

**Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en trabajadores del
área de producción y empaque de TAMPICO® en la empresa de alimentos
COLANTA de la ciudad de Medellín**

Daniela Ramírez Guzmán, Carolina Restrepo Tamayo y Luis Genaro Tello Valoyes

Fundación Universitaria María Cano

Facultad De Ciencias De La Salud, Programa De Psicología Y Fisioterapia

Medellín, 2019

**Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en trabajadores del
área de producción y empaque de TAMPICO® en la empresa de alimentos
COLANTA de la ciudad de Medellín**

**Trabajo de aplicación interdisciplinario para optar al título de profesional en
Psicología y Fisioterapia**

Asesora

Marta Porras Martínez

Fundación Universitaria María Cano

Facultad De Ciencias De La Salud, Programa De Psicología Y Fisioterapia

Medellín, 2019

R.A.E (Resumen Analítico Ejecutivo)

Título: Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en trabajadores del área de producción y empaque de TAMPICO® en la empresa de alimentos COLANTA de la ciudad de Medellín

Autores: Daniela Ramírez Guzmán; Carolina Restrepo Tamayo; Luis Genaro Tello Valoyes.

Fecha de entrega: 17 mayo de 2019

Tipo de imprenta: Procesador de palabras Word, del Paquete Office Professional Plus 2019.

Imprenta Times New Roman - 12

Nivel de circulación: Restringido

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano; Daniela Ramírez Guzmán; Carolina Restrepo Tamayo; Luis Genaro Tello Valoyes; Cooperativa COLANTA

Línea de investigación: Desarrollo humano.

Sublínea de investigación: Psicología del trabajo y las organizaciones.

Modalidad del trabajo: Trabajo aplicativo interdisciplinar para optar al título de profesional de psicología y fisioterapia.

Palabras claves: factores de riesgo psicosocial intralaboral, batería de riesgo psicosocial, estrés, intervención, nivel empresarial, empresa alimentos.

Descripción del estudio

El presente trabajo se realizó con el fin de identificar los riesgos psicosociales en el área de producción de una empresa de alimentos en Medellín. Por medio de la aplicación y análisis de un cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral fue posible sugerir recomendaciones que permitan implementar estrategias para la prevención de accidentes o enfermedades psicosociales laborales dentro de dicha empresa.

El '*Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales*' realizado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social. fue aplicado a 9 empleados del área de producción de TAMPICO® de la empresa Cooperativa COLANTA (*1% de los empleados de la planta Caribe*), tras analizar las respuestas obtenidas, se pudo evidenciar que existen factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral, identificando que los de riesgo alto para este caso son: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, exigencias de responsabilidades del cargo, demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo, reconocimiento y compensación.

El buen desempeño y rendimiento de los trabajadores depende en gran medida de un ambiente laboral con niveles mínimos de riesgo en todos los ámbitos; el empleado puede presentar dificultades a nivel de salud debido al no cumplimiento y control de los riesgos a los que se encuentra expuesto.

Un bajo desempeño por parte de los empleados causado por riesgos psicosociales conlleva a pérdidas económicas para la empresa y un incremento en el ausentismo e incapacidad laboral por los daños -ya sean de tipo físicos o emocionales- ocasionados al empleado, de igual manera, el

nivel de competitividad de la organización no alcanzaría los estándares establecidos, si su personal no está rindiendo de manera óptima.

Los resultados obtenidos de la aplicación del *cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral* permiten dar frente a los factores de riesgo y encaminar el plan de intervención para mitigar la gravedad y establecer medidas preventivas; las cuales les permiten a los directivos de la empresa el mejoramiento continuo del bienestar físico, mental y emocional de sus trabajadores.

Contenido del documento: Introducción y contextualización del problema, descripción del personal beneficiado y del contexto de la empresa, descripción de la metodología desarrollada, presentación de resultados, análisis de los resultados, diagnóstico de factores de riesgo, recomendaciones para mejorar la situación actual y conclusiones.

Metodología: Se realizó la aplicación del *Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral* (del Ministerio de la Protección Social) al 56 % de los empleados del área de producción y empaque de TAMPICO® de la empresa Cooperativa COLANTA, posteriormente se tabularon los resultados y se realizó un análisis de los mismos siguiendo las instrucciones de la Batería de instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Por último, se propusieron algunas recomendaciones que sirven para prevenir y mitigar los riesgos moderados encontrados.

Conclusiones: La mayoría de las dimensiones intralaborales evaluadas en el área de producción y empaque de TAMPICO® de la empresa Cooperativa COLANTA, se encuentran en un riesgo de medio a despreciable; lo que indica que la Cooperativa ha realizado un buen accionamiento respecto a los planes de gestión de riesgo, salud y seguridad ocupacional, por lo tanto, las recomendaciones realizadas son de baja inversión tanto en tiempo como en dinero (*podría decirse*

que son recomendaciones preventivas); ya que los resultados obtenidos no muestran situaciones de perjuicio significativo en la vida laboral de los trabajadores.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	9
2. Marco contextual	11
2.1 Caracterización general de la institución objetivo	11
2.2 Ubicación de la empresa	11
2.3. Misión	12
2.4. Visión	12
2.5 Organigrama	13
3. Antecedentes	14
3.1. Descripción de la situación problemática	14
3.2. Antecedentes de la situación problemática	16
4. Diagnostico contextual de la empresa Cooperativa COLANTA	19
4.1 Planteamiento del problema.	19
5. Objetivos.....	21
5.1. Objetivo general	21
5.2. Objetivos específicos.....	21
6. Justificación	22
7. Población beneficiada	25
8. Aspectos metodológicos y procedimentales.....	27
8.1. Ruta de trabajo.....	29
8.2. Fuentes e instrumentos de recolección de datos	30
9. Marco legal	32
9.1. Marco teórico y conceptual	35
10. Resultados y análisis	39
11. Recomendaciones	44
12. Conclusiones	46
13. Referencias bibliográficas	47

Lista de figuras

Figura 1. Representación gráfica de la estructura de la empresa Cooperativa COLANTA (Colanta, 2019b)	13
Figura 2. Ruta de trabajo para la aplicación del cuestionario y la entrega de resultados	30

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Dominios y dimensiones intralaborales</i>	28
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades realizadas</i>	31
Tabla 3. <i>Diagnostico intralaboral – Resultados aplicación cuestionario</i>	39

1. Introducción

Las alternativas laborales de hoy en día, que permiten el trabajo mediante telecomunicaciones y el cumplimiento de metas como indicador de éxito, han aumentado la presión, el estrés y el surgimiento de factores de riesgo psicosocial como: síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout), el acoso laboral e incluso la adicción mal sana al trabajo. Esto conlleva al aumento de trastornos mentales, que se ven reflejados en una de las principales causas de enfermedades laborales y, además, ocasiona perjuicios en la salud y bienestar del trabajador (Ávila, Gómez, & Montiel, 2010; Sierra C., 2007; Víctor H. Charria O, Kewy V. Sarsosa P, 2011).

La organización mundial de la salud en su reporte *Mental health and work: impact, issues and good practices* (2000) indicaba que para ese entonces alrededor del 40% de los trabajadores a nivel mundial sufrían de algún tipo de trastorno mental relacionado con el ambiente laboral y las características específicas del trabajo. Con la evolución de las metodologías laborales, fueron aumentando los problemas de salud mental de los trabajadores debido a factores como el establecimiento de metas más altas, la individualización de las relaciones de trabajo, la poca posibilidad de involucrar directamente al trabajador en los procesos laborales, entre otros (World Health Organization, 2000).

Actualmente, Colombia es uno de los países de Latinoamérica con mayor interés en la evaluación e intervención de los diferentes riesgos psicosociales a los que están sometidos los trabajadores. Es por esto por lo que se han propuesto diferentes políticas públicas tales

como la Resolución 2646 de 2008, dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual tiene por objeto la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, que pretende identificar, evaluar, intervenir y monitorear de manera permanente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral y determinar las causas del estrés ocupacional (Gómez, Segura Camacho, Castrillón, & Perilla, 2016; Ministerio de la Protección Social, 2008).

En los últimos años se ha dado un reconocimiento a la resolución 2646 de 2008, enfatizando en las variables que se presentan al interior de las organizaciones y que afectan la salud mental y física de los trabajadores. Dichas variables se convierten en objeto de intervención en la organización teniendo como objetivo garantizar la salud y bienestar de los empleados. Esto es, entonces, un punto de partida para que las organizaciones realicen e implementen estrategias de evaluación e intervención con el objetivo de que los empleados puedan mantener buena calidad de vida (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por lo anteriormente expuesto, es pertinente elaborar este trabajo aplicativo, pues se generará una visión de los factores de riesgos psicosocial a nivel intralaboral, que pueden llegar a afectar la salud de los trabajadores del área de producción de alimentos de la empresa Cooperativa de Lácteos de Antioquia -COLANTA-, dando unas pautas para la prevención de estos y algunas recomendaciones que se pueden tener presentes para mitigarlos en el menor tiempo, evitando futuros perjuicios en la salud de los trabajadores.

2. Marco contextual

2.1 Caracterización general de la institución objetivo

La Cooperativa de Lácteos de Antioquia “COLANTA”, fue fundada por 60 campesinos, con el apoyo de la Secretaría de Agricultura, crearon la Cooperativa Lechera de Antioquia, en el municipio de Don Matías, el 24 de junio de 1964.

Mediante esta cooperativa se logró transformar suelos, modificar costumbres y consolidar la economía de miles de familias, convirtiendo a Colombia en un país autosuficiente en la producción de leche y convirtiéndose en la empresa láctea más grande de Colombia y “*la marca de leche más recordada por los colombianos*”, por años consecutivos este crecimiento ha permitido la edificación de varias plantas alrededor de Colombia. (Colanta, 2019)

También para el campo, Colanta cuenta con un amplio portafolio de productos entre concentrados sales fertilizantes, farmacia veterinaria, agroquímicos y todos los productos que requiere la finca ganadera o la granja porcícola que se expenden en su gran cadena de Almacenes Agropecuarios, Agro Colanta.

2.2 Ubicación de la empresa.

La empresa cuenta con varias sedes alrededor de toda Colombia, teniendo en cuenta que se sede principal es en Medellín, en el Sector Caribe, al norte de la ciudad. Es aquí donde se encuentra la planta – COLANTA - y donde se realizó este diagnóstico.

2.3. Misión

Colanta es una cooperativa líder en el sector agroindustrial, con proyección internacional y altos estándares de calidad, que posibilita el progreso y bienestar de sus asociados y los consumidores, con valores y principios, promoviendo el desarrollo sostenible para la construcción de un mejor país

2.4. Visión

Colanta tiene como visión para el 2022 seguir siendo líder en la transformación y comercialización de la leche producida en el campo colombiano, incrementaremos la participación en los sectores lácteo, cárnico y agropecuario, con una proyección global gestionando una actividad sólida y sostenible para la cooperativa y sus asociados, con generación de excedentes.

2.5 Organigrama

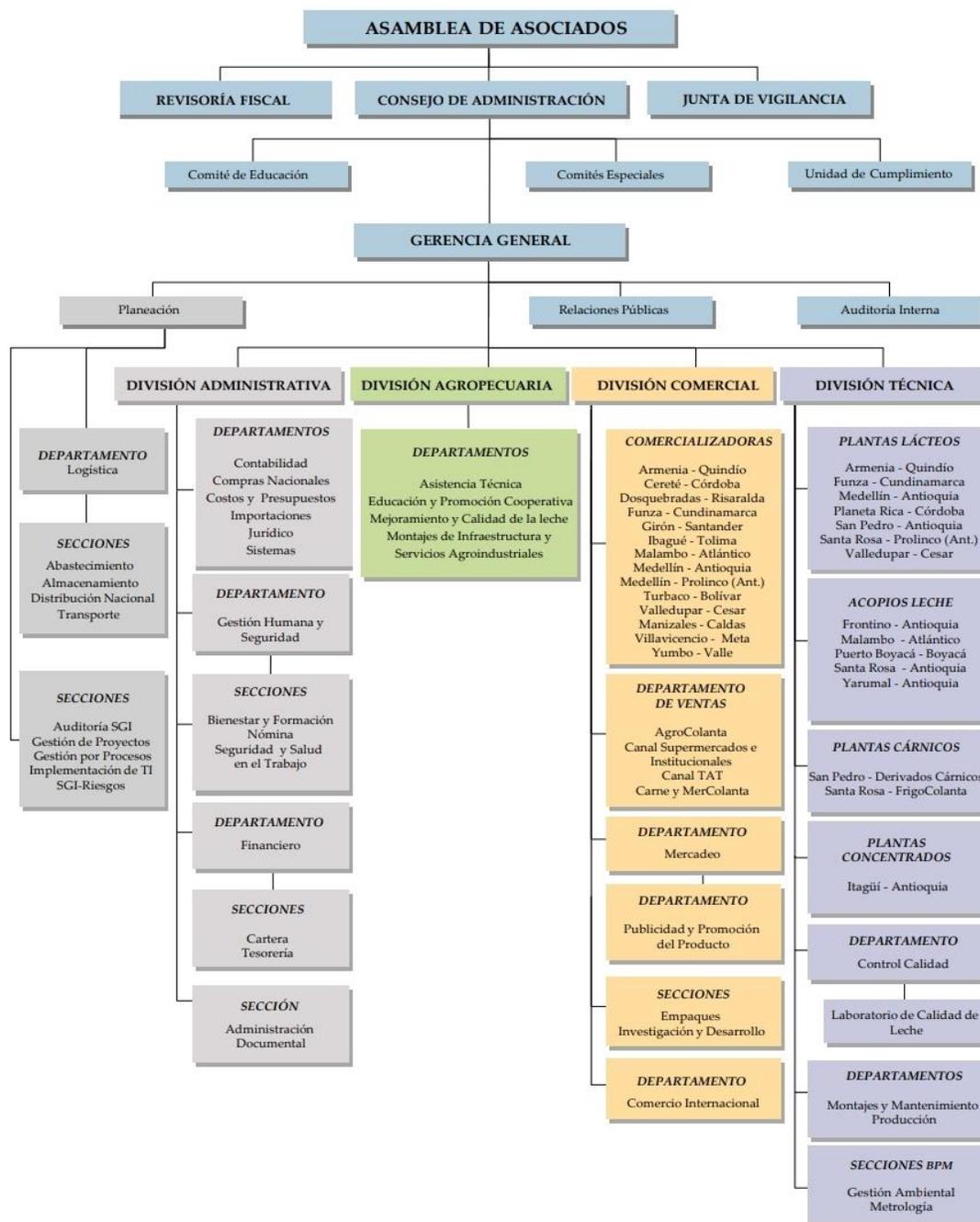


Figura 1. Representación gráfica de la estructura de la empresa Cooperativa COLANTA (Colanta, 2019b)

3. Antecedentes

3.1. Descripción de la situación problemática

La salud de cada uno de los trabajadores es uno de los principales aspectos a tener en cuenta en las organizaciones laborales, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planteadas por la empresa. La Oficina Internacional del Trabajo, señala que la repercusión económica de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales a nivel global, constituyen el 4 % del producto interno bruto (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010; Ministerio del Trabajo & Organización Iberoamericana seguridad Social, 2013).

Por esta razón y dadas las legislaciones establecidas en el país (*ej: Resolución 2646 de 2008, Ley 1562 del 2012, Decreto 1072 del año 2015...*), las organizaciones nacionales han tenido que trabajar fuertemente en la prevención de los denominados accidentes y enfermedades laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su personal y prevenir la proliferación de los diferentes factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad, productividad, ambiente laboral y calidad de vida de los empleados (Sarmiento, 2012).

Las legislaciones en salud laboral han permitido un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos en las empresas. Sin embargo, los riesgos psicosociales han significado una mayor dificultad, pues requieren metodologías de diferente naturaleza para su identificación y prevención (Fernández-López, Siegrist, Rödel, & Hernández-Mejía, 2003; Lopez & Chacón, 2012)

Se entiende por factores de riesgo psicosociales a toda condición que puede experimentar el trabajador en relación con el modelo de organización social de la empresa; son aquellos aspectos ambientales o individuales que puedan afectar principalmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los empleados. Se consideran de riesgo, cuando por las condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan estrés e impactan de manera negativa la salud emocional, cognitiva, comportamental y fisiológica del trabajador (Raffo, Ráez, & Cachay, 2013).

La exposición frecuente a los factores de riesgo psicosocial acarrea efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores. Diversas investigaciones han concluido que existe una relación entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, los estilos de liderazgo y la comunicación con patologías derivadas del estrés y alteraciones psicológicas de diferente naturaleza (Ministerio del Trabajo & Organización Iberoamericana Seguridad Social, 2013; Ortiz Doncel, 2017; Sarsosa-Prowesk, Charria-Ortiz, & Arenas-Ortiz, 2014).

El estrés como consecuencia de los factores psicosociales laborales puede definirse como la agrupación de respuestas emocionales y comportamentales que se presentan cuando el sujeto enfrenta las exigencias que derivan de su entorno laboral. Cuando su capacidad de afrontar dichas situaciones no alcanza a suplir las demandas de los escenarios de riesgo, se genera un desbalance que altera el bienestar y la salud del sujeto. En este sentido, se han asociado, además, la aparición de patologías como la ansiedad, la depresión, hipertensión arterial, infarto y problemas cardiovasculares, colon irritable entre otras, con frecuentes episodios de estrés en individuos sometidos a escenarios de riesgo psicosocial (Juárez-garcía, 2007; Raffo et al., 2013).

3.2. Antecedentes de la situación problemática

En Colombia se han realizado diversas investigaciones sobre los factores de riesgo psicosociales desde finales de los 90. En un principio, se centraban en los riesgos asociados al puesto de trabajo como movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, pausas activas, entre otros. Pero, se he hecho necesario enfocarse en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno; puesto que, si se tienen en cuenta los elementos y las relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores será posible proponer planes mitigación y prevención de los riesgos psicosociales reales, contextualizados y con efectos duraderos (Arenas Ortiz & Jaramillo Andrade, 2013; Gómez et al., 2016; Polanco-Martínez & García-Solarte, 2017; Sarsosa-Prowesk et al., 2014).

“En Colombia, en el año 2007 se aplicó la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en 737 centros de trabajo adscritos al Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de la Protección Social, 2010). Los resultados de este estudio evidenciaron que, junto con los ergonómico-posturales, los riesgos psicosociales asociados a estrés son los más frecuentemente reportados por los trabajadores colombianos, por encima de los biológicos y los físicos.” (Ministerio de la Protección Social, 2007a).

Para el año 2008 se da la emisión de la resolución 2646, basada en los resultados y conclusiones del estudio realizado el año anterior. Esta resolución es una guía para determinar, valorar, actuar y seguir los principales factores de riesgo psicosociales en el trabajo y contribuye en la identificación del origen de las enfermedades asociadas (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Posteriormente se dio la expedición de la Ley 1562 de 2012, que promovió la transformación en el sistema de riesgos laborales y definió las condiciones de Salud ocupacional en el país. Se define a partir de esta ley la seguridad y salud en el trabajo como la disciplina que trata la prevención, protección y promoción de la salud de los trabajadores.

En el 2015, mediante el Decreto 1072, se definieron los lineamientos de obligatorio cumplimiento para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; cuya obligación corresponde a todas las empresas nacionales y deben ser aplicadas a todo tipo de trabajadores en el contexto colombiano.

Para poder implementar lo exigido en la resolución 2646 de 2008 era necesario construir una herramienta que permitiera reconocer las variables de cada empresa, los riesgos asociados, las características individuales de los trabajadores y del ambiente laboral. El Ministerio de la Protección Social de Colombia presentó en 2010 una batería de instrumentos que permite valorar los factores de riesgo y que, además, está validada para el contexto actual colombiano. El fin último de la aplicación de esta batería es desarrollar acciones de prevención de accidentes y enfermedades laborales psicosociales (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010; Ministerio de la Protección Social, 2008)

Es de resaltar que el acceso a la batería no tiene ningún costo y permite obtener información del individuo, el trabajo y el entorno tales como datos sociodemográficos y ocupacionales. Y también permite determinar la existencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales. Al finalizar el análisis de los resultados obtenidos, puede clasificarse el grado de los riesgos laborales en cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Aquellas empresas que implementan de la batería de instrumentos para el autodiagnóstico deben tener metas definidas sobre la calidad de vida que desean para sus trabajadores dentro y fuera de la empresa. La seguridad en el trabajo debe enfocarse entonces en el cumplimiento de las normas y la incursión en estrategias, acciones y recursos que conlleven a la mejorar en la calidad, productividad y eficiencia de la empresa.

4. Diagnostico contextual de la empresa Cooperativa COLANTA

Las empresas colombianas deben empezar a implementar diversos planes de acción para el cumplimiento de las normativas de salud y seguridad en el trabajo, incluyendo programas de prevención del riesgo psicosocial. En cuanto a los factores de riesgo que conllevan a estrés en los trabajadores, es necesario emplear métodos de evaluación que tengan en cuenta las características de la población trabajadora (intra y extralaboral) para desarrollar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento efectivas y que abarquen todos los aspectos que puedan llegar a perturbar la salud psicosocial del empleado.

La Cooperativa COLANTA es una empresa que se ha preocupado por la seguridad y salud de todos sus trabajadores y ha venido implementando en la última década todo lo concerniente con el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

En este sentido, se han implementado programas de pausas activas, se han contratado profesionales en psicología, enfermería y fisioterapia; se han realizado talleres de concientización del cuerpo y se han socializado de manera lúdica los deberes y derechos de los trabajadores de la empresa. Adicional a esto se han realizado diversas capacitaciones con el fin de aumentar los estándares de seguridad, disminuir la sobrecarga laboral, mejorar las habilidades comunicativas y el ambiente laboral.

4.1 Planteamiento del problema.

Puede observarse entonces que la cooperativa se esmera por el bienestar y la salud a su empleados, para evitar ausentismo, afecciones secundarias y la baja productividad; pero al día de hoy se siguen presentando situaciones que pueden ser consideradas como de riesgo psicosocial, por lo que este trabajo se presenta para intentar identificar cuáles son los

factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área de producción y empaque de TAMPICO® de la empresa Cooperativa COLANTA cuyo nivel de riesgo es más alto y como intervenirlos mediante algunas recordaciones, como parte del plan de mejoramiento continuo de la empresa.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el área de producción y empaque de TAMPICO® en la empresa Cooperativa COLANTA y proponer acciones de mitigación y prevención de los riesgos considerados altos.

5.2. Objetivos específicos

- Aplicar el *Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales* a una muestra de trabajadores del área de producción y empaque de TAMPICO® en la empresa Cooperativa COLANTA
- Analizar los resultados de la encuesta, identificar los riesgos de mayor frecuencia y clasificar el nivel de dichos riesgos
- Proponer recomendaciones de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales con base en los resultados obtenidos

6. Justificación

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, algunas de las condiciones laborales que implican riesgos psicosociales son: cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros (Vidal Lacosta, 2019)

“Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada.” (Vidal Lacosta, 2019).

De acuerdo a la reunión inicial que se realizó con el jefe del área de gestión humana y de Seguridad y Salud en el Trabajo (*Alejandro Hernández*), se pudo evidenciar la falta de estrategias para mitigar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los empleados del área de producción y empaque de TAMPICO® (*área que implica un trabajo continuo y que ha presentado algunos problemas en la salud física y psicosocial de los trabajadores*).

Según las palabras de Hernández, las funciones diarias de los empleados conllevan a *“movimientos repetitivos y prolongados, malas posturas adoptadas por que el trabajo siempre se realiza de pie, pueden sentir que trabajan bajo presión ya que se debe cumplir con una meta diaria. Además, se debe cronometrar el tiempo para subsanar sus necesidades básicas como: comer y realizar sus necesidades fisiológicas, dado a que la producción debe ser de manera continua. Ni hablar del tiempo para la realización de las pausas activas, que es corto y en ocasiones no puede realizarse”*

Por lo anteriormente mencionado, se ha generado una decadencia a nivel actitudinal por parte de los empleados, esta desmotivación puede ocasionar distracción y como consecuencia accidentes laborales o, debido a la monotonía de los turnos y las acciones repetitivas laborales se pueden generar situaciones de riesgo psicosocial.

Es importante resaltar que, para brindar un buen servicio y tener un crecimiento organizacional se debe contar con un personal capacitado, competente y en buenas condiciones de salud. Si el empleado se encuentra con dificultades de salud debido al no cumplimiento y control de los riesgos a los que se encuentran expuestos, podrían disminuir de manera significativa su rendimiento en el entorno.

Todos estos factores pueden generar a futuro pérdidas económicas para la empresa y un incremento en el ausentismo e incapacidad laboral por los daños -ya sean de tipo físicos o emocionales- ocasionados al empleado.

Con este trabajo de aplicación se pretende identificar todos los riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los empleados del área de producción y empaque de TAMPICO®, con la finalidad de informarle a la empresa las actuales condiciones laborales y recomendar acciones que permitan mitigar las situaciones que representen un riesgo para sus trabajadores.

7. Población beneficiada

La empresa Cooperativa “COLANTA” está conformado por 6500 trabajadores a nivel nacional actualmente. En la ciudad de Medellín, en la planta Caribe, trabajan aproximadamente 900 personas y en el área de producción y empaque de TAMPICO®, en la cual se desarrolla este trabajo aplicativo, está constituida por 16 trabajadores.

Las jornadas laborales son de 8 horas, distribuidas en 3 turnos rotativos, en los cuales realizan las siguientes funciones:

- Mezclar los ingredientes para la producción del producto de TAMPICO®
- Ubicar los envases del producto en las máquinas de empaque
- Ubicar los sellos y tapas del producto en las máquinas de sellado
- Realizar el conteo del producto para organizarlo en las cajas de distribución

En el desarrollo de las funciones anteriormente mencionadas los trabajadores deben estar de pie todo el tiempo, deben estar concentrados ya que es un proceso continuo que requiere precisión (*pero esto conlleva a realizar actividades repetitivas*) y los descansos se puedan dar cada tres horas por un espacio de no más de 15 minutos.

Dado que esta área representa una actividad económica significativa para la Cooperativa Colanta; si se presentaran en la empresa situaciones como: accidentes laborales, mala comunicación, ausentismo, depresión o estrés en los empleados; conllevaría a pérdidas significativas del producto, de tiempo y de dinero. Es por esto que se hace necesario centrar la mirada en esta área en específico, para mantener las metas de producción sin perjudicar la salud de los empleados.

También, de las conclusiones de este trabajo se ven beneficiados los jefes de producción puesto que pueden tener pautas para la orientación del personal a cargo. Y los coordinadores de Salud y Seguridad Ocupacional, que pueden incluir estas recomendaciones dentro del plan de mejoramiento continuo de la empresa.

8. Aspectos metodológicos y procedimentales

La aplicación del *Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral* se realizó en 9 de los 16 empleados del área de producción y empaque de TAMPICO® (5 mujeres y 4 hombres). Lo que corresponde a una muestra significativa de 56 % de involucrados.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A (*para jefes, profesionales o técnicos*) y 16 dimensiones en su forma B (*para auxiliares y operarios*) (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales utilizado, permite evaluar varios factores, entre ellos; busca conocer la opinión sobre algunos aspectos del trabajo como: ¿Qué tan importante es su opinión en el puesto de trabajo?, ¿Qué posibilidad hay de progresar en su trabajo?, ¿Qué tanto es el esfuerzo físico que debe realizar?, evaluación del esfuerzo mental y las demandas ambientales. Como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. *Dominios y dimensiones intralaborales*

<u>Constructo</u>	<u>Dominios</u>	<u>Dimensiones</u>
<u>Condiciones Intralaborales</u>	<u>Demandas Del Trabajo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas cuantitativas • Demandas de carga mental • Demandas emocionales • Exigencias de responsabilidad del cargo • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas de la jornada de trabajo • Consistencia del rol • Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	<u>Control</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Control y autonomía sobre el trabajo • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas • Participación y manejo del cambio • Claridad de rol • Capacitación
	<u>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño • Relación con los colaboradores (subordinados)
	<u>Recompensa</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y compensación • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

La aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial se realizó de manera individual en uno de los descansos que tenían en la jornada laboral. Las respuestas se consignaron manualmente al instante y posteriormente fueron digitalizadas para su análisis. Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral tienen una

escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se marca con una X en el espacio correspondiente. Las opciones de respuesta son: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi Nunca, Nunca (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Se realizará una breve descripción del análisis del cuestionario '*Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales*' este fue aplicado de *Forma B* ya que esta encargada de evaluar a los auxiliares y operarios. Posteriormente se calificó para obtener una puntuación total y la puntuación por cada una de sus dominios y dimensiones.

Primeramente, se realiza la calificación de cada uno de los ítems con valores que oscilan entre 0 y 4, estos valores permiten determinar el puntaje bruto total del cuestionario y los puntajes brutos de los dominios y dimensiones, dichos valores se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que conforman cada dimensión, luego se debe transformar los puntajes brutos por medio de la fórmula: $Puntaje\ transformado = Puntaje\ bruto / Factor\ de\ transformación * 100$ con el fin de lograr una mejor comparación de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total en las tablas de baremos obtenidas de la batería de factores de riesgo psicosocial, de esta forma se indica en porcentajes el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

8.1. Ruta de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por los estudiantes de Psicología y Fisioterapia: Luis Genaro Valoyes, Carolina Restrepo Tamayo y Daniela Ramírez Guzmán. Se realizó la ruta

de trabajo mostrada en la Figura 2, comenzando por la presentación del trabajo a los empleados de la empresa, continuando con aplicación del cuestionario el área de producción y empaque – de TAMPICO® y finalizando con la entrega los resultados.

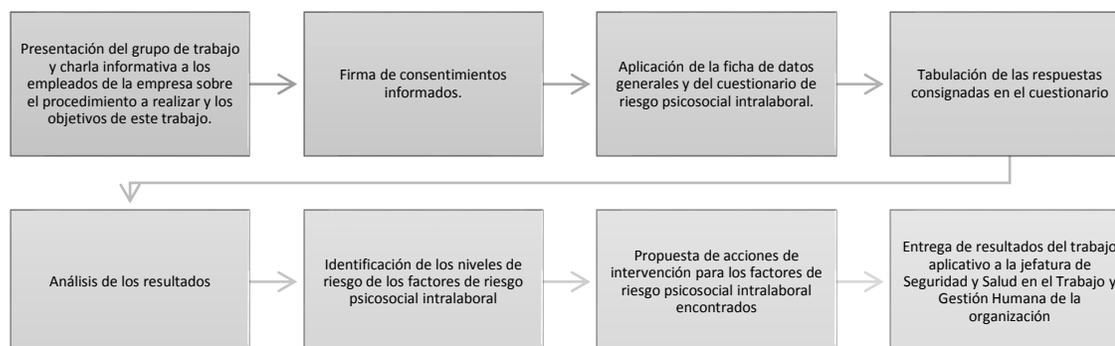


Figura 2. Ruta de trabajo para la aplicación del cuestionario y la entrega de resultados

8.2. Fuentes e instrumentos de recolección de datos

Aplicación del cuestionario de ficha de datos generales y de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

8.3. Cronograma de actividades

El cronograma de actividades que muestra en la Tabla 2; se ajustó al periodo de clases del semestre 2019-1. Los días y horarios relacionados con la empresa Cooperativa Colanta, fueron estipulados en acuerdo con el jefe de seguridad y salud en el trabajo. Las fechas de las actividades realizadas en la Fundación Universitaria María Cano, se coordinaron entre los autores de este trabajo.

Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas

Actividad	Fecha	Horario	Lugar
Presentación del grupo de trabajo, observación de puestos de trabajo y funciones, durante una jornada laboral	22 de abril de 2019	8:00 am a 2:00 pm	Cooperativa "COLANTA"
Análisis de características observadas	24 de abril de 2019	8:00 am a 12:00 pm	Fundación Universitaria María Cano
Firma de consentimientos informados, para estudio y documentación	25 de abril de 2019	8:00 am a 9:00 am	Cooperativa "COLANTA"
Aplicación la ficha de datos generales y del cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral	25 de abril de 2019	9:00 am a 12:00 pm	Cooperativa "COLANTA"
Análisis de los resultados encontrados mediante tablas y material de aplicación de la batería y recomendaciones.	11 de abril de 2019	8:00 am a 01:00 pm	Fundación Universitaria María Cano
Elaboración de propuesta de acciones de intervención para los factores de riesgo psicosocial intralaboral encontrados	11 de mayo de 2019	8:00 am a 01:00 pm	Fundación Universitaria María Cano
Socialización de resultados del trabajo aplicativo a la jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Humana de la organización	13 de mayo de 2019	8:00 am a 05:30 pm	Cooperativa "COLANTA"

9. Marco legal

Para la construcción del trabajo aplicativo se tomaron como marco de referencia la siguiente jurisprudencia colombiana:

El Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el Capítulo 6 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, Parágrafo 2 precisa que: “De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros” (Ministerio del Trabajo, 2015).

La Resolución 2646 del 23 de Julio de 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, describe en el Capítulo II Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, Artículo 6 Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores, indicando que: “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” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Continúa describiendo que: “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
- b) El acceso a actividades de inducción y capacitación
- c) 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.
- d) 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.
- e) Del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
- f) 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.
- g) 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 3° de la presente resolución.

h) 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.

i) 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.

j) 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.

k) Número de trabajadores por tipo de contrato.

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

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

De otro lado, en el Artículo 11 Reserva de la información y de la evaluación, describe que: “La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida,

única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud debe ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.”

La Resolución 2346 del 11 de Julio de 2007 (Ministerio de la Protección Social, 2007b), por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales, estipula en el Artículo 10 valoraciones complementarias a las evaluaciones médicas ocupacionales: “Las valoraciones médicas complementarias forman parte de las evaluaciones médicas ocupacionales y deberán programarse con anterioridad a su realización; en ellas participarán diferentes profesionales de la salud, según se requiera.” Continúa describiendo en el párrafo que: “Para realizar las pruebas o valoraciones complementarias se necesita el consentimiento informado por parte del trabajador.”

La Ley 1090 del 06 de septiembre de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, estipula las disposiciones del Código Deontológico y Bioético y se dictan otras disposiciones (Ministerio de la Protección Social, 2007b)

La Ley 528 del 14 de septiembre de 1999, “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de fisioterapia, se dictan normas en materia de ética profesional y otras disposiciones.” (Público, Rama, & Por, 1999).

9.1. Marco teórico y conceptual

Los factores de riesgos son todas las condiciones del trabajo que encierra un daño potencial en la salud de los trabajadores o un efecto negativo en la empresa entre ellas están las condiciones ambientales, instrumentos, materiales, estos se clasifican en diferentes tipos,

algunos de ellos son: factores de riesgo químico, biológico, físico, mecánico, biomecánico, psicosocial, ergonómico, entre otros (Sarsosa-Prowesk et al., 2014).

Al haber presencia de estos riesgos cabe la posibilidad de que surjan enfermedades o accidentes laborales que atenten contra la salud del trabajador generando consecuencias que repercutirán en el funcionamiento de la empresa tales como: los ausentismos laborales y las pérdidas económicas principalmente.

Estos factores de riesgo siempre estarán presentes y son inevitables, pero, aunque no pueden eliminarse en su totalidad, pueden ser mitigados, sustituidos o controlados con la implementación de un buen sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Entre los factores de riesgo anteriormente mencionados encontramos los factores de Riesgo Psicosocial el cual es el objeto para evaluar del presente proyecto, y para dar más claridad sobre el tema empezaremos definiendo que es el riesgo psicosocial.

Los factores de riesgos psicosociales han sido muy complejos de definir, puesto que estos se enmarcan en variedad de aspectos, experiencias y situaciones del trabajador. Algunos de estos se refieren al empleado individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. También otros se refieren a las influencias sociales y económicas ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él. (OIT, 2005).

Estos factores tienen aspectos a nivel intralaborales, extralaborales e individuales, soportados en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la protección social. Así mismo Villalobos define que los factores de riesgo psicosocial son condiciones del individuo, extralaborales e intralaborales que dependiendo del nivel de demanda generan efectos

negativos, que influyen en la calidad y salud del empleado, y a su vez en el desempeño y productividad en el ámbito laboral. Villalobos J. (1999).

También cabe resaltar que la protección de la salud de la población laboral se reglamentó por el Decreto 1295 de 1994 a partir de la expedición y aplicación de la Ley 100 de 1993, en donde se definió el Sistema General de Riesgos Profesionales, con cobertura limitada a los trabajadores dependientes y sin ningún tipo de protección para los trabajadores independientes e informales.

El Sistema General de Riesgos Laborales está estructurado por entes tanto públicos como privados, regidas por una normatividad que buscan prevenir y proteger a los individuos de los efectos de las enfermedades o accidentes que se den lugar en el trabajo.

Cabe aclarar que se debe diferenciar del Sistema General de Riesgos Laborales, debido a que esta va enfocada a la promoción y mantenimiento del bienestar a nivel físico, mental y social del empleado, brindándole seguridad en el lugar de trabajo de todos los aspectos que causen malestar y afecten negativamente su salud.

En su estudio, (Sarsosa-Prowesk et al., 2014) citan la definición propuesta en la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, mediante la cual el riesgo se define como la probabilidad de presentar una enfermedad, lesión o daño de un grupo determinado, mientras que el factor de riesgo psicosocial se define como todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que, en una relación dinámica entre percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores.

Dicha Resolución establece acciones para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear y a su vez generar medidas que conforten a los trabajadores y ayuden en la extinción de los riesgos psicosociales que se puedan presentar.

Esto corrobora la línea de pensamiento planteada por (Sierra C., 2007) quien definió dichos riesgos como un conjunto de elementos que interactúan entre sí y están conformados por el factor humano, el medio ambiente que le rodea y la propia organización, que al interactuar inadecuadamente crean una carga mental superior a la capacidad del trabajador y generan estrés y fatiga laboral, entre otros.

Tomando como base lo expresado por (Sierra C., 2007), entendemos que cada pensar, actuar y sentir del ser humano, conlleva a un estado de malestar que afecta no solo la parte Psicológica y Fisiológica del ser, sino todo el ámbito en donde se desempeñe, debido al poco nivel de afrontamiento que tiene ante estas situaciones. Por tanto, es importante tener claridad sobre los riesgos evidenciados dentro de una organización, ya que, si ellos están plenamente identificados, su impacto en el contexto laboral será controlado.

10. Resultados y análisis

En la Tabla 3 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del *questionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral* en el 56% de los empleados del área de producción y empaque de TAMPICO®, de la empresa Cooperativa COLANTA.

Tabla 3. *Diagnostico intralaboral – Resultados aplicación cuestionario*

Dominios	Dimensiones	Riesgo Muy Alto	%	Riesgo Alto	%	Riesgo Medio	%	Riesgo Bajo	%	Sin Riesgo o Riesgo despreciables	%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
	Relaciones sociales en el trabajo	0	0	0	0	0	0	2	22	7	78
	Retroalimentación del desempeño	0	0	0	0	4	44	5	56	0	0
	Relación con los colaboradores	0	0	0	0	0	0	2	22	7	78
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	0	0	0	0	0	0	3	33	6	67
	Capacitación	0	0	0	0	0	0	2	22	7	78
	Participación y manejo del cambio	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0	0	0	0	0	0	4	44	5	56
	Control y autonomía sobre el trabajo	0	0	0	0	0	0	5	56	4	44
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0	7	78	2	22	0	0	0	0
	Demandas emocionales	0	0	1	11	3	33	4	44	1	11
	Demandas cuantitativas	0	0	0	0	0	0	5	56	4	44
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0	0	0	0	4	44	3	33	2	22
	Exigencias de responsabilidades del cargo	0	0	3	33	4	44	2	22	0	0
	Demandas de carga mental	0	0	8	89	1	11	0	0	0	0
	Consistencia del rol	0	0	0	0	3	33	4	44	2	22
	Demandas de la jornada de trabajo	0	0	6	67	3	33	0	0	0	0
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	0	0	0	5	56	3	33	1	11
	Reconocimiento y compensación	0	0	3	33	2	22	4	44	0	0

Los resultados obtenidos muestran que los siguientes valores en riesgo alto: demandas de carga mental con un 89%, demandas de la jornada de trabajo con un 67%, exigencias de responsabilidades del cargo con un 33%, reconocimiento y compensación con un 33% y demandas emocionales con un 11%.

De igual manera se encontraron en riesgo medio las siguientes valores: la recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un 56%, reconocimiento y compensación con un 22%, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un 44%, exigencias de responsabilidades del cargo con un 44%, demandas de la jornada de trabajo con un 33%, demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 22%, consistencia del rol con un 33%, demandas emocionales con un 33%, demandas de carga mental con un 11%, reconocimiento y compensación con un 22%.

Así mismo se encontraron en riesgo bajo las siguientes dimensiones: retroalimentación del desempeño con un 56%, reconocimiento y compensación con un 44%, demandas emocionales con un 44%, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 44%, reconocimiento y compensación con un 44%, claridad del rol con un 33%, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un 33%, exigencias de responsabilidades del cargo con un 33% influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un 33% relación con los colaboradores con un 22%, capacitación con un 22%, relaciones sociales en el trabajo con un 22%, demandas cuantitativas con un 56%.

Según los resultados obtenidos, las dimensiones que muestran un mayor porcentaje de riesgo psicosocial son: Demandas de carga mental (89%); Demandas ambientales y de esfuerzo físico (78%); Demandas de la jornada de trabajo (67%); Recompensas derivadas

de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (56%) y Retroalimentación del desempeño (44%). El análisis de estas dimensiones para el caso de estudio se realizó siguiendo las definiciones y casos de riesgo que se encuentran en la *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.

Las demandas de carga mental corresponden a aquellas relacionadas con el procesamiento cognitivo. Se refiere a tareas que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. Se considera de riesgo cuando la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración. O cuando la información es excesiva y debe darse respuesta bajo presión de tiempo. Para el caso del área de producción y empaque de TAMPICO®, esta dimensión si corresponde a un riesgo latente puesto que los empleados deben estar sumamente concentrados en las acciones que realizan porque el proceso es continuo y, además, el tiempo de respuesta ante posibles errores es muy corto.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se refieren 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. Estas demandas están correlacionadas con 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.

En el área de producción y empaque de TAMPICO®, este riesgo es existente puesto que el área es muy reducida, hace mucho calor, el suelo está húmedo constantemente, deben moverse constante mente las cajas de distribución que ya están llenas y las máquinas de empaque hacen mucho ruido (*pese al uso de implementos de seguridad para esto*).

Las demandas de la jornada de trabajo se relacionan con 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. Este riesgo también se encuentra presente en el área de trabajo, porque los turnos son rotativos, incluyendo el turno nocturno, las jornadas laborales son de 8 horas continuas con pausas de máximo 15 minutos.

La dimensión de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza se refiere 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. Este riesgo podría decirse que no es significativo para el área de producción, ya que la Cooperativa COLANTA se ha destacado como una de las empresas de mayor estabilidad laboral en el país, porque no es probable que los trabajadores sientan inestabilidad laboral; tal vez, por lo repetitivas y monótonas que son las tareas a realizar, los trabajadores se sienten poco identificados con cargo que desempeñan.

La dimensión de retroalimentación del desempeño se puede describir como 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. Aunque para el área de producción y empaque, esta dimensión solamente representa un riesgo medio, es importante generar acciones de prevención para que a futuro no se convierta un factor de riesgo alto por la desmotivación de los trabajadores debido al no reconocimiento de sus fortalezas o a las correcciones a destiempo.

Y por último se encontraron las siguientes dimensiones sin riesgo o riesgo despreciable características del liderazgo con un 100%, participación y manejo del cambio con un 100%, relaciones sociales en el trabajo con un 78%, capacitación con un 78%, claridad del rol con un 67%, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 56%, control y autonomía sobre el trabajo con un 56%, demandas emocionales con un 11%, demandas cuantitativas con un 56%, consistencia del rol con un 22%, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un 22%, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un 22%, reconocimiento y compensación con un 11%.

11. Recomendaciones

Demandas ambientales y de esfuerzos físicos: Es necesario la implementación de las pausas activas obligatorias de al menos 3 minutos durante la jornada laboral, que les permita a los trabajadores salir de la rutina y hacer una breve actividad física.

Demanda de carga mental: Capacitaciones sobre la toma de decisión en errores en producción y empaque. Jornadas de relajación (*pueden estar incluidas dentro de las pausas activas propuestas*); capacitaciones en trabajo bajo presión, talleres sobre manejo del tiempo.

Demandas emocionales: Es importante atender las necesidades de los colaboradores respecto a los inconvenientes que se presenten, al igual que la realización de capacitaciones para el manejo de la comunicación asertiva y tolerancia a la frustración.

Demandas de las jornadas laborales: Realizar descansos durante la jornada laboral superiores a 15 minutos (pueden ser de 20-25 minutos para que los trabajadores realmente sientan un descanso). Igualmente, permitir la rotación de las actividades que se realizar durante la jornada y de esta manera será menos tedioso el turno.

Reconocimiento y compensación: Motivar al trabajador a sentirse parte de la empresa por medio de recompensas al realizar de manera óptima sus actividades, de esta forma se incentiva al empleado a sentirse más apropiado de su lugar de trabajo lo que mejorará el nivel actitudinal de empleado y por ende su productividad.

La retroalimentación del desempeño: Tener una comunicación asertiva entre el jefe o supervisor y sus colaboradores, con el fin de exponer los diferentes puntos sobre su desempeño laboral y garantizar la mejora continua. Esto permitirá resaltar las fortalezas y a la vez alerta sobre las debilidades y los aspectos a mejorar; esta herramienta es importante para cultivar la motivación y mejorar el nivel de desempeño de cada colaborador.

12. Conclusiones

Para concluir, los resultados obtenidos del cuestionario de los factores de riesgo psicosocial intralaboral como instrumento de identificación de los factores de riesgo de los colaboradores del área de producción y empaque de TAMPICO®, permitieron dar frente a las dimensiones que se encontraron con incidencia de riesgo alto y se pudieron brindar recomendaciones viables para el plan de intervención y de esta manera mitigar *(o prevenir)* la gravedad de las dimensiones en riesgos alto y medio.

Las recomendaciones no requieren de mayor inversión de tiempo o dinero puesto que no hay dimensiones en riesgo Muy Alto, ni tampoco son dimensiones que acarreen grandes consecuencias en la vida laboral de los trabajadores *(no hay riesgos físicos de vida o muerte, ni tampoco una mala comunicación o un mal ambiente laboral)*.

La mayoría de dimensiones evaluadas se encuentra en un riesgo de medio a despreciable, lo que indica que en general la empresa ha realizado una buena implementación de los planes de gestión del riesgo y salud y seguridad ocupación. Además, permite crear planes de prevención para evitar a largo plazo consecuencias irreversibles y de esta manera aumentar la productividad de la empresa, teniendo en cuenta la participación actitudinal en la toma de decisiones de los trabajadores.

13. Referencias bibliográficas

- Arenas Ortiz, F., & Jaramillo Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, *16*(1), 43–56.
- Ávila, J. H., Gómez, L., & Montiel, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, *8*(15), 39–52.
- Colanta, C. (2019). Cooperativa Colanta. Retrieved from <https://colanta.com/corporativo/trayectoria/#nuestra-historia>
- Colanta, C. (2019b). Informe de gestión 2018. Retrieved from Publicación de La Cooperativa COLANTA website: http://biblioteca.colanta.com.co/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1170
- Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: Un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atencion Primaria*, *31*(8), 524–526. <https://doi.org/10.1157/13047736>
- Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D., & Perilla, L. E. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, *19*(2), 221–238. <https://doi.org/10.14718/acp.2016.19.2.10>
- Juárez-garcía, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública de México*, *49*(2), 109–117.
- Lopez, C., & Chacón, S. (2012). *Identificación Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral Y*

Extralaboral. Retrieved from

<http://repositorio.iberamericana.edu.co/bitstream/001/469/1/Identificación factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera a partir del instrumento de>

Ministerio de la Protección Social. (2007a). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*.

Ministerio de la Protección Social. *Resolución 2346 de 2007*. , (2007).

Ministerio de la Protección Social. *Resolución número 002646 de 2008*. , (2008).

Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Retrieved from

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio del Trabajo. *Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional*. , (2015).

Ministerio del Trabajo, & Organización Iberoamericana seguridad Social. (2013). *Informe ejecutivo II encuesta nacional. Informe ejecutivo de la segunda Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de Riesgos Laborales de Colombia*. <https://doi.org/ISBN: 978-958-8361-18-5>

OIT. (2005). *Salud y riesgos psicosociales*.

Ortiz Doncel, A. (2017). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en

Girardot (Cundinamarca, Colombia), 2016. *Carta Comunitaria*, 25(144), 82.

<https://doi.org/10.26752/ccomunitaria.v25.n144.162>

Polanco-Martínez, A. L., & García-Solarte, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia.

Revista Libre Empresa, 14(1), 111–131.

Público, P., Rama, -, & Por, L. Ley 528 de 1999. , 1999 Congreso de Colombia § (1999).

Raffo, E., Ráez, L., & Cachay, O. (2013). *Riesgos psicosociales y enfermedad mental*.

Estrategias de actuación en el ámbito laboral (Vol. 16). Retrieved from

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>

Sarmiento González, M. . . (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral:

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V. H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). Caracterización de los

riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de

Santiago de Cali (Colombia). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27), 343–356.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.cрпи>

Sierra C., Y. (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos*

Hispanoamericanos de Psicología, 9(1), 69–76. Retrieved from

http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf

Víctor H. Charria O, Kewy V. Sarsosa P, F. A. O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral :

métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391.

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención* (P. de la U. de Zaragoza, Ed.).

Prensa de la Universidad de Zaragoza.

World Health Organization. (2000). Mental health policy and service development team

Publications produced or distributed by Nations for Mental Health. In *WHO: Mental Health*

Policy and Service Development. Retrieved from http://www.who.int/mental_health

ANEXOS

Anexo 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

EVALUACIÓN FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES

A continuación, se describen las condiciones bajo las cuales se realiza la evaluación de

los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales:

1. Este estudio hace parte de un ejercicio práctico de investigación desarrollado por los estudiantes Daniela Ramírez Guzmán, Luis Genaro Tello Valoyes y Carolina Restrepo Tamayo, los cuales optan al título de Grado de los programas de psicología y Fisioterapia en la Fundación Universitaria María Cano.
2. La participación en el diligenciamiento de los cuestionarios es voluntaria, no lo obligaran a participar si usted no desea hacerlo. Usted podrá retirarse del proceso en cualquier momento.
3. La evaluación consiste en la aplicación de cuestionarios donde se realizarán algunas preguntas sobre sus condiciones sociodemográficas y las condiciones del trabajo al interior de la organización.
4. La información recolectada es confidencial y está sometida a reserva conforme lo establece la Ley 1090 de 2006 y normas que regulan la historia clínica ocupacional.
5. De acuerdo a la Resolución 8430 de 1993 este procedimiento es categorizado como un procedimiento sin riesgo alguno para sus condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas sociales.

6. Al participar de la evaluación, usted autoriza que los estudiantes Daniela Ramírez Guzmán, Luis Genaro Tello Valoyes y Carolina Restrepo Tamayo, conozcan sus respuestas con el fin de poder calcular los resultados de los cuestionarios aplicados y poder desarrollar su ejercicio práctico de investigación, siempre haciendo un uso responsable y confidencial de la información.

De acuerdo a lo anterior yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, certifico que deseo participar voluntariamente en este proceso evaluativo de factores de riesgo psicosocial y doy constancia que **estoy de acuerdo, he entendido las condiciones y objetivos de la evaluación** que se va a realizar, que estoy satisfecho (a) con la información entregada sobre el proceso de evaluación, que la **he recibido en un lenguaje claro y sencillo y he tenido la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción.**

Nombre del psicólogo que aplica la prueba

Como constancia firmo este consentimiento el Día _____ del Mes _____ del Año _____ en la Ciudad de _____

Firma del evaluado

Firma de testigo 1

Firma de testigo 2

Cédula de ciudadanía del evaluado
ciudadanía testigo 2

Cédula de ciudadanía testigo 1

Cédula de

Dirección del evaluado
testigos

Dirección del testigo 1

Dirección de

Anexo 2. FICHA DE DATOS GENERALES



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

 horas de trabajo al día

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Fecha de aplicación: / /

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

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

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

Anexo 3. CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondiente (ID):



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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