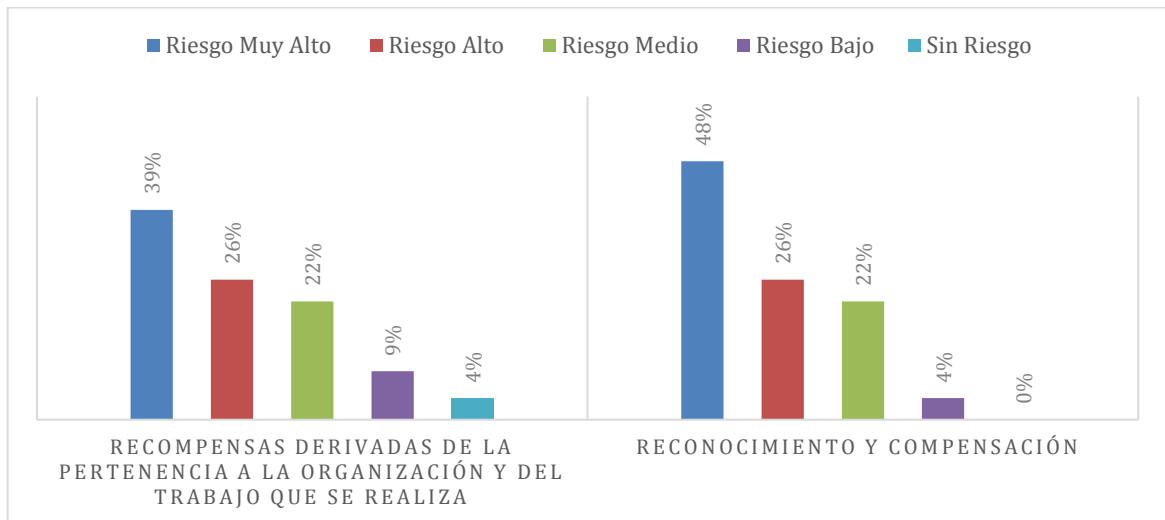


Gráfico 15. Porcentaje Dominio: Recompensa  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

El gráfico 15, permite observar, que en la dimensión, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza el 39% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 26% tiene un nivel de riesgo alto, el 22% un nivel de riesgo medio, el 9% un nivel de riesgo bajo y el 4% se encuentra sin riesgo y en la dimensión reconocimiento y compensación, el 48% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 26% tiene un nivel de riesgo alto, el 22% un nivel de riesgo medio y el 4% un nivel de riesgo bajo.



### 6.2.1.5 Puntaje Total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B

Tabla 26. Puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B

Puntaje Total	Nivel de Riesgo
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	37,4

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

De acuerdo a los resultados encontrados en los dominios y sus respectivas dimensiones, se encuentra que el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 37,4, lo que da cuenta de que las características del trabajo y de su organización están influyendo de manera negativa en la salud y bienestar de los colaboradores; es así que la población presenta un liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un riesgo muy alto, un control sobre el trabajo con un riesgo alto, unas demandas del trabajo con un riesgo alto y recompensa con un nivel de riesgo muy alto.

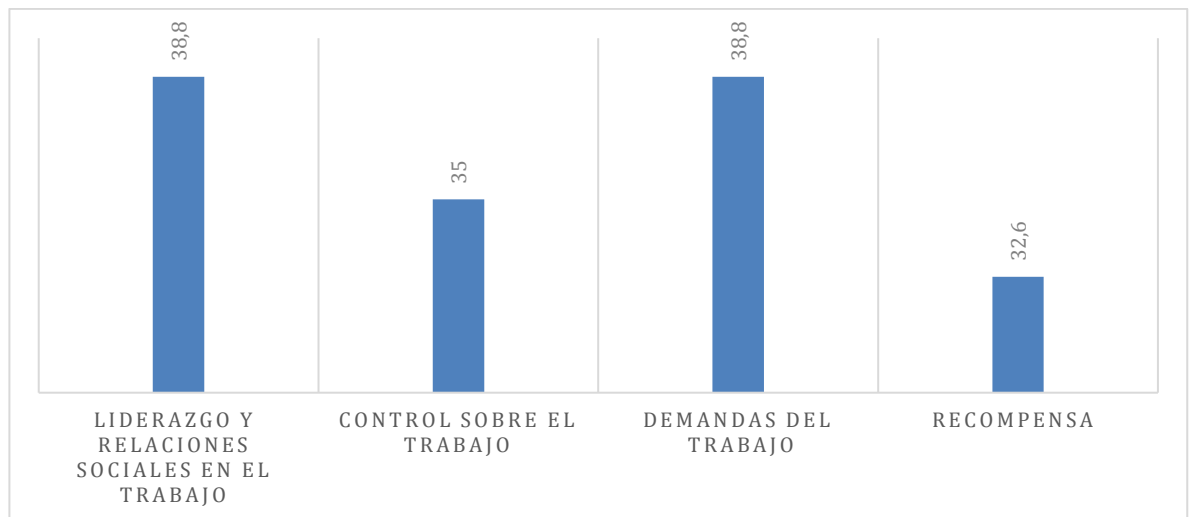


Gráfico 16. Porcentaje Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

### 6.3 Resultados Riesgo Psicosocial Extralaboral

Teniendo en cuenta el objetivo del presente proyecto, se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral. Para el análisis de resultados, se toma

como base, la interpretación del nivel de riesgo proporcionado por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, como se describen a continuación:

Tabla 27. Clasificación del Riesgo Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

RIESGO MUY ALTO	
RIESGO ALTO	
RIESGO MEDIO	
RIEGO BAJO	
SIN RIESGO	

Fuente: Manual de calificación cuestionario intralaboral. (13)

### 6.3.1 Resultados Descriptivos Riesgo Psicosocial Extralaboral

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones para la evaluación de riesgo psicosocial extralaboral.

#### 6.3.1.1 Dimensión Tiempo Fuera del Trabajo

Tabla 28. Dimensión Tiempo fuera del trabajo

Dimensión	Nivel de Riesgo
Tiempo fuera del Trabajo	48,7 <span style="background-color: orange; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span>

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión tiempo fuera del trabajo como se observa en la tabla 16, presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 48,7, lo que significa que el tiempo empleado por los trabajadores en actividades, como descanso, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas y actividades de recreación y ocio es insuficiente.

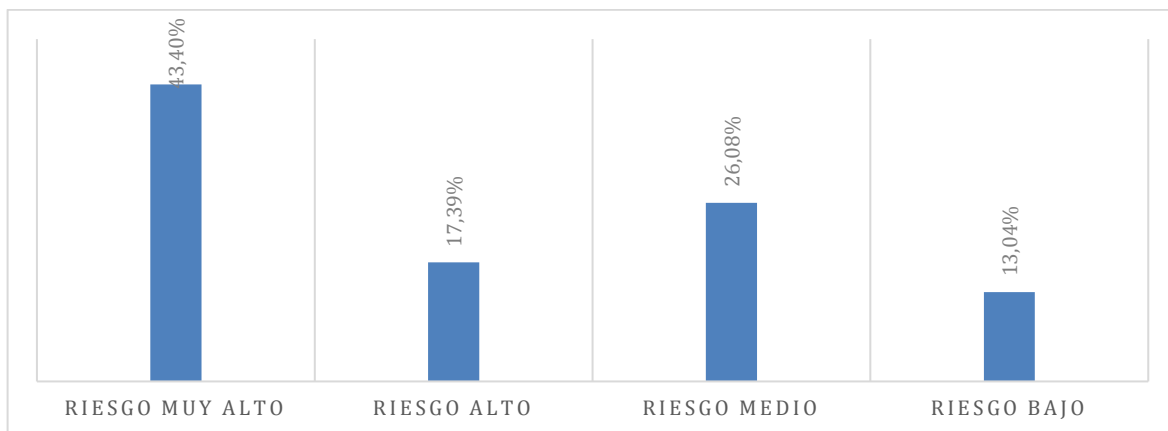


Gráfico 17. Porcentaje Dimensión Tiempo Fuera del Trabajo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En la tabla anterior, podemos evidenciar dentro de la dimensión expresada como tiempo fuera del trabajo que predomina con un 43.4% como riesgo muy alto, con un 17,39% riesgo alto, con 26,08% riesgo medio y 13,04% riesgo bajo.

### 6.3.1.2 Dimensión Relaciones Familiares

Tabla 29. Dimensión relaciones familiares

Dimensión	Nivel de Riesgo
Relaciones familiares	13,03

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión relaciones familiares como se observa en la tabla 17, presenta un nivel de riesgo bajo con una puntuación de 13,03, lo que significa que existe una forma adecuada de resolver problemas en el entorno familiar, además que el apoyo social que el trabajador recibe de sus familiares es favorable, siendo un factor protector.

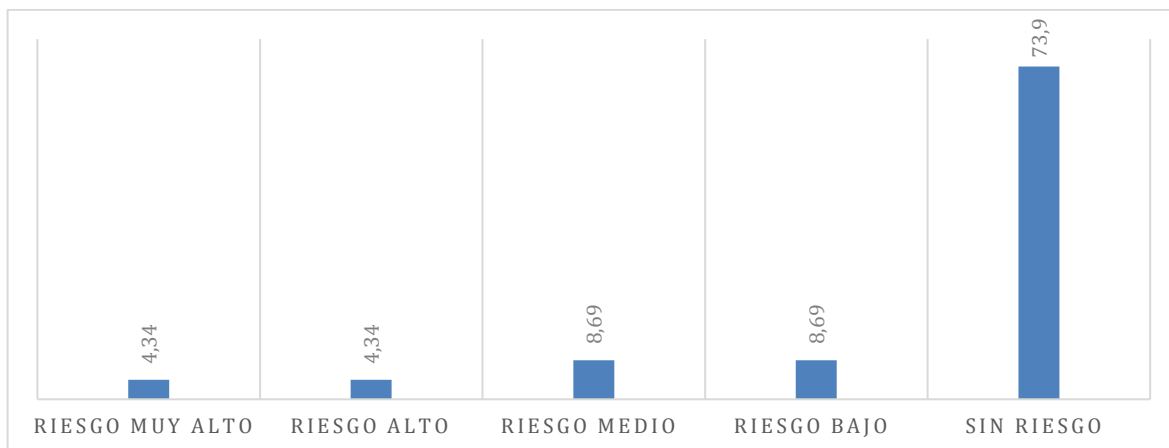


Gráfico 18. Porcentaje Dimensión Relaciones Familiares  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En la dimensión de relaciones familiares se identifica que el 73% de la población se encuentra sin riesgo, sin embargo, existe un 4,3% en riesgo muy alto y riesgo alto respectivamente y un 8,69% en riesgo medio y bajo respectivamente.

### 6.3.1.3 Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales

Tabla 30. Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales

Dimensión	Nivel de Riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	28

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión comunicación y relaciones interpersonales como se observa en la tabla 18, presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 28, lo que significa que la comunicación con los integrantes del entorno social es insuficiente, además la relación con los amigos es conflictiva y finalmente la ayuda que recibe de sus redes de apoyo verdaderas es deficiente.

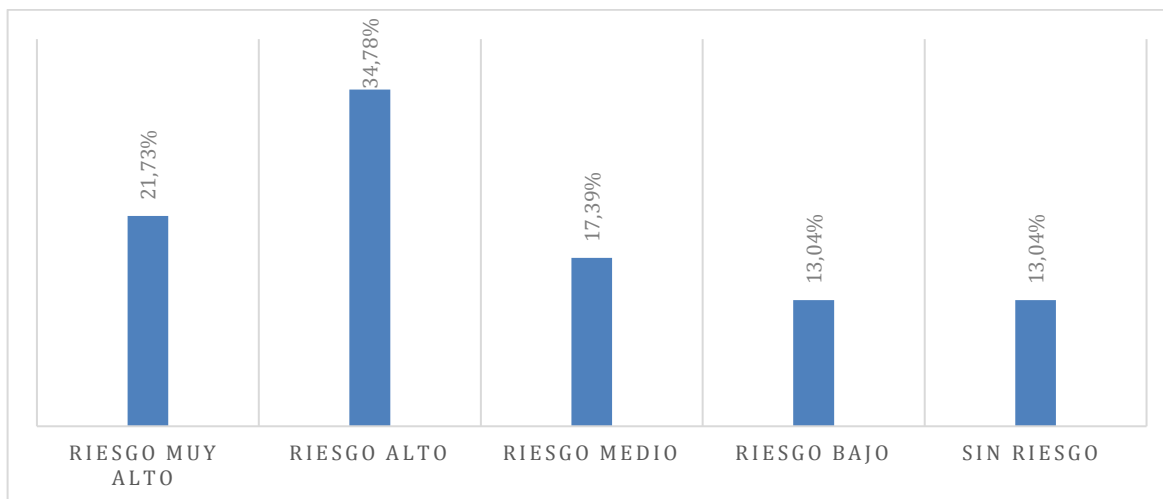


Gráfico 19. Porcentaje Dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En el gráfico 18 se identifica que predomina el riesgo alto con un 34,78%, así mismo se encuentra un porcentaje de 31,73% en riesgo muy alto, un 17,39% en riesgo medio y un 13,04% en riesgo bajo y sin riesgo respectivamente.

#### 6.3.1.4 Dimensión Situación Económica del Grupo Familiar

Tabla 31. Dimensión Situación Económica del grupo Familiar

Dimensión	Nivel de Riesgo
Situación económica del grupo familiar	42,8

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión situación económica del grupo familiar como se observa en la tabla 19, presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 42,8, lo que significa que la disponibilidad de los medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar solventes sus gastos no son suficientes y se puede presentarse deudas económicas difíciles de solventar.

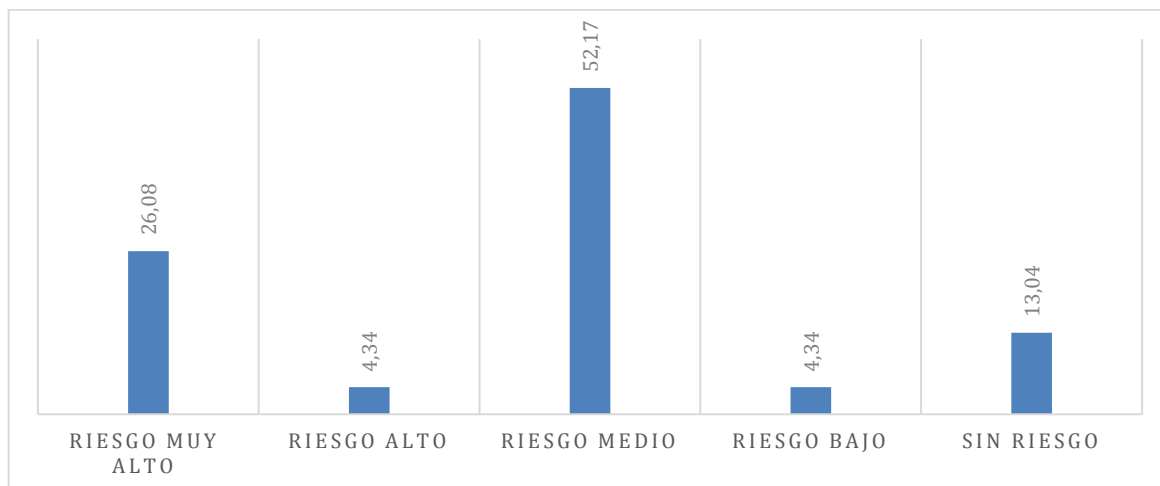


Gráfico 20. Porcentaje Dimensión Situación Económica del grupo Familiar  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En el gráfico 19, dimensión de situación económica sobre el grupo familiar se puede observar que el 26,08% de la población está en riesgo muy alto, el 4,34% en riesgo alto, el 52,17% en riesgo medio, el 4,34% en riesgo bajo y el 13,04% se encuentra sin riesgo.

### 6.3.1.5 Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno

Tabla 32. Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno

Dimensión	Nivel de Riesgo
Características de la vivienda y su entorno	22,5

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión característica de la vivienda y su entorno como se observa en la tabla 19, presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 22,5, lo que significa que, las condiciones de la vivienda o su entorno no favorecen el descanso y la comodidad del individuo y/o su grupo familiar, además la ubicación de la vivienda presenta deficiencia en el acceso de los medios de transporte.

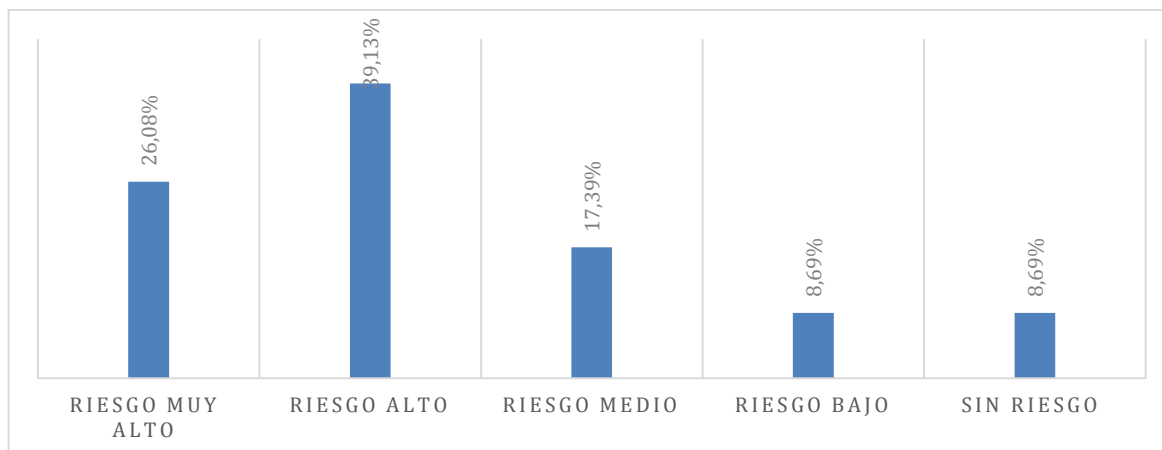


Gráfico 21. Porcentaje Dimensión Característica de la Vivienda y de su Entorno  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En la dimensión clasificada como características de la vivienda y su entorno se encuentra un porcentaje de 26,08% en riesgo muy alto, un 39,13% en riesgo alto, un 17,39% en riesgo medio, un 8,69% en riesgo bajo y sin riesgo respectivamente.

### 6.3.1.6 Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo

Tabla 33. Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo

Dimensión	Nivel de Riesgo
Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo.	23,2

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo como se observa en la tabla 20, presenta un nivel de riesgo medio con una puntuación de 23,2 lo que significa que las diferentes situaciones de la vida familiar o personal del trabajador pueden afectar su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas del trabajo y con ello puede desencadenar posibles riesgos laborales de desempeño o accidentes.

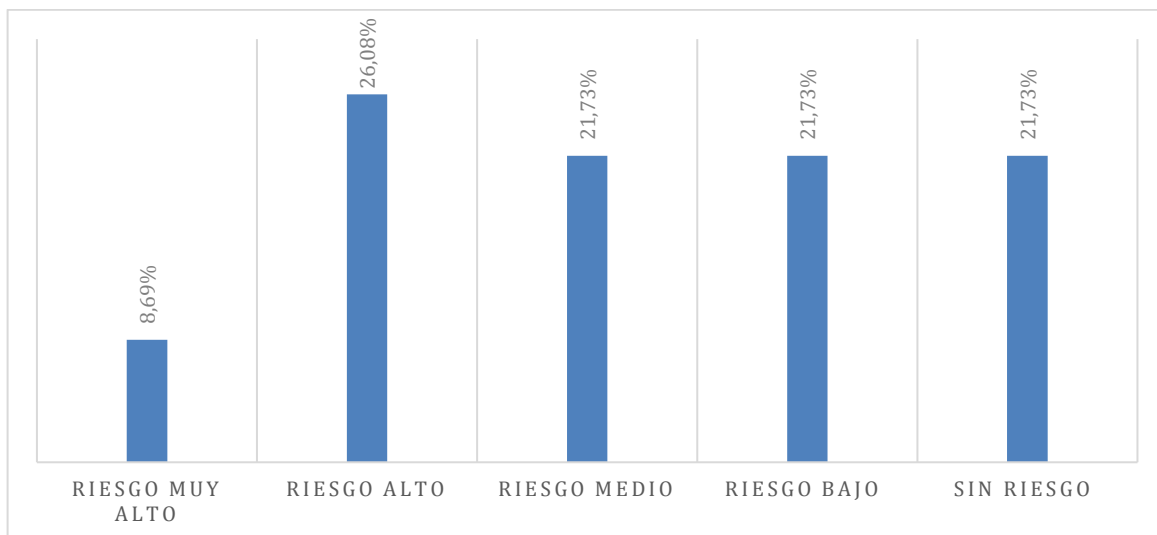


Gráfico 22. Porcentaje Dimensión Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En el gráfico 20 se encuentra un 8,69% en riesgo muy alto, así mismo un 26,08% en riesgo alto y un porcentaje de 21,73% para riesgo medio, bajo y sin riesgo, respectivamente.

### 6.3.1.7 Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda

Tabla 34. Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda

Dimensión	Nivel de Riesgo
Desplazamiento Vivienda Trabajo - Vivienda	25,6

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda como se observa en la tabla 20 presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 25,6 lo que significa que las condiciones en las que se realiza el traslado desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo u viceversa es de difícil acceso, así como también la duración del desplazamiento es prolongada.



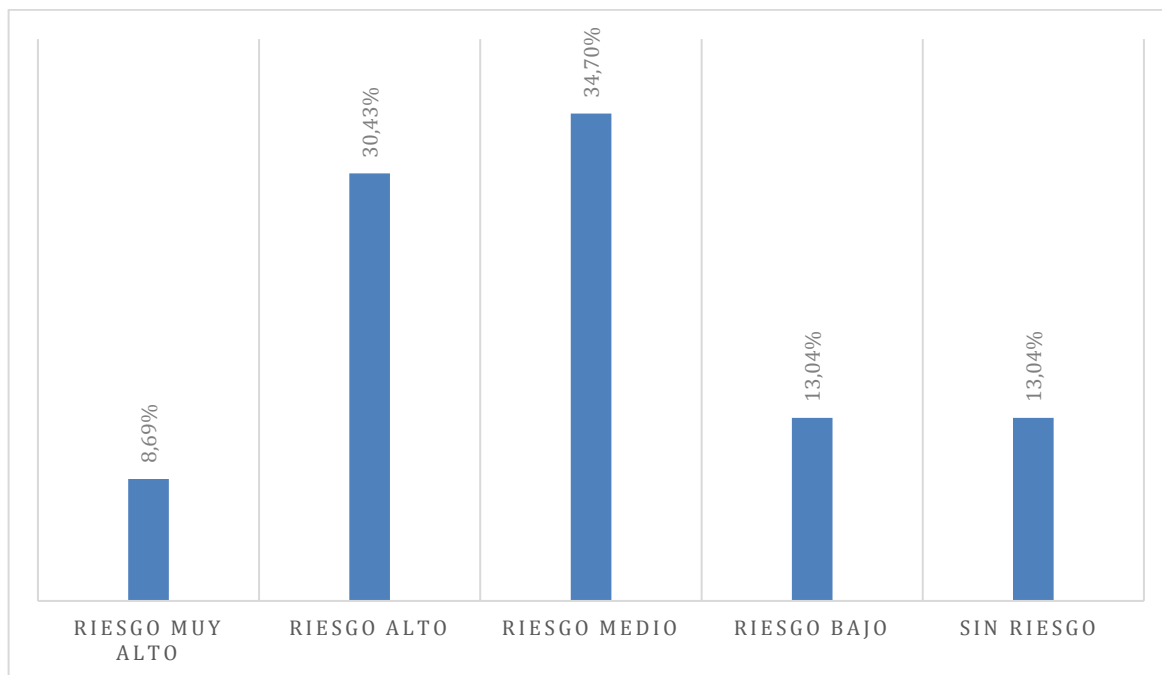


Gráfico 23. Dimensión Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En el gráfico 21 se encuentra que el 8,69% de la población presenta un riesgo muy alto, el 30,43% un riesgo alto, el 34,7% un riesgo medio, el 13,04% un riesgo bajo y sin riesgo respectivamente.

### 6.3.1.8 Puntaje Total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

Tabla 35. Puntaje total del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

	Puntaje Total	Nivel de Riesgo
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	28,3	

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

De acuerdo a los resultados encontrados en las dimensiones, se encuentra que el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral presenta un nivel de riesgo alto con una puntuación de 28,3, lo que da cuenta de que aspectos del entorno familiar, social, económico y las condiciones del lugar de vivienda influyen en la salud y bienestar de los colaboradores; es así que, la población presenta un

tiempo fuera del trabajo en nivel de riesgo alto, las relaciones familiares en riesgo bajo, la comunicación y relaciones interpersonales en riesgo alto, la situación económica del grupo familiar en riesgo alto, las características de la vivienda y de su entorno en riesgo alto, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo en riesgo medio y el desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda en riesgo alto.

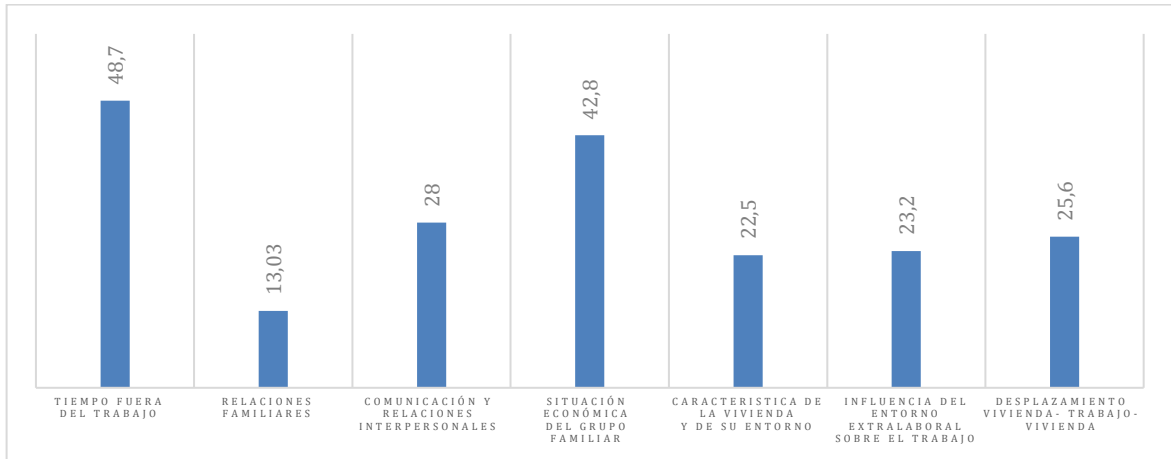


Gráfico 24. Porcentaje Puntaje Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

## 6.4 Resultados Estrés

Teniendo en cuenta el objetivo del presente proyecto, se aplicó el Cuestionario para la Evaluación del Estrés de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Para el análisis de resultados, se toma como base, la interpretación del nivel de estrés proporcionado por la Batería, identificando de esta manera el nivel de estrés muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

### 6.4.1 Resultados Descriptivos Estrés

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario para la evaluación del estrés.

#### 6.4.1.1 Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés

Tabla 36. Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés

Puntaje Total	Nivel de Estrés	
Cuestionario para la Evaluación del Estrés	20,4	Alto

Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

La tabla 24 da cuenta de que, la población presenta un nivel alto de estrés, es decir la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

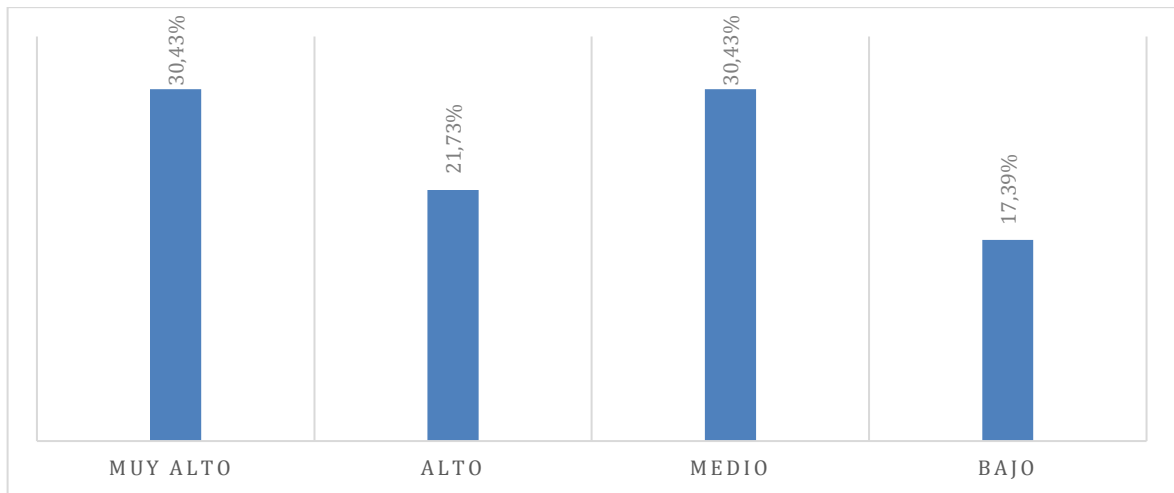


Gráfico 25. Porcentaje Puntaje Total Cuestionario para la Evaluación del Estrés  
Fuente: Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales - año 2019.

En cuanto a la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Estrés, se encuentra un porcentaje predominante de 30,43% de la población, lo que corresponde a un nivel muy alto y medio respectivamente, así mismo un 21,73% en nivel alto de estrés y un porcentaje de 17,39 en nivel bajo.

## 7. Discusión

Teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial se entiende como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los colaboradores (6) y que este se mide a través de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, el cual se compone de datos sociodemográficos, intralaborales, extralaborales y de estrés, se logra evidenciar en la presente investigación, mediante el análisis de resultados encontrados en la población objeto de estudio, lo siguiente:

En lo que respecta a los resultados de factores de riesgo psicosocial intralaboral, de manera general, se encuentra que la población está en riesgo alto, lo cual significa que existe una alta posibilidad de asociación con respuestas de estrés y que se requieren actividades de intervención a corto plazo, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico. (26)

Con respecto al dominio de Liderazgo y relaciones sociales, se encontró un nivel de riesgo muy alto en la dimensión Características de liderazgo, lo cual da cuenta de la existencia de una gestión que afecta la planificación por parte del superior frente a la asignación de trabajo, la consecución de resultado o la solución de problemas. Además, se especifica que el jefe tiene dificultades tanto para comunicarse y relacionarse respetuosamente y eficientemente como para retroalimentar el desempeño y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. (27)

Es así como los conflictos entre los trabajadores y los superiores provocan tensión y pérdida de tiempo con sus consecuentes efectos de ineficiencia y bajo aporte al bienestar. (28) Según Bhal y Ansari (29) el líder es la unión entre el colaborador y la organización, siendo un factor clave en la determinación de responsabilidades, en la asignación de recursos para el desarrollo y en la evaluación de desempeño.

Teniendo en cuenta lo anterior, el líder es el responsable de brindar apoyo emocional, ofrecer información, aportar al desarrollo y tratar de forma justa a sus colaboradores. (30) Esto se respalda al identificar investigaciones que demuestran que los trabajadores que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, satisfacción y compromiso. (31) (32) (33)

Por otro lado, se encontró que las relaciones sociales en el trabajo están en riesgo medio lo cual puede afectar la dignidad del individuo, deteriorar el ambiente de trabajo y generar efectos sobre los resultados de la empresa (34). Pozo, Alonso, Hernández & Martos (35) y Katz & Kahn (36), plantean que las relaciones sociales son fundamentales en el desarrollo integral de la persona, ya que gracias a estos intercambios, el individuo obtiene refuerzos sociales que favorecen la adaptación al contexto; así mismo, se plantea como un elemento esencial en dichas relaciones y la comunicación, al entender que “El ser humano es un ser social y la manifestación

básica de su sociabilidad es la comunicación con los demás” (37).

Frente al dominio Control sobre el trabajo, se encontró un nivel de riesgo alto, lo que puede dar cuenta de que los colaboradores no conocen con claridad el rol que ejercen en la organización y por ende la empresa no ha brindado información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo del trabajador sobre la empresa (21). Es decir, el trabajador no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o la información con la que cuenta no es adecuada, bien sea por estar incompleta, por ser interpretable de varias maneras o por ser muy cambiante; por lo tanto, se considera como una fuente de estrés para los colaboradores y se ha relacionado con tensión, desmotivación, baja autoestima, ansiedad y algunos síntomas de depresión. (38)

De esta forma, el resultado anteriormente descrito se relaciona con la dimensión Control y autonomía que el trabajador percibe en de su trabajo, en ese sentido y, en la medida en que la labor proporcione al colaborador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que él tiene control sobre el mismo, por lo tanto, presenta mayor satisfacción laboral. Por otro lado, cuando existe una falta de control se producen consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés (39).

Del mismo modo, al existir un riesgo alto en las dimensiones antes mencionadas, se manifiesta una incidencia sobre la dimensión de Participación y manejo del cambio, por cuanto ese nivel de riesgo también se encuentra clasificado como alto, dando a entender que los cambios en la organización afectan negativamente la realización del trabajo, ya que los colaboradores carecen de información suficiente, clara y oportuna frente a este.

Es de señalar que el cambio en las organizaciones es inevitable y positivo, atendiendo a que la organización debe tener la capacidad de subsistir en un entorno tecnológico, social y económico que fluctúa rápidamente, pero que dichos cambios deben ser comunicados a los colaboradores para que de esta manera sea posible la adaptación a los mismos, desde una perspectiva de bienestar ante el aprendizaje y no visto desde la insatisfacción o intolerancia a la situación que se le presenta. (40)

Con respecto al dominio Demandas de la jornada de trabajo, se encontró que la población está en un riesgo muy alto, lo cual se corrobora con su dimensión correspondiente, donde se percibe que las Jornadas son prolongadas y sin pausas claramente establecidas. Esto también se respalda con la información sociodemográfica, la cual da cuenta de que un alto porcentaje de la población labora por turnos, incluso de 8 horas en adelante, condición que afecta el bienestar, la salud, la vida social y el rendimiento laboral.

Lo anterior se sustenta por medio de estudios que tienen evidencias empíricas donde determinan que las influencias del tiempo de trabajo con las jornadas más breves aparecen, en general, unidas a un incremento de la productividad y de adaptabilidad de la vida profesional y personal. (41)

Además, al existir en Más Fruta una jornada de trabajo con dichas características, este hecho se correlaciona con el nivel de riesgo alto encontrado en la dimensión Demandas cuantitativas; es decir, si bien la jornada puede sobrepasar las horas legalmente laboradas, no se está cumpliendo con las actividades asignadas, ya que estas exceden el tiempo del que se dispone para atender la totalidad de tareas y por lo tanto, se está trabajando a un ritmo acelerado o no se están contemplando la realización de las pausas.

De igual modo, se observa una relación con el nivel de riesgo alto encontrado en el dominio Demandas emocionales, lo que da cuenta de la posible exposición del trabajador a sentimientos, emociones o trato negativo de otros en el desarrollo de su trabajo. Teniendo en cuenta esto, Magnus (2010) (42) refiere que los colaboradores expuestos a trabajo emocional, como se ha definido dentro del contexto de las reglas de expresión organizacional, tienen una mayor probabilidad de desarrollar síndrome de Burnout (Quemado en el trabajo), condiciones de trabajo que disminuyen su percepción de salud en general. (43)

Sumado a lo anterior, se evidenció que la población tiene un nivel de riesgo alto en la dimensión Demandas de carga mental, lo cual permite identificar que la información a procesar en el lugar de trabajo es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo o que se está utilizando de manera simultánea o bajo presión, situación que afecta el bienestar del colaborador y lo cual genera una notable influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, lo que significa que las altas demandas de tiempo, esfuerzo físico, emocional y mental, característico del trabajo, afectan negativamente la vida personal y familiar del colaborador.

En lo que respecta al dominio de Recompensa, el cual se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales y que se da a través de gratificación financiera, de estima o de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo (21), se encontró que existe un nivel de riesgo muy alto, lo cual se explica en el hecho de que el trabajador no presenta un sentimiento de orgullo frente a la organización en donde labora.

De igual modo, se reveló que el trabajador tiene una percepción negativa frente a la estabilidad laboral que le ofrece la organización mediante el tipo de vinculación laboral que tienen, así como también de la capacidad de autorrealización al efectuar sus laborales. Tomando como referente los planteamientos del modelo de desequilibrio - esfuerzo - recompensa (44), es posible considerar que hay un desequilibrio entre la percepción de esfuerzo propio del trabajo y los diversos tipos de recompensa derivados de la pertenencia a la organización y al trabajo que

realizan. Este desequilibrio pueden ser un factor influyente e incidir en un mayor riesgo de sufrir enfermedades asociadas a estrés laboral, dado que los trabajadores pueden no sentirse reconocidos, sentir un desgaste significativo en relación con el esfuerzo invertido y, en consecuencia, sentirse injustamente remunerados. (45)

De acuerdo a los factores de riesgo extralaboral, entendidos estos como los aspectos del entorno familiar, social, económico y las condiciones del lugar de vivienda que influyen en la salud y bienestar de los colaboradores, se evidencia que en la población objeto de este estudio están en un nivel de riesgo alto, pues es preciso que la organización mire al colaborador como un ser global que se desempeña en diferentes contextos y, al parecer, esto no se está dando. Por ello, Guerrero (2003) (46) propone que el trabajador no puede verse como un ser "fragmentado", ya que sobre él influyen diferentes condiciones determinadas por su historia personal y laboral, las actividades desarrolladas en el tiempo libre y su interacción social especialmente en el ámbito familiar.

En cuanto a la dimensión Tiempo fuera del trabajo, los trabajadores de Más Fruta perciben que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente, así como el tiempo para compartir con la familia o amigos y para atender asuntos personales o domésticos, lo cual se relaciona con lo encontrado a partir de los datos sociodemográficos, pues hay un gran porcentaje de trabajadores que tiene personas a cargo y con quienes no comparten tiempo de descanso.

Así mismo, estudios previos han confirmado que realizar actividades relacionadas con el trabajo durante el tiempo libre se relaciona positivamente con altos niveles de fatiga y con la necesidad de recuperación o de descanso. Sonnentag y Zijlstra (2006) (47) refieren que dedicar el tiempo libre a actividades apartadas de las laborales es un factor protector, debido a que es posible desconectarse de las exigencias laborales y recuperarse de ellas. De igual manera, las actividades físicas, incluyendo los deportes, el ejercicio o el entrenamiento físico, si bien requieren de un esfuerzo, estos recurren a recursos distintos de los necesitados en la mayoría de puestos de trabajo, estimulando así procesos fisiológicos y psicológicos que mejoran, no sólo la salud física del individuo, sino también su salud mental. (48) (49)

En lo que respecta al dominio Comunicación y relaciones interpersonales, la población se encuentra en riesgo alto, razón por la cual se puede decir que la relación con amigos o allegados se torna conflictiva, la comunicación es escasa o deficiente o que no hay apoyo social por parte de ellos.

Sonnentag y Bayer (2005) (50) manifiestan que las relaciones con el otro permiten recuperarse, a nivel físico y mental, de la exigencias propias del trabajo, ya que ofrecen la oportunidad de apoyo social, lo cual es un importante recurso externo que ayuda a restaurar los recursos perdidos o amenazados y generar nuevos como por ejemplo el estado de ánimo positivo (51) (52) (53). Frente a esto, la población percibe a sus relaciones familiares como un factor protector, donde la relación con

su grupo familiar es buena, ya que pueden contar con ellos, son su apoyo social ante cualquier adversidad y les permite reducir los efectos negativos de la exposición a riesgos y a estrés.

Pese a ello, la situación económica del grupo familiar de los trabajadores de Más Fruta está clasificadas como riesgo alto, pues ellos perciben que los ingresos no son suficientes para costear las necesidades básicas y existen deudas económicas difíciles de solventar, lo cual puede desencadenar consecuencias poco favorables en su salud. Gómez y Rodríguez (1997) (54) refieren que un factor importante para la aparición de depresión son los ingresos familiares, existiendo una relación inversa entre ingresos y depresión, pues cuando todas las situaciones económicas son satisfechas el porcentaje de personas con depresión disminuye, mientras que este porcentaje aumenta en la medida en que los ingresos familiares se van haciendo menores.

En cuanto a Características de la vivienda y su entorno, los trabajadores perciben que las condiciones de ésta no son las mejores, pues no favorecen el descanso ni la comodidad y la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud. Según Sepúlveda O. (1986) (55) la vivienda se concibe como una necesidad básica de la vida, que permite la realización plena de todas las necesidades y motivaciones de la existencia tales como la alimentación, salud, educación, saneamiento, esparcimiento, relación, etc., entendido entre los márgenes de moderación y equilibrio que garanticen una vida sana, sobria y positiva. Cuando los recursos son escasos, se obliga a un esfuerzo lo más racional posible, donde se logra el mayor rendimiento, eficiencia y economía de los mismos.

De acuerdo a lo anterior, en el presente estudio se evidenció que el 83% de la población vive en arriendo y que el 82% se encuentran entre los estratos I y II, por lo que sus preocupaciones incrementan, ya que deben cubrir sus necesidades básicas de vivienda. También hay que tener en cuenta que, frente a procesos de renovación urbana, los arrendatarios están propensos al desplazamiento del lugar de habitación y que el incremento del valor del arriendo repercute en las posibilidades de permanencia de los arrendatarios, lo cual genera dificultad para ahorrar y acceder a una alternativa nueva de arrendamiento que no les implique desplazamiento a lugares distintos de los ya acostumbrados. (56)

Por otra parte, entiendo el estrés como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, puede generar en los colaboradores comportamientos poco funcionales y no habituales en el trabajo, produciendo una inadecuada salud física y mental del individuo. De igual manera, puede afectar a las organizaciones, ya que propicia el ausentismo, la menor dedicación al trabajo, el deterioro del rendimiento e incrementa la rotación del personal (57). También disminuye la satisfacción laboral, genera despersonalización en el trato, baja



implicación laboral, incremento de conflictos interpersonales y el aumento de la rotación laboral. (58)

Teniendo en cuenta los resultados encontrados se identificó un nivel de estrés alto, lo que da cuenta de que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativo de una respuesta frente al estrés alto, lo que se corrobora con factores asociados como la organización del trabajo, la sobrecarga laboral, horarios extendidos, responsabilidad y autonomía, la ambigüedad de roles, el control sobre las actividades que se realizan y las relaciones con el jefe y compañeros como elementos de la organización del trabajo, lo que pueden influir en la generación de respuestas de estrés negativas.

Lo anterior se ratifica al identificar que el trabajo que más produce estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, donde hay pocas oportunidades de tomar decisiones o de ejercer control y donde el apoyo que se recibe de los demás es escaso. (14) Además, se identifica que el nivel de estrés alto genera en el trabajador trastornos físicos dentro de los que se pueden identificar enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, dolores de cabeza, trastornos musculo - esqueléticos como: lumbalgias y trastornos de miembros superiores, produciendo, además, secuelas negativas, trastornos psicológicos y dificultades en las manifestaciones externas y de conducta. (59)

Con todo ello, resulta difícil que el trabajador mantenga un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, pues se torna cada vez más angustiado e irritable, con dificultad para relajarse y concentrarse, para pensar con lógica y tomar decisiones, se siente cansado, deprimido e intranquilo y tiene dificultad para dormir. (60)

En este sentido, uno de los síndromes que más se ha estudiado es el Síndrome de Burnout, causado por la presencia de un estado crónico de estrés laboral y que aparece como el resultado del fracaso de los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido (61); es así que el estrés crónico laboral se relaciona con el exceso de trabajo, la escasa utilización de habilidades sociales y de autocontrol, además de otros elementos ocupacionales tales como: presión laboral, conflicto familiar o con compañeros y ambigüedad en las funciones realizadas en la organización (62), por ende, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En Aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales se hallaron resultados similares a los encontrados en el Estudio del Estrés Laboral en Empresas de Producción (63), en los cuales se pudo identificar que las principales fuentes de riesgos psicosocial están dadas principalmente por los factores de riesgo intralaboral y extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo; por lo tanto, se reconoce que estos factores se lograrían

mejorar si las empresas asumen un papel activo en sus procesos de gestión del talento humano y de promoción de la salud de los trabajadores además de la generación y puesta en marcha de políticas claras de responsabilidad social.

## 8. Conclusiones

La población objeto de estudio se caracteriza por ser en mayor porcentaje de género femenino, en edades comprendidas entre los 18 a los 36 años y con estado civil solteras, donde el 35% de la población tiene 2 personas a cargo y quienes han laborado como Auxiliares de Producción de 1 a 3 años, lo que da cuenta de que el trabajo en mayor medida se realiza por un personal adulto joven y adulto, quienes deben solventar sus necesidades económicas y la de su núcleo familiar, constituido porcentualmente en mayor medida por 2 personas y quienes no consideran que en la organización exista estabilidad laboral, ya que el rango de permanencia máxima es de 1 a 3 años.

La población objeto de estudio reporta niveles altos en factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés propios del ejercicio de su profesión, lo que no está propiciando la salud ni bienestar de los colaboradores y que influye en el rendimiento en su trabajo, situación que debe ser intervenida mediante acciones propias de la gestión estratégica de la organización.

En el factor de riesgo intralaboral se identificó un puntaje alto, con predominio en riesgo muy alto en liderazgo - relaciones sociales y recompensa, lo que da cuenta de que la organización debe fortalecer el vínculo entre jefe - trabajador y pares con el fin de que dichas relaciones no se perciban como factores de riesgo para los colaboradores. Asimismo, se evidencia la necesidad de que los colaboradores conozcan el papel de su trabajo en la organización y que la misma les brinde un espacio de crecimiento y motivación para su desarrollo personal, profesional y laboral.

En el factor extralaboral se encontró un nivel de riesgo alto con predominio en tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, característica de la vivienda y su entorno y desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda; a partir de ello, es posible identificar que existe factores no relacionados con la labor que están afectando la salud y el bienestar de los colaboradores, que puede relacionarse con el tiempo fuera de la labor y la dificultad con los medios económicos para solventar los gastos del grupo familiar.

Se encontró, además, que los colaboradores del área de producción de la empresa Más Fruta presentan un nivel de estrés alto evidenciado en la presentación de síntomas frecuentes derivados de las asociaciones de factores intralaborales y extralaborales, lo cual debe ser intervenido de manera integral y buscando de esta manera que los factores antes mencionados no deterioren las dimensiones esenciales en la vida del colaborador.

## 9. Recomendaciones

A partir de los resultados encontrados se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementar un sistema de vigilancia epidemiológica para abordar los factores de riesgo psicosocial que permita mejorar las falencias encontradas en los diferentes dominios; este programa deberá cumplir con los siguientes requisitos (Villalobos 2013):
- Ser específica para la organización y ajustada a su tamaño y naturaleza de las actividades. • Ser concisa y clara. El documento debe estar fechado y firmado por la persona de mayor jerarquía dentro de la organización. • Estar divulgada y accesible a todas las personas • Ser revisada periódicamente para asegurar que cumple sus fines • Estar a disposición de las diferentes personas internas y entidades externas, según lo señale la ley.
- Capacitar a los colaboradores, frente a la identificación de factores de riesgo psicosocial y el abordaje de los mismos.
- Sensibilizar a la alta gerencia sobre la importancia de cuidar la salud y bienestar de los colaboradores con el fin de mejorar la satisfacción y su desempeño laboral.
- Diseñar un plan de intervención con el objetivo de disminuir los factores de riesgo psicosocial que afectan el bienestar de los colaboradores.
- Desarrollar un programa enfocado en el afrontamiento del estrés en los colaboradores, donde se les brinden herramientas para hacer frente a situaciones adversas que afectan su rendimiento y bienestar laboral.
- Crear programas de bienestar donde se involucre al colaborador con su familia, permitiendo así fortalecer la satisfacción laboral.

## Referencias Bibliográficas

1. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Ley 1562 del 2012 (11 julio) [Internet]. [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683411>
2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo [Internet]. 2016 abril [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
3. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Carga mental [Internet]. 2015 [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/carga-mental/>
4. Colombia. Ministerio del Interior. Manual programa de vigilancia epidemiológico para riesgo psicosocial [Internet]. Bogotá D.C., 2016 [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/th.st\\_.m.2.doc](https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/th.st_.m.2.doc)
5. Raffino ME. Salud (según la OMS). Concepto.de. [Internet]. Argentina. [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <https://concepto.de/salud-segun-la-oms/>
6. Ministerio de Protección Social. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial [Internet]. Bogotá; 2010 [citado el 10 Sept 2019]. p. 11-99. Disponible en <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>
7. Benlloch López MC, Ureña Ureña Y. Unidad Didáctica 1. Bloque I (Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo) [Internet]. Generalitat Valenciana: Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball INVASSAT, 2014 [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <https://cutt.ly/Web7Hh4>
8. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Factores psicosociales [Internet]. 2015 [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
9. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 2646 de 2008 (julio 17). [Internet]. [citado el 10 Sept 2018]. Disponible en: [http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RES OL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RES%20OL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf)

10. El Congreso de Colombia. Ley 1616 de 2013 (enero 21) [Internet]. [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
  
11. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 2663 de 1950 [Internet]. [Citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=33104](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=33104)
  
12. España. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Respuestas anonimizadas a la Consulta pública sobre la Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud [Internet]. [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [http://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/docs/Respuestas\\_consultapublica.pdf](http://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/docs/Respuestas_consultapublica.pdf)
  
13. Colombia. Ministerio de Trabajo. Resolución 2404 del 2019 (julio 22) [Internet]. [citado el 10 Sept 2018]. Disponible <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
  
14. Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Aplicación de un modelo configurable para la evaluación de riesgos en los sitios de trabajo. *Open Journal of Safety Science and Technology*, [Internet]. 2016 [citado 20 de agosto 2019]; (6):99-125. Disponible en: [http://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1934912](http://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1934912)
  
15. Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2012; 29(2): 237-241.
  
16. Gutiérrez Strauss AM, Vilorio-Doria JC. Psicosocial risk and Stress at job environment. *Revista Salud Uninorte*. 2014; 30(1): 5-6
  
17. Ministerio del Trabajo. Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia [Internet]. Bogotá; 2013. [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio\\_del\\_Trabajo.\\_2013.\\_II\\_Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Condiciones\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo\\_en\\_el\\_Sistema\\_General\\_de\\_Riesgos\\_Laborales.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf)
  
18. Rodríguez Carvajal R, Rivas Hermosilla SD. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de

intervención. Med Segur Trab. 2011; 57(1): 72-88.

19. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS [Internet]. 2010. [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
20. El Congreso de Colombia. Ley 1090 de 2006 (septiembre 6) [Internet]. [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=66205](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66205)
21. España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Buenas Prácticas en Prevención de Riesgos Laborales: Personal de Cocina y Restauración [Internet]. Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social 2015 [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.mc-mutual.com/estaticos/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/manuales/cocina\\_es.pdf](https://www.mc-mutual.com/estaticos/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/manuales/cocina_es.pdf)
22. Organización Internacional del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control [Internet]. Ginebra; 1986 [citado 27 Jun 2017];20, 40: 159-172. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
23. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. OMS, 2004. [citado el 10 Sept 2019]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
24. Pita S, Pértegas S. Investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet]. 2002 [citado 20 de agosto de 2019]; 9:76. Disponible en: [https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti\\_cuali2.pdf](https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf)
25. Ministerio de Salud (1993). Resolución Numero 8430 de 1993. [Internet]. [citado 20 de agosto de 2019]. disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
26. Sarsosa K, Charria V, Arenas F. Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia) [Internet]. 2019. [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>
27. Ministerio de Trabajo. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés [Internet]. 2014 [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en:

[http://www.fasecolda.com/files/1714/4969/7289/Ministerio\\_del\\_Trabajo.\\_2014.\\_Protocolo\\_para\\_la\\_determinacin\\_del\\_origen\\_de las\\_patologas\\_derivadas\\_del\\_estrs.\\_3\\_Ed.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1714/4969/7289/Ministerio_del_Trabajo._2014._Protocolo_para_la_determinacin_del_origen_de las_patologas_derivadas_del_estrs._3_Ed.pdf)

28. Gil C. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial en la organización [Tesis Especialización]. Universidad de Manizales; 2013.
29. Bhal K, Ansari M. Leader-member exchange-subordinate outcomes relationship: role of voice and justice. *Leadership & Organization Development Journal*. 2007;28(1):20-35.
30. Wayne S, Shore L, Liden R. Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management [Internet]*. 2017[citado 20 de agosto 2019];40(1). Disponible en: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/257021>
31. Liden R, Wayne S, Sparrowe R. An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships and work outcomes. *Journal of Applied Psychology [Internet]*. 2000[citado 20 de agosto 2019]; 85(3). Disponible en <https://psycnet.apa.org/record/2000-15828-007>
32. Lee J. Effects of leadership and leader-member exchange on commitment. *Leadership & Organization Development Journal [Internet]*. 2005[citado 20 de agosto 2019]; 26 (8). Disponible en <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01437730510633728/full/html>
33. Ansari M, Kee D, Aafaqi R. Leader-member exchange and attitudinal outcomes: Role of procedural justice climate. *Leadership & Organization Development Journal [Internet]*. 2007 [citado 20 de agosto 2019];28(8). Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/9266/b3f31257bdf6bb3e3b9a6ba94680004155dd.pdf>
34. Peralta MC. La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales: reflexiones para su estudio desde la psicología organizacional y del trabajo; 2009.
35. Pozo C, Alonso E, Hernández S, Martos M. El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Revista Ansiedad y Estrés*. 2005; 11 (2-3).
36. Kahn R, Katz D. *Psicología Social de las Organizaciones*; 1999.



37. Vargas D. Comunicación Modelo de Gestión en las Organizaciones. Universidad de Manizales; 2003.
38. McLean, A. Occupational stress. Springfield Ill. Charles C Thomas, publisher. 1974.
39. Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral [Internet]. UGT Aragón; 2016. [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)
40. Castañeda R. El Proceso De Cambio En Las Organizaciones [Tesis Maestría]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2011.
41. Durán M. Influencia de la jornada laboral (jl) en la Calidad de Vida (cv) del trabajador y en la Calidad de Vida laboral (CVL) [Internet]. 2016. [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2877/Corredormaira2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. Magnus J, DeChurch L, Wax A, Anderson K. Dissonance matters: meta-analytic examination of the antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Proceedings*. 2011; (1):1-6.
43. Cheung F, Lun V. Emotional labor and occupational well-being: A latent profile analytic approach. *Journal of Individual Differences*. 2015; 36(1).
44. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psycho* [Internet]. 1996 [citado 20 de agosto 2019]; 1(1). Disponible en <https://psycnet.apa.org/buy/1996-04477-003>
45. Sarsosa K, Charria V, Arenas F. Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia) [Internet]. 2019. [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>
46. Guerrero J. Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología* [Internet]. 2003 [citado 20 de agosto 2019];(12): 73-84. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401207.pdf>
47. Sonnentag S, Zijlstra, F. Características del trabajo y actividades fuera del trabajo como predictores de necesidad de recuperación, bienestar y fatiga. *Revista de Psicología Aplicada*. 2006; 91:123-142

48. Brown, D. Exercise, fitness, and mental health. Exercise, fitness, and health: A consensus of current knowledge. Champaign, IL: Human Kinetic; 1990.
49. McAuley E, Kramer A, Colcombe S. Cardiovascular fitness and neurocognitive function in older Adults: a brief review. *Brain, Behavior, and Immunity*. 2004;18(3).
50. Sonnentag S, Bayer U. Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *J Occup Health Psychol*. [Internet]. 2005 [citado 20 de agosto 2019]; 10(4). Disponible en: <https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/11364>
51. Bakker A, Demerouti E, Euwema M. Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *J Occup Health Psychol*. 2005;10(2):170-180.
52. Hobfoll S. *Stress, Culture, And Community*. Plenum Pub Corp; 2004.
53. Sonnentag S. Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*. [Internet]. 2001 [citado 20 de agosto 2019]; 6(3). Disponible en <https://psycnet.apa.org/record/2001-01021-003>
54. Gómez C, Rodríguez N. Factores de riesgo asociados al síndrome depresivo en la población colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 1997; 26 (1).
55. Sepulveda O. El espacio en la vivienda social y calidad de vida. *Revista Invi* [Internet]. 1986 [citado 20 de agosto 2019]; 1(2). Disponible en: <http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/78/572>
56. Toro A, Link F, Valenzuela F. Arriendo en propiedad: arraigo y vulnerabilidad residencial en el barrio Puerto de Valparaíso. *Revista INVI*. 2017;32(90)
57. Parra Alvarado, Y. M., & Vargas Quintero, V. M. (2016). Percepción de riesgo psicosocial en los trabajadores del nuevo modelo de atención de la corporación nuestra IPS en la ciudad de Bogotá, año 2016.
58. Gil-Monte P, Peiró J. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis; 1997.
59. Observatorio Permanente Riesgo Psicosocial. *Sobre el Estrés Ocupacional* [Internet]. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT; 2006. [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2006\\_Guia\\_Estres\\_Laboral.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf)

60. Vales L. Psicobiología del estrés. Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Montevideo, UdelaR; 2012
61. Rodríguez M, Rodríguez R, Riveros A, Rodríguez M, Pinzón J. Síndrome de burnout y factores de riesgo en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. [Tesis Especialización]. Bogotá: Universidad del Rosario, Colombia; 2011.
62. Hernández T, Terán O, Navarrete D, León A. El síndrome de burnout: una aproximación hacia su contextualización, antecedentes, modelos explicativos y medición [Internet]; 2007 [citado 20 de agosto 2019]. Disponible en: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
63. Flórez C. Estrés Laboral en Empresas de Producción [Tesis Maestría]. Manizales: Universidad de Manizales; 2014.