

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LA EMPRESA ASEO
DEL NORTE S.A. E.S.P., EN VALLEDUPAR**

**FLOREZ MERCADO DARLYN
SARMIENTO ARZUAGA VIANNEY.**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLÓGIA
VALLEDUPAR – CESAR
2019**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LA EMPRESA ASEO DEL
NORTE S.A. E.S.P., EN VALLEDUPAR**

**FLOREZ MERCADO DARLYN
SARMIENTO ARZUAGA VIANNEY.**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL GRADO DE
PSICOLÓGO**

**ASESORES:
OLGA DELFINA DEL TORO
ANTONIO MARTINEZ SUAREZ**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLÓGIA
VALLEDUPAR – CESAR**

2019

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Valledupar, _____

Dedicatoria

A Dios por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados, por la sabiduría, perseverancia, y permitirme materializar este propósito de vida, a mis padres Eliecer Sarmiento, Margarita Arzuaga, por ser la motivación en todo lo que emprendo, profesionalmente, como personalmente y por su apoyo incondicional mantenido a través del tiempo.

A mi compañera Darlyn Flórez por acompañarme en todo momento y por su apoyo incondicional desde que iniciamos esta carrera tan bonita.

Vianney Sarmiento Arzuaga

A Dios primeramente por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

Por los triunfos y los momentos difíciles en el trascurso de mi carrera profesional, ya que estos me enseñaron a valorar cada momento. A mis padres Ever Flórez y Silvia Mercado porque con su esfuerzo y dedicación me dieron la fuerza y la motivación para mejorar cada día, por creer en mí y apoyar mis decisiones.

A mi compañera de batalla, valió la pena luchar por nuestros objetivos, si bien al haber terminado este ciclo me queda la satisfacción de haber compartido con una persona tan valiosa como tú.

Darlyn Elena Flórez Mercado

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A nuestra asesora Olga Del Toro Rico por su tiempo, paciencia, apoyo incondicional, conocimientos, enseñanzas e interés constante en guiarnos en el desarrollo y culminación del proyecto.

Así mismo a la profesora, Doris Colina por su dedicación, comprensión y valiosos conocimientos en investigación, a nuestro asesor Antonio Martínez por sus conocimientos valiosos en este proceso y su tiempo.

A los empleados de la empresa Aseo del Norte del área de mantenimiento por su confianza y disposición en el estudio.

Por último, al director de la empresa Aseo del Norte David Velandia, por abrirnos las puertas, pero sobre todo por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra investigación dentro de esta, así mismo, por compartirnos su experiencia.

Muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	14
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
<i>Pregunta de investigación</i>	16
OBJETIVOS.....	16
<i>Objetivo General</i>	16
<i>Objetivos específicos</i>	16
JUSTIFICACIÓN.....	17
DELIMITACIÓN	18
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	18
ANTECEDENTE O ESTADO DEL ARTE	18
BASES TEÓRICAS.....	29
<i>Factores de riesgo psicosocial intralaboral</i>	38
Demandas del trabajo.	39
Control.....	39
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	41
Recompensa.	42
<i>Factores de riesgo psicosociales extralaborales</i>	42
Tiempo fuera del trabajo.....	42
Relaciones familiares.	42
Comunicación y relaciones interpersonales.....	43
Situación económica con el grupo familiar.....	43
Características de la vivienda y de su entorno.	43
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	43
Dimensión de desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	44
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45

POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
<i>Tipo de información.</i>	45
TÉCNICA.....	46
INSTRUMENTO.	46
<i>Cuestionario intralaboral forma b.</i>	46
<i>Cuestionario extralaboral.</i>	50
CUADROS OPERACIONALES DE LAS VARIABLES.....	55
MÉTODO DE ANÁLISIS.....	58
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS	
RESULTADOS.....	58
RESULTADOS DE DATOS DE CARACTERIZACIÓN.....	58
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B.....	61
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL.....	78
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS.....	94
ANEXOS.....	99
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B.....	102
FICHA DE DATOS GENERALES	110
CUESTIONARIO DE FACTORES DE PSICOSOCIALES EXTRALABORALES	113

Lista de tablas

Tabla 1......48
Tabla 2.52
Tabla 3.55
Tabla 4.57
Tabla 5.99
Tabla 6.100

Lista de graficas

<i>Grafica 1.</i>	58
<i>Grafica 2.</i>	59
<i>Grafica 3.</i>	60
<i>Grafica 4.</i>	60
<i>Grafica 5.</i>	61
<i>Grafica 6.</i>	62
<i>Grafica 7.</i>	63
<i>Grafica 8.</i>	64
<i>Grafica 9.</i>	65
<i>Grafica 10.</i>	66
<i>Grafica 11.</i>	67
<i>Grafica 12.</i>	68
<i>Grafica 13.</i>	69
<i>Grafica 14.</i>	70
<i>Grafica 15.</i>	71
<i>Grafica 16.</i>	72
<i>Grafica 17.</i>	72
<i>Grafica 18.</i>	73
<i>Grafica 19.</i>	74
<i>Grafica 20.</i>	75
<i>Grafica 21.</i>	76
<i>Grafica 22.</i>	77
<i>Grafica 23.</i>	78
<i>Grafica 24.</i>	79
<i>Grafica 25.</i>	80
<i>Grafica 26.</i>	81
<i>Grafica 27.</i>	82
<i>Grafica 28.</i>	83
<i>Grafica 29.</i>	84
<i>Grafica 30.</i>	85

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo describir los factores de riesgos psicosociales presentes en el personal del área de mantenimiento de la empresa aseo del norte, con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental transversal, con un alcance de tipo descriptivo, como instrumento se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección social y elaborado por Villabos, Escobar, Jiménez & Rondón (2010), que consta de 97 ítems intralaboral y 31 ítems extralaboral, con cinco opciones de respuesta de tipo Likert, actualmente es el único instrumento validado y estandarizado en Colombia. Se trabajó con los operarios del área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P de Valledupar-Cesar, con un muestreo no probabilístico, tomando una muestra de tipo por conveniencia siendo este aplicado a 30 trabajadores. Como resultados dentro de esta investigación se encontró que las dimensiones intralaboral liderazgo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas se encuentran sin riesgo. Dentro de las dimensiones extralaborales relacionadas con desplazamiento, características de su vivienda y entorno, tiempo fuera del trabajo, comunicaciones y relaciones interpersonales, relaciones familiares y situación económica del grupo familiar se encuentran sin riesgo, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención, sin embargo, la dimensión de influencia del entorno extralaboral frente al trabajo se encuentra en riesgo bajo, lo cual quizá, los empleados requieran de intervención y/o programas preventivos con el fin de que este no se convierta en un riesgo mayor.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, factores extralaborales, factores intralaborales, riesgos.

Abstract

This research aimed to describe the psychosocial risk factors present in the personnel of the maintenance area of the northern cleaning company, with a quantitative approach of a non-experimental transversal type, with a descriptive scope, as an instrument the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors endorsed by the Ministry of Social Protection and prepared by Villabos, Escobar, Jiménez & Rondón (2010), which consists of 97 intra-labor items and 31 extra-work items, with five Likert-type response options, is currently the only validated and standardized instrument in Colombia. We worked with the operators of the maintenance area of the company aseó Del norte S.A E.S.P of Valledupar-Cesar, with a non-probability sampling, taking a sample of convenience type, this being applied to 30 workers. As results within this research it was found that the intra-labor domains leadership, control over work, job demands and rewards are without risk. Within the extra-labor dimensions related to displacement, characteristics of your home and environment, time away from work, communications and interpersonal relationships, family relationships and the economic situation of the family group are without risk, that is, that it does not merit developing intervention activities, however, the dimension of influence of the extra work environment versus work is at low risk, which perhaps requires employees to intervene and / or preventive programs so that this does not become a higher risk.

Key words: Psychosocial risks, extra-labor factors, intra-labor factors, risk

Introducción

Este proyecto de investigación emerge en el marco del Trabajo de Grado de estudiantes del programa de Psicología, teniendo como objeto general de estudio, describir los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa Aseo del Norte S.A. E.S.P., en Valledupar-Cesar. Desde una perspectiva organizacional, el significado de esta investigación básicamente abarca en identificar y determinar los factores de riesgos psicosociales intralaboral y extralaboral dentro de la organización.

El ritmo de trabajo actual de las empresas y la dinámica social ha llevado a que en los últimos años el riesgo psicosocial aumente como consecuencia de factores tales como los de la organización del trabajo, conflictos familiares y los del propio individuo.

Ahora bien, una de las empresas más importantes de la costa tal como lo es Aseo del Norte que maneja más de 612 trabajadores en diferentes partes del país, en el Cesar se ubica en Distracción, La paz, San Juan y Pueblo bello, en el Sur de la guajira en Fonseca, Villanueva, Relleno Fonseca y en Valledupar. Que en todo esto los personajes principales son el área de mantenimiento quienes como lo indica su nombre son los que hacen el mantenimiento a los vehículos de la empresa Aseo del Norte, que, por lo general, realizan una serie de revisiones y comprobaciones para verificar el perfecto estado del parque automotor.

El interés de evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa Aseo del Norte en el área de mantenimiento se hace con el fin de hacer un análisis y determinar cuáles afectan más a los trabajadores, a través del decreto 2646 del ministerio de protección social por el desarrollo de la gestión humana, se ha demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia para el desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden ser dañino para la salud independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Esta investigación se realizó mediante la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección social, donde la metodología que se realizó fue desde un enfoque

cuantitativo, con un alcance descriptivo. Los resultados muestran que en las dimensiones intralaboral los factores de riesgos psicosociales se encuentran sin riesgo, sin embargo, dentro de las dimensiones extralaboral la influencia del entorno extralaboral frente al trabajo se encuentra en riesgo bajo, es decir que los empleados requieren de intervención y/o programas preventivos con el fin de que este no se convierta en un riesgo mayor.

Factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa aseo del norte S.A. E.S.P., en Valledupar

Capítulo I: Definición del problema

Línea de investigación

Este proyecto va direccionado a la línea de investigación de la psicología y las organizaciones como está estipulado en el protocolo de investigación de la Universidad Popular del Cesar ya que se busca Comprender las realidades humanas que se tejen al interior del mundo de las organizaciones y analizar la relación persona-trabajo, para intervenir en la búsqueda del desarrollo organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en esta.

La línea, enmarcada en el ámbito de la psicología económica en un sentido amplio y complejo, se estudian campos como la psicología del marketing y la psicología del consumidor, los sistemas de información en marketing y consumo, los procesos y el clima de comunicación y publicidad, las auditorías de comunicación interna, el uso del consumo del tiempo libre y su relación con estilos de vida saludables.

Planteamiento del problema

El ritmo de trabajo actual de las empresas y la dinámica social ha llevado a que en los últimos años el riesgo psicosocial aumente como consecuencia de factores tales como los de la organización del trabajo, conflictos familiares y los del propio individuo.

Ahora bien, una de las empresas más importantes de la costa tal como lo es Aseo del Norte que maneja más de 612 trabajadores en diferentes partes del país, en el Cesar se ubica en Distracción, La paz, San Juan y Pueblo bello, en el Sur de la guajira en Fonseca, Villanueva, Relleno Fonseca y en Valledupar.

Que en todo esto los personajes principales son el área de mantenimiento quienes como lo indica su nombre son los que hacen el mantenimiento a los vehículos de la empresa Aseo del Norte, que, por lo general, realizan una serie de revisiones y comprobaciones para verificar el

perfecto estado del parque automotor. Esta área maneja tres horarios que se podría considerar horarios extendidos donde se deben de cumplir diario 8 horas, horarios de 6am-2pm, 2pm-10pm y 10pm-5am.

La empresa Aseo Del Norte S.A. E.S.P. es la empresa responsable del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Valledupar, a través de la empresa operadora Interaseo S.A. E.S.P. Dicho servicio se constituye en la recolección y, transporte de los residuos sólidos en el área urbana de la ciudad de Valledupar, así como el barrido y mantenimiento de áreas comunes, enfocado a la buena prestación del servicio al usuario y a la protección del medio ambiente. Sin embargo, para que esta se mantenga en el servicio a la comunidad se han visto en la necesidad de que sus trabajadores del área de mantenimiento tengan que mantener horarios extendidos y extras los fines de semana a pesar de que son horarios rotativos.

En este caso se toma como punto de referencia la sede que se encuentra en el Cesar para evaluar a los operarios de los tres turnos, de este modo se podrá reconocer qué factores de riesgos psicosociales están presentes en estos trabajadores.

Se debe tener en cuenta que según La resolución 2646 expedida por el Ministerio de la Protección social de 2008, los factores psicosociales comprenden dos aspectos; los intralaborales y los extralaborales o externos a la organización, de igual forma las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. (Betancourt, 2008)

En los riesgos psicosociales se pueden observar multitud de causas, las cuales tienden a favorecer el surgimiento de estos riesgos psicosociales. Estas causas pueden agruparse según el factor de riesgo que provoca el daño, de esta forma se notan causas incitadas por las características de la actividad, por la estructura de la organización, por las características personales y por la organización del trabajo. (Barreiro. G, 2006).

Como toda causa tiene sus consecuencias estas se ven a nivel organizacional, como a nivel individual. En la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P. algunos de los riesgos psicosociales en un individuo particular que se podrían presentar es el estrés, el Burnout, la ansiedad, estos serían

los más comunes. Debido a esto se ocasionan problemas en la salud de los trabajadores, y también en la empresa, por la exigencia y el trabajo bajo presión que tiene en ocasiones por inconvenientes que se presentan en la planta de los trabajadores.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales presentes en el personal del área de mantenimiento de la empresa aseo del norte S.A. E.S.P. en Valledupar en el año 2019?

Objetivos

Objetivo General

- Describir los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales presentes en el personal del área de mantenimiento de la empresa aseo del norte S.A. E.S.P.

Objetivos específicos

- Caracterizar a los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa aseo del norte (Sexo, estado civil, ocupación, nivel socioeconómico y tipo de vivienda)
- Identificar los factores de riesgo intralaborales: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los trabajadores en el personal de mantenimiento de la empresa aseo del norte.
- Demostrar los factores de riesgo intralaborales: claridad del rol, capacitación, Participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo en el personal de mantenimiento de la empresa aseo del norte.
- Descubrir los factores de riesgo intralaborales: demandas ambientales y esfuerzos físicos, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencias del trabajo sobre el entorno no extralaboral, demanda de carga mental y demandas de la jornada de trabajo en los sujetos de estudio.

- Distinguir los factores de riesgo intralaborales: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza en el personal de mantenimiento de la empresa aseo del norte.
- Determinar los factores de riesgo extralaborales: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda en los sujetos de estudio.

Justificación

El interés de evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa Aseo del Norte en el área de mantenimiento se hace con el fin de hacer un análisis y determinar cuáles afectan más a los trabajadores, a través del decreto 2646 del ministerio de protección social por el desarrollo de la gestión humana, se ha demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia para el desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden ser dañino para la salud independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Identificar los factores de riesgos intralaborales y extralaborales se convierte en fuente para que las empresas organicen su estructura interna a la hora de determinar y establecer funciones a los trabajadores, para que esto no afecte el rendimiento del empleado y su vida personal.

Para lograr la ejecución de este proyecto mencionado, se utilizará “La batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” diseñado por el ministerio de protección social, con el fin de identificar los factores de riesgos intralaborales y extralaborales presentes en trabajadores.

La investigación de factores de psicosociales permite tener una visión más amplia de la problemática existente dentro de las organizaciones de igual forma permitirá tener una visión

más integral de los trabajadores como lo estipula el Ministerio de Protección Social en la resolución 2646 de 2008.

Delimitación

La empresa Aseo del Norte S.A. E.S.P. actualmente es una de las empresas responsable del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Valledupar. Este proyecto va dirigido al área de mantenimiento de la sede principal que está ubicada en la dirección Calle 60 N°. 18 d-481 Barrió 25 de diciembre de la ciudad de Valledupar –Cesar en el año 2019.

Capítulo II: Marco referencial

Antecedente o Estado del Arte

Los riesgos psicolabórales se han convertido en tema de investigación para diversos autores a nivel Internacional, Nacional, Regional y Local, vemos que es algo que surge en diversos aspectos a trabajadores y se puede convertir en factores de afectación a la empresa. A continuación, se mostrará algunos de estos antecedentes.

La investigación realizada en **Argentina**, por Cacivio (2016), tiene como objetivo identificar los ejes de tensión que atraviesan el proceso de intervención de los extensionistas, el cual se realizó desde un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y de carácter exploratorio. Para realizar la encuesta recurrimos al instrumento CoPsoQ-ISTAS 21 que fue respondido por 152 extensionistas agropecuarios de distintas organizaciones y lugares del país, 92 de ellos hombres y 60 mujeres. Para una comprensión más fina se realizó posteriormente un análisis de correspondencias múltiples sobre los resultados totales de las encuestas y se debatió sobre los resultados obtenidos en 15 entrevistas a extensionistas que cursaban la Maestría PLIDER, el cual arrojó como resultado que si existe riesgo psicosocial, el cual se pudo evidenciar en las entrevistas, como las exigencias psicológicas en el trabajo (EPS), que se evidencian en el volumen de trabajo realizado en función del tiempo disponible, la carga irregular y el trabajo emocional, donde se requiere esconder o modular los sentimientos en función de la

organización laboral y del destinatario. Según los puntajes obtenidos, queda en rojo para casi todos los encuestados, menos los hombres de Junín ACA, en amarillo.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico, específicamente con la temática de factores de riesgo psicosociales, en ese caso, desde un punto de vista más amplió sobre la variable objeto de estudio, si nos enfocamos en la dialéctica entre el sujeto y su organización laboral, entendemos por factores psicosociales a las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo de la actividad, la salud física, psíquica y/o social del trabajador.

La investigación realizada en **Ambato- Ecuador**, por E. Moya (2016) tiene como objetivo principal diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una empresa de servicios EPM-GIDSA, siendo una investigación de enfoque cuantitativa y cualitativa que buscó definir la propuesta como un método que permitirá a la empresa aportar con ideas de mejora continua en el sistema, para aumentar y garantizar la calidad de la vida laboral, y que al aplicarlo ayude a conseguir una cultura en prevención en la organización, para lo cual existe la predisposición de ayuda de las autoridades de EPM-GIDSA, como instrumento se aplicó la herramienta psicométrica COPSOQ ISTAS 21 versión 2.0, del cual se obtuvo resultados en porcentajes por cada factor y fue evaluado por departamentos. La mayoría de los resultados obtenidos del test de riesgos psicosociales fueron desfavorables para la salud (color rojo) ya que el factor de ritmo de trabajo obtuvo un 97%; la zona de situación intermedia para la salud (color amarillo) 3%, además de pocos resultados favorables para la salud (color verde) que en ritmo de trabajo se representó con el 0%.

El aporte de la presente investigación fue teórico, de cómo prevenir los riesgos laborales, así mismo, dentro del marco teórico la temática riesgos psicosociales, aquellos factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros; tendrán la capacidad de promover la autorrealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, el bienestar de

todo colaborador debe ser buscada por los directivos de toda organización, generando satisfacción y motivación, consiguiendo trabajadores productivo, influyendo positivamente en su desempeño laboral y obteniendo mejores resultados.

Siguiente investigación realizada en **Santiago-Chile** corresponde a Gallardo (2016), cual tiene como objetivo determinar si existe asociación entre la magnitud de los riesgos psicosociales ocupacionales y el nivel de ausentismo en dos grupos de trabajadores de una empresa del área química industrial de la Región Metropolitana, diferenciados por el trabajo en turnos, con un enfoque metodológico de tipo transversal, como instrumento se empleó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 que es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo el cual tiene su origen en la versión traducida y validada en España del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca, el cual fue aplicado a una muestra de trabajadores de la planta productiva con un total de 207. Se encontró como resultado que los trabajadores del grupo de alta percepción de riesgo presentan un 20% más de ausentismo con un Valor p de 0,001, ajustado por edad y antigüedad en la empresa, lo cual es estadísticamente significativo.

Esta investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, principalmente, con la variable factores de riesgo psicosociales, desde un punto de vista más amplió sobre la variable objeto de estudio, los riesgos laborales constituyen un gran espectro de condiciones; la mayoría está en relación con el ambiente de trabajo, pero también incluyen las particularidades de las relaciones interpersonales y las propias características psicológicas de cada trabajador en su contexto social, histórico y político.

La investigación realizada en **Sierra, Pichincha- Quito**, por Paspuel (2014), el cual tiene como objetivo Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores, con una metodología desde un enfoque cuantitativo no experimental, de tipo correlacional. Como instrumento se aplicó Test de Navarra, dentro de los resultados se

encontró, que en la gestión de tiempo el 36% respondió a muy inadecuado, dentro de factores de riesgo psicosocial el 32% respondió a muy inadecuado.

El aporte de la presente investigación fue teórico y metodológico, específicamente la temática de factores psicosociales, los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico-suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Este estudio fue realizado en **Chile**, por Gómez, Hernández & Méndez (2014), el cual tiene como objetivo identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero, la investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, la muestra es de tipo no probabilística; por conveniencia, el cual estuvo compuesta por 100 trabajadores. Se utilizó el cuestionario SUSES-ISTAS 21, Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosocial, en ese caso, desde un punto de vista más amplio sobre la variable objeto de estudio, para la Organización Internacional del Trabajo, los factores psicosociales son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral, que comprenden aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

La investigación realizada en **Bogotá- Colombia**, por Mendoza & Lemus (2018), el cual tiene como objetivo identificar los factores de Riesgo Psicosocial que se están presentando en el personal asistencial de la Sociedad de Cirugía de Bogotá Hospital de San José, donde se realizó una investigación desde un enfoque cualitativo. Como instrumento se aplicó la Batería de riesgos psicosociales a una muestra de 100 funcionarios que este síndrome está afectando a nivel individual a los funcionarios, adicionalmente está afectando en gran manera a toda la organización en general. Al realizar la encuesta de riesgo psicosocial, el ítem más importante fue el relacionado con la cantidad de trabajo que tienen, por la cual deben trabajar sin parar. Se encontró que el 75% de los trabajadores manifiestan que casi siempre deben trabajar sin parar debido a la cantidad de trabajo que tienen. Esto demuestra que dicho porcentaje del personal encuestado presenta sintomatología de sobrecarga de trabajo y al analizar los resultados de cada una de sus dimensiones, así mismo, se identificó que el 9.3% del personal encuestado evidencia sintomatología de sobrecarga de trabajo con respecto a la condición falta de distribución de trabajo; resaltando que el 75% de los trabajadores encuestados del área asistencial refiere riesgo relacionado con esta dimensión. Esto demuestra la necesidad de implementar acciones prioritarias enfocadas en la mitigación de este riesgo que está afectando a la parte asistencial del Hospital.

El aporte de esta investigación fue teórico y metodológico, específicamente la variable objeto de estudio que es factores de riesgo psicosocial, de esta manera, el marco teórico fue de gran aporte igualmente, los factores de riesgo psicosocial han tomado mayor relevancia para las organizaciones con el fin de evitar riesgos en la salud y seguridad en el trabajo. Hoy en día no solo se debe tener en cuenta los riesgos químicos, físicos, biológicos, sino también diferentes factores psicosociales propios de la empresa, que cuentan con la capacidad de influir de manera considerable en el bienestar tanto físico como mental de la población trabajadora.

Este estudio fue realizado en **Colombia**, por A. Castillo (2014), el cual tiene como objetivo describir e interpretar los sentidos que se derivan a partir de los factores de riesgo psicosocial

intralaborales, específicamente en los dominios control sobre el trabajo, y recompensa, en su relación con el estrés, en los trabajadores. La metodología utilizada se realizó desde un enfoque cuantitativo y cualitativo y desde un diseño transversal-descriptiva-correlacional-interpretativo. Como instrumento se aplicó Batería de Instrumentos para la Evaluación de riesgo psicosocial, Forma A y B, en las connotaciones intralaborales, extralaborales y estrés. Dentro de los resultados cuantitativos, se encontró que en la forma A y B los dominios intralaborales como recompensa se encuentra en riesgo bajo, el dominio oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades, reconocimiento y compensación, y recompensas derivadas de la pertenencia de la organización se encuentran en riesgo bajo, dentro de los resultados cualitativos, se realizaron grupos focales los cuales arrojaron que dentro del dominio demandas de trabajo y recompensa, se obtuvieron resultados muy satisfactorios al ver que los colaboradores en sus narrativas identificaron los factores de riesgo y protectores, así mismo, un nivel elevado de sentido de pertenencia por la organización.

Dicha investigación brindo aportes teóricos y metodológicos, específicamente la temática factores de riesgo psicosocial, en ese caso, desde un punto de vista más amplio sobre la variable objeto de estudio, en prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración., por último la aplicación del instrumento fue de mucha ayuda para comparar los resultados.

La investigación realizada en **Bucaramanga**, por Mesa, Y. (2011), el cual tiene como finalidad identificar los factores de riesgo psicosocial laboral presentes en los proveedores de

salud (Enfermeras y médicos) del servicio de urgencias en la empresa Social del estado, la metodología utilizada se realizó desde un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Como instrumento se aplicó la encuesta para la identificación de factores de riesgos psicosociales Bocanument, el cual se divide en 5 áreas (contenido de tarea, relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión de personal y alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo). Dentro de los resultados se encontró, que en el área contenido de trabajo un 13% nivel medio, en relaciones humanas un 13% nivel medio, en organización del tiempo un 33% se encuentra en riesgo alto de peligrosidad, en el área de gestión personal un 60% se encuentra en riesgo alto de peligrosidad y en alteraciones físicas y psíquicas un 13% en riesgo bajo.

El aporte de la presente investigación fue teórico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosocial, en ese caso, desde un punto de vista más amplió sobre la variable objeto de estudio, Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

La investigación realizada en **Turbaco**, Valledupar-**Colombia** por Caamaño & Luján (2012), tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicolabóreales, que afectan a la población trabajadora de la Asociación para la Reeducción de Menores Infractores. La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, se utilizó como instrumento la Bateria para la Evaluación de los factores de riesgos psicosocial, validada por el ministerio de protección social y pontificia universidad Javeriana, se tomó como muestra a un total de 102 trabajadores distribuidos en 77 trabajadores de la asociación para la reeducación de menores infractores en Turbaco y 25 de la asociación para la atención y reeducación de menores infractores en Valledupar. Se encontró que los factores de riesgos psicosociales extralaborales que afectan a la población de menores son aspectos externos (relacionados con su entorno familiar, social y

económico del trabajador) siendo este factor el sexto en los resultados de la evaluación y en intervención.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosocial, el estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares

La investigación realizada en **Manizales caldas**, por Gaviria, Cortes & Delgado (2017), el cual tiene como objetivo analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement de la empresa People Contact S.A.S, donde se realizó una investigación de tipo descriptivo con alcance correlacional y diseño no experimental, teniendo una población de 105 trabajadores. Como instrumento se aplicó la Batería de riesgos psicosociales forma A y B, donde se encontró que los riesgos intralaborales se encuentran sin riesgo psicosocial, y en la forma A Intralaboral se encontró que comunicación y relaciones interpersonales se encuentran un 20% en riesgo alto, situación económica en riesgo medio un 35% y en la forma B extralaboral se encuentra en riesgo medio situación económica con un 44% y desplazamiento vivienda-trabajo en riesgo alto con un 32%.

El aporte de esta investigación estuvo centrado en sustentar el marco teórico sobre el desarrollo regional; igualmente permitirá al investigador confrontar los resultados, verificando el comportamiento de la variable en otros ambientes investigativos. En este sentido, el estudio referenciado aportó elementos fundamentales para el desarrollo metodológico, siendo entonces de gran ayuda metodológica y teórica cumpliendo de esta manera con los propósitos del investigador.

La siguiente investigación realizada en el centro del **Cesar-Colombia**, corresponde a Jiménez (2013), la cual tiene como objetivo analizar los factores psicosociales intralaborales presentes en los operadores de camión minero del área de producción de una empresa

explotadora de carbón mineral del centro del Cesar, esta investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo, no experimental descriptiva de cohorte transversal, como instrumento se utilizó la Bateria para la evaluación de los factores de riesgos psicosocial, avalado por el ministerio de protección social, se trabajó con los operarios de camión minero, con un muestreo no probabilístico es decir, los empleados deben estar presentes en el momento de la aplicación del mismo. Como resultados dentro de esta investigación se encontró que las dimensiones relacionadas con colaboradores, claridad en el rol, control y autonomía, demandas de trabajo y compensación son factores de riesgo alto psicosocial intralaboral; demandas ambientales y de esfuerzo físico, y dominio de jornada de trabajo son factores de riesgo psicosocial.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosociales, en ese caso, desde un punto de vista más amplió sobre la variable objeto de estudio, la investigación de factores de riesgo psicosociales permiten tener una visión más amplia de la problemática existente en el área de salud ocupacional, ya que al igual que otros factores de riesgos como los físicos, químicos, biológicos, mecánicos entre otros, la parte emocional, social y psicológica de los trabajadores también pueden ocasionar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Este tipo de investigaciones permitirá tener una visión más integral de los trabajadores como lo estipula el Ministerio de Protección Social en la resolución 2646 de 2008.

Además, la aplicación del instrumento también se considera como un aporte ya que con los resultados de esta investigación se pudo realizar una comparación de sus resultados con los nuestros y ver que tanto afecta los factores de riesgo psicosociales a las empresas y empleados.

Un estudio realizado en **Valledupar-Cesar**, Colombia, por Andrade, Salamanca & Ascanio, (2017) el cual tiene como objetivo principal identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana seccional Cesar, vinculados en la vigencia de 2016, donde se realizó una investigación de carácter no experimental, con un diseño transversal correlacional, como instrumento se empleó la batería de riesgos psicosociales, el cual fue

aplicado a una población de 12 empleados de la Cruz Roja Colombiana del Cesar, el personal fue clasificado en dos grupos, distribuidos de la siguiente manera: Grupo A compuesto por los profesionales, jefes o supervisores; y el Grupo B. compuesto por los operarios y subordinados en general. Como resultados dentro de esta investigación se encontró que en los factores intralaborales el dominio liderazgo y relaciones sociales presentan un nivel de riesgo alto de 40% de la población, además los trabajadores presentan sintomatologías de estrés que están relacionadas con el balance en la relación del trabajo-vida, presión por los compromisos familiares y falta de concientización sobre la importancia de los hábitos de vida saludables como factores protectores frente al estrés laboral como patología que afecta la calidad de vida del individuo.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosociales, en ese caso, desde un punto de vista más amplio sobre la variable objeto de estudio, los factores de riesgo psicosociales son “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. La importancia de realizar acciones de identificación, evaluación, prevención e intervención radica en disminuir las consecuencias que para los individuos/colaboradores y para la organización pueden generar incidencia y prevalencia en las mismas. Los factores protectores psicosociales son acciones que permiten tener tranquilidad y estabilidad emocional a los trabajadores, es decir, proteger del estrés, sumando la capacidad de afrontamiento que tienen sus colaboradores para salir airoso de situaciones de riesgo psicosocial que puedan vivir en sus ambientes, laborales, familiares e individuales.

La siguiente investigación se realizó en **Valledupar- Cesar**, por García (2016), el cual tiene objetivo identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la

Cruz Roja, donde se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de cohorte transversal. Como instrumento se aplicó uno que es auto administrado, con 25 preguntas de selección múltiple con única respuesta, consta de tres secciones las cuales se relaciona y se especifican detalles, dentro de los resultados se encontró que dentro de la Cruz roja si existe un riesgo psicosocial como lo es el estrés laboral y que las consecuencias de estas sobre los trabajadores se manifiesta en los planos psicosomático: con manifestaciones gastrointestinales, musculo esqueléticas, cardiovasculares, depresión e insomnio; y en las relaciones interpersonales con la dificultad de decir “no” frente a una solicitud, temor a ser criticado y para comunicar las dificultades que se presentan en el ámbito laboral.

De esta manera, dicha investigación brindó aportes desde el punto de vista teórico y metodológico, específicamente la temática de factores de riesgo psicosociales, en ese caso, desde un punto de vista más amplió sobre la variable objeto de estudio, sin embargo, dentro de esta investigación se centralizo en el estrés laboral, que es un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, el cual también es considerado un riesgo psicosocial y fue de aporte a la investigación.

Teniendo en cuenta los distintos antecedentes de la temática factores psicosociales se concluye que en las distintas investigaciones los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador, requiere de diferentes métodos de medición e investigación para poder saber qué factores afectan a la empresa u organización, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y así trabajar en estrategias para la prevención.

Bases teóricas

Los peligros y riesgos laborales fueron conceptos desconocidos en Colombia hasta inicios del siglo XX. Rafael Uribe es quien habló primeramente de la seguridad en el trabajo, tema que posteriormente se convirtió en la ley 57 de 1915, convirtiéndose esta en la primera ley relacionada con la salud ocupacional. Luego de esta surgieron otras que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgo de su trabajo; tales como la ley 46 de 1918 que dictaminaba medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, la Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de vacaciones, cesantías y contratación laboral, la Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, entre otras.

La salud ocupacional en Colombia y los temas relacionados a esta han tomado especial relevancia en los sectores industriales, económicos, sociales, culturales y legales, en los últimos 30 años. La Ley 9 de 1979 fue la primera aproximación real del gobierno a la protección de la salud del trabajador, resaltando su artículo 81 que señala que “la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en la que participarán el gobierno y los particulares. A partir de esto, se han producido importantes cambios, no sólo a nivel teórico-legal, sino en el comportamiento de empresas y trabajadores, con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida para la población trabajadora de Colombia. En el año 1984 se hablaba de los factores psicosociales en trabajo: reconocimiento y control, desde entonces el tema ha sido uno de los más investigados, debido a que ayudan a entender cómo estos factores afectan no solo al trabajador, sino que también a la empresa. Estos riesgos se dan de manera física, psíquica y social en la salud del empleado, lo cual genera una baja productividad.

Los riesgos laborales psicosociales son considerados como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, se define como interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo esto a través de percepciones y experiencias del individuo. (OMS, 1984). Según Janaina (2000), citado por Rodríguez (2009). Dentro de las empresas hay situaciones que generan riesgo los cuales son elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran la capacidad potencial daños materiales o lesiones y esto depende del control o eliminación de los elementos.

En general, el estado colombiano ha hecho grandes esfuerzos por implementar estrategias a través de las disposiciones legales consignadas en el Sistema General de Riesgos Profesionales para proteger proactivamente a los trabajadores frente a los riesgos de enfermedades o accidentes y a la vez prevenir los efectos negativos que se puedan generar por este tipo de eventos en la salud física y mental de los trabajadores.

Según Bocanument (2000), citado en Jiménez (2013). Los Factores psicosociales comprenden aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y factores individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Con esta definición se puede observar el papel tan importante y trascendental desarrollado por la psicología humanista, al incluir los factores internos y externos en el estudio del comportamiento de los seres humanos. En Colombia, son pocos los instrumentos desarrollado para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Está el instrumento desarrollado por Bocanument y Berján, consta de 47 preguntas en seis áreas: alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, carga mental, relaciones interpersonales, organización del trabajo, administración de personal y contenido específico del trabajo, sin embargo, no se identifican validación e indicadores de confiabilidad.

El entorno laboral en sí mismo, así como la diversidad de situaciones que se generan a partir de la interacción humana en el trabajo; además de las exigencias del puesto de trabajo, los mismos procesos de trabajo, las maquinarias y horarios, son elementos que se conjugan para originar en el trabajador “tensiones” que en un plazo dado puedan desencadenar padecimientos psicológicos o mentales, y emocionales, manifiestos en distintos trastornos como: insomnio, pérdida del apetito, depresión, alteración nerviosa, ansiedad, etc.

Las conceptualizaciones de los factores psicosociales del trabajo son vastas y diversas, aunque, a nivel general, acuerdan con los términos de la definición de la OIT – OMS (1986: 3): Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Villalobos (2004) considera como fuentes de riesgo que “dan origen a las factores de riesgo”, detectando 3 elementos:

1. Condiciones internas de trabajo, definidas en sentido muy amplio como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación de este y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta. En este sentido incluyen tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo”.
2. Individuo, síntesis de componentes de tipo social, psicológico y biológico.
3. Condiciones externas al trabajo, conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización”.

Del mismo modo que trazábamos previamente, la autora plantea, como ideas fuerza, la relación entre el trabajador, las condiciones de trabajo y el entorno y el efecto en el bienestar, la salud y “productividad” de las personas.

Moreno, B. & Báez C. (2010) investigadores sobre este tema, mencionan ciertas características de factores psicosociales y los riesgos de este mismo agregando su conceptualización:

Factores de riesgo psicosocial:

Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

Características de los factores psicosociales:

→ Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de los riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún

lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida.
- Afectan a los otros riesgos. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.
- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos.
- Están moderados por otros factores. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.
- Dificultad de intervención. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y

resultados no asegurados (Ricky Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales deben tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 2002 y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

Características de los riesgos psicosociales

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales debido a la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

- Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.
- Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

Según estos autores, consideran que las principales consecuencias de los riesgos psicosociales son:

- El estrés. El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.
- Violencia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006). Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia.

→ Acoso laboral El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Einarsen y Skogstad (1996) consideran que supone una serie de actos “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas. Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes (Zapf y Einarsen, 2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado.

→ Acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

El documento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) “la lucha contra el acoso sexual en el trabajo” delinea con claridad el nuevo marco conceptual, jurídico, laboral y social del acoso sexual (INSHT, 2010):

→ El acoso sexual no es un juego inofensivo o flirteo entre adultos, que saben lo que hacen, sino que es una acción que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos a quienes lo sufren.

- El acoso sexual en el trabajo no es un litigio personal entre partes cuya resolución concierne exclusivamente a ellas y no a la empresa, sino que debe ser considerado como una conducta inadecuada que debe ser sancionada por la empresa.
- El acoso sexual se inscribe habitualmente en el derecho a un trato igualitario y nos discriminatorio, de manera que las características sexuales no se asocien a un tipo de trato o conducta organizacional.
- Sindicalmente, el acoso sexual ha dejado de ser un tema personal para convertirse en un tema laboral relevante en el que debe intervenir.
- Inseguridad contractual La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.
- El burnout o Desgaste profesional Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga que desmotiva las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Al respecto Villalobos (2004), citado por Rodríguez (2009). El cual plantea:

“Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas

condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”. (p. 132)

A partir de eso el Ministerio de la Protección Social en Colombia en el 2010 desarrolla la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. La batería se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos, que integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo Demanda–Control y Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa y otros planteamientos, para proponer un enfoque sistémico que contemple todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando el conjunto de factores en tres componentes básicos; el individuo, el trabajo y el entorno.

Particularmente se destaca la calidad de la batería de instrumentos desarrollada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia para responder a la resolución 2646 del 2008, una de las primeras normas en el mundo que de manera exhaustiva reconoce la importancia de evaluar e intervenir desde el punto de vista psicosocial los factores que causan estrés en contextos laborales. (Rodríguez. 2009)

Factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Los factores de riesgo psicosociales intralaborales son entendidos como aquellas características que influyen en la salud y el bienestar del individuo. A partir de los modelos de demanda-control-apoyo social, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial, se identificaron cuatro dimensiones las cuales tienen unas subdimensiones que explican el factor de riesgo psicosocial intralaboral.

A continuación, se conceptualizarán las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales estudiados en esta investigación:

Demandas del trabajo.

Dentro de esta tenemos subdimensiones tales como lo es las demandadas cuantitativas, la cual según el ministerio de protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010), define esta subdimensión como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, la relación con el tiempo disponible para hacerlo. Esta subdimensión se convierte en riesgo cuando el trabajo es insuficiente para atender todo el trabajo, este requeriría un ritmo muy rápido lo cual limita las pausas que se podrían hacer entre estos.

Ahora bien, la subdimensión de carga mental de trabajo se define según Rubio y Cols (2001), citado en Jiménez (2013) como la diferencia entre las demandas cognitivas de un puesto de trabajo o una tarea y la capacidad de atención del trabajador. La carga mental se caracteriza por la cantidad de información y la complejidad que se debe poseer para procesarla en un tiempo determinado.

Para Corese, citado en Jiménez (2013) “el manejo de las emociones destreza el manejo de las emociones es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad. El individuo se expone a los sentimientos positivos como negativos de otras personas en su lugar de trabajo lo cual incrementa la posibilidad de que haya una transferencia (Min protección, 2010).

Control.

El margen de la autonomía o control de trabajador está en la capacidad del individuo. Según Vallejo (2014), esta dimensión hace referencia a 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 de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define al control y autonomía como “El margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso; se convierte en fuente de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente” (p. 23).

Otra dimensión como lo es la participación y manejo de cambio el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la participación y manejo del cambio como:

“El conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones ³² que se presentan en el contexto labora se convierten en riesgo cuando el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo” (p. 24).

Según Vallejo (2014) los individuos sienten que, al participar, les aportan creatividad a las organizaciones y que esto permite facilitar el logro de los objetivos propuestos. A partir de esto se debe entender que las personas son diferentes y que estos tienen niveles de motivación distintos, así como capacidades y formaciones que hacen que su participación sea variada.

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la claridad de rol como “La definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del

ejercicio del cargo en la empresa. Se convierte en riesgo cuando 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” (p. 24)

Según De Arquer, Daza, Nogareda (2012), citado en vallejo (2014) “en una organización el rol o papel de cada uno sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea”.

Como última dimensión en el domino de control se encuentra la capacitación, esta se presenta como una necesidad dentro de las organizaciones para mantener una competitividad en los entornos cambiantes, con el fin de tener un equipo altamente calificado y productivo. La capacitación tanto al exterior como al interior de las organizaciones permite mantener al equipo humano en la vanguardia de la industria en la cual se desempeñe, adicionalmente, esta promueve la generación de nuevos líderes, la promoción a cargos incentiva la toma de decisiones y mejora el clima organizacional. (Vallejo, 2014)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Según Daft (2006) define en su libro “*La experiencia del liderazgo*” al liderazgo como una relación de influencia que existe entre un líder y sus seguidores en la cual se pretende generar un cambio y llegar a resultados reales que reflejen los propósitos compartidos. Los elementos de esta relación son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo, son las interacciones que lo individuos establecen dentro de una organización con la posibilidad de establecer contacto y realizar trabajos en equipo creando calidad en las relaciones, sin embargo, esta dimensión se convierte en un factor de riesgo cuando se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza entre los compañeros, lo cual limita recibir apoyo social. (Min Protección, 2010)

Recompensa.

El reconocimiento y la compensación son aquellas retribuciones que se le otorgan al trabajador dentro de una organización, debido al esfuerzo que realizó, esto se convierte en riesgo cuando el reconocimiento que se le hace no se debe a sus esfuerzo o logros, de igual forma si la empresa descuida los bienes de los empleados esto generaría en ellos una falta de pertenecía. (Min Protección, 2010).

Por otra parte, las recompensas derivadas de la pertenecía a la organización y del trabajo que realiza establecen sentido de pertenencia con las organizaciones, debido a sus reconocimientos como ser humano, las oportunidades de desarrollo, el respeto por su dignidad no solo son elementos que hacen parte del clima, sino que de la misma manera son componentes de la cultura organizacional que se maneja dentro de esta. (Jiménez, 2013)

Factores de riesgo psicosociales extralaborales.

Para el ministerio de protección social en la batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos Psicosociales (2010), las Condiciones Psicosociales Extralaborales, “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p.26).

Tiempo fuera del trabajo.

Es el tiempo que los individuos dedican a actividades no referentes a las laborales, estas se consideran como descansar, compartir con los familiares, hacerse responsable de sus actividades económicas y domésticas, esta dimensión se convierte en un factor de riesgo cuando la cantidad de tiempo para estas actividades es insuficiente, o limitada. (Min Protección, 2010).

Relaciones familiares.

Según el ministerio de protección social (2010) las relaciones familiares son definidas como: “las propiedades que caracterizan interacciones del individuo dentro de su entorno familiar y se convierte en una fuente de riesgo cuando estas relaciones se tornan conflictivas”

Comunicación y relaciones interpersonales.

Según el ministerio de protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la comunicación y las relaciones interpersonales como: “Cualidades que se caracterizan en la comunicación e interacción del individuo con sus allegados y amigos y esta relación con allegados se puede convertir en un factor de riesgo cuando la relación es conflictiva”

Situación económica con el grupo familiar.

Se basa en la disponibilidad que tienen los individuos para suplir sus necesidades económicas y familiares, sin embargo, se convierte en un factor de riesgo cuando los ingresos por parte de los individuos son insuficientes y la carga económica solo es responsabilidad de un solo integrante de núcleo familiar. (Min Protección, 2010)

Características de la vivienda y de su entorno.

Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar que, a su vez, este se puede convertir en un factor de riesgo cuando las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. (Min Protección, 2010)

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo como: “El flujo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador” a su vez, se considera un factor de riesgo cuando la situación familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Dimensión de desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Son aquellas condiciones en las que el trabajador se moviliza, realizando traslados e incluso comprende la facilidad para poder hacer los recorridos. Londoño et al. (2010), afirman que:

“Los problemas de vivienda representan un factor de riesgo para la depresión en los individuos: en países como Colombia, este tipo de problema también está relacionado con la dificultad de enfrentar el diario vivir con los créditos hipotecarios y demás gastos ligados a la vivienda. A esto se unen las dificultades para el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, que también se convierte en el factor de riesgo que incrementa el estrés del trabajador”.

Al respecto, Gutiérrez y García (2005) exponen que las ciudades actuales se caracterizan por una movilidad creciente con mayor número de viajes por persona, incrementando las distancias recorridas en los viajes y el aumento constante en el uso de transporte privado.

Capítulo III: Marco metodológico

Enfoque de la investigación

La presente propuesta de investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014)

Diseño de investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental de cohorte transversal. Hernandez, Fernandez & Baptista (2014), En un diseño no experimental las investigaciones se realizan sin manipular deliberadamente las variables; lo que se realiza en este tipo de diseño es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto, para después analizarlos. A su vez este se clasifica en transeccional o Transversal y Longitudinales.

Dentro de nuestra investigación se realizará de tipo transeccional o transversal definido por Liu, 2008 y Tucker (2004), citado por (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014) como un proceso donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su finalidad es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

Tipo de Investigación.

Esta investigación será de tipo descriptivo, en este tipo de estudio se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Cazau, 2006).

Población y muestra.

La población es definida por (Lepkowski, 2008) como un conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones, en el caso de la investigación tomará una muestra de forma probabilística, los participantes deben ser operarios y estar presentes en el momento de la aplicación, ya que será orientada a las características que la investigación requiere, la empresa Aseo del Norte cuenta con 30 trabajadores en el área de mantenimiento en Valledupar-Cesar.

La muestra se considera censal ya que la compone el 100% de la población, este tipo de muestreo se denomina muestreo censal que según Chávez (2007, pág. 205) es aquella porción que representa toda la población, de tal forma que el cuestionario va a hacer aplicado a toda la población de operarios del área de mantenimiento de la empresa.

Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Tipo de información.

Para la investigación la información se realizará de primera fuente debido a que los datos se obtendrán de manera original por las investigadoras, ya que se busca de manera propia la recolección de datos a través de los cuestionarios

Técnica.

La investigación se realizará por medio de un cuestionario como técnica de información cuantitativa, el cual es definida por Fabregues, Meneses & Rodriguez (2016) como un instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.

Instrumento.

Para la medición de los factores de riesgos psicosociales se utilizará la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección social y elaborado por Villabos, Escobar, Jiménez & Rondón (2010), actualmente es el único instrumento validado y estandarizado en Colombia.

Cuestionario intralaboral forma b.

De esta batería utilizaremos la forma b de la encuesta de factores de riesgo intralaborales, el cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo de su organización y el entorno en el que se desarrolla las cuales bajo ciertas características pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo; este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones que son: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. A su vez estos están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral el cuestionario evalúa 16 subdimensiones en su forma b, por lo que consta de 97 ítems. Así mismo los sujetos evaluados deberán diligenciar la ficha de datos generales que aportarán información de ellos y de su trabajo.

Por otro lado, en el cuestionario los ítems de las dimensiones y subdimensiones son calificados de forma que interpreta que a mayor puntaje obtenido mayor el riesgo psicosocial lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario, cabe precisar que a los efectos de facilitar la calificación del cuestionario los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos el cual contiene todas las sintaxis necesaria para que sea el sistema de información.

Calificación:

Para efectuarlo se deben tener en cuenta los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos en puntajes transformados; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y ubicación del resultado en uno de los cinco niveles de riesgo.

Por lo anterior se quiere decir que, lo primero es la calificación de los ítems cada uno de los ítems del cuestionario deben ser calificado con valores números enteros que oscilan entre 0 y 4, dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y las subdimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario. A continuación, se explican cada uno de los pasos que se deben tener en cuenta para la obtención de los resultados del cuestionario intralaboral forma B

- Paso 1: calificación de los ítems

Cada una de las opciones de respuestas de los ítems son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; por lo que estos tienen un valor el cual deben indicar que a mayor puntuación obtenido mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo con la forma como está planteado cada ítem, así para cada grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero y una respuesta de nunca tiene un valor igual a 4 mientras que otro grupo de reactivos se califican, al contrario.

- Paso 2: obtención de los puntajes brutos

Los puntajes brutos de las dimensiones se obtienen sumando los valores o los puntajes brutos obtenidos en cada una de las subdimensiones que conforman esa dimensión. Así mismo, los puntajes brutos de las subdimensiones se calculan sumando los valores que tiene cada una de las respuestas de los ítems que la conforman de acuerdo con la respuesta que haya emitido la persona evaluada.

Por otro lado, el puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada una de las dimensiones

- Paso 3: transformación de los puntajes brutos

La transformación de los puntajes brutos se hace con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en cada subdimensión, en las dimensiones y en el puntaje total. Esto consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. (Véase la tabla 1). Para obtener dichos resultados se debe tener en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{puntaje transformado} = \frac{\text{puntaje bruto}}{\text{factor de transformación}} \times 100$$

Es importante tener en cuenta que los puntajes transformados deben ser manejados con un solo decimal a través del método de aproximación por redondeo, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.

Tabla 1.

Factores de transformación para las subdimensiones del Cuestionario forma B

Subdimensión	Factores de transformación
Características del liderazgo	52
Relaciones sociales en el trabajo	48

Retroalimentación del desempeño	20
Claridad de rol	20
Capacitación	12
Participación y manejo del cambio	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48
Demandas emocionales	36
Demandas cuantitativas	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16
Demandas de carga mental	20
Demandas de la jornada de trabajo	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	16
Reconocimiento y compensación	24

Nota: En esta tabla encontraremos los factores de transformación de los factores intralaboral forma B.

Fuente: Elaboración propia

- Paso 4: comparación de los puntajes transformados en baremos

Este paso consiste en la comparación de los puntajes transformados con los de baremos, los cuales indican en qué nivel de riesgo se encuentra la persona estudiada, es decir los baremos representan las puntuaciones transformadas de las subdimensiones, de las dimensiones y del puntaje total. (Véase anexos tabla 5)

Paso 5: interpretación de los resultados

Finalmente, para la interpretación de cada nivel de riesgo cada uno de los posibles niveles tiene interpretación particulares que señalan a continuación:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: significa ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención las dimensiones y subdimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que se obtengan puntuaciones de este nivel están relacionados con síntomas a respuestas de estrés significativas las dimensiones y subdimensiones que se encuentran 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 moderado las dimensiones de estas dimensiones que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación 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 por lo tanto las dimensiones y subdimensiones que se encuentran 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 es las dimensiones y subdimensiones que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Cuestionario extralaboral

El cuestionario factores de riesgo extralaboral, es un instrumento diseñado para evaluar las condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y el bienestar del individuo. Está compuesto por dimensiones tales como: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento – vivienda – trabajo – vivienda. Este cuestionario consta de 31 ítems con 5 opciones de respuestas.

Los ítems de ambos cuestionarios tienen una escala de respuestas tipo Likert. La escala de respuesta indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca; el trabajador debe escoger solo una de ellas.

→ Calificación: Para efectuarlo se deben tener en cuenta los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos en puntajes transformados; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y ubicación del resultado en uno de los cinco niveles de riesgo.

Por lo anterior se quiere decir que, lo primero es la calificación de los ítems cada uno de los ítems del cuestionario deben ser calificado con valores números enteros que oscilan entre 0 y 4, dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y las subdimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario. A continuación, se explican cada uno de los pasos que se deben tener en cuenta para la obtención de los resultados del cuestionario extralaboral.

- Paso 1: calificación de los ítems

Cada una de las opciones de respuestas de los ítems son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; por lo que estos tienen un valor el cual deben indicar que a mayor puntuación obtenido mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo con la forma como está planteado cada ítem, así para cada grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero y una respuesta de nunca tiene un valor igual a 4 mientras que otro grupo de reactivos se califican, al contrario.

- Paso 2: obtención de los puntajes brutos

Los puntajes brutos de las dimensiones se obtienen sumando los valores o los puntajes brutos obtenidos en cada una de las subdimensiones que conforman esa dimensión. Así mismo, los puntajes brutos de las subdimensiones se calculan sumando los valores que tiene cada una de

las respuestas de los ítems que la conforman de acuerdo con la respuesta que haya emitido la persona evaluada.

Por otro lado, el puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada una de las dimensiones

Paso 3: transformación de los puntajes brutos

La transformación de los puntajes brutos se hace con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en cada subdimensión, en las dimensiones y en el puntaje total. Esto consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. (Véase la tabla 1). Para obtener dichos resultados se debe tener en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{puntaje transformado} = \frac{\text{puntaje bruto}}{\text{factor de transformación}} \times 100$$

Es importante tener en cuenta que los puntajes transformados deben ser manejados con un solo decimal a través del método de aproximación por redondeo, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.

Tabla 2.

Factores de transformación para las dimensiones del cuestionario factores de riesgo extralaboral

		Factores de transformación
Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo	16
	Relaciones familiares	12
	Comunicación y relaciones interpersonales	20
	Situación económica del grupo familiar	12
	Características de la vivienda y de su entorno	36

	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
	Desplazamiento – vivienda – trabajo – vivienda	16
Puntaje total del cuestionario		124

Nota: En esta tabla encontraremos los factores de transformación de los factores extralaboral.
Fuente: Elaboración propia

- Paso 4: comparación de los puntajes transformados en baremos

Este paso consiste en la comparación de los puntajes transformados con los de baremos, los cuales indican en qué nivel de riesgo se encuentra la persona estudiada, es decir los baremos representan las puntuaciones transformadas de las subdimensiones, de las dimensiones y del puntaje total. (Véase anexos tabla 5)

- Paso 5: interpretación de los resultados

Finalmente, para la interpretación de cada nivel de riesgo cada uno de los posibles niveles tiene interpretación particulares que señalan a continuación:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: significa ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que se obtengan puntuaciones de este nivel están relacionados con síntomas a respuestas de estrés significativas las dimensiones que se encuentran 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 moderado las dimensiones de esta se encuentran bajo esta categoría ameritan observación acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene un importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto por lo tanto las dimensiones que se encuentran 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 es las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Cuadros operacionales de las variables

Tabla 3.

Variable intralaboral forma B

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	ÍTEMES	calificación de las opciones de respuesta				
				siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
Factor de riesgo psicosocial intralaboral	liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61	0	1	2	3	4
		Relaciones sociales en el trabajo	62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73	0	1	2	3	4
			66	4	3	2	1	0
		Retroalimentación del desempeño	74, 75, 76, 78	0	1	2	3	4
	Control sobre el trabajo	Claridad del rol	41, 42, 43, 44, 45	0	1	2	3	4
		Capacitación	46, 47, 48	0	1	2	3	4
		Participación y manejo del cambio	38, 39, 40	0	1	2	3	4
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	29, 30, 31, 32	0	1	2	3	4
		Control y autonomía sobre el trabajo	34, 35, 36	0	1	2	3	4
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 7, 8, 10, 11	4	3	2	1	0
			4, 5, 6, 9, 12	0	1	2	3	4
		Demandas emocionales	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96	0	1	2	3	4

	Demandas de trabajo		97	4	3	2	1	0
		Demandas cuantitativas	14	0	1	2	3	4
			13, 15	4	3	2	1	0
		Influencias del trabajo sobre el entorno no extralaboral	25, 26, 27, 28	4	3	2	1	0
		Demandas de carga mental	16, 17, 18, 19, 20	4	3	2	1	0
		Demandas de la jornada de trabajo	21, 23	4	3	2	1	0
	22, 24, 33, 37		4	3	2	1	0	
	Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	85, 86, 87, 88	0	1	2	3	4
		Reconocimiento y compensación	79, 80, 81, 82, 83, 84	0	1	2	3	4

Nota: Ficha sobre la operacionalización de la variable intralaboral forma B: Dimensiones, subdimensiones, ítems y calificación.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.*Variable extralaboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	calificación de las opciones de respuesta				
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
Factor de riesgo psicosocial extralaboral	Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17	0	1	2	3	4
	Relaciones familiares	22, 25, 27	0	1	2	3	4
	Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23	0	1	2	3	4
	Situación económica del grupo familiar	29	0	1	2	3	4
		30, 31	4	3	2	1	0
	Características de la vivienda y de su entorno	5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	0	1	2	3	4
		6	4	3	2	1	0
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28	4	3	2	1	0
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	1, 4	0	1	2	3	4
		2, 3	4	3	2	1	0

Nota: Ficha de operacionalización de la variable extralaboral: Dimensiones, ítems y calificación.

Fuente: Elaboración propia

Método de análisis

Para el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial se utilizarán las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, se tendrá en cuenta los ítems, dimensiones y subdimensiones con el fin de obtener sus puntuaciones.

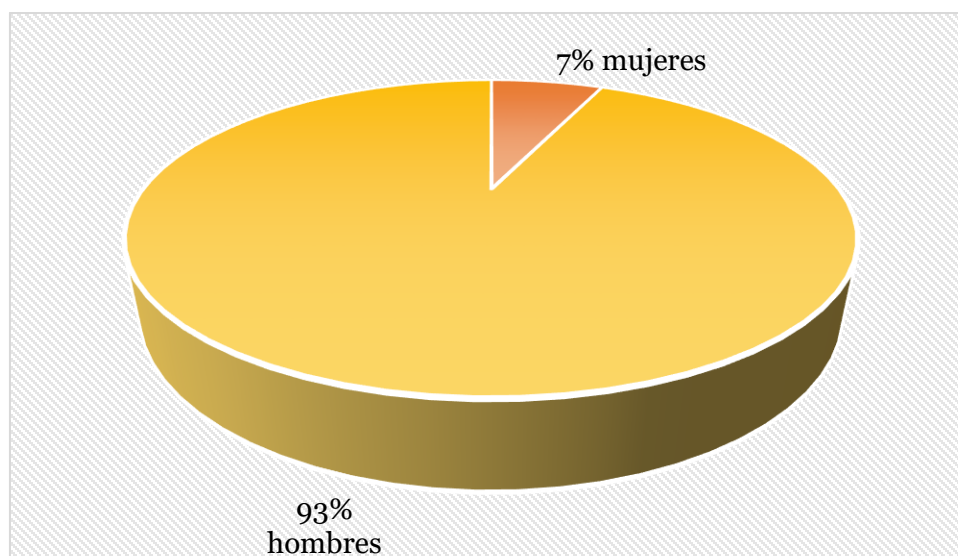
Para la calificación de los ítems cada uno debe ser calificado con valores enteros que oscilan entre 0 como un indicador de ausencia de riesgo y 4 un indicador de alto riesgo, tales como se muestran en la tabla n°1 y n°2. Dichos valores permiten calcular los puntajes de las dimensiones y dominios, así como el puntaje total del cuestionario; cada una de las respuestas de los ítems tiene opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). De igual forma se obtendrán los puntajes de las dimensiones, para ello se tendrán en cuenta cuales son los ítems que componen cada dimensión, tal y como se muestra en la tabla n°3 y n°4.

Capítulo IV: Presentación, análisis y discusión de los resultados.

Resultados de datos de caracterización.

Grafica 1.

Sexo de la población

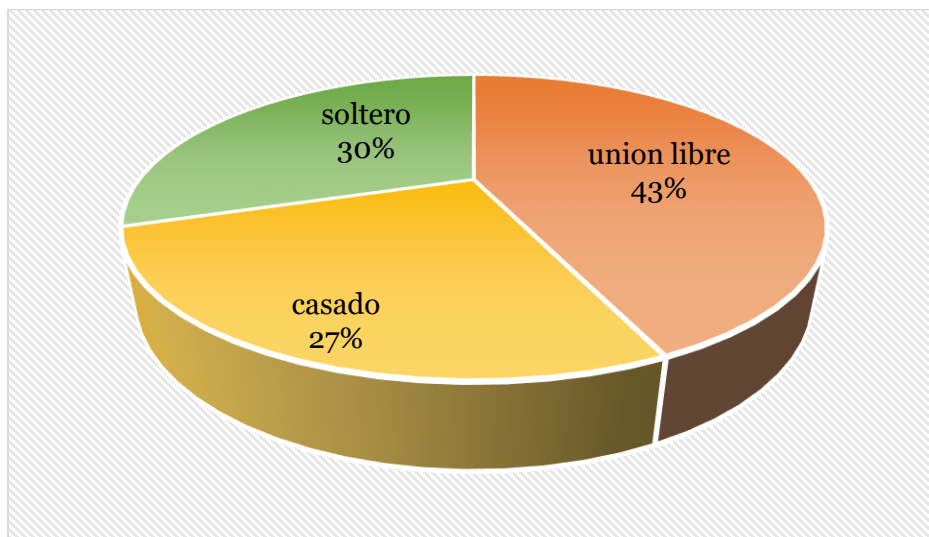


Nota: Grafica sobre ficha de caracterización.

Fuente: Elaboración propia

La población objeto de estudio en el personal que se encuentra en el área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte, entre los cuales el 93% corresponde a personal de género masculino y solo el 7% de estos son de género femenino. (Ver grafica 1.)

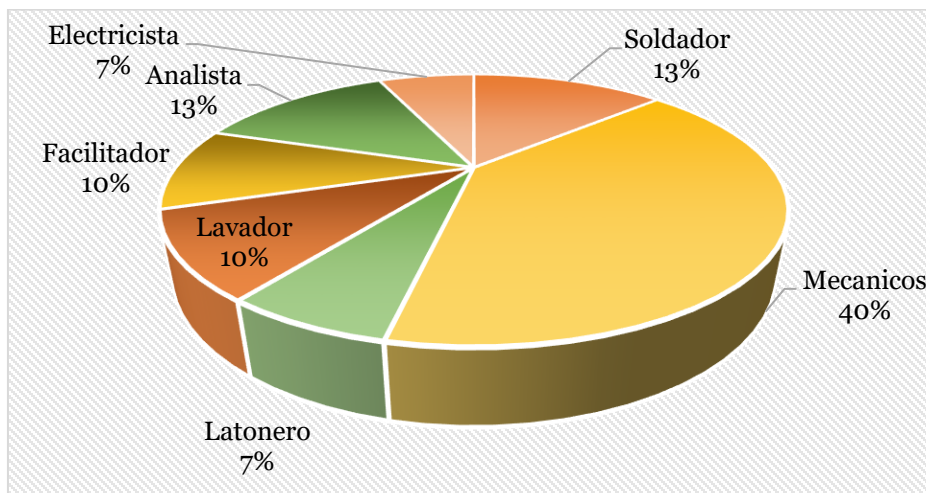
Grafica 2.
Estado civil de la población



Nota: Grafica sobre ficha de caracterización.
Fuente: Elaboración propia

La población objeto de estudio en el personal que se encuentra en el área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte, en su totalidad la población presenta un estado civil de unión libre con un 43%, de igual forma también están trabajadores solteros representados con un 30% y por último trabajadores casados haciendo parte del 27%. Por lo que se puede determinar que la población presenta diferentes tipos de estado civil. (Ver grafica 2.)

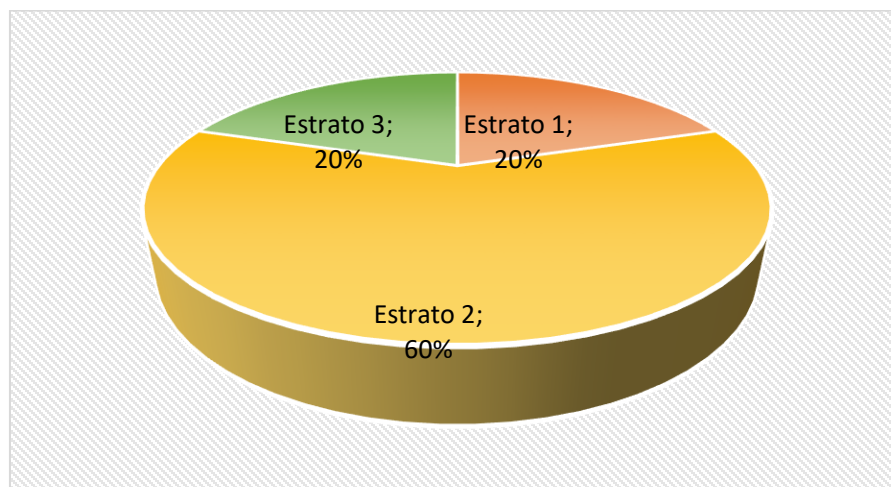
Grafica 3.
Ocupación de la población en la organización



Nota: Grafica sobre ficha de caracterización.
Fuente: Elaboración propia

Dentro del área de mantenimiento de la organización es notorio que los trabajadores están distribuidos de diferentes maneras, por lo que tienen funciones que ayudan al trabajo en equipo. En su mayoría esta población son mecánicos representados en un 40%, seguidos por los soldadores los cuales hacen parte de un 13% al igual que los analistas, por último, encuentran los latoneros y los electricistas en lo que cada uno representa un 7%. (Ver grafica 3.)

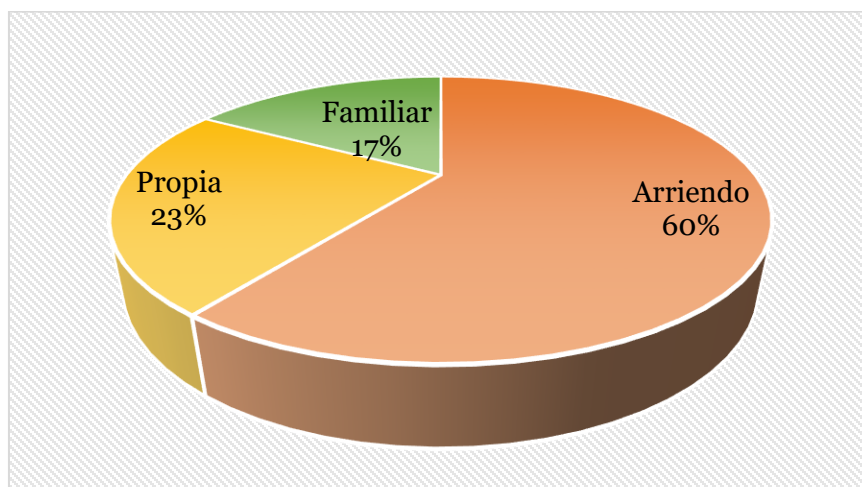
Grafica 4.
Nivel socioeconómico de la población



Nota: Grafica sobre ficha de caracterización.
Fuente: Elaboración propia

La población objeto de estudio en el personal que se encuentra en el área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte, en este caso, los trabajadores están distribuidos en diferentes estratos socioeconómicos los cuales los de estrato 2 son los que más representan esta población con un 60%, los de estrato 1 con una población de 20% y por último los de estrato 3, haciendo parte del otro 20% de la población. (Ver grafica 4.)

Grafica 5.
Tipo de vivienda de la población



Nota: Grafica sobre ficha de caracterización.
Fuente: Elaboración propia

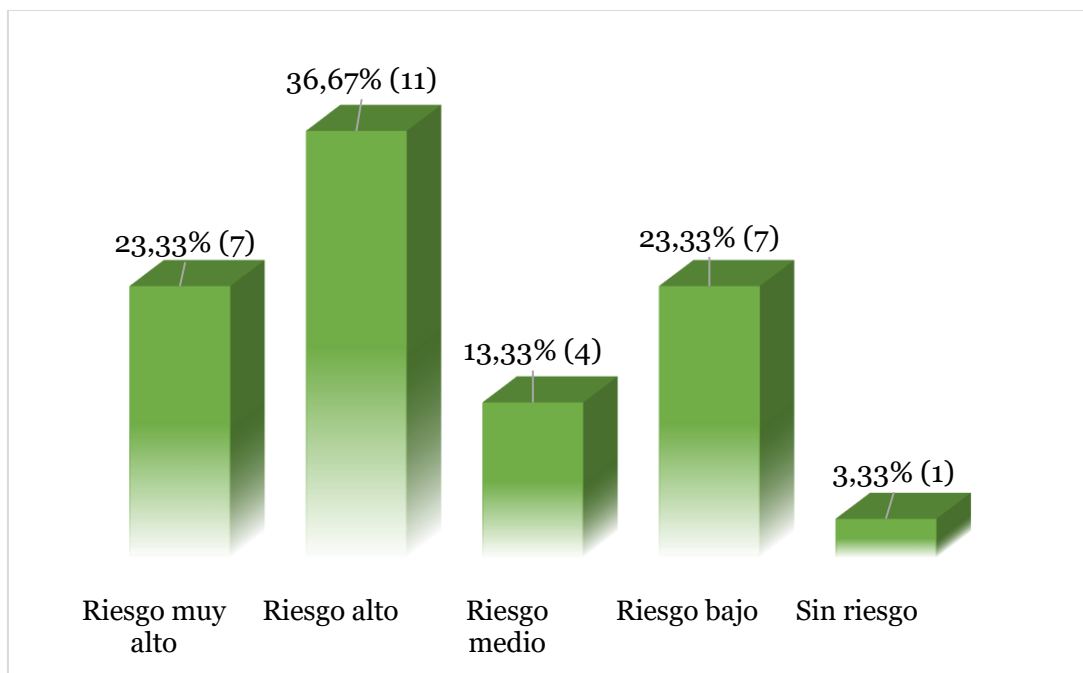
El tipo de vivienda los trabajadores de esta organización del área de manteniendo de la empresa Aseo del Norte, el 60% presenta una vivienda en arriendo, vivienda propia un 23% y familiar un 17%. (Ver grafica 5.)

Resultados del cuestionario intralaboral forma B

Para el análisis de los resultados se iniciará con la descripción a manera general de los resultados obtenidos y luego se abordarán cada una de las dimensiones y subdimensiones de tal manera que nos permita identificar el riesgo psicosocial en la población operadora del área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte.

Grafica 6.

Factor de riesgo intralaboral



Nota: Resultados de la variable intralaboral.

Fuente: Elaboración propia

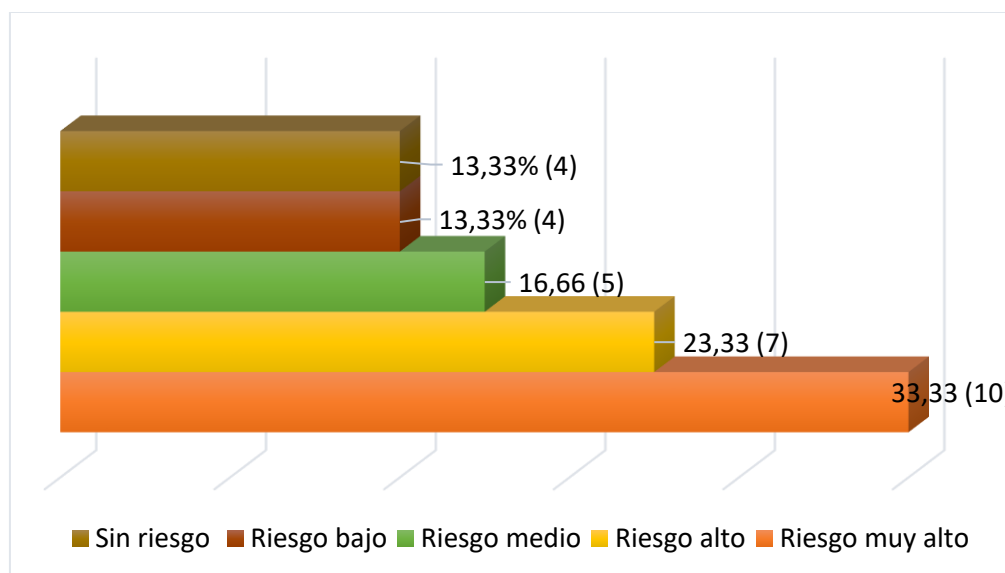
Los factores intralaborales hacen referencia a todas las condiciones dadas al interior de la empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, es decir, las tareas específicas, funciones, herramientas de trabajo, ambiente donde se desarrolla el trabajo, las relaciones con sus compañeros y jefes entre otras., sabiendo esto, los resultados generales de la escala de factores intralaboral que presentaron los empleados fueron: que 1 de los empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 7 empleados se encuentran en riesgo bajo que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 4 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 11 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica; 7 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que

significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Dimensión: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus subdimensiones

Grafica 7.

Subdimensión: características de liderazgo



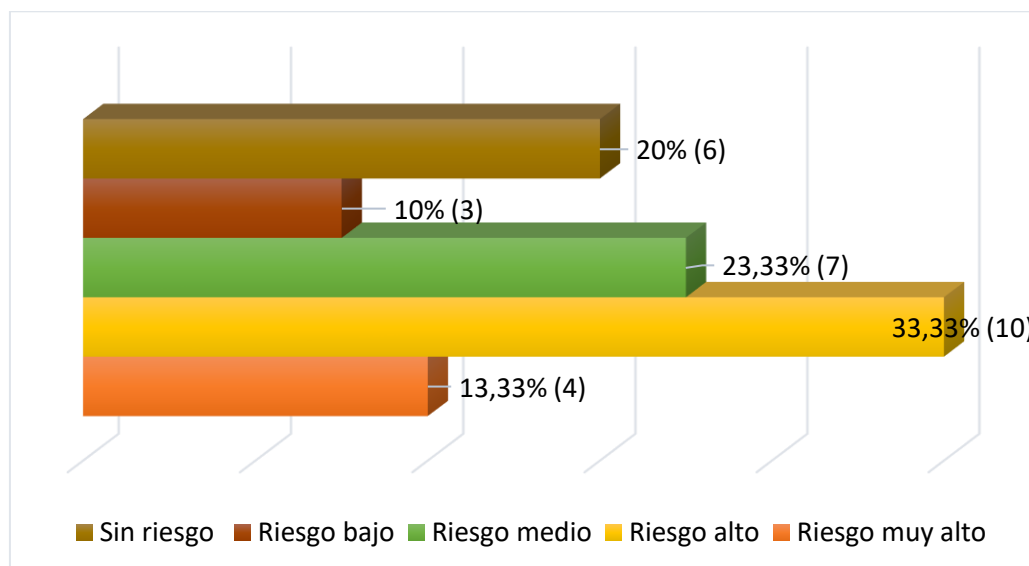
Nota: Resultados sobre la subdimensión características de liderazgo.
Fuente: Elaboración propia

En la subdimensión características de liderazgo, los empleados perciben que tienen una buena comunicación con su jefe y este está siempre a su disponibilidad, sin embargo, su jefe no distribuye actividades de forma que facilite su trabajo, dentro de esta subdimensión el resultado fue: que 4 de los empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 4 empleados se encuentran en riesgo bajo que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 7 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica; 10 empleados se

encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 8.

Subdimensión: relaciones sociales en el trabajo



Nota: Resultados sobre la subdimensión relaciones sociales en el trabajo.

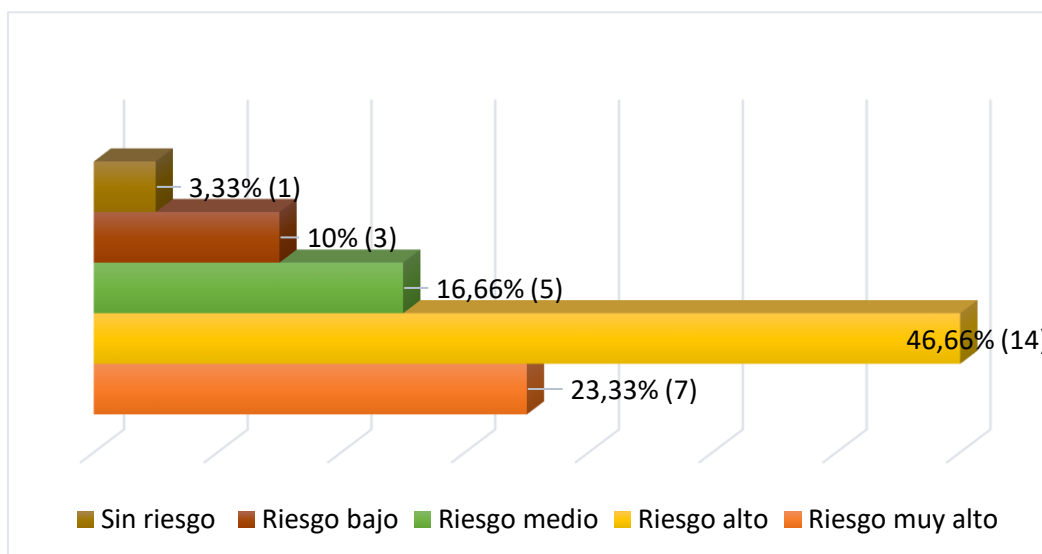
Fuente: Elaboración propia

En relaciones sociales en el trabajo, los empleados consideran que el ambiente de su grupo de trabajo es agradable y respetuoso, sin embargo, sienten que no pueden confiar en sus compañeros y que algunas veces es difícil ponerse de acuerdo con el grupo al momento de trabajar, dentro de esta subdimensión los resultados que se obtuvieron fueron: 6 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 3 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 7 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 10 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 4 empleados se encuentran en riesgo muy

alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 9.

Subdimensión: retroalimentación del desempeño



Nota: Resultados sobre la subdimensión retroalimentación del desempeño.

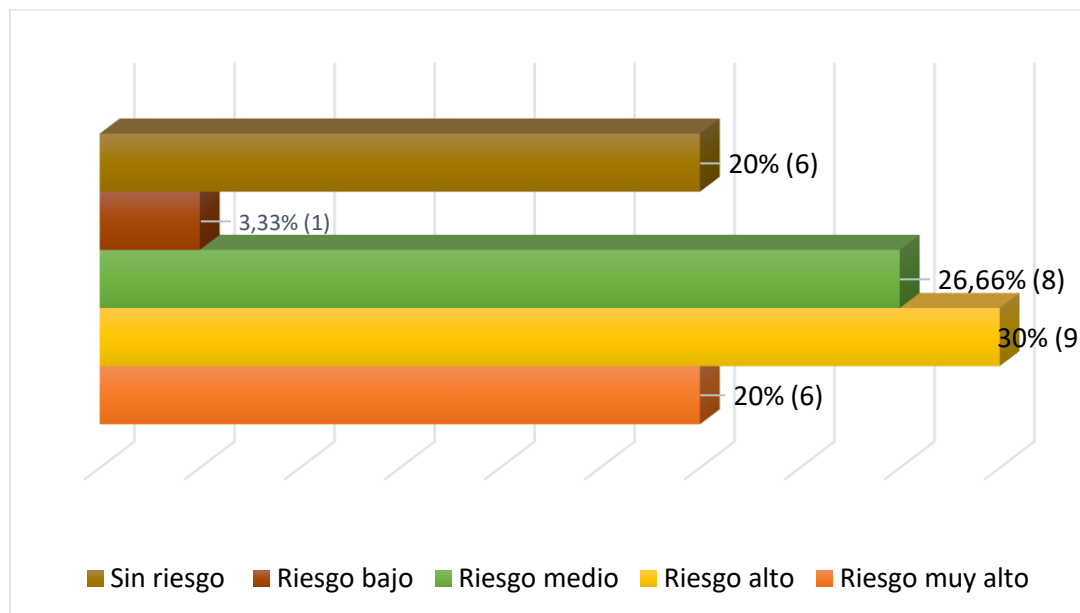
Fuente: Elaboración propia

Retroalimentación del desempeño, los empleados perciben que algunas veces están informados sobre lo que hacen bien dentro de su trabajo y que son informados sobre lo que deben de mejorar, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 1 empleado se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 3 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 14 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 7 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Dimensión: control sobre el trabajo y sus subdimensiones

Grafica 10.

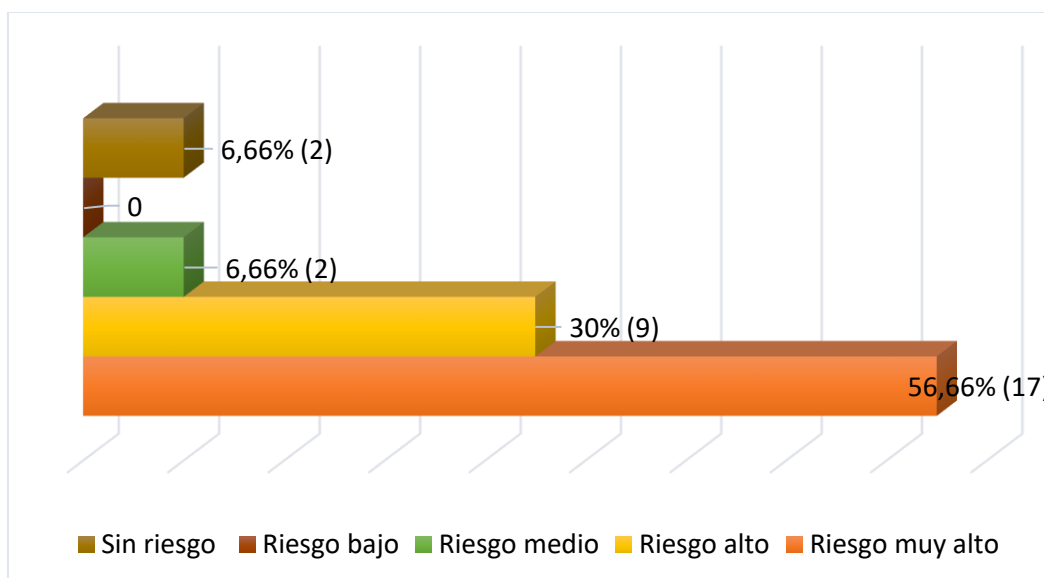
Subdimensión: claridad del rol



Nota: Resultados de la subdimensión claridad de rol.

Fuente: Elaboración propia

En claridad de rol, los empleados perciben que les informan con claridad cuáles son sus funciones dentro de la empresa y con quien pueden resolver los asuntos laborales, sin embargo, los trabajadores consideran que nunca son informados sobre las decisiones que pueden tomar, dentro de esta subdimensión los resultados fueron: 6 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 1 empleado se encuentra en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 8 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 10 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 6 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 11.*Subdimensión: capacitación*

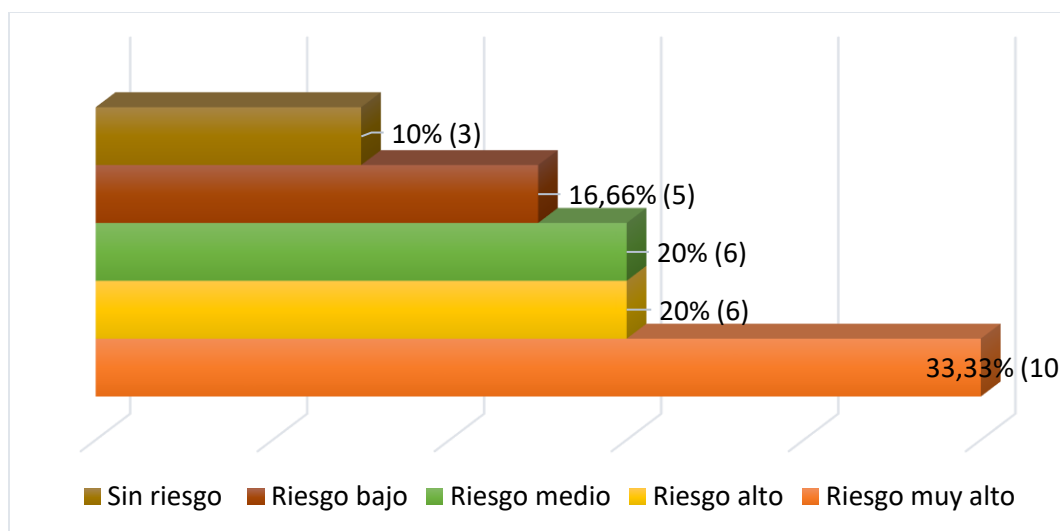
Nota: Resultados sobre la subdimensión capacitación.

Fuente: *Elaboración propia*

En las capacitaciones, los empleados consideran que la empresa en ocasiones no les da la oportunidad de ser capacitados o asistir a una por su tiempo laboral, que las capacitaciones que les realizan en ocasiones no son útiles para realizar su trabajo y que las capacitaciones que reciben no ayudan a realizar de mejor forma su trabajo, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 2 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención, o empleados se encuentran en riesgo bajo; 2 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 9 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 17 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 12.

Subdimensión: participación y manejo del cambio



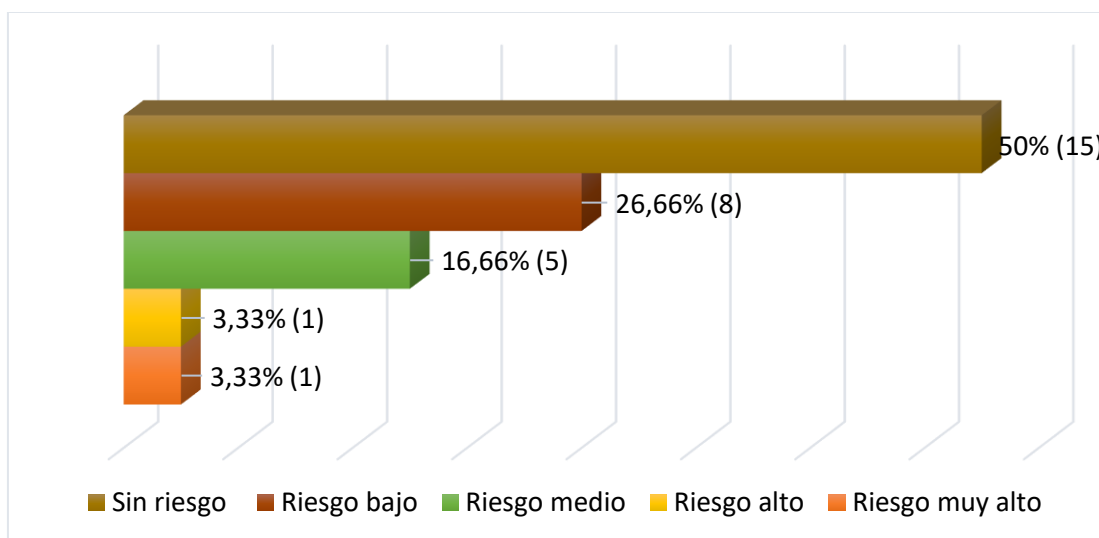
Nota: Resultados sobre la subdimensión participación y manejo del cambio.

Fuente: *Elaboración propia*

La participación y manejo del cambio, los operadores reportan que algunas veces les explican claramente los cambios que surgen en su trabajo y que no siempre pueden dar sugerencias y/o en los cambios que ocurren en su trabajo, dentro de esta subdimensión los resultados fueron: 3 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 5 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 6 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 6 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 10 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 13.

Subdimensión: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos



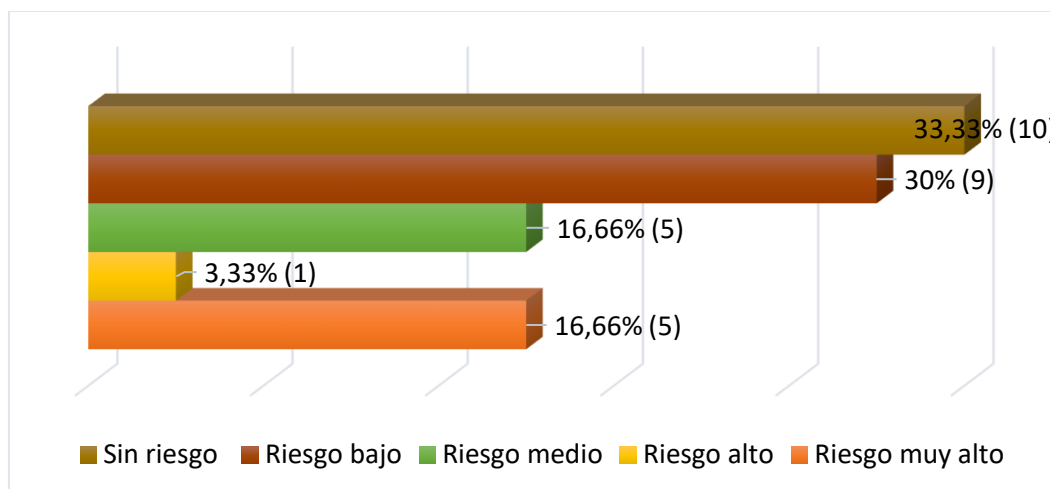
Nota: Resultados sobre la subdimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.

Fuente: Elaboración propia

En oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, los empleados perciben que en su trabajo adquieren habilidades nuevas y que algunas veces puede realizar cosas nuevas, dentro de esta subdimensión los resultados fueron: 15 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 8 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 1 empleado se encuentra en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 1 empleado se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 14.

Subdimensión: control y autonomía sobre el trabajo



Nota: Resultados sobre la subdimensión control y autonomía sobre el trabajo.

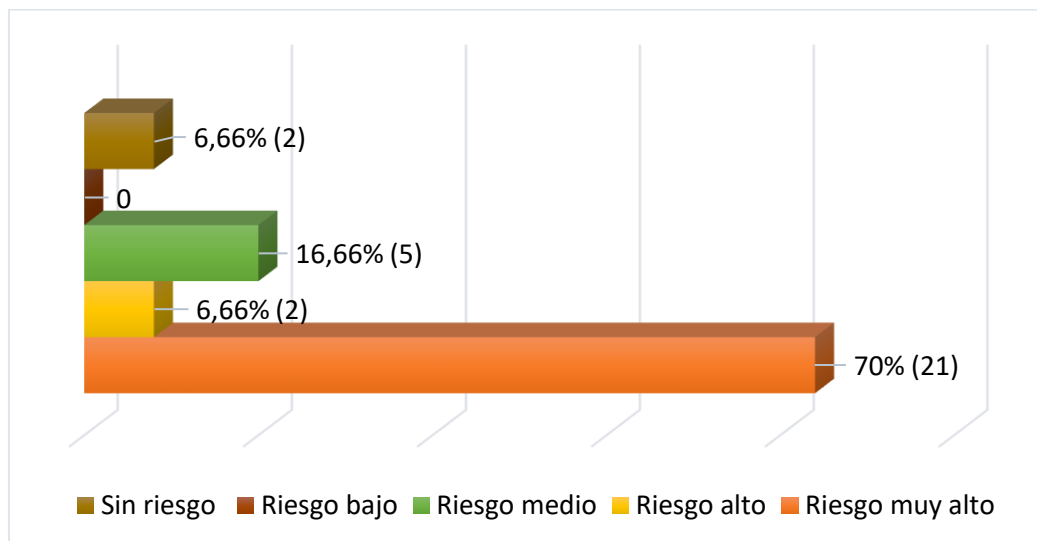
Fuente: Elaboración propia (2019)

En control y autonomía sobre el trabajo, los empleados consideran que no pueden decidir cuánto trabajo hacen durante el día, pero si pueden cambiar el orden de actividades a ejecutar, ellos comentan que según la necesidad que se presenta ellos deciden por dónde empezar y dividir su trabajo, el cual su resultado fue: 10 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 9 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 1 empleado se encuentra en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 5 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Dimensión: demandas de trabajo

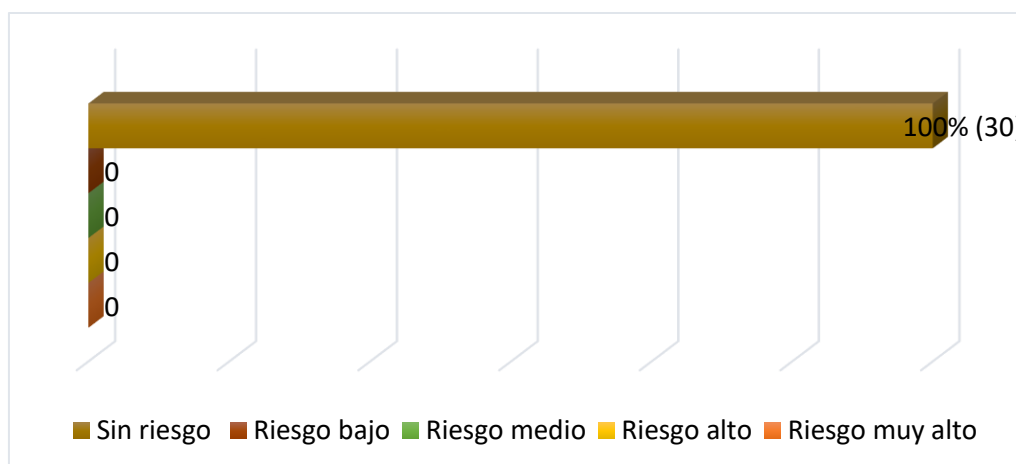
Grafica 15.

Subdimensión: demandas ambientales y de esfuerzo físico

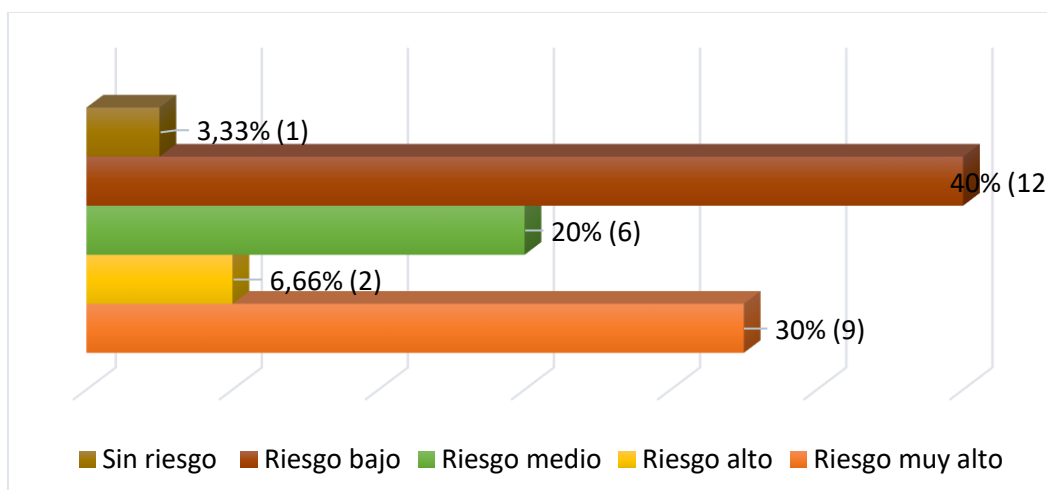


Nota: Resultados sobre la subdimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico.
Fuente: *Elaboración propia*

En demandas ambientales y de esfuerzo físico, los operarios consideran que dentro de sus funciones existen riesgos laborales, sienten que dentro de su función hay sonidos, sustancias químicas, esfuerzos físicos y/o ciertas herramientas en su trabajo y que les preocupa su salud al estar expuesto a sustancias químicas y microbios, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 2 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención y 0 empleados se encuentran en riesgo bajo; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 2 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 21 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 16.*Subdimensión: demandas emocionales**Nota: Resultados sobre la subdimensión demandas emocionales.**Fuente: Elaboración propia (2019)*

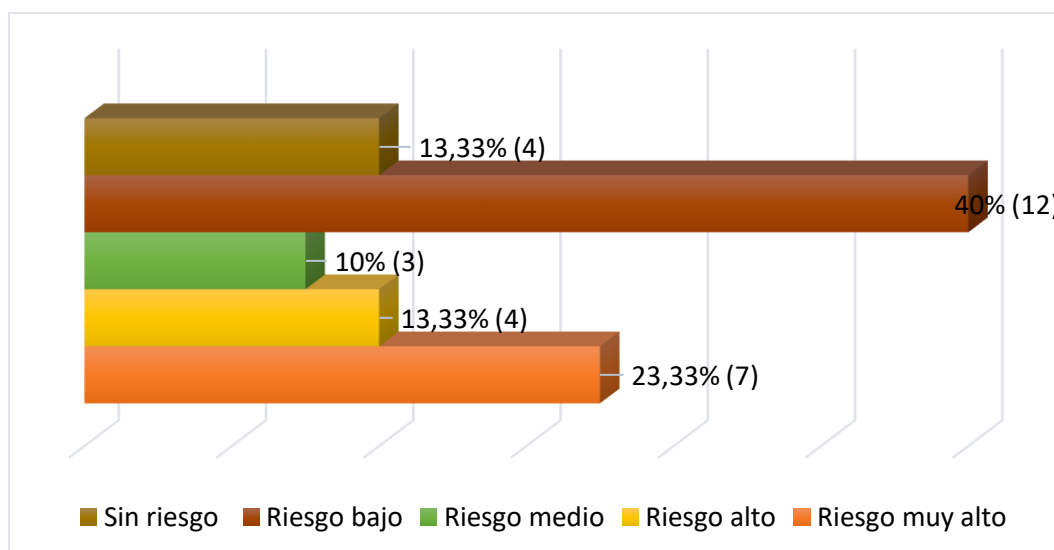
En la subdimensión demandas emocionales, los resultados obtenidos fueron: que los 30 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciables, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención.

Grafica 17.*Subdimensión: demandas cuantitativas**Nota: Resultados sobre la subdimensión demandas cuantitativas.**Fuente: Elaboración propia (2019)*

En demandas cuantitativas, los empleados perciben que en ocasiones deben quedarse tiempo adicional dentro de su trabajo, que el tiempo para trabajar les alcanza para mantener al día sus deberes y que en ocasiones pueden parar durante la jornada laboral, dentro de esta subdimensión los resultados fueron: 1 empleado se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 12 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 6 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 2 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 9 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 18.

Subdimensión: influencia sobre el entorno extralaboral



Nota: Resultados sobre la subdimensión influencia sobre el entorno extralaboral.

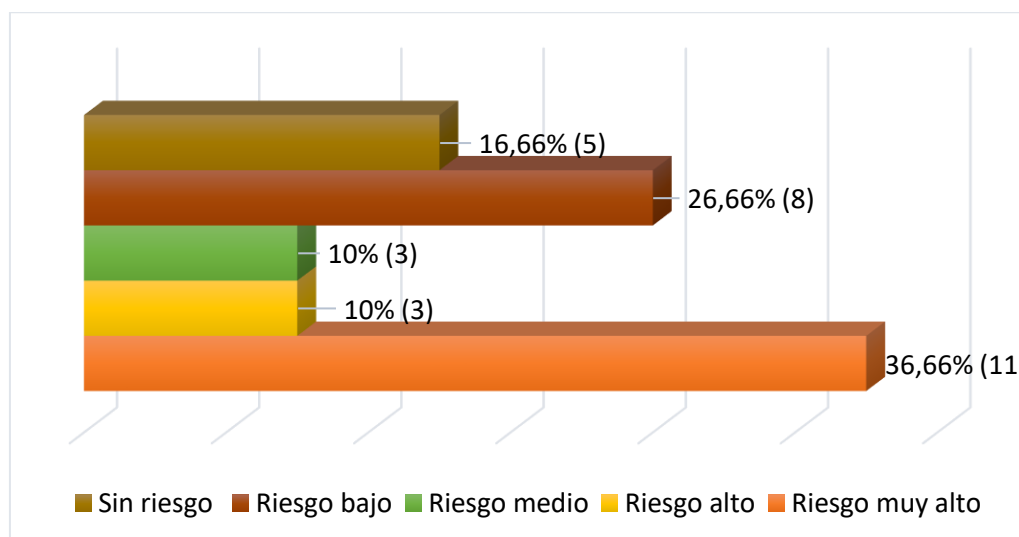
Fuente: Elaboración *propia*

En influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, los empleados perciben que los asuntos de trabajo lo resuelven en su hora laboral, que algunas veces discuten con su familia

sobre su trabajo y que en ocasiones el tiempo con su familia y amigos es muy poco, dentro de esta subdimensión el resultado obtenido fue: 4 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 12 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 3 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 4 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 7 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 19.

Subdimensión: demandas de carga mental



Nota: Resultados sobre la subdimensión demandas de carga mental.

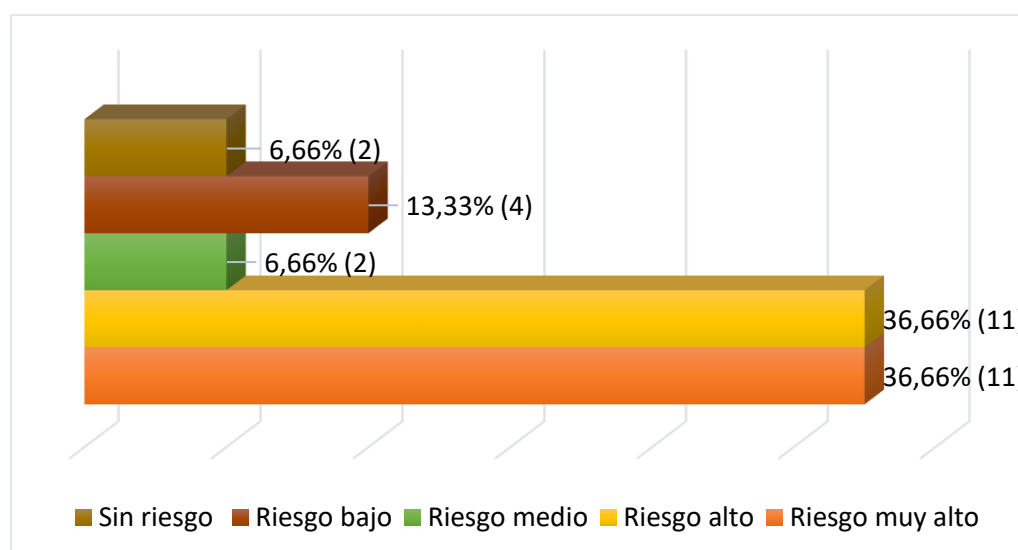
Fuente: Elaboración propia

En demandas de carga mental, los empleados consideran que en ocasiones su trabajo requiere de esfuerzo mental, que necesitan estar concentrados, fijarse en pequeños detalles y que algunas veces en su trabajo deben hacer cálculos matemáticos, dentro de esta subdimensión los resultados fueron: 5 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es

decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 8 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 3 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 3 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 11 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 20.

Subdimensión: demandas de la jornada de trabajo



Nota: Resultados sobre subdimensión demandas de la jornada de trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019)

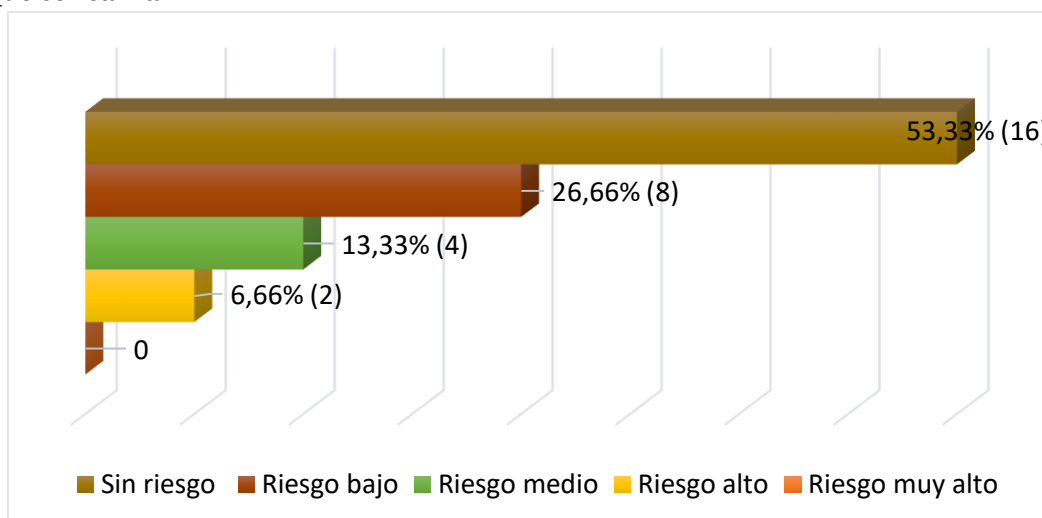
En demandas de la jornada de trabajo, los empleados consideran que por la rotación de horarios en ocasiones les toca laborar de noche, que en algunas ocasiones se puede tomar pausas para descansar, que algunas veces les toca laborar lunes festivos/domingos y fines de semana, sin embargo, dentro de su trabajo pueden tomar fines de semanas o días de descanso al mes, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 2 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de

intervención; 4 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 2 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 11 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 11 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Dimensión: Recompensas y sus Subdimensiones

Grafica 21.

Subdimensión: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza



Nota: Resultados sobre subdimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

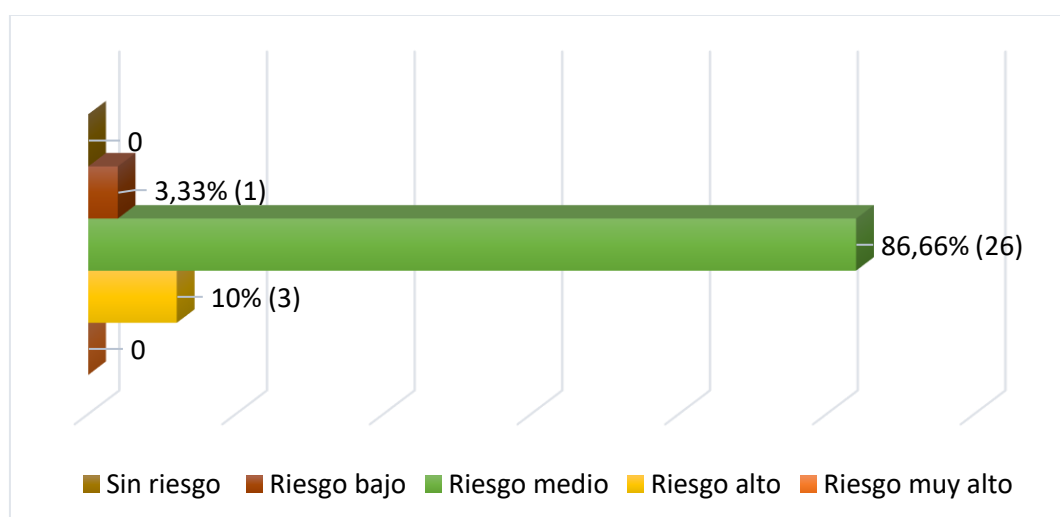
Fuente: Elaboración propia (2019)

En recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, los empleados consideran que su trabajo en la empresa es estable, que se sienten bien con su labor, se sienten orgullosos de su empresa y que hablan bien de la empresa con otras personas, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 16 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 8

empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 4 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 2 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y o empleado se encuentran en riesgo muy alto.

Grafica 22.

Subdimensión: reconocimiento y compensación



Nota: Resultados sobre subdimensión reconocimiento y compensación.

Fuente: Elaboración propia

En reconocimiento y compensación, los empleados consideran que la empresa les paga a tiempo, que es el valor que ofreció la empresa desde un inicio, que dentro de su trabajo tienen la oportunidad de progresar, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 0 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable; 1 empleado se encuentra en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 26 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 3 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que

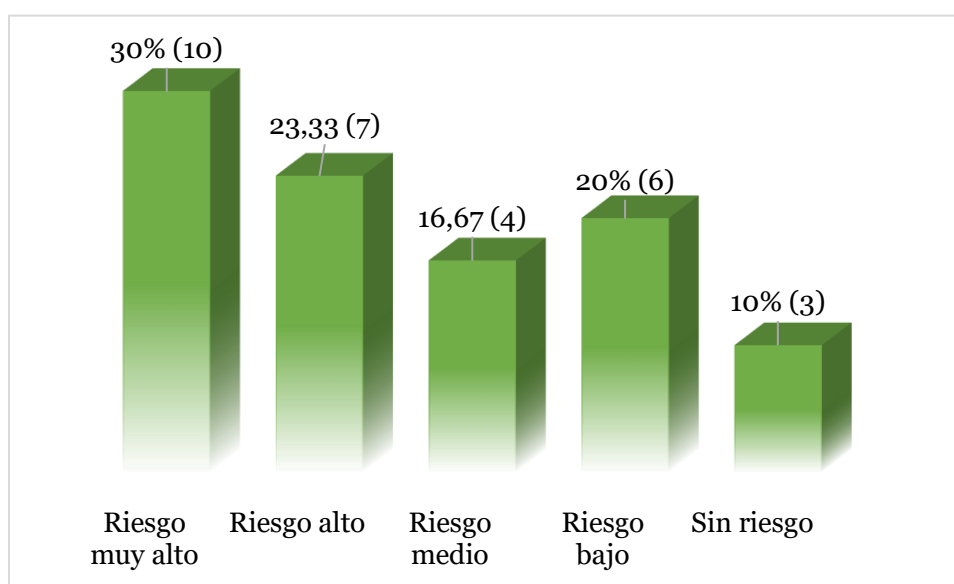
requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y o empleados se encuentran en riesgo muy alto.

Resultados del cuestionario extralaboral

Para el análisis de los resultados se iniciará con la descripción a manera general de los resultados obtenidos en el cuestionario extralaboral y luego se abordarán cada una de las dimensiones pertenecientes a esta variable de tal manera que nos permita identificar el riesgo psicosocial en la población operadora del área de mantenimiento de la empresa Aseo del Norte.

Grafica 23.

Factor de riesgo extralaboral



Nota: Resultados sobre la variable extralaboral.

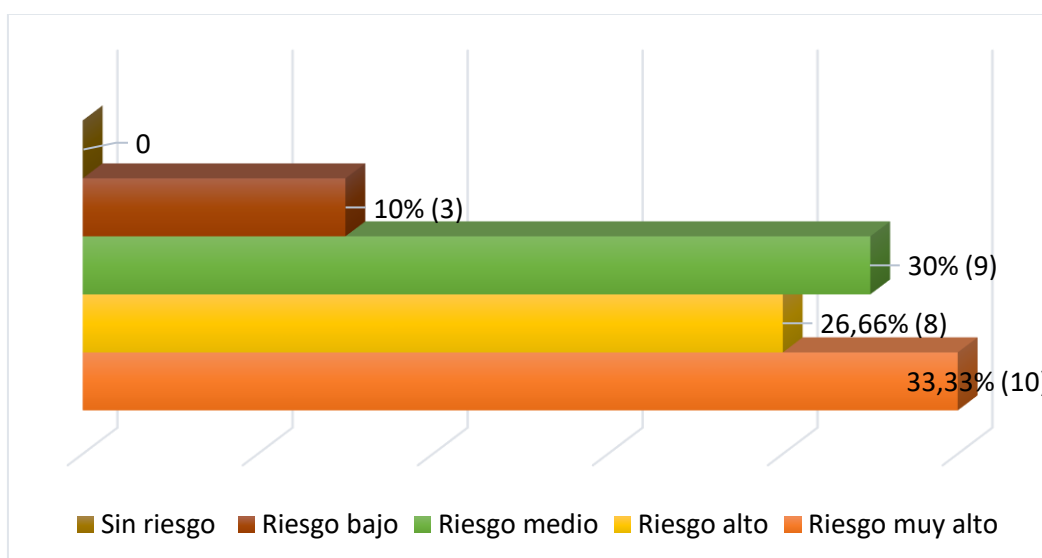
Fuente: *Elaboración propia*

Los factores extralaborales están relacionados con los contextos familiares, sociales y económicos de los trabajadores, los apoyos sociales y familiares, la utilización del tiempo libre, las condiciones de movilidad, vivienda y descanso, entre otras. Los resultados generales de la escala de factores intralaboral que presentaron los empleados fueron: que 3 de los empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 6 empleados se encuentran en riesgo bajo que significa, que ameritan realizar

acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 4 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 7 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica; 10 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 24.

Subdimensión: tiempo fuera del trabajo



Nota: Resultados sobre subdimensión tiempo fuera del trabajo.

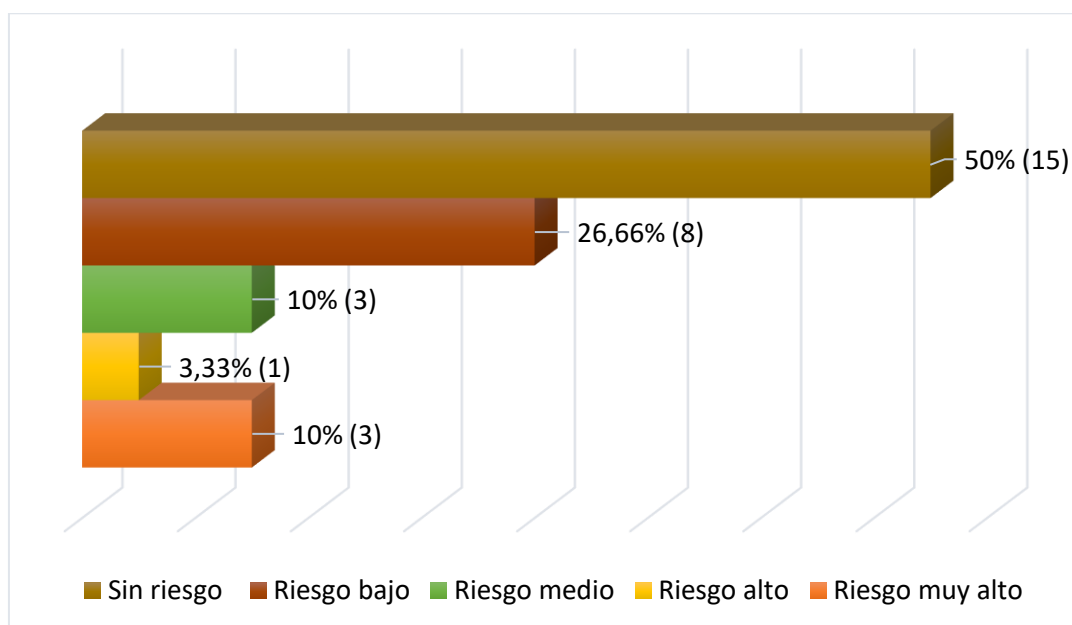
Fuente: *Elaboración propia*

En tiempo fuera del trabajo, los empleados consideran que algunas veces tienen tiempo para actividades de recreación y descansos, los resultados obtenidos fueron: 0 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable; 3 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 9 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos

perjudiciales en la salud; 8 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 10 empleado se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 25.

Subdimensión: relaciones familiares



Nota: Resultados sobre subdimensión relaciones familiares.

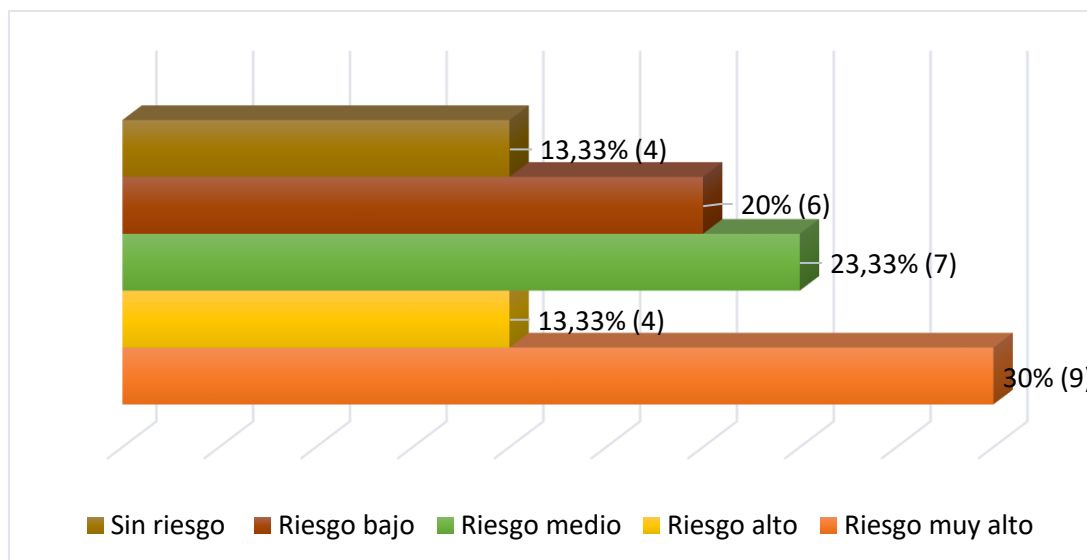
Fuente: Elaboración propia (2019)

En relaciones familiares, los empleados consideran que cuentan con el apoyo de su familia cuando tienen problemas, que su relación es cercana y cordial y que casi siempre los problemas los resuelven de manera amistosa, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 15 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 8 empleado se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 3 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 1 empleado se encuentra en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco

de un sistema de vigilancia epidemiológica y 3 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 26.

Subdimensión: comunicación y relaciones interpersonales



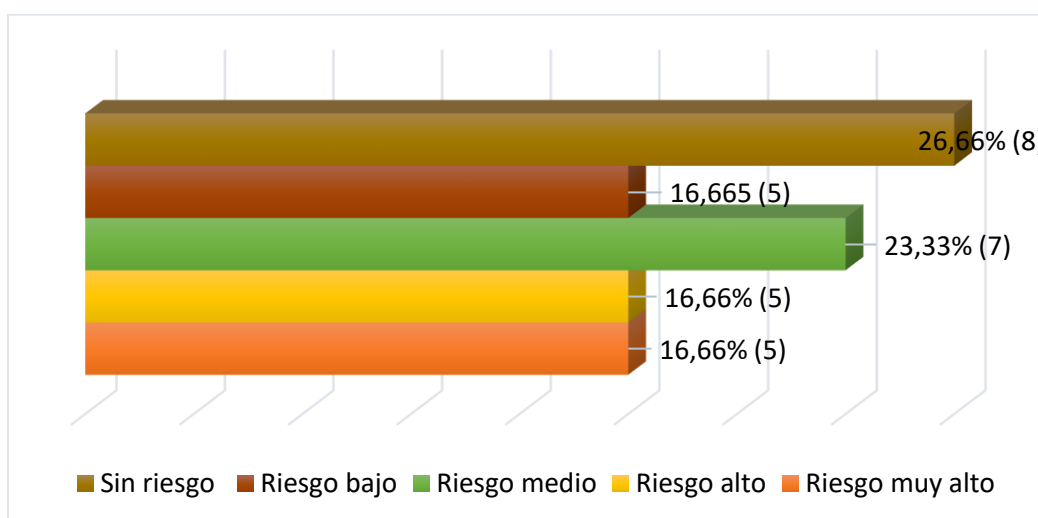
Nota: Resultados sobre subdimensión comunicación y relaciones interpersonales.
Fuente: Elaboración propia

En comunicación y relación interpersonales, los empleados consideran que tienen buena comunicación con personas cercanas, que la relación con sus amigos es buena y que en ocasiones pueden hablar con personas cercanas sobre las cosas que les pasan, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 4 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 6 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 7 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 4 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de

vigilancia epidemiológica y 9 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 27.

Subdimensión económica del grupo familiar



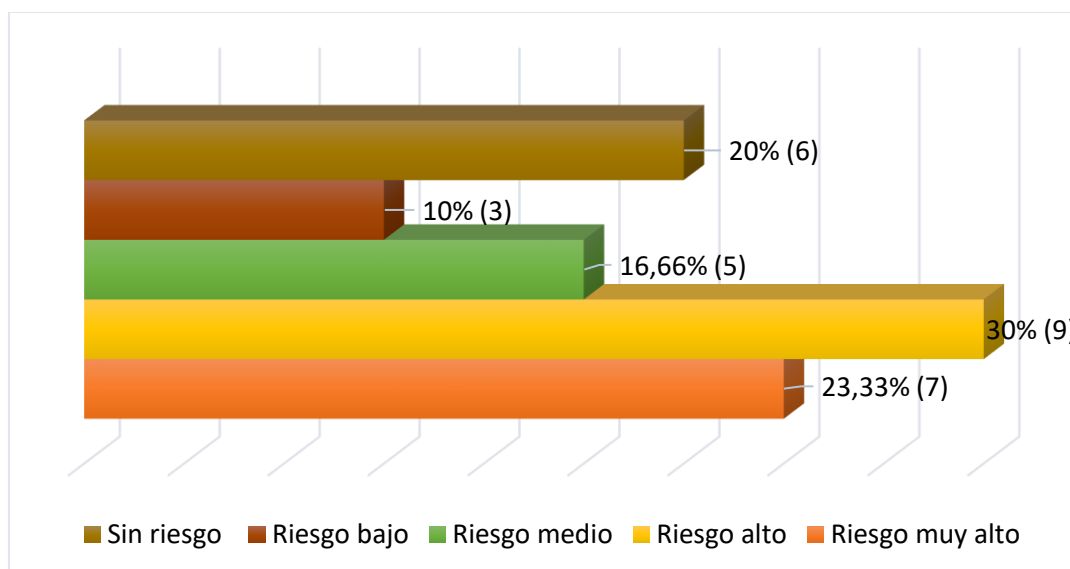
Nota: Resultados sobre subdimensión económica del grupo familiar.

Fuente: Elaboración propia

En situación económica del grupo familiar, los empleados consideran que el dinero que ganan en ocasiones alcanza para cubrir los gastos básicos, que existen algunos compromisos que pueden afectar el presupuesto familiar y que algunas veces se tienen deudas difíciles de pagar, dentro de esta subdimensión el resultado obtenido fue: 8 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 5 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 7 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 5 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 5 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 28.

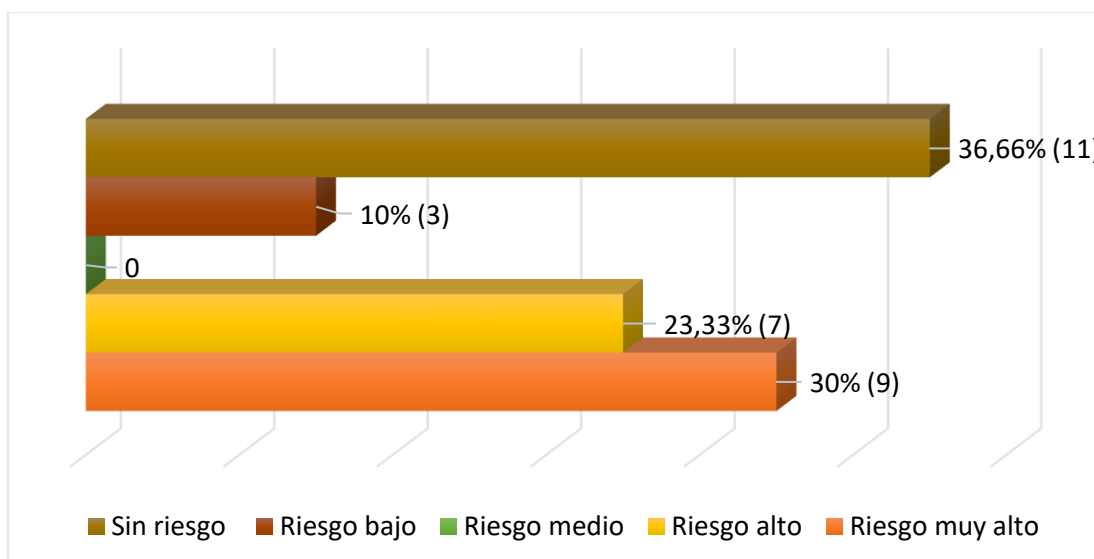
Subdimensión: características de vivienda y de su entorno



Nota: Resultados sobre subdimensión características de vivienda y de su entorno.

Fuente: Elaboración propia

En características de vivienda y de su entorno, los empleados consideran que la zona donde viven no es muy segura, que se presentan muchos hurtos y delincuencia, sin embargo, cerca de su vivienda encuentran fácil transporte y sus viviendas se encuentran en buenas condiciones, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 6 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 3 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 5 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 9 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 7 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 29.*Subdimensión: influencia del entorno extralaboral*

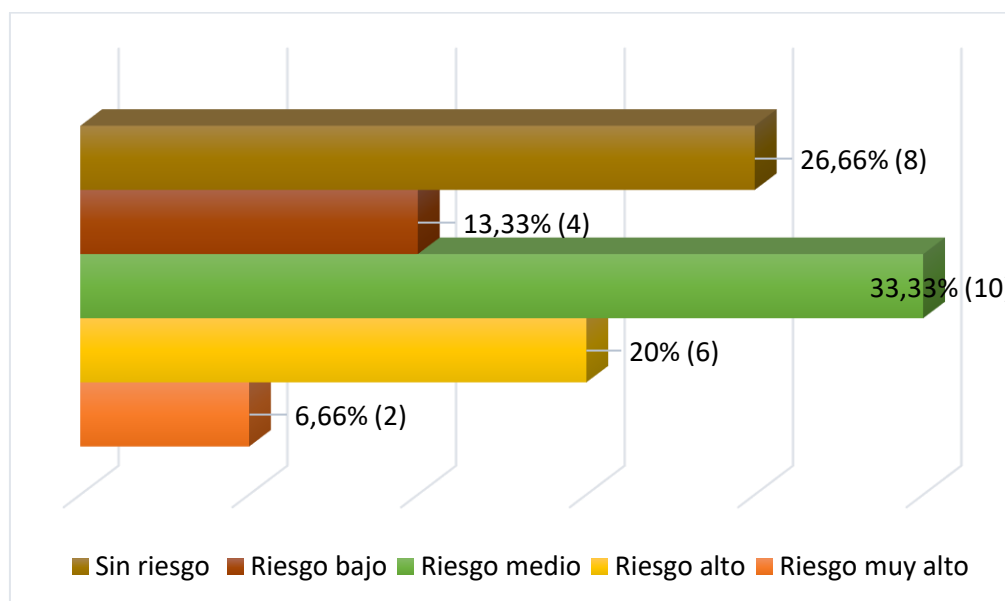
Nota: Resultados sobre subdimensión influencia del entorno extralaboral.

Fuente: Elaboración propia

En influencia del entorno extralaboral, los empleados consideran que sus problemas no afectan su trabajo, que sus problemas no les quitan energía para trabajar y que sus problemas personales y familiares en ocasiones afectan mis relaciones en el trabajo, dentro de esta subdimensión los resultados obtenidos fueron: 11 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 3 empleados se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 0 empleados se encuentran en riesgo medio; 7 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 9 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Grafica 30.

Subdimensión: desplazamiento - vivienda - trabajo - vivienda



Nota: Resultados sobre subdimensión desplazamiento - vivienda - trabajo - vivienda

Fuente: Elaboración propia

En desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda, los empleados consideran que es fácil transportarse entre su casa y el trabajo, que no tienen que tomar varios medios de transporte para llegar a su lugar de trabajo y que se transportan cómodamente entre su casa y trabajo, el resultado obtenido de esta dimensión fue: 8 empleados se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, es decir, que no amerita desarrollar actividades de intervención; 4 empleado se encuentran en riesgo bajo, que significa, que ameritan realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles; 10 empleados se encuentran en riesgo medio, es decir, que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud; 6 empleados se encuentran en riesgo alto, es decir, que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica y 2 empleados se encuentran en riesgo muy alto, que significa, que requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Discusión de los resultados

Al hacer una revisión de los antecedentes y la literatura sobre los factores de riesgo psicosociales, es notorio que la presencia de aquellas relaciones que están directamente con lo laboral y lo personal pueden afectar la salud del trabajador. En cuanto a las características de liderazgo se observó en los resultados que los empleados no presentan buenas relaciones con su jefe ya que este no siempre se encuentra disponible para cuando estos requieren de su liderazgo por lo que está siendo un factor de riesgo en los empleados. En las relaciones sociales en el trabajo, por medio de los resultados se observó que su nivel de riesgo es bajo, ya que los empleados consideran que es un ambiente agradable, y que las relaciones interpersonales les facilitan comunicarse y tener un apoyo entre ellos, sin embargo, un porcentaje de estos sienten que no puede confiar en sus mismos compañeros.

Por otro lado, la retroalimentación del desempeño, se observa esto es fundamental en todas las empresas ya que mantener a los empleados informados, ya que esto puede mejorar la calidad de su trabajo, sin embargo en los resultados obtenidos es claro que un porcentaje de los sujetos de estudio que consideran que esto no se están tomando las medidas para que su trabajo se califique para mejoras o continuar con su labor, esta subdimensión es importante ya que tener gran eficiencia demuestra el interés de los empleados por la labor que están haciendo.

Estas subdimensiones corresponden a la dimensión denominada liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, por medio de los resultados es notorio que se está presentado como un factor de riesgo para los empleados del área de mantenimiento, por tal razón la empresa debe tener en cuenta los resultados que se están obteniendo.

Por otro lado, la claridad del rol en esta los empleados perciben que su rol dentro de la empresa ha sido explicado de forma que ellos conocen sus funciones, sin embargo, alguno aún no tiene claridad de sus funciones en su lugar de trabajo. Por otro lado, la subdimensión de capacitación es claro que los empleados consideran que está a pesar de ser fundamental para la empresa, no es vista como tal, debido a que las capacitaciones brindadas al personal de trabajo

no son útiles, considerado así ya que las que se han brindado no son dadas de las maneras correctas y con el personal adecuado para que se vean reflejadas en el puesto de trabajo. En cuanto a la subdimensión participación y manejo del cambio.

En cuanto a las capacitaciones que se brinda la empresa no es una fuente de satisfacción, ya que la necesidad de incorporar nuevos conocimientos y habilidades en los trabajadores no está cumpliendo con las expectativas que estos esperan para lograr mayor adaptación dentro de la organización.

La participación y manejo del cambio es uno de los factores fundamentales, debido a que los cambios exitoso son considerados de este modo cuando estos hacen partícipes a los empleados, sin embargo, los operarios de esta área no consideran que estos procesos se estén llevado de manera correcta, ya que no son explicados y nos les permiten a estos dar sugerencias, lo que impide la participación.

Ahora bien, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades los operarios del área perciben que dentro de la empresa han adquirido conocimientos para desempeñarse en su puesto de trabajo, por lo que esta es una de las subdimensiones que menos riesgo psicosocial presenta, sin embargo, se deben tener en cuenta métodos de prevención para aquellos que aún no han logrado potenciar sus habilidades. Por otro lado, el control y la autonomía que tiene los trabadores frente al trabajo les permiten variar la ejecución de las actividades, pero aun así no tienen control en cuanto tiempo trabajan durante el día.

Estas subdimensiones corresponde la dimensión de control sobre el trabajo las cuales según Vallejo (2014), hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece a los empleados en influir y tomar decisiones en aspectos que los que intervenga su realización.

En cuanto a las demandas ambientales existen riesgos laborales ya que dentro de su función hay sonidos, sustancias químicas, esfuerzos físicos y/o ciertas herramientas en su trabajo y que les preocupa su salud. Por otra parte, las demandas emocionales no se encuentran en riesgo esta es un subdimensión muy importante ya que esta le esta estabilidad emocional del trabajador.

En demandas cuantitativas, los empleados perciben que en ocasiones deben quedarse tiempo adicional dentro de su trabajo, que el tiempo para trabajar les alcanza para mantener al día sus deberes y que en ocasiones pueden parar durante la jornada laboral, el ministerio de protección social (2010), define esta dimensión como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, la relación con el tiempo disponible para hacerlo.

En influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, los empleados perciben que los asuntos de trabajo lo resuelven en su hora laboral. Por otra parte, En demandas de carga mental, los empleados consideran que en ocasiones su trabajo requiere de esfuerzo mental, que necesitan estar concentrados, fijarse en pequeños detalles y que algunas veces en su trabajo deben hacer cálculos matemáticos: la carga mental se define según Rubio y Cols (2001), citado en Jiménez (2013) como la diferencia entre las demandas cognitivas de un puesto de trabajo o una tarea y la capacidad de atención del trabajador. La carga mental se caracteriza por la cantidad de información y la complejidad que se debe poseer para procesarla en un tiempo determinado.

Para las demandas de la jornada de trabajo estos varían dentro de la organización por lo que para la mayoría de la población se considera un riesgo.

En cuanto a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, los empleados consideran que su trabajo en la empresa es estable, que se sienten bien con su labor, se sienten orgullosos de su empresa y que hablan bien de la empresa con otras personas. En reconocimiento y compensación, los empleados consideran que la empresa les paga a tiempo, que es el valor que ofreció la empresa desde un inicio, que dentro de su trabajo tienen la oportunidad de progresar,

Estas dimensiones y subdimensiones pertenecen a los factores de riesgo psicosociales que hacen parte interna de la empresa la cual afecta a sus trabajadores de diferente forma acá da uno de estos. Ahora bien, por parte de las subdimensiones que hacen parte de lo externo de la empresa tal como lo es el tiempo fuera del trabajo, el cual los empleados consideran que algunas

veces tienen tiempo para actividades de recreación y descansos. Min Protección, 2010 explica que esto corresponde al tiempo que los individuos dedican a actividades no referentes a las labores, estas se consideran como descansar, compartir con los familiares, hacerse responsable de sus actividades económicas y domésticas.

En cuanto a las relaciones familiares el ministerio de protección social (2010) las relaciones familiares son definidas como: “las propiedades que caracterizan interacciones del individuo dentro de su entorno familiar y se convierte en una fuente de riesgo cuando estas relaciones se tornan conflictivas”. Por lo que gran porcentaje de la población cuenta con el apoyo de su familia y logran resolver los problemas conjuntamente.

En cuanto a la comunicación y las relaciones interpersonales para algunos de la población se ha convertido en un factor de riesgo, ya que no cuentan con personas cercanas. Por su parte la situación económica del grupo familiar, los empleados consideran que el dinero que ganan en ocasiones alcanza para cubrir los gastos básicos, que existen algunos compromisos que pueden afectar el presupuesto familiar.

En características de vivienda y de su entorno, los empleados consideran que la zona donde viven no es muy segura, que se presentan muchos hurtos y delincuencia, sin embargo, cerca de su vivienda encuentran fácil transporte para dirigirse a su lugar de trabajo. En si para la población sujeta de estudio la influencia que tiene el entorno extralaboral no afecta su trabajo dentro de la organización, sin embargo, para algunos de estos se está considerando como un riesgo muy alto, por último, En desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda, los empleados consideran que es fácil transportarse entre su casa y el trabajo, que no tienen que tomar varios medios de transporte para llegar a su lugar de trabajo y que se transportan cómodamente entre su casa y trabajo, así mismo no presentan en su mayoría inconvenientes con algún traslado a otra ciudad.

Conclusiones Y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el ministerio de la protección social y elaborado por Villabos, Escobar, Jiménez & Rondón (2010), se encontró que a nivel general la empresa aseo del norte presenta factores psicosociales que están afectando a los empleados del área de mantenimiento en las que se pueden destacar los siguientes con los niveles de riesgo más alto.

Para los factores de riesgo psicosociales intralaborales el cual está compuesto por cuatro grandes agrupaciones que son: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas de trabajo, control sobre el trabajo y recompensa. Las cuales a su vez están integrados por subdimensiones en las que se concluye que:

En las características de liderazgo el 56.66% de los empleados se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto, es decir, no se está teniendo en cuenta la importancia de un buen líder que guíe de manera correcta al grupo de trabajo.

En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo se evidencia que no es satisfactoria para todo el grupo debido a que 46.66% de las personas que se encuentran en esta área no presentan una buena comunicación lo que se hace un factor de riesgo, afectando así mismo el trabajo en equipo.

Así mismo no se está haciendo una retroalimentación del desempeño a los empleados, haciendo que este se convierta en factor de riesgo, debido a que no es de su conocimiento si están haciendo una buena labor y como consecuencia 69.99% empleados se encuentran en la escala de riesgo alto y muy alto.

Una de las subdimensiones que más se está viendo afectada es la de las capacitaciones, siendo esta uno de los factores de riesgo más alto presente en la empresa, ya que la mayoría de los individuos están en riesgo muy alto un porcentaje de 56.66% de las personas y riesgo alto un 30%; las capacitaciones es uno de los factores que más se deben tener en cuenta, puesto que

están son las que ayudan a la mejor adaptación de la innovación que la empresa vaya teniendo a través de los años.

La participación y manejo del cambio, está siendo un factor de riesgo para la mitad de la población objeto de estudio ya no se les permite del todo formar parte de los cambios que la empresa presenta.

Ahora bien, las demandas ambientales y el esfuerzo físico esta entre los factores de riesgo más altos dentro de la empresa, ya que para la mayoría de los empleados existen herramientas, sustancias químicas y esfuerzo que sobrepasan los de cada persona que están afectando su salud o bien en un futuro afectarla.

En cuanto a las demandas de la jornada laboral, debido a las constantes jornadas de turnos rotatorios el 73.32% de los empleados se encuentran entre los niveles de riesgo muy alto y alto, lo cual afecta a tal grado de ser también uno de los factores de riesgo que más afectan a la población objeto de estudio.

Por otro lado, los factores de riesgo psicosociales extralaborales están compuestos por dimensiones como: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda; para estas algunos de los datos más relevantes se concluyeron que:

El tiempo fuera del trabajo no es el suficiente para que los empleados puedan disfrutar de actividades recreativas y bien tengan un buen descanso de sus jornadas laborales, por lo que se ha convertido en un factor de riesgo.

Para las características de vivienda y del entorno un 53.33% de los empleados es un factor de riesgo ya que esta no cuenta con unas condiciones seguras para ellos, ya que pueden presentar hurtos por delincuentes que pueden causarle daño a su salud.

Así mismo, la influencia del entorno extralaboral está afectando el desempeño laboral debido a que estos están relacionado con la familia, lo que hace que sea complicado separar lo que vive fuera de la institución.

Partiendo de las conclusiones anteriores y teniendo en cuenta los resultados de las subdimensiones de los Factores de riesgo Intralaboral en los que se encuentra con un alto riesgo los trabajadores de la empresa Aseo del Norte se recomienda:

- ✓ En características de liderazgo los trabajadores se encuentran en riesgo alto y muy alto por lo cual, se recomienda que dentro de la empresa ejecuten actividades y charlas donde incentiven a los empleados a ver un líder, a conocer su equipo, a que reconozcan sus logros y compartir sus conocimientos.
- ✓ Trabajar en las relaciones sociales de los empleados, buscando que tengan una actitud positiva y a compartir su éxito.
- ✓ Realizar retroalimentaciones del desempeño a los empleados para que estos tengan conocimiento de su labor.
- ✓ Se recomienda realizar capacitaciones para informar sobre los Factores de Riesgo Psicosocial laboral, y temas que sean de interés en los trabajadores para que estos tengan conocimiento de ellos.
- ✓ Se recomienda que dentro de la empresa se tenga en cuenta las opiniones de los trabajadores al momento de realizar un cambio dentro de la empresa.
- ✓ En demandas ambientales y de esfuerzo físico se recomienda que la empresa tome medidas drásticas, realizar una revisión semanal de las máquinas y la salud de los empleados, además, realizar actividades que ayuden a los trabajadores a evitar accidentes laborales, ya que fue donde se encontró un alto riesgo en los empleados.
- ✓ En demandas de jornada de trabajo, se recomienda que a los empleados se les realice pausas activas y descansos periódicos.

Por otro lado, teniendo en cuenta los resultados de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial extralaboral se recomienda:

- ✓ En tiempo fuera del trabajo, los empleados se encuentran en un riesgo alto, por lo cual se recomienda que dentro de la jornada laboral se realicen charlas dinámicas e interactivas, donde también participen los familiares y se les enseñe a los empleados a distribuir su tiempo fuera del trabajo y descanso.
- ✓ Dentro de características de vivienda y de su entorno los empleados se sienten inseguros ya que en el transcurso de vivienda a trabajo pueden presentar hurtos que puede causarle daño a su salud, por lo que se recomienda que dentro de la empresa mejore la relación de empleado-empleador para establecer una relación de confianza, esto se haría, con el fin de organizar los horarios en los que se va a estar disponible, métodos de comunicación, herramientas, equipos, aspectos legales y demás.
- ✓ En influencia del entorno extralaboral, los empleados tienden a relacionar lo laboral con lo familiar, lo que hace que este se convierta en un factor de alto riesgo, se recomienda que dentro de la empresa les den la posibilidad a los empleados de tener flexibilidad de horarios, servicio de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y beneficios organizacionales.

En cuanto al equilibrio personal para que los empleados mejoren en su vida familiar, bienestar y calidad de vida, se recomienda:

- ✓ Se recomienda que los empleados establezcan horarios para cada actividad y respetarlos para así no restar horas a sus diversos roles (trabajador, padre, madre, amigo, hijo).
- ✓ Se recomienda que los trabajadores programen los tiempos de descanso en las actividades diarias para oxigenar tu mente y tu cuerpo de la rutina diaria. En este momento puedes dedicar todas tus energías a realizar tus hobbies favoritos.

Referencias

- Andrade, A, Salamanca, B, & Ascanio, Y. (marzo de 2017). Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar. (Tesis de pregrado). Universidad Del Área Andina, Valledupar, Colombia.
- Barreiro González. G, Et. Al. (2006): Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos Psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Fipros, Madrid.
- Caamaño, A, & Luján, O. (2012). Factores de riesgos psicosociales en trabajadores de la Asociación para la reeducación de menores infractores. (Tesis de pregrado) Universidad de Cartagena, Turbaco-Valledupar, Colombia.
- Cacivio, R. (2016). Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina. (Tesis Doctoral). Universidad nacional de la Plata, Buenos aires- Argentina.
- Castillo, A. M. (2014). Factores De Riesgo Psicosocial Y Estrés Laboral En Algunas Empresas De Producción Del Centro Occidente De Colombia. Dimensión: Oportunidades De Desarrollo, Uso De Habilidades Y Destrezas Y Dominio: Recompensa. (Tesis de Magister). Universidad de Manizales, Centro occidente de Colombia.
- Charria, V., Sarsosa, K., Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 2011; 29 (4) pp. 380-391
- Chapell, D. & Di Martino, V. (2006). Violence at work. Geneva: ILO.
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Tercera edición. Buenos aires.
- Decreto 614. Presidencia De República, Ministerio De Trabajo, Ministerio De Salud Pública & Ministerio De Educación Nacional. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 14 de marzo de 1984.

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacio%20%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

Decreto 1295. Ministerio de Hacienda y Crédito Público & Ministerio de Trabajo y Seguridad social. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Junio 22 de 1994.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_54/recursos/01general/04122012/decreto_1295_1994.pdf&ved=2ahUKEwi3yf217uHiAhUOxVkKHRZmDJ4QFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw2xqniAWiLfBxYQefPvfbQJ

Decreto 2566. Ministerio de protección social. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 7 de julio de 2009.

http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_2566_2009.pdf

Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.

Fabregues, S., Meneses J., Rodriguez-Gómez D., & Paré M.-H.(2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial Oberta UOC.

http://femrecerca.cat/meneses/files/tecnicas_de_investigacion_social_y_educativa_2016.pdf

García, L. (2016). *Factores Causales De Estrés Laboral En El Personal Administrativo De La Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar*. Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – Unad, Valledupar-Cesar.

Gaviria, L., Cortes, C., & Delgado, N, (2017). *Factores Psicosociales, Autoeficacia Percibida Y Engagement En La Empresa People Contact S.A.S. (Proyecto de investigación)*. Universidad de Manizales, Manizales Caldas.

Gallardo, J. L. (2016). “Asociación de la Percepción de Riesgos Psicosociales en el trabajo y ausentismo laboral en 2 grupos de trabajadores diferenciados por realizar turnos en una empresa del área Química-Industrial. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago.

- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez M, (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Cienc Trab.Ene-Abr; 16 [49]: 9
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/arto3.pdf>
- Gutiérrez, J. y García, J. (2005). Cambios en la movilidad en el área metropolitana de Madrid: El creciente uso del transporte privado. Revista Anales de geografía de la universidad Complutense, 25, 331-351.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Heredia. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima-Perú.
- INSHT (2010). VI Encuesta nacional de Condiciones de trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Jiménez, L. K. (2013). Factores psicosociales intralaborales en una empresa de explotación de carbón de Colombia. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Centro del Cesar, Colombia.
- Llanquecha, N., & Marín J. (2018). Factores de riesgos psicosociales de los Conductores de una empresa de transporte, 2018.universidad peruana Cayetano.
- Ley 1016. Congreso de la República de Colombia, Santa Fe de Bogotá, Colombia. 24 de febrero de 1989. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1016_2006.html
- Ley 1010. Congreso de la República de Colombia, Santa Fe de Bogotá, Colombia. 23 de enero de 2006.
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/573203/887553/Ley+1010+de+2006+%28Medidas+para+prevenir%2C%20corregir+y+sancionar+el+acoso+laboral%29.pdf/ea731161-5a27-47d2-bfab-b792b998762e>
- Ley 1562. Congreso de la República de Colombia, Santa Fe de Bogotá, Colombia. 11 de julio de 2012.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ley 1616. Congreso de la República de Colombia, Santa Fe de Bogotá, Colombia. 21 de enero de 2013.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S y Quintana, L. (2010). Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. Arch Prev Riesgos Lbor 2011; 14 (1): 38-4

Londoño, N. H., Juárez, F., Palacio, J., Muñiz, O., Agudelo, D., Marín, C.A., López, I. C. (2010). Factores de riesgos psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales. Suma psicológica, 17(1), 59-68.

Mesa, Y. (2011). Identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (Medico y enfermeras) del servicio de urgencias en la empresa social del estado, hospital universitario de Santander. (Proyecto de Grado). Universidad pontificia Bolivariana, Bucaramanga.

Mendoza, J., & Lemus, J. (2018). Factores De Riesgo Psicosocial En El Personal De Enfermería De La Sociedad De Cirugía De Bogotá Hospital De San José. (Proyecto de grado). Universidad cooperativa de Colombia, Bogotá.

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. (2010) Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: El Ministerio.

Moya, V. L. (2016). Plan De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Área Administrativa De Una Empresa De Servicios De Desechos Sólidos En Ambato. (Proyecto de investigación). Universidad católica, Ambato- Ecuador.

Organización internacional del trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control. Ginebra: OIT.

- Paspuel, L. E. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. (proyecto de grado). Universidad central del Ecuador, Quito.
- Rayner, Ch., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2002). Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do? Oxford: CRC Press.
- Resolución 2646. Ministerio de protección social. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 17 de julio de 2008.
- https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Resolución 1111. Ministerio de trabajo. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 27 de marzo de 2017.
- <http://fondoriesgoslaboralesColombia>.
- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal 2009: (2): 127-141.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work & Health Psychology. 2ª edición (pp. 63- 82). West Sussex: Wiley.
- Villalobos, G. (2004) Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa.
- WHO (2002). Reducing Risks, Promoting Healthy Life. The world health report 2002 -. Geneva: WHO.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S.Fox & Spector.P.E (Eds.), Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets. Washington, DC: American Psychological Association

Anexos

Tabla 5.
Baremos para las dimensiones del cuestionario intralaboral forma B

	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
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

Nota: Baremos sobre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Con el puntaje se sabe en qué riesgo se encuentra el empleado).

Tabla 6.
Baremos para las dimensiones del cuestionario extralaboral

	Sin riesgo o riesgo despreciables	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 economía	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 su entorno	0,0 – 5,6	5,7 – 11,1	11,2 – 16,7	16,8 27,8	27,9 – 100
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
Desplazamiento – vivienda – trabajo – vivienda	0,0 – 0,9	1,0 – 12,5	12,6 – 25,0	25,1 43,8	43,9 – 100
Puntaje total del cuestionario	0,0 – 12,9	13,0 – 17,7	17,8 – 24,2	24,3 – 32,3	32,4 – 100

Nota: Baremos sobre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Con el puntaje se sabe en qué riesgo se encuentra el empleado).

Consentimiento informado

Acepto participar voluntariamente en la investigación de proyecto de grado titulado: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES” realizada por Darlyn Elena Flórez Mercado y Vianney Dinamary Sarmiento Arzuaga, estudiantes de decimo semestre del programa de psicología de la Universidad Popular del Cesar. Esta investigación es aplicada a trabajadores operarios que trabajan en la empresa Aseo del Norte S.A E.S.P. que se encuentran en la ciudad de Valledupar. El principal objetivo Describir los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales presentes en el personal del área de mantenimiento de la empresa aseo del norte S.A. E.S.P; a través de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección social.

También se le informa que toda la información que facilite durante el proceso de la aplicación de instrumentos será de carácter estrictamente confidencial. Será utilizada únicamente con fines de investigación académica y no estará disponible para ningún otro propósito.

Con relación a lo anterior, declara haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos de la investigación de proyecto de grado y del tipo de participación, la cual no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puede negarse a participar o dejar de participar en cualquier momento; además, que la información entregada será confidencial, anónima y será utilizada sólo para los fines académicos, también que será analizada por las responsables de la misma.

Este documento se firma el ____ de ____ del ____ en la ciudad de Valledupar

Firma de los responsables

Firma del evaluado

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

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

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

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

15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
----	--	--	--	--	--	--

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	puedo decidir cuánto trabajo hago al día					
35	Puedo dividir la velocidad a la que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de mis actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	mi jefe me ayuda a organizar mejor mi trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					

52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en mi trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se me presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de manera respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					

67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo con el grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos los unos a los otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS

Si		GENERALES
No		

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo a clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo a clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo a clientes o usuarios muy tristes					

92	Mi trabajo me exige atender a personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo a clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Número de identificación

Del representante (ID):

Ficha de datos generales

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

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla.

Escriba con letra clara y legible.

1. Sexo:

Masculino	
Femenino	

2. Estado civil:

soltero(a)	
casado(a)	
unión libre	
separado (a)	
divorciado (a)	
viudo (a)	
sacerdote/Monja	

3. Ultimo nivel de estudio que alcanzo (marque una sola opción).

Ninguno	
primaria incompleta	
primaria completa	
bachillerato incompleto	
bachillerato completo	
técnico/tecnológico incompleto	
técnico/tecnológico completo	
profesional incompleto	
profesional completo	
carrera militar/policía	
posgrado incompleto	
posgrado completo	

4. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

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

1	4	Finca
2	5	No se
3	6	

6. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

8. Lugar donde trabaja actualmente

Ciudad / Municipio	<input type="text"/>
--------------------	----------------------

Departamento	
--------------	--

9. ¿hace cuantos años que traba en esta empresa?

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

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

--

11. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entrego el formulario.

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

12. ¿Hace cuantos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

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

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

--

14. Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo. _____

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variante	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario de factores de psicosociales extralaborales

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma confidencial.

Es muy importante que usted responda todas las preguntas y en cada una de ella solo marque una respuesta.

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

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

Gracias por su colaboración

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

		siempre	casi siempre	algunas veces	casi nunca	Nunca
1	Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo					

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

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

		siempre	casi siempre	algunas veces	casi nunca	Nunca
14	me queda para actividades de recreación					
15	fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					

17	tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	las relaciones con mis amigos son buenas					
20	converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	mis problemas familiares o personales afectan mi trabajo					
25	la relación con mi familia cercana es cordial					
26	mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	el dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	en mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN