

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN LA EMPRESA
SAC SISTEMAS DE AIRE COMPRIMIDO LTDA. DEL MUNICIPIO DE BELLO,
ANTIOQUIA.**

**STEFANIA ATEHORTUA ORTIZ
SANDRA MILENA MAYA GIRALDO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN LA EMPRESA
SAC SISTEMAS DE AIRE COMPRIMIDO LTDA. DEL MUNICIPIO DE BELLO,
ANTIOQUIA.**

**STEFANIA ATEHORTUA ORTIZ
SANDRA MILENA MAYA GIRALDO**

**Monografía presentada como requisito parcial para optar por el título de
Psicóloga.**

**Asesora teórica
ESPERANZA GONZÁLEZ MARÍN**

**Asesor Metodológico
GUSTAVO ARIZA MARRIAGA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Octubre de 2012

DEDICATORIA

El éxito de este trabajo es dedicado a nuestros padres, quienes nos han brindado su apoyo durante todo nuestro proceso de aprendizaje y nos han acompañado de forma incondicional durante todo este tiempo.

Otorgamos con honor este logro a Beatriz, Alfonso y Ligia porque sin su esfuerzo y amor no hubiese sido posible alcanzar la primera de nuestras más grandes metas.

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a nuestros padres y que con su apoyo y dedicación nos han motivado a alcanzar este logro.

A Dios, por concedernos todas nuestras facultades y dotarnos de fortaleza para afrontar las dificultades y obstáculos.

A la doctora Mónica Betancur Martínez, directora del programa de psicología, quien además de ser nuestra docente a lo largo de la carrera, nos brindó sus sabios conocimientos para guiarnos en este proceso.

A la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Por permitirnos desarrollar nuestra idea y proporcionarnos toda la información necesaria.

A los docentes Gustavo Ariza Marriaga y Esperanza Gonzales, nuestros asesores, por apoyarnos y orientarnos durante la realización de este trabajo.

Y a la Fundación Universitaria María Cano por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales en ella.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO: Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en la Empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., del Municipio De Bello, Antioquia.

AUTORAS: Stefania Atehortua Ortiz y Sandra Milena Maya Giraldo.

FECHA: Segundo semestre del año 2012.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2010, imprenta Arial 12, espacio 1.5.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano, Stefania Atehortua Ortiz, Sandra Milena Maya Giraldo.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Salud Ocupacional.

SUBLÍNEA: Riesgo Psicosocial.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Monografía.

PALABRAS CLAVE: Trabajo, Organización, Gestión organizacional, Clima organizacional, Cultura organizacional, Bienestar laboral, Riesgo psicosocial, Extralaboral, Intralaboral, Intrapersonal, Burnout, Enfermedad profesional, Comunicación en el trabajo, Trabajo en equipo, Liderazgo, Recompensa, Estrés laboral, Mobbing, Carga mental, Trastornos psicosomáticos.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación organizacional, se optó por realizar una investigación en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El presente trabajo trata de identificar la existencia de posibles factores de riesgo psicosocial intralaboral dentro de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., los temas aquí expuestos permiten al lector entender y conocer de forma específica las condiciones y el ambiente laboral de dicha organización. **Número de Capítulos: 9.** Título, Planteamiento del problema, Objetivos, Justificación, Marco metodológico, Marco referencial, Análisis de la información: riesgo psicosocial, factor de riesgo intralaboral, factor de riesgo extralaboral, factor de riesgo intrapersonal, dominios de factores de riesgo psicosocial (demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa), estrés laboral, mobbing, carga mental, burnout, consecuencias de los riesgos psicosociales, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

METODOLOGÍA: El presente trabajo es de tipo descriptivo, enfoque fenomenológico, método deductivo y diseño no experimental.

CONCLUSIONES: Una vez realizada la investigación, se encontró que los empleados tanto administrativos como técnicos de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Se encuentran en un nivel general bajo de exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral, sin embargo, se evidenciaron niveles medios y altos de riesgo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TÍTULO	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	16
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. JUSTIFICACIÓN	19
5. MARCO METODOLÓGICO	21
5.1 NIVEL	21
5.2 TIPO DE ESTUDIO	21
5.3 ENFOQUE	22
5.4 MÉTODO	22
5.5 DISEÑO	23
5.6 GRUPO FOCAL	23
5.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN (TEIRI)	23
6. MARCO REFERENCIAL	25
6.1 ANTECEDENTES	25
6.2 MARCO HISTÓRICO	25
6.3 MARCO CONTEXTUAL	27
6.3.1 Misión	27
6.3.2 Visión	28
6.3.3 Objetivos	28
6.3.4. Valores	28

6.4 MARCO LEGAL	29
6.5 MARCO CONCEPTUAL	47
6.6. MARCO TEÓRICO	50
6.6.2 Aspectos extralaboral, intrapersonal e intralaboral de los factores de riesgo psicosociales	53
6.6.3 Dominios en que son agrupados los factores de riesgo psicosociales	55
6.6.4 Riesgos psicosociales	60
6.6.4.1 Estrés laboral	60
6.6.4.2 Mobbing	61
6.6.4.3 Carga mental	64
6.6.4.4 Bournout	65
6.6.5 Consecuencias de los riesgos psicosociales	66
6.6.6 Instrumento utilizado para recolección de información	67
7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	69
7.1 METODOLOGÍA	69
7.2 RESULTADOS	76
8. CONCLUSIONES	86
9. RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	89
WEBGRAFIA	94

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Niveles de riesgo por dimensiones en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.	78
Gráfica 2. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	80
Gráfica 3. Control sobre el trabajo.	81
Gráfica 4. Demandas del trabajo.	83
Gráfica 5. Recompensa.	84

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).	70
Tabla 2. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.	72
Tabla 3. Factores de transformación para las dimensiones de la forma A.	73
Tabla 4. Baremos para las dimensiones de la forma A.	74
Tabla 5. Nivel de riesgo por dimensiones en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.	76

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	97
Anexo B. Puntajes brutos obtenidos de puntajes totales de cada participante	109
Anexo C. Puntajes Transformados y Nivel de Riesgo	122
Anexo D. Cronograma	123

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo monográfico hace referencia a la importancia de una adecuada evaluación e identificación de los factores de riesgo psicosocial en una organización, estos definidos como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.¹ Para esta investigación se decidió trabajar sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral, que son aquellos con características específicas de la tarea y de la empresa en donde se desempeña el empleado.

La realización de esta monografía es producto del interés que genera este tipo de temática en la actualidad, ya que las labores en las organizaciones generan gran demanda a nivel físico, psicológico y social, debido a las excesivas funciones y la disminución del tiempo para realizarlas, sin contar que este aumento de funciones no es debidamente remunerado.

El propósito de la realización de esta monografía es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta monografía se aplicara el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, que hace parte de la Batería de Riesgo Psicosocial² diseñada y validada por el Ministerio de Protección

¹ <http://gestiondelestresparaempresas.es/riesgos%20psicosociales.htm> [citado 29 de Septiembre de 2012]

² COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 002646 (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para

Social y la Universidad Javeriana de Bogotá, con base en la Resolución 002646 del 17 de julio de 2008, donde se establecen las pautas para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo en las empresas del sector público y privado.

Esta monografía beneficiara académica y profesionalmente, a las investigadoras, puesto que, proporciona información relevante para su quehacer profesional; a la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. ya que esta podrá ser un instrumento utilizado en un futuro en pro del mejoramiento de esta pequeña empresa; y a la Fundación Universitaria María Cano, como recurso de investigación para las futuras generaciones de aspirantes al título de psicología.

la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio, 2008. P. 3.

1. TÍTULO

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN LA EMPRESA
SAC SISTEMAS DE AIRE COMPRIMIDO LTDA. DEL MUNICIPIO DE BELLO,
ANTIOQUIA.**

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

De acuerdo con Mansilla Izquierdo,³ Los riesgos psicosociales son un conjunto de patologías que se manifiestan mediante síndromes, producto de condiciones organizacionales y personales que pueden afectar a los empleados física, social y psicológicamente, siendo la psíquica según muchos estudios realizados, la perjudicada en mayor proporción.

SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Es una empresa dedicada al mantenimiento de compresores y sistemas de elevación, suministro de partes varias, lubricantes, diseño e instalación de redes de aire. Teniendo en cuenta las diferentes actividades que se realizan en la empresa, evidenciándose carga laboral y déficit de personal, es muy probable que sus trabajadores estén expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial.

La acumulación de tareas y la falta de tiempo para realizarlas a cabalidad, es una de las condiciones presentes en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Considerada un factor desencadenante de riesgo psicosocial, que afectaría posiblemente la salud mental, llevando al desarrollo de diferentes psicopatologías, estrés, ansiedad, carga mental, entre otras; pudiendo perjudicar el desempeño social, laboral y psíquico de los empleados.

Conociendo esta situación, se busca con la realización de este trabajo monográfico obtener información relevante y detallada que permita describir los factores de riesgo psicosocial inmersos en dicho ambiente laboral.

³ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml [citado el 8 de septiembre de 2012]

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., del municipio de Bello, Antioquia.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Indagar acerca de lo que los empleados de la empresa SAC Sistemas de Aire comprimido Ltda., conocen acerca de los factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que se presentan en la empresa SAC Sistemas de Aire comprimido Ltda.
- Evaluar los posibles factores de riesgo psicosocial intralaboral en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.

4. JUSTIFICACIÓN

Según previas entrevistas con los directivos de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., surge la necesidad de identificar la existencia de posibles factores de riesgo psicosocial intralaboral dentro de la misma, además, con base en la actividad económica a la cual se dedica dicha empresa, factor preponderante de riesgo psicosocial, y a su vez, la importancia que se le debe de dar al bienestar del talento humano en una compañía.

El propósito de realizar este trabajo en la empresa antes mencionada, es investigar y describir sus condiciones y ambiente laboral y a partir de ello realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que probablemente estén afectando el desempeño laboral, la calidad de vida y el bienestar general de los empleados.

La investigación y el análisis de la temática propuesta en la monografía son de gran importancia e interés no solo para las investigadoras como gestoras de la inquietud, sino que allí se verá reflejada todo lo enmarcado en la misión, la visión y los principios filosóficos de la Fundación Universitaria María Cano, ya que ha permitido recoger las bases fundamentales para el proceso de formación profesional.

El beneficio de la ejecución de esta temática en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., es la búsqueda que se tiene del mejoramiento de esta y propiciar un panorama del entorno laboral y de esta manera aportar una herramienta eficaz que ayude al personal administrativo a tomar decisiones que disminuyan las consecuencias que pueden ocasionar los factores de riesgo

psicosocial intralaboral, fortaleciendo su capital humano y a la vez verse reflejado en el capital económico.

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1 NIVEL

Una investigación cualitativa se utiliza para describir y clarificar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

Una investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Dadas los anteriores elementos, se ha considerado que el trabajo que se pone a consideración está enmarcado dentro de un nivel mixto, en la medida en que al interior de este se logra hacer una integración de lo cuantitativo con lo cualitativo, según los conceptos planteados por Eduardo Bericat, o desde un nivel mixto según los planteamientos de Roberto Hernández Sampieri y otros.

5.2 TIPO DE ESTUDIO

Esta monografía es de tipo descriptivo, ya que su objetivo es buscar decir como son y cómo se manifiestan los determinados fenómenos, en este caso los riesgos psicosociales intralaborales que posiblemente existan en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., mediante la especificación de las causas y consecuencias de los mismos.

5.3 ENFOQUE

El enfoque de esta monografía es fenomenológico ya que, estudia los efectos de un fenómeno sobre el comportamiento de las personas, tratando de describir la experiencia sin acudir a explicaciones causales.

Todo este proceso se lleva a cabo teniendo en cuenta lo planteado por Spielberg citado en Boyd (1993) donde argumenta los siguientes pasos:

- Intuición: desarrollo de los niveles de conciencia a través del ver y de escuchar.
- Análisis: identificación de la estructura de fenómeno mediante conversación y/o dialogo entre el participante y el investigador.
- Descripción del fenómeno: comienza cuando el fenómeno es comunicado a través de la descripción.
- Observación de los modos de aparición del fenómeno.
- Exploración del fenómeno en la conciencia: el investigador vera bajo qué condiciones se experimenta.
- Suspensión de las creencias.
- Interpretación de los resultados ocultos o encubiertos: se describe la experiencia de tal forma que pueda ser valorada para informar la práctica.

5.4 MÉTODO

“El hipotético deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros; de aplicación universal y de comprobada valides, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”⁴

Teniendo en cuenta lo anterior, esta monografía tiene un método deductivo, ya que, la investigación realizada busca dar explicación a una temática general para llegar a conclusiones particulares.

5.5 DISEÑO

El diseño empleado es no experimental, dado que se trata de describir comportamientos ya manifiestos en una población determinada, no pretendiendo cuantificar dichos comportamientos.

5.6 GRUPO FOCAL

La población que se tendrá en cuenta para la presente monografía será el personal administrativo y técnico de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., que cuenta con 8 empleados en su totalidad, 4 administrativos y 4 técnicos. Por ser una población relativamente pequeña, la muestra es la totalidad de la población.

5.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN (TEIRI)

Las técnicas que se utilizaran en esta monografía serán las siguientes:

⁴ BERNAL, Augusto Cesar. Metodología de la Investigación: Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. 2 ed. Colombia: Pearson Educación, 2006. P. 56.

- Observación no participante: en esta, el investigador no hace parte de la población investigada. Además, su interés es mas científico que personal y este radica en el análisis de las conductas y opiniones que se logran evidenciar en el grupo meta.
- Encuesta: test escrito que el investigador aplica a un grupo de personas objeto de estudio para determinar su percepción, creencias, preferencias, actitudes, entre otras, referentes a un tema específico.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 ANTECEDENTES

A partir de entrevistas, sondeos y búsqueda de información en la base de datos de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda., se logro corroborar que hasta la fecha no existe evidencia de algún estudio realizado frente a factores de riesgo psicosocial intralaboral.

6.2 MARCO HISTÓRICO

Desde 1984 en el Decreto N° 614 se señalaba como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con los agentes de riesgo detectados y priorizados en las empresas; en 1989 en los términos de la Resolución N° 1016 se indicaba que dentro del subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo estaba la de diseñar y ejecutar programas de prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales y en el Decreto N° 1832 de 1994 se adopta como enfermedad profesional teniendo en cuenta las patologías causadas por el estrés, pero solo hasta julio 17 de 2008 se reglamenta todo lo inherente al control de este riesgo dándole la importancia que representa, debido a los múltiples factores que tienen incidencia en la salud, bienestar de los trabajadores y ámbito laboral.

En el año 2008 a través de la Resolución N° 002646 expedida por del Ministerio de la Protección Social hoy Ministerio del Trabajo, allí se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición al factor de riesgo psicosocial en el

trabajo y para la determinación de origen de las patologías causadas por estrés ocupacional este factor de riesgo.

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental, tarea que tradicionalmente requería fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Y la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial.

Según Sánchez-Anguita:⁵ actualmente las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral, todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de patologías en los trabajadores; por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo, pueden evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud mental y física de los trabajadores.

⁵ SANCHEZ-ANGUITA MUÑOZ, A. Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción. Salamanca: Amarú Ediciones, 2006.

No es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de sucesos de carácter psicosocial, influyen variables como las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse a través del tiempo.

6.3 MARCO CONTEXTUAL

Según el plegable institucional de *SAC SISTEMAS DE AIRE COMPRIMIDO LTDA*,⁶ ubicada geográficamente en Niquia, Antioquia, Diagonal 52 # 42-54 Tel: 482 8842. Nace como una empresa familiar constituida desde Febrero de 2008. Con una planta de personal operativa con dos técnicos y dos Administrativos. En sus inicios se proyectó exclusivamente al servicio de mantenimiento y reparación de compresores, secadores de aire y herramienta neumática e hidráulica. Para principios del año 2009 se enfocó en la creación de una nueva línea de servicio como es la de Mantenimiento y reparación de polipastos, elevadores de carga y estructuras metálicas; actualmente cuenta con una planta de personal conformada por 4 técnicos y 4 administrativos.

Se proyecta extender sus servicios en su fase de posicionamiento en la región de Antioquia y en una segunda fase, a las principales ciudades del país.

6.3.1 Misión. SAC sistemas de aire comprimido Ltda., presta eficientes soluciones de ingeniería a los diferentes usuarios de sistemas de aire comprimido, sistemas de elevación de carga, control eléctrico y neumático, sosteniendo nuestro modelo empresarial con talento humano capacitado e íntegro, comprometido con el desarrollo de la empresa y de nuestro país.

⁶ Plegable institucional SAC SISTEMAS DE AIRE COMPRIMIDO LTDA. [consultado 15 de septiembre de 2012].

6.3.2 Visión. Ser reconocida en el año 2015 como una entidad líder en servicios de aire comprimido y sistemas de elevación de carga, basados en la calidad e innovación, contando con personal capacitado y comprometido para brindar agilidad y flexibilidad en la respuesta a nuestros clientes.

6.3.3 Objetivos.

- Posicionarnos en el mercado, logrando una mayor participación.
- Asegurar la calidad y variedad de los productos para competir en el mercado colombiano y satisfacer la demanda de nuestros clientes.
- Mantener un alto nivel técnico y moral de los empleados de todas las áreas con el fin de asegurar la calidad, mediante entrenamiento, capacitación, motivación y formación permanente.
- Incrementar las ventas y los activos para lograr una mayor rentabilidad.
- Administrar de manera eficaz los recursos de la empresa para evitar decadencias financieras.

6.3.4. Valores.

Lealtad: que permita un mayor compromiso para el éxito personal y empresarial.

Pertenencia: por nuestra Empresa y profesión.

Liderazgo: para transmitir nuestra Visión, con sinceridad, intensidad e integridad.

Respeto: hacia nuestra Organización e Integrantes, reflejada en el manejo adecuado de los conductos regulares frente a cualquier irregularidad.

6.4 MARCO LEGAL

La empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Está fundamentada bajo el Estatuto de seguridad industrial. Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22). Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.⁷

NORMATIVIDAD DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN COLOMBIA

RESOLUCIÓN 002646 DE 2008⁸

(Julio 17)

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

EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL,

en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confieren el artículo 83 de la Ley 9ª de 1979 y el numeral 12 del artículo 2º del Decreto-ley 205 de 2003,

CONSIDERANDO

Que el literal c) de artículo 2 del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

⁷ http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/C_SUSTRA.HTM (433 of 433), visitado el 15 de octubre de 2011.

⁸ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607> [citado 1 de Septiembre de 2012].

Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Que el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable".

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

CAPITULO I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1°. *Objeto.* El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

Artículo 3°. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

a) Trabajo: toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

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

c) Factor de riesgo: posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

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

e) Factor protector psicosocial: condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

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

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

h) Carga física: esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Acoso laboral: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar

desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

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

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

ñ) Evaluación objetiva: valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

o) Evaluación subjetiva: valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

p) Experto: psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

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

Artículo 4°. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.

CAPITULO II

Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos

Artículo 5°. Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Artículo 6°. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y

de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

b) Características de la organización del trabajo: contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

e) Carga física: comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3º de la presente resolución.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interfase persona–tarea: evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

h) Jornada de trabajo: contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Artículo 7°. Factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores. Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores:

a) Utilización del tiempo libre: hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.

b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.

c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

e) Acceso a servicios de salud.

Parágrafo. Esta información puede ser recopilada a través de una encuesta y utilizada para el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Artículo 8°. Factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador. Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:

a) Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.

b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.

c) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Parágrafo. Con base en la información de que trata el presente artículo, se debe realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área de la empresa.

Artículo 9°. Evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, los empleadores deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

a) Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales: osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.

d) Ausentismo.

e) Rotación de personal.

f) Rendimiento laboral.

Artículo 10. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Artículo 11. Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos

evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

Artículo 12. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial. Identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

Los empleadores deben actualizar anualmente esta información, la cual debe ir discriminada por actividad económica, número de trabajadores, ocupación, sexo y edad y deberá mantenerla a disposición tanto del Ministerio de la Protección Social para efecto de la vigilancia y control que le corresponde realizar, como de las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica sobre factores psicosociales.

CAPITULO III

Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos

Artículo 13. Criterios para la intervención de los factores psicosociales. Los criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría a las empresas, son los siguientes:

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.
2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.
3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - 3.1 Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.
 - 3.2 Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.
4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.
5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.
6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

Artículo 14. *Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.* Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

1. Medidas preventivas:

1.1 Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.

1.2 Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa.

1.3 Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

1.4 Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del

comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

1.5 Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.

1.6 Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

1.8 Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador.

2. Medidas correctivas:

2.1 Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia.

2.2 Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

2.3 Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden.

2.4 Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

Ver el art. 9, Ley 1010 de 2006, ver el decreto distrital 515 de 2006.

Artículo 15. Actividades de las administradoras de riesgos profesionales en relación con los factores psicosociales intralaborales. Con base en la información disponible en las empresas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores psicosociales enumerados en el artículo 13 de la presente resolución, las administradoras de riesgos profesionales deben llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica pertinente.

Las administradoras de riesgos profesionales deben realizar acciones de rehabilitación psicosocial, enmarcadas dentro de los programas de rehabilitación integral, de acuerdo con en el Manual de Rehabilitación Profesional que defina la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social.

Artículo 16. Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.

Para tal efecto, las administradoras de riesgos profesionales deben capacitar y prestar asistencia técnica para el diseño y la implementación de los programas de prevención y los sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial prioritarios, por actividad económica o empresa, utilizando criterios de salud ocupacional.

Artículo 17. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Los componentes mínimos que debe contener el programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son los siguientes:

1. Método: Contempla la definición de objetivos, universo y procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica.

2. Objetivo: Monitoreo e intervención permanente de factores de riesgo psicosocial, para mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas. Adicionalmente, se deben establecer objetivos específicos que apunten a los logros que se esperan en un período de tiempo determinado, indicando los criterios de evaluación de resultados.

3. Procedimiento de vigilancia epidemiológica:

3.1 Evaluación de los factores psicosociales y de sus efectos, mediante el uso de instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

3.2 Establecimiento de criterios para identificar grupos prioritarios de atención, mediante asociaciones entre factores de riesgo psicosocial y sus efectos.

3.3 Establecimiento de medidas de intervención, incluidos los indicadores para evaluar el resultado de las mismas.

3.4 Seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias de los grupos.

4. Sistema de información: En el proceso de recolección de los datos se debe especificar la fuente de donde se obtienen los datos, los instrumentos, la

evaluación de la calidad de los datos, la tabulación y el establecimiento de mecanismos para la consolidación, el análisis de los datos y la divulgación de la información a las instancias pertinentes, guardando la debida reserva.

5. Evaluación del programa: La evaluación debe permitir conocer el funcionamiento del programa, los efectos reales de las actividades de control de los factores psicosociales y servir para realizar los ajustes que requiera el programa.

La evaluación debe realizarse anualmente, a partir de la confrontación de los objetivos previstos y de los logros obtenidos, identificando los aspectos que facilitaron y los que dificultaron el logro de los resultados. La evaluación comprende la gestión del programa de vigilancia epidemiológica, los servicios y los resultados obtenidos, mediante indicadores y criterios cualitativos.

6. Gestión administrativa: El empleador debe asignar los recursos necesarios, tanto físicos como técnicos, financieros y humanos, para la ejecución de las actividades del programa.

CAPITULO IV

Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional

Artículo 18. Determinación del origen. Para el diagnóstico y calificación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional se tendrán en cuenta las patologías incluidas en la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Para determinar la relación de causalidad entre los factores de riesgos psicosociales y una patología no incluida en la Tabla de Enfermedades

Profesionales, se acudirá a lo establecido en el Decreto 1832 de 1994 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

Además de lo anterior, se podrá acudir a lo dispuesto sobre la materia por organismos internacionales tales como La Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y/o centros de investigación cuyos estudios evidencien y documenten tal relación de causalidad y aparezcan consignados en publicaciones científicas reconocidas en el país o internacionalmente.

Artículo 19. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Adoptase como de obligatoria referencia, el Protocolo para Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés, el cual será revisado y actualizado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, como mínimo cada cuatro (4) años.

Artículo 20. Información requerida. Para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. A su vez, corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Por su parte, la entidad encargada de la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional deberá suministrarla a la entidad calificadora, previo consentimiento del trabajador.

CAPITULO V

Disposiciones finales

Artículo 21. Sanciones. El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295 de 1994. La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995.

Artículo 22. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 17 de julio de 2008.

El Ministro de la Protección Social,

Diego Palacio Betancourt.

(C.F.)

6.5 MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente monografía, se describen a continuación las categorías principales de análisis que servirán como base para el adecuado entendimiento del marco teórico, cabe aclarar que la mayoría de los conceptos son constructos y otros son extraídos de autores reconocidos de los cuales se harán las pertinentes referencias.

Trabajo: labor, deber, relación y responsabilidad que debe realizarse para el logro de un fin determinado y por el cual se percibe una remuneración.

Organización: grupo de personas con tareas y objetivos comunes, organizados de manera sistemática y encaminados a ofrecer bienes y/o servicios.

Gestión organizacional:⁹ es un enfoque que permite entender e identificar los problemas y oportunidades presentes en la administración de la empresa, cuyo objetivo principal es unificar las diferentes áreas de la misma en pro de su mejoramiento continuo.

Clima organizacional:¹⁰ se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, que repercuten en el comportamiento laboral y es el nexo que regula los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Cultura organizacional:¹¹ es el conjunto de creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo.

Bienestar laboral:¹² su función es velar por la satisfacción de las necesidades intralaborales, extralaborales e individuales de los empleados, sin dejar de lado las políticas de las organización.

Factor de riesgo psicosocial:¹³ son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que afectan el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Condiciones extralaborales: “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

⁹ CALDERON H, Gregorio y CASTAÑO D, Germán. Investigación En Administración En América Latina: Evolución Y Resultados. Manizales: Universidad Nacional De Colombia, 2005. P. 728.

¹⁰ GAN, Federico y BERBEL, Gasper. Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UDC, 2007. P. 187.

¹¹ CHIAVENATO. Op. Cit, 2007.

¹² CASTILLO A, José. Administración de Personal: Un Enfoque Hacia la Calidad. 2ª edición. Bogotá: Edcoediciones, 2006. P. 250.

¹³ FERNANDEZ. Op. Cit., p.21.

Condiciones Intralaborales: son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Condiciones Intrapersonales: las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.”¹⁴

Burnout:¹⁵ síndrome producto de un estrés crónico, derivado de condiciones emocionales, laborales y personales inadecuadas en el contexto organizacional. Enfermedad profesional.¹⁶ Estado patológico que es consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.

Comunicación en el trabajo:¹⁷ es aquella comunicación entre trabajadores dentro de la actividad laboral, que puede ser comunicación formal, aquella establecida por la organización o comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

Trabajo en equipo: destrezas, procedimientos y metodologías encaminadas al cumplimiento de logros establecidos comúnmente.

¹⁴ <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>. [citado 15 de septiembre de 2012].

¹⁵ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml [citado 15 de septiembre de 2012].

¹⁶ http://www.usc.edu.co/gestionhumana/index.php?option=com_content&task=view&id=38 [citado 15 de septiembre de 2012].

¹⁷ ALMENARA, J, et. al. Comunicación Interna en la Empresa. Barcelona: UOC, 2005, p. 50.

Liderazgo: es la capacidad que tiene un individuo de influenciar en la toma de decisiones de las demás personas en búsqueda del logro de uno o varios objetivos establecidos.

Recompensa: incentivo que se ofrece por el buen desempeño o realización de una tarea.

Estrés laboral:¹⁸ consiste en un exceso de carga psíquica en el trabajo, a causa de trabajos monótonos, repetitivos, sin la menor creatividad o con malas relaciones interpersonales.

Mobbing:¹⁹ hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas por uno o varios trabajadores contra otro.

Carga mental:²⁰ conjunto de exigencias mentales que generan tensión en el trabajador y por ende afectan su productividad.

Trastornos psicossomáticos:²¹ son alteraciones físicas para las cuales no se encuentra ninguna causa fisiológica que las origine. Entonces a estos síntomas se los relaciona con algún conflicto psicológico. Es decir, se supone que hay un factor psicológico que desencadena una sintomatología orgánica.

6.6. MARCO TEÓRICO

¹⁸ <http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm> [citado 15 de septiembre de 2012].

¹⁹ RIVAS S, Luis José. Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo. 2ª edición. Madrid: Entrelineas, 2003. P. 15.

²⁰ CORTEZ D, José María. Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo. 9ª edición. Madrid: Tebar, 2007. P. 582.

²¹ <http://www.clicpsicologos.com/psicosomatico.html> [citado 15 de septiembre de 2012].

Considerando los objetivos de esta monografía, a continuación se desarrollan a profundidad cada uno de los conceptos necesarios para lograr una correcta comprensión de los resultados arrojados al final de esta investigación.

6.6.1 Algunas definiciones de factores de Riesgo psicosocial. “Los factores psicosociales son los factores relativos a la realización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador. Son las interacciones que se producen entre:

- El trabajo, entendiendo el trabajo como la labor que se realiza, el entorno en que esta tiene lugar y las condiciones en que este esté organizado.
- Y las personas, tanto en su mundo laboral (sus capacidades, sus necesidades...) como extralaboral derivada de su cultura, sus necesidades y sus condiciones de vida fuera del trabajo.

Estas interacciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción y por tanto en la salud”.²²

“Los riesgos psicosociales se definen como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, y más exactamente de los factores de riesgo psicosociales existentes en el trabajo”²³

“Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos.”²⁴

²² FERNANDEZ G, Ricardo. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Club Universitario, 2011

²³ MENÉNDEZ D, Faustino, *et al.* Formación superior en prevención de riesgos laborales: Parte obligatoria y común. Valladolid: Lex Nova, 2007.

Según la Resolución 2646 del 2008:²⁵ los factores de riesgo psicosocial son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”²⁶

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.”²⁷

Según Fernández:²⁸ se entiende como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de sufrir un determinado daño en la salud física o psíquica del empleado, debido a la inadaptación de los puestos, métodos y procesos del trabajo a las competencias del trabajador, como consecuencia de la influencia negativa de la organización, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo.

“Riesgos psicosociales son los relacionados con el medio ambiente laboral, la satisfacción en el trabajo, las capacidades, necesidades y expectativas del

²⁴ OSORIO E, María Paola. El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. En: CES Salud Pública. Enero-Junio, 2011. Vol. 2, no. 1, p. 74 – 79.

²⁵ http://www.arpsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf [citado 6 de Agosto de 2012]

²⁶ <http://gestiondelestresparaempresas.es/riesgos%20psicosociales.htm> [citado 6 de Agosto de 2012].

²⁷ Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Bilbao: OIT, 1984.

²⁸ FERNANDEZ G. Op. Cit., p. 21.

trabajador, sus costumbres, sus condiciones personales y muchos otros, que pueden repercutir en la salud y el rendimiento del trabajador.”²⁹

6.6.2 Aspectos extralaboral, intrapersonal e intralaboral de los factores de riesgo psicosociales. Existen tres aspectos a tener en cuenta en el momento de evaluar y diagnosticar oportunamente los factores de riesgo psicosocial dentro de una organización, el extralaboral, el intrapersonal o individual y el intralaboral.

Dentro del aspecto extralaboral de los factores psicosociales el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia menciona “estructura y calidad de las relaciones familiares, apoyo social de familiares o amigos, actividades de tiempo libre y situación económica, entre otros, e indica su relevancia en la valoración del origen de la patología asociada a estrés explicando que los factores psicosociales son condiciones intralaborales, extralaborales y personales”.³⁰

Según Osorio Escobar:³¹ En el aspecto individual o personal se tienen en cuenta factores como: información socio-demográfica (sexo, edad, formación académica, estado civil, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, tiempo de antigüedad en el cargo), características de la personalidad, estilos de afrontamiento y condiciones de salud.

El aspecto intralaboral de los factores de riesgo psicosocial se encuentra presente solo en el ámbito laboral y puede favorecer o dañar la salud del empleado.

²⁹ <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/vida-sana/el-riesgo-psicosocial-dolor-de-cabeza-en-prevencion-de-riesgos-ocupacionales-313> [citado 6 de Agosto de 2012]

³⁰ MARULANDA R, Isabel Cristina. Estrés Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfacción Con La Vida. Bogotá: Uniandes, 2007.

³¹ OSORIO E. Op. Cit., p. 74 – 79.

Según la resolución 2646 de 2008,³² en Colombia los empleadores deben identificar y evaluar los siguientes factores psicosociales intralaborales.

a) Gestión organizacional. Son los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen:

- Estilo de mando.
- Modalidades de pago y de contratación.
- Participación en actividades organizacionales.
- Acceso a actividades de inducción y capacitación.
- Servicios de bienestar social.
- Mecanismos de evaluación del desempeño.
- Estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas.

b) Características de la organización del trabajo.

- Formas de comunicación.
- Tecnología.
- Modalidad de organización del trabajo.
- Demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo.

- Clima de relaciones.
- Cohesión y la calidad de las interacciones.
- Trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea.

- Carga mental.

³² COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 002646 (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio, 2008. 3 p.

- Contenido de las tareas.
- Demandas emocionales.
- Especificación de los sistemas de control.
- Definición de roles.

e) Carga física.

- Esfuerzo fisiológico.
- Postura corporal.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo.

- Aspectos físicos
- Químicos y biológicos.
- Diseño del puesto.

g) Jornada de trabajo.

- Duración de la jornada laboral.
- Existencia o ausencia de pausas durante la jornada.
- Trabajo nocturno.
- Tipo y frecuencia de rotación de los turnos.
- Número y frecuencia de las horas extras mensuales.
- Duración y frecuencia de los descansos semanales.

6.6.3 Dominios en que son agrupados los factores de riesgo psicosociales.

Según el Ministerio de Salud y Protección Social:³³ los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral están agrupados en cuatro dominios y estos, a su vez, están compuestos por dimensiones.

³³ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. ISBN 978-958-8361- 93-2. Bogotá D.C, 2010. 21 p.

- Demandas del trabajo. Son las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser cuantitativas, mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- Demandas cuantitativas. Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
- Demandas de carga mental. Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.
- Demandas emocionales. Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.
- Exigencias de responsabilidad del cargo. Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área, en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.
- Demandas de la jornada de trabajo. Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
- Consistencia del rol. Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.
- Control sobre el trabajo. posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre la realización de sus labores. 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.

- Control y autonomía sobre el trabajo. Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
- Participación y manejo del cambio. Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.
- Claridad de rol. Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.
- Capacitación. Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. el liderazgo se refiere a las relaciones sociales que se establecen entre los empleados de una organización y que a su vez influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de cada área. Abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la

retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales.

- Características de liderazgo. Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
- Relación con los colaboradores (subordinados). Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
- Retroalimentación del desempeño. Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.
- Relaciones sociales en el trabajo. Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.
- Recompensa. este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución: compensación económica, psicológica, reconocimiento social y el trato justo en el trabajo y posibilidades de promoción y educación.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una

organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

- Reconocimiento y compensación. Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

6.6.4 Riesgos psicosociales. Dentro del entorno laboral se logran identificar una gran variedad de riesgos psicosociales, entre estos encontramos.

6.6.4.1 Estrés laboral: el estrés laboral es definido como “una experiencia de malestar secundaria a la percepción de exceso - o carencia – de demandas laborales con respecto a la propia capacidad percibida para afrontarlas, siempre que las consecuencias de esta falta de afrontamiento sean percibidas como negativas.”³⁴

Según Fernández:³⁵ los principales factores de estrés surgen del desajuste entre los empleados y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organizaciones, algunos factores son el exceso y la falta de trabajo, ambigüedad de rol, falta de recompensas por el adecuado rendimiento laboral, falta de oportunidad para exponer quejas, responsabilidades múltiples, falta control y/o satisfacción, falta de cooperación entre empleados, inestabilidad laboral, factores de discriminación, violencia laboral y condiciones de trabajo peligrosas.

Las consecuencias del estrés laboral se encuentran divididas en dos grandes grupos.

³⁴ GARCIA S, Salvador. Estrés Laboral y Salud. *En* Anthropolos. Marzo-Abril, 1991. No. 118-119, p. 70.

³⁵ FERNADEZ G. Op. Cit. P.103.

Consecuencias físicas: las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

Consecuencias psíquicas: entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.”³⁶

6.6.4.2 Mobbing: diariamente las personas están expuestas a una cantidad de acosos ya que están inmersas en la existencia y por lo tanto en lo familiar, social, educativo, y parte indispensable y muy común en lo laboral.

³⁶ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml [citado 6 de Agosto de 2012].

Según Rivas:³⁷ el mobbing es un tipo de acoso o terrorismo psicológico presente en el trabajo que como consecuencia presenta un daño psíquico y a la vez se refleja en lo físico de millones de trabajadores que busca como objetivo final la aniquilación anímica de este.

Se cree que el mobbing es una manifestación nueva de la última década en las organizaciones, pero aunque en menor proporción este es un fenómeno mucho más antiguo que los que los expertos apuntan, según algunos estudios viene de la década de los sesenta donde se le denominaba persecución en el trabajo.

Se pueden clasificar cuatro grupos de personas que se pueden convertir fácilmente en víctimas de acoso laboral en una organización.

- Las personas brillantes que se convierten en molestas y competitivas en un grupo determinado.
- Los que presentan algún impedimento o discapacidad física.
- Los que son vulnerables por su carácter depresivo, tímidos o buscadores de afecto.
- Los que se encuentran en sus niveles profesionales mejor preparados, mucho más eficientes y por ende colocan a los demás en evidencia.

El acoso laboral se puede presentar en cualquier ámbito empresarial sin distinción alguna, talleres, confecciones, clínicas u hospitales, en todos ellos se da dicho acoso moral, aunque se debe mencionar una diferencia importante entre esta problemática en las empresas privadas y públicas, en la primera se busca que la persona acosada renuncie a su labor o sea despedido como resultado de sus

³⁷ RIVAS, Luis. Mobbing terrorismo psicológico en el trabajo. 2 ed. Entrelineas: Madrid, 2003. P. 15.

bajas y notorias disminución en la productividad, mientras que en la pública aunque su objetivo es el mismo, en este tipo de organizaciones es muy difícil que se dé un despido y muy poco probable que un funcionario público renuncie, en este caso se visualiza continuamente incapacidades debido a los deterioros psíquicos y físicos.

Las principales tácticas que se utilizan en el acoso son las siguientes:

- Se realiza un desprestigio ante los compañeros.
- Es una actividad constante.
- Llega el momento donde los superiores no prestan atención a dicha situación y prefieren ignorar lo sucedido.
- Se prolonga de manera injustificada su jornada laboral.
- Se ridiculiza a sus espaldas su aspecto físico y su manera de vestir.
- Se le excluye deliberadamente de ascensos o gratificaciones.
- Es acusada de manera constante de fallas o errores que otros cometen.
- La evaluación de su trabajo es de manera negativa.
- Se le asignan funciones que no se acomodan a su labor, para reducir la autoestima.
- Es humillado entre colegas y subordinados.
- Se presentan continuamente amenazas de despidos, llamadas de atención.
- Sus útiles, y objetos de trabajo son revisados y supervisados en su ausencia.

6.6.4.3 Carga mental:

Según Llaneza:³⁸ carga mental es la cantidad de procesos necesarios que se deben realizar para conseguir un resultado definido, se manifiesta proporcionalmente al grado de atención que requiere la labor realizada por un empleado dentro de una organización.

En el estudio de la carga mental se tienen en cuenta los siguientes factores:

- Cantidad y complejidad de la información: esta dependerá del tipo de tarea, del grado de atención que requiera la acción, la cantidad de detalles y el nivel de precisión.
- El tiempo: se tiene en cuenta el lapso en el que se debe realizar la tarea, y el tiempo en que se debe dar la respuesta.

Aquí intervienen el ritmo de trabajo, el nivel de productividad puede ser más alto si la respuesta se tiene la posibilidad de pensarse con tranquilidad. Este ritmo puede llegar a sobrecargar y bloquear al empleado.

El tiempo está relacionado con la necesidad que existe en cambiar de actividad de manera frecuente por actividades que requieran menos carga mental o realizar pausas que permitan mejorar la recuperar la fatiga.

Aspectos individuales y ambientales: la capacidad de respuesta de las personas es limitada y está en función de diferentes tipos aspectos que pueden ser modificables o no, como lo son: la edad, la personalidad, la motivación, la satisfacción, la experiencia, la formación.

³⁸ LLANEZA, F. Javier. Ergonomía y psicología aplicada. 13 ed. Lex Nova S.A: Valladolid, 2009. P. 260.

Debe tenerse en cuenta los componentes externos como lo son el ruido, la iluminación, la temperatura, o las malas posturas, todas estas pueden interferir en la manera como se ejecute cada labor, en la agilidad y la productividad.

Consecuencias de la carga mental: cuando la actividad requiere un elevado mantenimiento de atención aparece la fatiga, normalmente el cuerpo puede recuperarse mediante el descanso de la noche, el problema aparece cuando se excede en el ritmo de trabajo y este descanso no es suficiente y por ende aparece la fatiga crónica llegando como consecuencia al ausentismo laboral. Las consecuencias más comunes es la falta de atención, irritabilidad, cansancio, bajo rendimiento, insomnio, mareos y ansiedad.

Los aspectos antes mencionados dan lugar a errores en la percepción, de codificación y de decisión.

Las estrategias para mejorar la carga mental, son intercalar las actividades que demanden mucha atención con las que no requieran mucha cantidad, reducir la carga laboral en los horarios nocturnos, instruir a los empleados cuando se requiera tecnología que antes no utilizaba, y por ultimo organizar los puestos de trabajo de manera que se exija a cada empleado un esfuerzo aceptable según las características del individuo.

6.6.4.4 Bournout: según Pines, Aronson y Kafry:³⁹ el síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional en los empleados que trabajan directamente con personas. Suele ser el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado. Y también se ha definido el burnout como el resultado de la incompatibilidad entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la difícil realidad en la vida profesional.

³⁹PINES, A., et, al. Burnout: From tedium to personal growth. Nueva York, Free Press, 1981.

“Es un proceso en que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral.”⁴⁰

Es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por una persistente implicación en situación emocionalmente demandantes.”⁴¹

“Es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.”⁴²

6.6.5 Consecuencias de los riesgos psicosociales. Según la OMS, hay enfermedades que pueden resultar como consecuencia directa o indirecta del riesgo psicosocial, a continuación se clasifican según el aspecto que afecta en la vida del empleado:

Según Fernández:⁴³ Fisiológico:

- Trastornos cardiovasculares

⁴⁰ CHERNISS, C. Professional Bournout in Human Service Organizations. New York: Praeger, 1980.

⁴¹ PINES, A; ARONSON, E y KAFRY, D. Bournout: from Tedium to Personal Growth. New York: Free Press, 1981.

⁴² MASLACH, C. y JACKSON, S. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981.

⁴³ FERNANDEZ. Op. Cit., p. 30 – 31.

- Trastornos digestivos
- Trastornos musculo esqueléticos
- Trastornos respiratorios
- Alteraciones del sueño

Psicológico:

- Depresión
- Insatisfacción y desmotivación laboral
- Trastornos psicosomáticos
- Baja autoestima
- Trastornos mentales
- Incapacidad para concentrarse
- Hipersensibilidad a la crítica
- Arranques emocionales
- Excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito
- Conducta impulsiva

Socio laboral:

- Ausentismo
- Baja productividad
- Alto índice de accidentes
- Clima organizacional inadecuado
- Alteración en las relaciones familiares y sociales.

6.6.6 Instrumento utilizado para recolección de información. La recolección de información para este trabajo monográfico se realizó mediante la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, que hace parte de la Batería de Riesgo Psicosocial diseñada y validada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana de Bogotá, con base en la Resolución 002646

del 17 de julio de 2008, donde se establecen las pautas para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo en las empresas del sector público y privado.⁴⁴

⁴⁴ COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 002646 (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio, 2008. P. 3.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

7.1 METODOLOGÍA

El estudio se realizó con una muestra de 8 empleados entre ellos 4 administrativos y 4 técnicos, pertenecientes a la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido del municipio de Bello Antioquia.

Los datos se recogieron a través de un cuestionario tras explicar los objetivos del estudio y solicitar a cada colaborador su consentimiento para participar en la investigación. El cuestionario se aplicó el 22 de septiembre de 2012.

La información referente a los factores de riesgo psicosocial se recogió utilizando el Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A, (anexo A) de la Batería de Instrumentos de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana para la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

El cuestionario, cuyos ítems se recogen en la tabla 1, contempla fundamentalmente cuatro dominios, demandas del trabajo, control sobre el trabajo, recompensa, liderazgo y relaciones sociales.

Tabla 1. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).⁴⁵

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
	Capacitación	60, 61, 62
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34

⁴⁵ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. ISBN 978-958-8361- 93-2. Bogotá D.C, 2010.

Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101

El procedimiento utilizado para la calificación y posterior interpretación y análisis de la información fue el siguiente:

1. Calificación de los ítems o respuestas según el dominio evaluado.
2. Obtención de los puntajes brutos.
3. Transformación de los puntajes brutos.
4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos.
5. Interpretación de nivel de riesgo.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo con la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califica al contrario. En la tabla 2 se presentan los valores que se asignaron a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A.

Cada individuo obtuvo una puntuación por dimensión que fue la suma de las puntuaciones de los ítems que la conformaban, que corresponde a los puntajes brutos, los cuales se muestran en el anexo B.

Tabla 2. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.⁴⁶

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Una vez obtenidos los puntajes brutos, se procedió a estimar sus puntajes transformados usando los Factores de transformación para las dimensiones de la forma A, especificados en la tabla 3.

⁴⁶ *Ibíd.*, p. 78.

Tabla 3. Factores de transformación para las dimensiones de la forma A.⁴⁷

DIMENSIÓN	FACTOR DE TRANSFORMACIÓN
Características del liderazgo	52
Relaciones sociales en el trabajo	56
Retroalimentación del desempeño	20
Claridad de rol	28
Capacitación	12
Participación y manejo del cambio	16
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	24
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24
Demandas de carga mental	20
Consistencia del rol	20
Demandas de la jornada de trabajo	12
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	20
Reconocimiento y compensación	24

Con los puntajes transformados para las dimensiones (anexo C) se realizó la comparación para conocer el nivel de riesgo, usando como referencia la respectiva tabla de Baremos para las dimensiones de la forma A, tabla 4.

⁴⁷ *Ibíd.*, p. 81 – 82.

Tabla 4. Baremos para las dimensiones de la forma A.

DIMENSIÓN	Sin riesgo o riesgo depreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,5	55,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100

Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0	3,9	15,5	30,9	46,3

Después de comparar los puntajes transformados con los baremos correspondientes, según la dimensión, dominio o el puntaje total del cuestionario, se pudo identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

A continuación se explicara la interpretación de cada nivel de riesgo:⁴⁸

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.
- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto.

⁴⁸ *Ibíd.*, p. 88.

- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés.

7.2 RESULTADOS

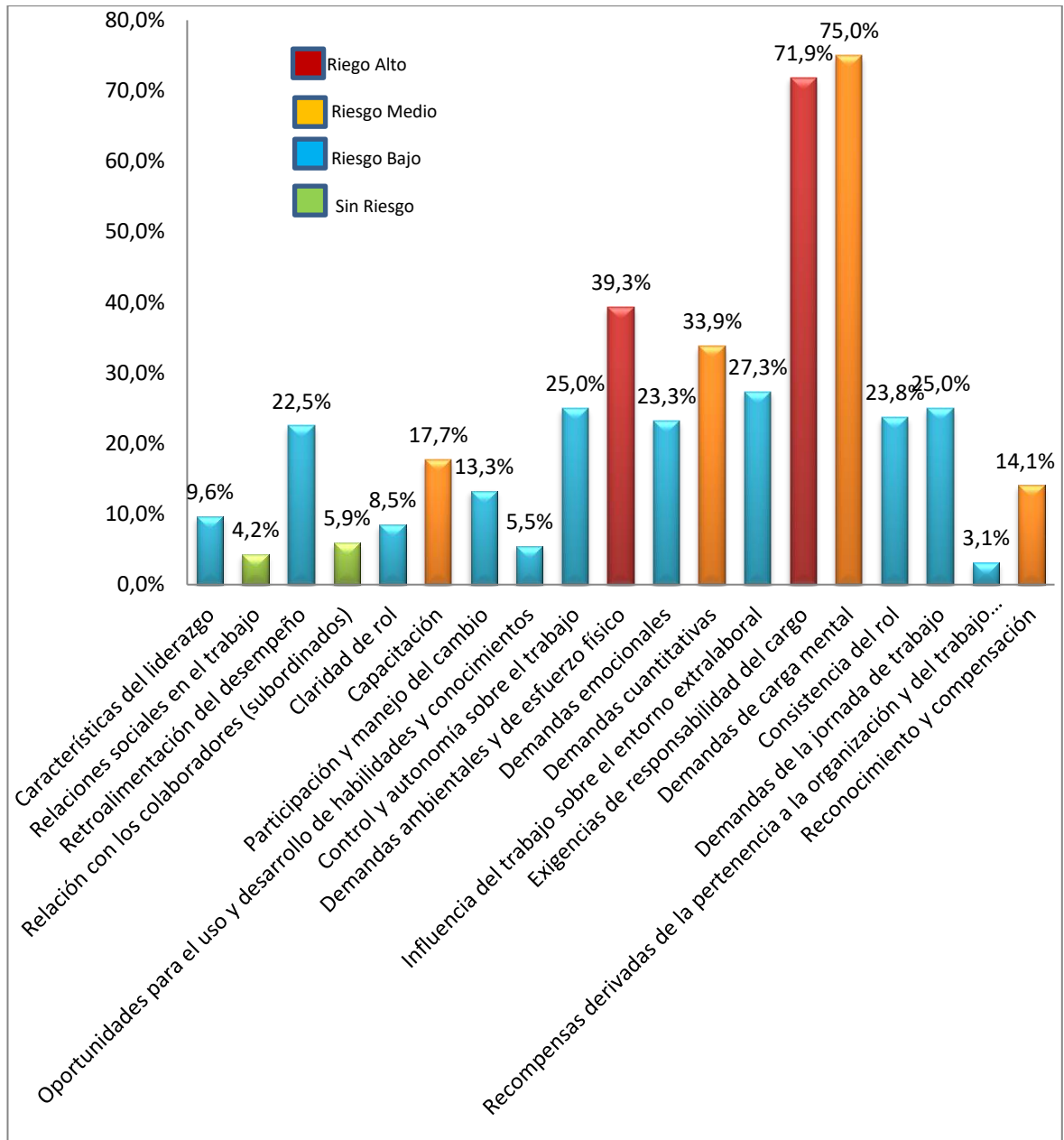
En la Tabla 5. Se muestran los resultados que revelan los niveles de riesgo psicosocial intralaboral dentro de la empresa.

Tabla 5. Nivel de riesgo por dimensiones en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.

DIMENSIONES	PORCENTAJE	NIVEL RIESGO
Características del liderazgo	9,6%	BAJO
Relaciones sociales en el trabajo	4,2%	SIN
Retroalimentación del desempeño	22,5%	BAJO
Relación con los colaboradores (subordinados)	5,9%	SIN
Claridad de rol	8,5%	BAJO
Capacitación	17,7%	MEDIO
Participación y manejo del cambio	13,3%	BAJO
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	5,5%	BAJO
Control y autonomía sobre el trabajo	25,0%	BAJO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	39,3%	ALTO
Demandas emocionales	23,3%	BAJO
Demandas cuantitativas	33,9%	MEDIO
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	27,3%	BAJO
Exigencias de responsabilidad del cargo	71,9%	ALTO
Demandas de carga mental	75,0%	MEDIO
Consistencia del rol	23,8%	BAJO
Demandas de la jornada de trabajo	25,0%	BAJO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3,1%	BAJO
Reconocimiento y compensación	14,1%	MEDIO

Gráficamente, las dimensiones que en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Evidencian un riesgo alto son: demandas ambientales y esfuerzo físico, y exigencias de responsabilidad del cargo. Con riesgo medio capacitación, demandas cuantitativas, demandas de carga mental y reconocimiento y compensación. Con riesgo bajo características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo, y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Sin riesgo se evidencian relaciones sociales en el trabajo y relación con los colaboradores. (Gráfica 1.)

Gráfica 1. Niveles de riesgo por dimensiones en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda.

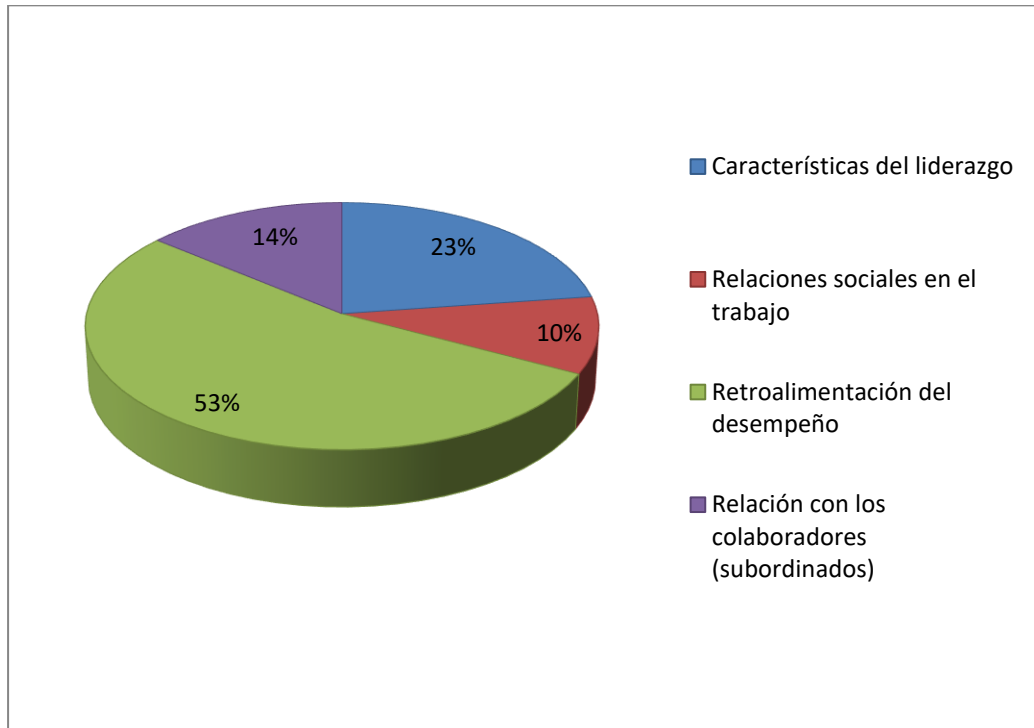


Después de aplicar el cuestionario a los empleados de SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Se pueden analizar los resultados de la siguiente manera.

El cuestionario está conformado por 123 preguntas las cuales buscan indagar 19 dimensiones agrupadas en cuatro dominios; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control, demandas del trabajo y recompensa.

Dentro del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se encuentran agrupadas las dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores (subordinados). Se pudo observar que características de liderazgo y retroalimentación del desempeño se encuentran en un nivel bajo, sin embargo, esto puede evidenciar que los jefes inmediatos restan importancia a hacer una oportuna devolución al empleado acerca de su desempeño, factor primordial para el mejoramiento continuo tanto del empleado como de la organización. Mientras que en las dimensiones relación con los colaboradores y relaciones sociales en el trabajo no se presenta riesgo alguno, esto se puede dar debido a las relaciones tan estables que se logran observar, puesto que se ha tenido permanente contacto con los empleados de la empresa durante el tiempo de la investigación y donde por medio de la observación no participante se pudo identificar que las relaciones entre cada uno de los empleados y sus jefes inmediatos se caracterizan por una comunicación sólida y asertiva. (Gráfica 2)

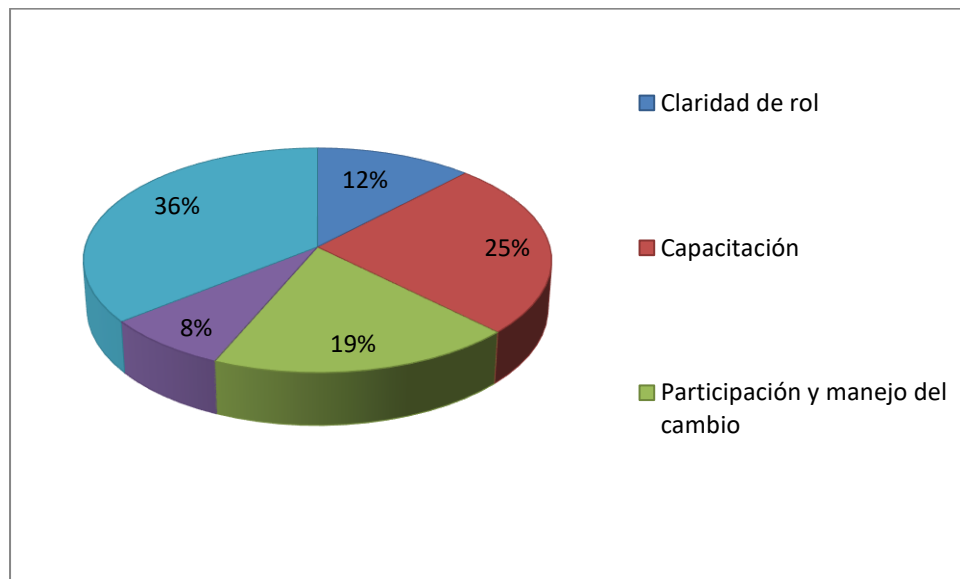
Gráfica 2. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.



El dominio conformado por las dimensiones: 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, es el de control sobre el trabajo. Todas las dimensiones del dominio excepto capacitación obtuvieron un nivel bajo de riesgo, lo que podría representar la necesidad de analizar cada una de ellas y tenerlas presentes a la hora de intervenir, ya que cada uno de estos aspectos son de gran influencia en la motivación de un colaborador en cualquier tipo de empresa, lo que podría desembocar en ausentismo y/o deserción laboral. Cada una de estas dimensiones presentan dificultad para ser analizadas con la simple observación no participante, ya que deberían ser ahondadas de manera más directa con cada uno de los participantes de esta investigación, pero dado que es una temática de delicado manejo por lo que podría afectar su relación con sus jefes inmediatos no es posible recibir una información veraz que pueda dejar reflejados sus desacuerdos en temas como la

atención a sus sugerencias, la confianza que se les tiene para el desempeño de sus labores y las recompensas que pueden recibir ya sean remuneradas o motivacionales. El nivel medio de riesgo que se encontró en Capacitación se deriva de la escasa disponibilidad de horarios tanto del personal administrativo como operativo, para gestionar y recibir programas de formación para los colaboradores; además de una notable falta de conciencia e interés acerca de la importancia que representa este tipo de actividades para el bienestar de los colaboradores. (Gráfica 3.)

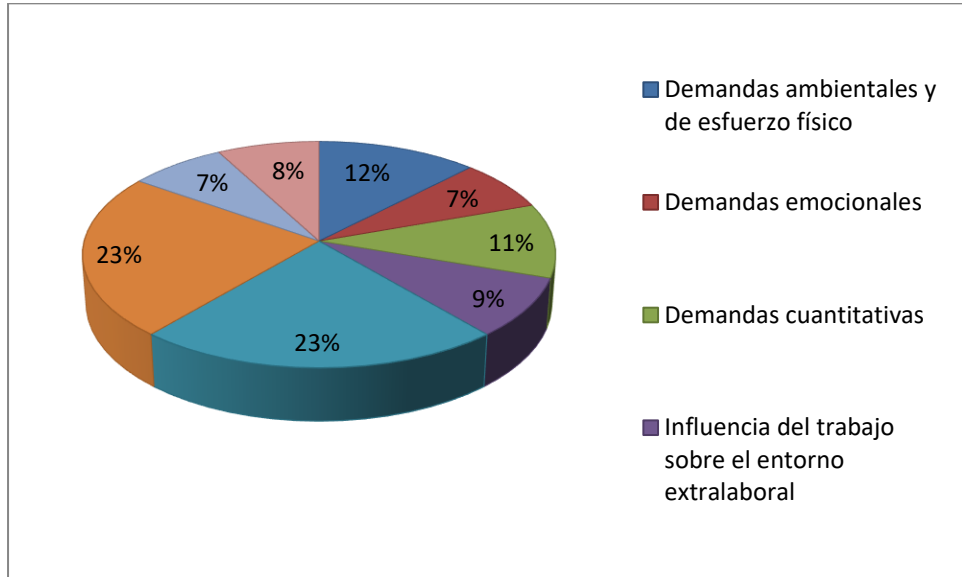
Gráfica 3. Control sobre el trabajo.



Demandas del trabajo es el dominio que incluye las dimensiones: demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo y demandas ambientales y de esfuerzo físico. Con un nivel bajo de riesgo se encontraron demandas emocionales, consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral lo que podría indicar que las actividades laborales afectan de manera escasa la vida personal de los colaboradores tanto

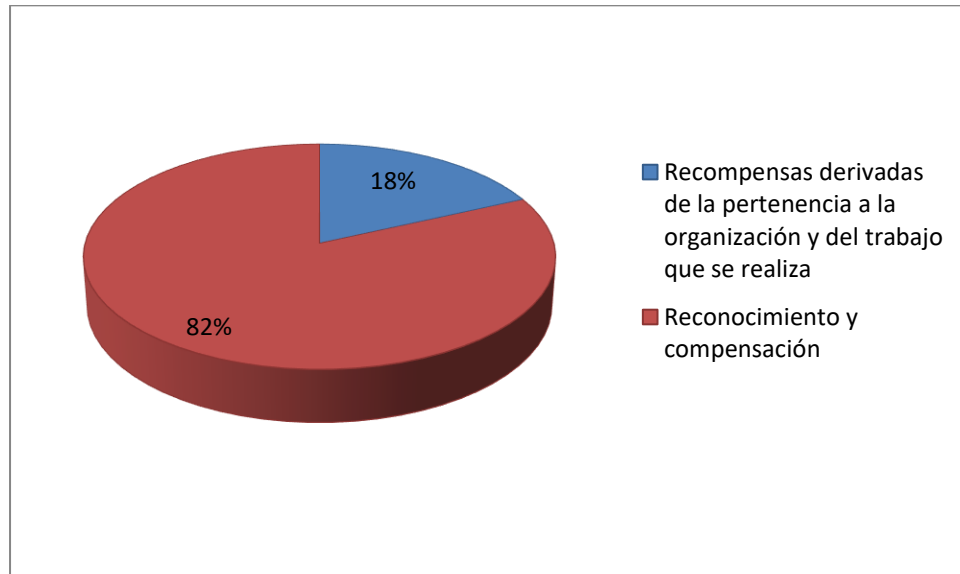
psíquica, familiar y socialmente, también pueden presentarse en ocasiones indicaciones contradictorias de las funciones a realizar por parte de los jefes inmediatos y una mínima exigencia de jornadas de trabajo fuera del horario establecido. Con un nivel de riesgo medio se encontraron demandas de carga mental y demandas cuantitativas, aunque no es el nivel más alto que arroja el cuestionario, es de vital importancia prestarle la adecuada atención, ya que a raíz de la cantidad de actividades que se realizan en la empresa, la poca disponibilidad de empleados y de tiempo para realizarlas, al igual que la evidente demanda cognitiva que exigen dichas actividades, los colaboradores se pueden ver expuestos a riesgos psicosociales como el síndrome de bournout, estrés y ansiedad laboral. Exigencias de responsabilidad del cargo y demandas ambientales y de esfuerzo físico obtuvieron un nivel de riesgo alto, esto se debe a la responsabilidad que tiene cada colaborador sobre la labor que realiza, SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. por ser una empresa prestadora de servicios de mantenimiento, sus empleados están expuestos permanentemente a cambios en su entorno laboral y a cambios climáticos excesivos, además, a labores que exigen un alto nivel de esfuerzo físico, ya que la maquinaria a la cual le realizan el mantenimiento y la herramienta utilizada para tal fin son de un peso elevado. Estas dimensiones, son las que presentan dificultad para controlar su nivel de riesgo, ya que la empresa, al no ser la directa responsable de este resultado, sino las empresas a las cuales se presta el servicio, se trata más como un tema de promoción y prevención, y de inculcar por medio de capacitaciones un adecuado estilo de vida en los empleados (Gráfica 4.)

Gráfica 4. Demandas del trabajo.



Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo con un nivel de riesgo bajo y reconocimiento y compensación con un nivel de riesgo medio hacer parte del dominio recompensa. Se pudo identificar que la primera dimensión mencionada posee un nivel bajo de riesgo puesto que los colaboradores se sienten identificados y orgullosos de las labores que ejercen, así como de la organización a la que pertenecen. Sin embargo, es importante resaltar que aunque esto no represente un riesgo significativo, es necesario tener en cuenta algunas inconformidades de los colaboradores hacia algunas situaciones que se dan en la empresa. En cuanto al nivel de riesgo medio que obtuvo reconocimiento y compensación se pudo evidenciar que debido a que SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Es una pyme y a su estructura organizacional y financiera esta se ve limitada al momento de ofrecer oportunidades de desarrollo a sus empleados al igual que una escala salarial acorde a las funciones desempeñadas por cada uno (Gráfica 5.)

Gráfica 5. Recompensa.



La objetividad de la información que se obtuvo, se basa en el uso del cuestionario aplicado, correspondiente a la Batería de Riesgo Psicosocial, validada y estandarizada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, en 2010; sin desconocer que es una prueba aplicada a los empleados, que son personas emocionales, con actitudes particulares.

En la investigación se utilizó un instrumento de aproximación a la medición del riesgo psicosocial intralaboral,⁴⁹ que se basa en los valores transformados de los puntajes directos para las dimensiones, “Baremos para la forma A”. Al no tenerse en cuenta la evaluación del riesgo extralaboral y las características de personalidad de los individuos, solo se hace una valoración parcial del riesgo psicosocial.

El desarrollo de esta investigación tuvo como principales limitaciones la disponibilidad de horarios tanto de los empleados como de las investigadoras, debido a sus múltiples responsabilidades y escaso tiempo libre; por otra parte, se

⁴⁹ *Ibíd.*, p. 19 - 21.

presentó la imposibilidad de acceder a la plataforma creada para calificar y obtener los resultados del cuestionario, lo que llevó a realizar la calificación manual y la sistematización de la información en tablas de Excel.

8. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación, se encontró que los empleados tanto administrativos como técnicos de la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Se encuentran en un nivel general bajo de exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral, sin embargo, se evidenciaron niveles medios y altos de riesgo que deben ser sometidos a consideración, entre ellos se destacan.

- Capacitación. Podría argumentarse por las escasas oportunidades que tiene el personal de la empresa para acceder a programas de capacitación y formación que fortalezcan su desempeño.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Podría argumentarse que debido a las funciones desempeñadas por la mayoría de los empleados como prestación de servicios a otras empresas, estos estén expuestos a condiciones y circunstancias ambientales poco satisfactorias y que pueden afectar directamente su desempeño físico y mental.
- Demandas cuantitativas. Se podría argumentar que debido a las múltiples responsabilidades de los empleados, estos están obligados en algunas ocasiones a disponer de tiempo adicional para cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Exigencias de responsabilidad del cargo. Se pudo identificar que cada empleado debe tener un alto nivel de control y responsabilidad sobre las funciones asignadas a su cargo y por ende, sobre los resultados que estas generen.

- Demandas de carga mental. Dada la actividad económica de la empresa y las funciones llevadas a cabo por su personal, se pudo observar que las actividades exigen un alto grado de atención al detalle, memoria y concentración.
- Reconocimiento y compensación. Se evidencia falta de remuneración y valoración del esfuerzo de los empleados al lograr los resultados de los objetivos propuestos.

Por otra parte, se destaca el resultado obtenido en las dimensiones relaciones sociales en el trabajo y relación con los colaboradores, que no mostraron nivel alguno de riesgo. Lo que refleja un adecuado clima organizacional y satisfactorias relaciones entre empleados.

9. RECOMENDACIONES

Después de analizados los resultados de la investigación realizada en la empresa SAC Sistemas de Aire Comprimido Ltda. Se recomienda lo siguiente.

- Indagar acerca de las necesidades extralaborales, intralaborales e intrapersonales de cada empleado y de acuerdo a estas programar capacitaciones que ayuden a contrarrestarlas.
- Crear un programa de bienestar laboral que se encargue de garantizar un óptimo ambiente organizacional y que preste al empleado la atención que necesite para cubrir sus necesidades.
- En lo posible, reprogramar las actividades de acuerdo al tiempo y al personal disponible para realizarlas, así, de esta manera, lograr minimizar el tiempo de trabajo adicional.
- Considerar realizar un estudio de escala salarial, para encontrar un equilibrio entre las funciones que realizan los empleados y la remuneración que reciben por ellas.
- Dado que, este trabajo investigativo solo buscaba la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, consideramos pertinente que en un futuro se realicen los respectivos estudios para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial extralaboral e intrapersonal, para que así, sea completo el diagnostico psicosocial y de allí se pueda crear una estrategia de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, José María. Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. Barcelona: Bresca, 2008.

ALMENARA, J, et. al. Comunicación Interna en la Empresa. Barcelona: UOC, 2005.

BERNAL, Augusto Cesar. Metodología de la Investigación: Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. 2 ed. Colombia: Pearson Educación, 2006.

BOADA-GRAU, Joan y FICAPAL-CUSÍ, Pilar. Salud y Trabajo: Los Nuevos Y Emergentes Riesgos Psicosociales. Barcelona: UOC, 2012.

CABALEIRO P, Víctor Manuel. Prevención de riesgos laborales. 3 ed. Vigo: Ideas Propias, 2010.

CALDERON H, Gregorio y CASTAÑO D, Germán. Investigación En Administración En América Latina: Evolución Y Resultados. Manizales: Universidad Nacional De Colombia, 2005.

CASTILLO A, José. Administración de Personal: Un Enfoque Hacia la Calidad. 2ª edición. Bogotá: Edcoediciones, 2006.

CASTILLO S, Mauricio. Guía Para La Formulación De Proyectos De Investigación. Bogotá: Alma Mater, 2004.

CHERNISS, C. Professional Bournout in Human Service Organizations. New York: Praeger, 1980.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 8 ed. Bogotá: McGraw-Hill, 2007.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 002646 (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio, 2008.

Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Bilbao: OIT, 1984.

CORTES D, José María. Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo. 9 ed. Madrid: Tébar, 2007.

DESSLER, Gary. Administración de Personal. 8 ed. México: Pearson Educación, 2001.

ESTATUTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22), Bogotá D.C.

FERNANDEZ G, Ricardo. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Club Universitario, 2011.

FUERTE R, José Carlos. Mobbing!: Acoso laboral-psicoterrorismo en el trabajo. Madrid: Áran, 2004.

GAN, Federico y BERBEL, Gasper. Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UDC, 2007.

GARCIA S, Salvador. Estrés Laboral y Salud. En Anthropos. Marzo-Abril, 1991. No. 118-119.

GONZALEZ D, Francisco Antonio y otros. Los riesgos psicosociales: teoría y práctica. España: Aranzadi, 2009.

HEINEMANN, Klaus. Introducción A La Metodología De La Investigación Empírica: En Las Ciencias Del Deporte. Barcelona: Paidotribo, 2003.

HERNANDEZ S, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Colombia. McGraw-Hill, 1997.

ITACA. Prevención de riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo. Barcelona: Ceac, 2006.

LLANEZA, F. Javier. Ergonomía y psicopsicología aplicada. 13 ed. Lex Nova S.A: Valladolid, 2009.

MARTÍNEZ G, María. La Gestión Empresarial: Equilibrando Objetivos Y Valores. Madrid: Díaz de Santos, 2003.

MARTÍNEZ M. Comportamiento Humano: nuevos métodos de investigación, 2 ed. México: Trillas, 1999.

MARULANDA R, Isabel Cristina. Estrés Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfacción Con La Vida. Bogotá: Uniandes, 2007.

MASLACH, C. y JACKSON, S. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 1981.

MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Diseño Y Desarrollo Del Proceso De Investigación Con Énfasis En Ciencias Empresariales. 4 ed. México: Limusa, 2009.

MENÉNDEZ D, Faustino, et al. Formación superior en prevención de riesgos laborales: Parte obligatoria y común. Valladolid: Lex Nova, 2007.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. ISBN 978-958-8361- 93-2. Bogotá D.C, 2010.

OSORIO E, María Paola. El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. En: CES Salud Pública. Enero-Junio, 2011. Vol. 2, no. 1.

PARDINAS, Felipe. Metodología Y Técnicas De Investigación En Ciencias Sociales. 38 ed. Buenos Aires: Siglo XXI, 2005.

PEIRÓ S, José María. Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Universitat de València, 2009.

PEREA Q, Rogelia. Educación para la salud: (Reto de nuestro tiempo). Madrid: Díaz de Santos, 2004.

PINES, A., et, al. Burnout: From tedium to personal growth. Nueva York, Free Press, 1981.

PINES, A; ARONSON, E y KAFRY, D. Bournout: from Tedium to Personal Growth. New York: Free Press, 1981.

RIVAS S, Luis José. Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo. 2ª edición. Madrid: Entrelíneas, 2003.

SAN JUAN G, Cesar. Intervención Psicosocial. Barcelona: Anthropos, 1996.

SANTIBAÑEZ L, Ibcia y SANCHEZ V, Jorge. Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. Madrid: Díaz de Santos, 2007.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El Proceso de Investigación Científica. México: Limusa, 1999.

TOPPING, Wayne W. Afrontar El Estrés Con Éxito (success Over Distress). Barcelona: Visionlibros, 2011.

TORRES V, Liliana Patricia, et al. Historia de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle, 2003.

VIÑAS A, José María. Formación básica en prevención de riesgos laborales. España: Lex Nova, 2007.

YODER, Dale. Handbook of Industrial Relations. New York: McGraw-Hill, 1968.

WEBGRAFIA

<http://investigacioneducativa.idoneos.com> [consultado 22 Agosto 2011].

<http://www.fumc.edu.co> [consultado 10 de Octubre 2011].

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

http://www.arpsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf
[consultado 6 de Agosto de 2012].

<http://gestiondelestresparaempresas.es/riesgos%20psicosociales.htm> [consultado 6 de Agosto de 2012].

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/vida-sana/el-riesgo-psicosocial-dolor-de-cabeza-en-prevencion-de-riesgos-ocupacionales-313> [consultado 6 de Agosto de 2012].

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml [consultado 6 de Agosto de 2012].

<http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>. [Consultado 15 de septiembre de 2012].

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml [consultado 15 de septiembre de 2012].

http://www.usc.edu.co/gestionhumana/index.php?option=com_content&task=view&id=38 [consultado 15 de septiembre de 2012].

<http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm> [consultado 15 de septiembre de 2012].

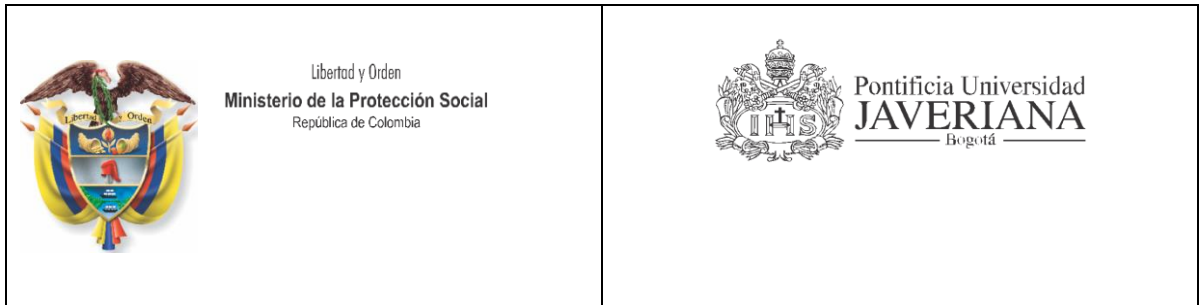
<http://www.clicpsicologos.com/psicosomatico.html> [consultado 15 de septiembre de 2012].

<http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/Contenido/Default.aspx?id=497> [consultado 15 de septiembre de 2012].

ANEXOS

**ANEXO A. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL**

FORMA A





CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

Respuesta definitiva Respuesta equivocada

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas ¹⁰⁶					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Si	
No	

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

ANEXO B. PUNTAJES BRUTOS OBTENIDOS DE LOS PUNTAJES TOTALES DE CADA PARTICIPANTE.

DOMINIOS	DIMENSIONES	#	ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SUMA
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	63	Mi jefe me da instrucciones claras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	0	0	0	1	0	2	0	0	3
		65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	1	0	0	2	0	0	0	0	3
		66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	1	0	0	0	0	4	0	0	5
		67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	2	0	1	1	0	4	0	4	12
		68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	2	0	0	0	0	3	0	1	6
		69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	1	0	0	0	0	3	0	1	5
		70	Mi jefe me ayuda a progresar en el Trabajo	1	0	0	0	0	1	0	0	2

		71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien el Trabajo	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
		72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		73	Siento que puedo confiar en mi jefe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL				10	0	2	5	0	17	0	6	0	40	
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Relaciones sociales en el trabajo	76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	1	2	0	0	0	0	0	0	3
82	Hay integración en mi grupo de trabajo	2	0	0	0	0	0	0	0	2
83	Mi grupo de trabajo es muy unido	1	0	0	0	0	1	0	0	2
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	1	0	0	0	0	0	0	0	1
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	1	0	0	0	0	0	1	0	2
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	0	0	0	0	0	1	0	0	1
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	0	0	0	1	0	0	0	0	1
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	1	0	0	1	0	0	0	0	2
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	2	0	0	0	0	0	1	0	3
TOTAL		10	3	0	2	0	2	2	0	19

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Retroalimentación del desempeño	90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	2	1	0	1	1	2	1	1	9
		91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	2	2	0	2	1	2	1	0	10
		92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	2	0	0	1	1	0	0	0	4
		93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	1	0	1	1	1	0	0	0	4
		94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	2	2	0	1	1	1	1	1	9
		TOTAL				9	5	1	6	5	5	3
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Relación con los colaboradores	115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	2		1	0		2	2		7
		116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	0		0	0		0	0		0
		117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	0		0	0		0	0		0
		118	Tengo colaboradores que guardan	2		1	0		2	0		5

			silencio cuando les piden opiniones																	
		119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	0	0	0	2	0	2											
		120	Tengo colaboradores que manifiestan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	0	0	0	0	0	0											
		121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	0	0	0	1	0	1											
		122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	1	0	0	1	0	2											
		123	Tengo colaboradores que ignoran la sugerencia para mejorar su trabajo	0	0	0	0	0	0											
TOTAL				0	5	0	2	0	0	8	2	17								
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol	53	Me informan con claridad cuales son mis funciones	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1							
		54	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en i trabajo	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4							
		55	Me explican claramente cuáles son los resultados que debo logran en mi trabajo	1	0	0	0	1	1	0	0	3								
		56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	2	0	0	0	1	0	0	0	3								

		57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	2	0	0	0	1	0	0	0	3
		58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	1	0	1	0	1	0	0	0	3
		59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	1	0	0	0	1	0	0	0	2
TOTAL				10	0	2	1	5	1	0	0	19
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Capacitación	60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	1	0	1	0	1	0	0	0	3
		61	Recibo capacitación útil para hacer mi Trabajo	0	0	1	2	0	3	0	0	6
		62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	1	1	1	2	0	3	0	0	8
TOTAL				2	1	3	4	1	6	0	0	17
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Participación y manejo del cambio	48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	0	0	1	1	0	0	0	0	2
		49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	1	0	1	0	0	1	0	0	3
		50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	2	0	2	0	0	1	0	0	5
		51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo	2	0	1	1	0	3	0	0	7

se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias

TOTAL				5	0	5	2	0	5	0	0	17
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39	Mi trabajo me permite desarrollar mis Habilidades	1	0	0	0	0	0	0	2	3
		40	Mi trabajo me permite aplicar mis Conocimientos	1	0	0	0	0	0	0	2	3
		41	Mi trabajo me permite aprender nuevas Cosas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis Capacidades	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL				2	0	0	0	1	0	0	4	7
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo	44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	1	0	2	1	1	2	0	0	7
		45	Puedo decidir la velocidad a la que Trabajo	2	0	1	1	1	2	1	0	8
		46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	3	0	2	1	1	1	1	0	9
TOTAL				6	0	5	3	3	5	2	0	24
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y esfuerzo físico	1	El ruido en el lugar donde trabajo es Molesto	2	2	2	1	2	2	1	2	14

2	En el lugar donde trabajo hace mucho frio	1	0	0	0	1	1	0	2	5
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	2	3	3	4	2	4	3	2	23
4	El aire del lugar donde trabajo es fresco y agradable	2	2	3	3	2	3	1	1	17
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	2	3	2	3	2	0	0	0	12
6	El espacio donde trabajo es cómodo	1	2	1	1	2	2	0	1	10
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud	1	2	2	2	1	4	0	0	12
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo Físico	3	3	3	0	2	0	0	0	11
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	3	4	0	0	1	2	1	0	11
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	1	2	1	0	1	2	0	0	7
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo	4	4	4	2	4	2	0	0	20
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	1	2	2	0	0	3	1	0	9
TOTAL		23	29	23	16	20	25	7	8	151

DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas emocionales	106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	1	2	1	3	2	2	0	1	12	
		107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	3	4	3	3	2	2	1	1	19	
		108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	1	2	1	0	0	0	0	1	5	
		109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	0	2	3	0	4	0	2	4	15	
		111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	0	1	0	2	0	0	1	0	4	
		112	Para hacer mi trabajo demo demostrar sentimientos distintos a los míos	0	2	0	1	0	0	1	4	8	
		113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	0	2	0	0	1	0	0	1	4	
	TOTAL				5	15	8	9	9	4	5	12	67
	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	2	3	2	2	2	1	0	3	15
				14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	1	0	1	3	1	3	0	1

		15	Por la cantidad de trabajo que tengo que debo trabajar sin parar	2	4	2	3	1	0	1	0	13
		32	En mi trabajo es posible tomar pausas para Descansar	2	1	2	1	2	0	2	0	10
		43	Puedo tomar pausas cuando las Necesito	2	1	2	0	2	0	0	0	7
		47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	2	2	2	1	1	2	0	0	10
TOTAL				11	11	11	10	9	6	3	4	65
DEMANDAS DEL TRABAJO	Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral	35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	1	4	2	1	2	0	3	2	15
		36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	0	2	0	0	0	0	0	2	4
		37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	2	2	1	0	0	0	0	2	7
		38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es poco	2	4	0	0	1	0	0	2	9
TOTAL				5	12	3	1	3	0	3	8	35
DEMANDAS DEL TRABAJO	Exigencias de responsabilidad del cargo	19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	3	4	2	2	3	0	2	2	18

		22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho Valor	3	4	3	4	4	0	4	0	22
		23	En mi trabajo respondo por dinero de la Empresa	2	4	1	4	4	1	4	4	24
		24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros	3	4	2	4	3	0	2	4	22
		25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	3	4	3	4	4	0	4	4	26
		26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras Personas	3	4	4	3	4	0	4	4	26
TOTAL				17	24	15	21	22	1	20	18	138
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas de carga mental	16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	1	4	2	0	2	0	2	2	13
		17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	3	4	4	4	4	4	4	4	31
		18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	2	4	2	4	4	4	3	2	25
		20	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al tiempo	2	4	3	4	1	2	2	2	20
		21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	4	4	4	4	4	4	3	4	31

TOTAL				12	20	15	16	15	14	14	14	120
DEMANDAS DEL TRABAJO	Consistencia del rol	27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias	2	3	1	1	1	2	0	0	10
		28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		29	En mi trabajo se presentan situaciones donde debo pasar por alto normas o procedimientos	2	3	0	1	1	0	0	1	8
		30	En mi trabajo debo hacer cosas que se podrían hacer de forma más practica	2	2	2	2	2	0	2	1	13
		52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor	1	2	1	1	0	0	1	0	6
TOTAL				8	10	4	5	4	2	3	2	38
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas de la jornada de trabajo	31	Trabajo en horario de noche	0	2	0	0	1	0	0	1	4
		33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	2	2	1	0	2	0	0	1	8
		34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	2	2	2	0	2	4	0	0	12
TOTAL				4	6	3	0	5	4	0	2	24
RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95	En la empresa confían en mi trabajo	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		102	Mi trabajo en la empresa es estable	0	0	0	1	0	0	0	0	1

		103	El trabajo que hago me hace sentir bien	1	0	0	0	0	1	0	0	2
		104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		105	Hablo bien de la empresa con otras personas	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL				2	0	0	1	0	2	0	0	5
RECOMPENSAS	Reconocimiento y compensación	96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	2	1	0	2	0	1	1	1	8
		97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	0	0	0	3	1	0	1	0	5
		99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	1	0	1	1	0	1	0	0	4
		100	Las persona que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	1	0	0	2	0	1	0	0	4
		101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	2	0	0	2	0	2	0	0	6
TOTAL				6	1	1	10	1	5	2	1	27

ANEXO C. PUNTAJES TRANSFORMADOS Y NIVEL DE RIESGO

DIMENSION	FACTOR TRANSFORMACIÓN	PUNTAJES BRUTOS								PUNTAJES TRANSFORMADOS Y NIVEL DE RIESGO PARA CADA PARTICIPANTE															
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	RIESGO	P2	RIESGO	P3	RIESGO	P4	RIESGO	P5	RIESGO	P6	RIESGO	P7	RIESGO	P8	RIESGO
Características del liderazgo	52	10	0	2	5	0	17	0	6	19,2%	MEDIO	0,0%	SIN	3,8%	SIN	9,6%	BAJO	0,0%	SIN	32,7%	ALTO	0,0%	SIN	11,5%	BAJO
Relaciones sociales en el trabajo	56	10	3	0	2	0	2	2	0	17,9%	MEDIO	5,4%	SIN	0,0%	SIN	3,6%	SIN	0,0%	SIN	3,6%	SIN	3,6%	SIN	0,0%	SIN
Retroalimentación del desempeño	20	9	5	1	6	5	5	3	2	45,0%	ALTO	25,0%	BAJO	5,0%	SIN	30,0%	MEDIO	25,0%	BAJO	25,0%	BAJO	15,0%	BAJO	10,0%	BAJO
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	0	5	0	2	0	0	8	2	0,0%	SIN	13,9%	SIN	0,0%	SIN	5,6%	SIN	0,0%	SIN	0,0%	SIN	22,2%	BAJO	5,6%	SIN
Claridad de rol	28	10	0	2	1	5	1	0	0	35,7%	ALTO	0,0%	SIN	7,1%	BAJO	3,6%	BAJO	17,9%	MEDIO	3,6%	BAJO	0,0%	SIN	0,0%	SIN
Capacitación	12	2	1	3	4	1	6	0	0	16,7%	BAJO	8,3%	BAJO	25,0%	MEDIO	33,3%	MEDIO	8,3%	BAJO	50,0%	ALTO	0,0%	SIN	0,0%	SIN
Participación y manejo del cambio	16	5	0	5	2	0	5	0	0	31,3%	MEDIO	0,0%	SIN	31,3%	MEDIO	12,5%	SIN	0,0%	SIN	31,3%	MEDIO	0,0%	SIN	0,0%	SIN
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	2	0	0	0	1	0	0	4	12,5%	MEDIO	0,0%	SIN	0,0%	SIN	0,0%	SIN	6,3%	BAJO	0,0%	SIN	0,0%	SIN	25,0%	ALTO
Control y autonomía sobre el trabajo	12	6	0	5	3	3	5	2	0	50,0%	ALTO MUY	0,0%	SIN	41,7%	MEDIO MUY	25,0%	MEDIO	25,0%	MEDIO MUY	41,7%	MEDIO MUY	16,7%	BAJO	0,0%	SIN
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	23	29	23	16	20	25	7	8	47,9%	ALTO	60,4%	MUY ALTO	47,9%	ALTO	33,3%	ALTO	41,7%	ALTO	52,1%	ALTO	14,6%	SIN	16,7%	BAJO
Demandas emocionales	36	5	15	8	9	9	4	5	12	13,9%	SIN	41,7%	ALTO	22,2%	BAJO	25,0%	BAJO	25,0%	BAJO	11,1%	SIN	13,9%	SIN	33,3%	MEDIO
Demandas cuantitativas	24	11	11	11	10	9	6	3	4	45,8%	MEDIO	45,8%	MEDIO MUY	45,8%	MEDIO	41,7%	MEDIO	37,5%	MEDIO	25,0%	BAJO	12,5%	SIN	16,7%	SIN
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	5	12	3	1	3	0	3	8	31,3%	BAJO	75,0%	ALTO	18,8%	SIN	6,3%	SIN	18,8%	SIN	0,0%	SIN	18,8%	SIN	50,0%	ALTO
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	17	24	15	21	22	1	20	18	70,8%	ALTO	100,0%	MUY ALTO	62,5%	MEDIO	87,5%	ALTO	91,7%	ALTO	4,2%	SIN	83,3%	ALTO	75,0%	ALTO
Demandas de carga mental	20	12	20	15	16	15	14	14	14	60,0%	SIN	100,0%	MUY ALTO	75,0%	MEDIO	80,0%	MEDIO	75,0%	MEDIO	70,0%	MEDIO	70,0%	MEDIO	70,0%	MEDIO
Consistencia del rol	20	8	10	4	5	4	2	3	2	40,0%	ALTO	50,0%	MUY ALTO	20,0%	BAJO	25,0%	BAJO	20,0%	BAJO	10,0%	SIN	15,0%	SIN	10,0%	SIN
Demandas de la jornada de trabajo	12	4	6	3	0	5	4	0	2	33,3%	MEDIO	50,0%	ALTO	25,0%	MEDIO	0,0%	SIN	41,7%	ALTO	33,3%	MEDIO	0,0%	SIN	16,7%	BAJO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	2	0	0	1	0	2	0	0	10,0%	MEDIO	0,0%	SIN	0,0%	SIN	5,0%	BAJO	0,0%	SIN	10,0%	MEDIO	0,0%	SIN	0,0%	SIN
Reconocimiento y compensación	24	6	1	1	10	1	5	2	1	25,0%	MEDIO	4,2%	SIN	4,2%	SIN	41,7%	ALTO	4,2%	SIN	20,8%	MEDIO	8,3%	BAJO	4,2%	SIN

ANEXO D. CRONOGRAMA

Actividad	JUNIO		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANA																	
	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	
Revisión de la literatura	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Elaboración de la propuesta		x	x	x	x	x												
Aprobación y ajustes							x	x	x									
Recolección de información										x	x	x						
Análisis, discusión y triangulación de la información											X	x	x					
Elaboración del													x	x				

informe																	
Transcripción														x	x		
Entrega del informe final, socialización																x	