



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada Mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Escuela de Postgrados

**Maestría En Salud Ocupacional y Seguridad
Industrial**

**“Propuesta de intervención para el control y
seguimiento de los Factores de Riesgo
Psicosociales en los Trabajadores de la Cadena de
Restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de
Pasto, Colombia 2017”.**

YANIVE CONSTANZA PONCE VELASCO

Panamá, Agosto, 2017



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada Mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Escuela de Postgrados

**Maestría en salud ocupacional y seguridad
Industrial**

**“Propuesta de intervención para el control y
seguimiento de los Factores de Riesgo
Psicosociales en los Trabajadores de la Cadena
de Restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de
Pasto, Colombia 2017”**

**Informe presentado como requisito para optar al grado de MAESTRÍA EN
SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

**Estudiante: Yanive Constanza Ponce Velasco
Asesor: Samuel Elcana Beitia Moreno**

Panamá, Agosto, 2017

Nota

Firma del Presidente del Jurado

Panamá, Agosto de 2017

DEDICATORIA

Para las personas que día a día con su trabajo construyen empresa, sociedad y cultura, al esfuerzo sin medida por darle a su familia calidad de vida.

AGRADECIMIENTOS

A todas aquellas personas que hacen posible la labor psicosocial con la gente y para la gente.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO 1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.1. Planteamiento del Problema	7
1.2. Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.	11
1.3. Justificación e Impacto	11
1.4. Alcances y Limitaciones	14
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la Investigación históricos e investigativos	16
2.2. Bases Teóricas Legales	18
2.3. Bases Teóricas Conceptuales	22
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	24
Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.	32
Análisis Psicosocial de puesto de Trabajo	35
CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Naturaleza de la Investigación	40
3.2. Tipo de Investigación	41
3.3. Diseño de la Investigación	42
3.4. Población	42
3.5. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos	44
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
4.1. Procesamiento de los Datos	47
4.2. Análisis de los Datos	67
Administrativos de alta jerarquía	67
Directores de Restaurante y/o Procesos.	67
Administrativos de jerarquía media	68
Cajeros.	68
Domiciliarios.	68
Jefes de Broaster	69
Jefes de Cocina.	69
Jefes de Horno.	70
Auxiliares de Apoyo en Cocinas y/u Hornos.	70
Vendedores de Servicio	70
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	76

CAPÍTULO 6 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN RIESGO	
PSICOSOCIAL:.....	79
BIENESTAR EN EL TRABAJO PARA LA SALUD MENTAL	79
6.1. Objetivos	80
Objetivo general.....	80
Objetivos Específicos	80
6.2. Planteamiento	80
Líderes y compañeros: Estrategia de las buenas relaciones sociales en el trabajo	81
Reorganización del trabajo: Estrategia de control sobre las demandas del cargo	82
Mi proyecto Vivienda y Transporte: Estrategia de los objetivos familiares	84
Respuestas al estrés: Estrategia del bienestar psicosocial	84
Potenciales de la Organización: Estrategia de aprovechamiento de los beneficios organizacionales.....	85
Anexos.....	92
Anexo No. 1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A.....	93
Anexo No. 2. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	104
Forma B.....	104
Anexo No. 3. Ficha de Datos Generales	114
Anexo No. 4. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	118
Anexo No. 5. Cuestionario para la Evaluación del Estrés	122
Anexo No. 6. Formato de Observación/ Entrevista: Análisis Puesto Trabajo	123
Lista de referencias.....	125

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco Legal Básico	19
Tabla 2. Dominios y Dimensiones Intralaborales	24
Tabla 3. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo	32
Tabla 4. Criterios para la Valoración de la condición de riesgo.....	35
Tabla 5. Dominios, Dimensiones y condiciones de riesgo evaluadas por Análisis de Puestos de Trabajo	36
Tabla 6. Distribución de Trabajadores por Punto	42
Tabla 7. Distribución de Trabajadores por Cargo (Grupos de Exposición Similar)	46
Tabla 8. Factores de Riesgos y Protectores por Grupos de Exposición Similar	56
Tabla 9. Análisis por Puestos de Trabajo Admin Media	63
Tabla 10. Análisis por Puestos de Trabajo Admin Alta	65
Tabla 11. Actividades y Procesos Específicos por Plan	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Restaurantes Pollo Sorpresa.....	43
Figura 2. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Riesgo / Protector por Cargo	57
Figura 3. Dominio Control Sobre el trabajo	58
Figura 4. Dominio Demandas del Trabajo	58
Figura 5. Dominio Recompensas	59
Figura 6. Puntaje Total Estudio Factores de Riesgo Intralaborales	60
Figura 7. Puntaje Total Factores de Riesgo Extralaborales	61
Figura 8. Puntaje Total Evaluación Niveles de Estrés	62

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado denominado “Propuesta de intervención para el control y seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de la Cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de Pasto, Colombia 2017” se da a conocer un proceso de investigación de tipo cuantitativo en el que se estudiaron los factores de Riesgo Psicosociales a los que se encuentran expuestos la población de trabajadores de los Restaurantes Pollo Sorpresa en la ciudad de Pasto, Colombia.

La cadena de restaurantes está compuesto por cinco restaurantes ubicados en la Ciudad de Pasto - Departamento de Nariño, País Colombia, con un promedio de trabajadores de 80, entre personal administrativo y operativo cuya razón social es el servicio a la mesa de comidas preparadas a base de pollo.

Se trata de unidades de negocio cuyas labores administrativas se relacionan con el control contable, de direccionamiento estratégico y de gestión del talento humano y sus labores operativas específicamente con la preparación de alimentos, básicamente pollo y especialmente pollo asado en el entendido en que son sitios tradicionales para consumo de este alimento en la ciudad.

En la parte inicial del presente documento se encuentra el planteamiento del problema en el que se describe de manera detallada los aspectos en que la parte psicosocial de los trabajadores influye en su bienestar general, y cómo sus labores dentro de los restaurantes pueden amenazar o proteger su salud de acuerdo con la actividad económica de estas unidades de negocio y el afrontamiento de los dominios y dimensiones psicosociales.

Se describe como se llevó a cabo el proceso de diagnóstico con la aplicación de la batería estandarizada y autorizada en Colombia por el Ministerio

de la Protección Social (actualmente del Trabajo) y la Universidad Javeriana¹ (Ver Anexos No. 1 a 5), a nivel de estudio objetivo del riesgo psicosocial y la aplicación de análisis de puestos de trabajo. Se detallan los aspectos básicos trabajados y la pregunta de investigación que guía el desarrollo de la tesis.

Como objetivo general de la investigación se tuvo el planteamiento de una propuesta metodológica de intervención basada en el diagnóstico específico de los factores de riesgo encontrados como relevantes en este tipo de población, misma que se detalla al final de este documento. Cada uno de los objetivos específicos llevó al desarrollo del estudio y al conocimiento del problema planteado.

En los capítulos dos y tres se encuentran las bases metodológicas, teóricas y legales del estudio como base para la comprensión académica del mismo, se comentan algunos estudios similares y de manera resumida sus objetivos, se describe el tipo de población con la que se trabajó, la distribución de su personal de los restaurantes por áreas y por punto de trabajo, así como el organigrama general de la empresa.

Más adelante se encuentra la descripción del instrumento base de diagnóstico de las condiciones psicosociales de riesgo y las protectoras con los trabajadores, base teórica y académica de contextualización del estudio. Con dichos elementos se presenta el análisis de los resultados del estudio, como se llevó a cabo el procesamiento de datos y los pormenores del diagnóstico obtenido con la población de acuerdo a dimensiones y dominios psicosociales.

¹ Ministerio de la Protección Social / Universidad Javeriana. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

Como resultados de esta investigación se evidenciaron condiciones específicas diferenciadas por grupos de exposición similar o cargos, riesgos que implican desmejora para la salud psicosocial de los trabajadores. Se especifica la necesidad de establecer estrategias para mejorar las características de liderazgo y de relaciones sociales dentro de la organización; llevar a cabo procesos de capacitación del personal con colaboradores o subalternos a su cargo sobre: manejo de la autoridad, potenciación de competencias del personal subalterno, prevención y manejo de conflictos.

Plantear y desarrollar interacciones más enriquecedoras donde se evidencien situaciones de confianza entre compañeros, los encargados de área retroalimenten constantemente a sus subalternos y se expresen de forma clara cuales son las conductas adecuadas y cuales se deben mejorar. Se haga una mejor estructuración de las demandas del trabajo, controlar la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y la reorganización de las demandas de jornadas de trabajo en varios cargos.

La intervención o capacitación sobre oportunidades de mejoramiento de calidad de vida aportarían a bajar el nivel del estrés en el tema y generar motivación de desarrollo personal y familiar en proyecto de vida.

De manera general es importante recordar que reducir los niveles de riesgo psicosocial se verá reflejado en los logros de los objetivos organizacionales y personales de los miembros, obteniendo siempre una doble satisfacción.

En la intervención se plantearon cuatro objetivos estratégicos para la intervención de los factores de riesgo encontrados como más problemáticos en la población, sumados a un quinto apartado establecido para reforzar los factores protectores y promocionarlos como beneficios organizacionales.

RESUMEN

La presente investigación denominada “Propuesta de intervención para el mejoramiento del Riesgo Psicosocial de los Trabajadores de la Cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de Pasto, Colombia 2017”, se llevó a cabo como trabajo de grado para la obtención del título de Magister en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de la Estudiante Yanive Constanza Ponce Velasco, dentro de la facultad de Escuela de Postgrados de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología – UMECIT- Pasto, Colombia en el año 2017. Se realizó con el objetivo de reconocer los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, así como los niveles de Estrés de los trabajadores de la cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa, cinco en total en la ciudad de Pasto. Se trabajó con 83 personas quienes de manera libre y espontánea autorizaron el uso de su información para el desarrollo del presente. Para el cumplimiento de los objetivos en el estudio se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social, triangulada con datos de análisis de puestos de trabajo y con el análisis de resultados a nivel de cada factor de riesgo. Se evidenciaron y priorizaron factores de riesgo por dominio y dimensión para intervenir con las conclusiones y recomendaciones y un programa de intervención para el adecuado manejo del riesgo. Dentro de los principales resultados se encontraron la necesidad de intervención sobre las Demandas del trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales, manejo de la autoridad, demandas de carga mental, organización de turnos de trabajo, manejo y control del estrés.

Palabras Clave: Factores Psicosociales Puesto de Trabajo, Condiciones Laborales, intralaboral, extralaboral.

ABSTRACT

The present investigation, entitled "Proposed intervention for the improvement of the Psychosocial Risk of the Workers of the Restaurantes Pollo Sorpresa in Pasto City, Colombia 2017 and proposal of an intervention program in order to improve working conditions and the level Of mental health", was carried out as grade work to obtain the title of Master in Occupational Health and Industrial Safety of Student Yanive Constanza Ponce Velasco, within the faculty of Postgraduate School of the Metropolitan University of Education, Science And Technology - UMECIT- Pasto, Colombia in the year 2017. It was carried out with the objective of recognizing the psychosocial risk factors Intra and Extra Work, as well as the stress levels of the workers of the Restaurantes Pollo Sorpresa, five in total In the Pasto city. We worked with 83 people who freely and spontaneously authorized the use of their information for the development of the present. In order to fulfill the objectives in the study, the tool used was the psychosocial factors evaluation battery designed by the Ministry of Social Protection, triangulated with job analysis data and the analysis of results at the level of each risk factor. Risk factors by domain and dimension were evidenced and prioritized to intervene with the conclusions and recommendations and an intervention program for the adequate management of the risk. Among the main results were the need for intervention on Labor Demands, Leadership and Social Relations, management of authority, demands of mental load, organization of work shifts, management and control of stress.

Key Words: Psychosocial Factors Job position, Labor conditions.

CAPÍTULO 1

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La salud, entendida en un sentido global e integral, no solo se trata de la ausencia de malestares físicos y/o evidentes, sino de una percepción de bienestar generalizada por la cual se deben seguir ciertos parámetros para conservar y practicar. Dentro de esta concepción integral es importante, cada vez más en una sociedad globalizada, el control y manejo de los factores de Riesgo Psicosocial, que transversalmente afectan al individuo y han ido adquiriendo mayor importancia, tanto que hoy en día son de urgente control e intervención en pro del bienestar de las personas.

Aunque el manejo y estudio de los factores psicosociales laborales en Colombia es relativamente reciente, de hecho solo en el año 2007 se hizo la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y trabajo en el sistema general de Riesgos profesionales², misma en la cual se hizo inclusión de los factores psicosociales como relevantes en el estudio, a la fecha se cuenta claramente con un marco teórico y legal amplio para el análisis y control de este tipo de factores de en extremo relevante para una concepción integral de la salud de las personas.

De acuerdo con lo anterior, es importante señalar el concepto del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) según la cual la medicina del trabajo tiene como objetivo:

Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los

² Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el sistema general de Riesgos profesionales. Disponible en http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. (Citado por Saldarriaga, López y Domínguez, 2015)³.

Es evidente que así como los factores físicos, biológicos y del microambiente laboral son agentes agresores directos en la salud, también los son los factores de riesgo psicosocial cuyas implicaciones se evidencian directamente en la productividad, la motivación, la ocurrencia de incidentes y/o accidentes laborales, la depresión, las malas relaciones interpersonales, entre otros aspectos que afectan las interacciones familiares y laborales de los trabajadores.

En la cadena de restaurantes Pollo Sorpresa, compuesto por cinco restaurantes ubicados en la Ciudad de Pasto - Departamento de Nariño, País Colombia, la salud del equipo de trabajo es una prioridad y se busca siempre la productividad con la conservación del bienestar personal y que el trabajo sea una herramienta de crecimiento personal y profesional en la búsqueda de satisfacciones en todos y cada uno de sus miembros.

Dentro de los parámetros legales se cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo cuyo proceso de diagnóstico, al igual que en muchos centros empresariales, mostró la salud psicosocial y los riesgos psicosociales como temáticas de alta relevancia para la intervención y control.

Se tiene en cuenta que las labores dentro de los Restaurantes Pollo Sorpresa, implican el manejo de situaciones sociales, de atención a clientes, de

³ Saldarriaga A., López M., y Domínguez, M., (2015). Cronología de la Normatividad de los factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia. Tesis de Postgrado.

carga laboral, de relaciones interpersonales, mismas que en la identificación y valoración de peligros se evidencian como temas psicosociales presentes e intervinientes.

Se tiene un equipo de trabajo de aproximadamente 80 personas, distribuidas en áreas operativas y administrativas, todas con factores psicosociales intra y extralaborales que moldean sus vidas y repercuten en su bienestar.

Se evidencian situaciones de estrés, de baja motivación, de ansiedad y preocupación por las situaciones dentro del trabajo relacionadas con el ambiente de trabajo, los estilos de liderazgo, las relaciones interpersonales y el manejo de la autoridad; y similares síntomas se evidencian por el estado familiar y personal, por los factores económicos, las condiciones, ubicación y dificultad/facilidad para llegar a la vivienda, manejo del tiempo libre y apoyo social del grupo de cada uno.

Se pretende a través de este estudio caracterizar el Riesgo Psicosocial, intervenir, controlar y llevar a cabo estrategias de prevención y de promoción de la salud en esta área, que faciliten en adecuado manejo de las problemáticas cotidianas y no cotidianas que en diferentes ámbitos pueden afectar a los trabajadores.

Se busca hacer un acercamiento a las realidades de los trabajadores, identificar los eventos que más comúnmente los afectan y generar estrategias de control y disminución de las situaciones de riesgo psicosocial para su adecuado desempeño y bienestar. Conocer cuáles son las situaciones que generalmente afectan a las personas trabajadoras en el sentido psicosocial y cuáles pueden ser las actividades que dentro de un programa de intervención, lleven a darle un manejo adecuado a sus vidas. Se pretende conocer los eventos más importantes, su significado y consecuencias en la población estudiada sobre los parámetros de

tratarse de una población de trabajo en empresa de comidas servidas a la mesa y a través de domicilios.

Para el proceso de diagnóstico se utilizará el proceso propuesto y autorizado por el Ministerio la Protección Social en Colombia: Batería de instrumentos para la evaluación de Riesgos Psicosociales, trabajada con la Universidad Javeriana, en un proceso de análisis sobre los cuales se busca conocer una realidad en el ámbito psicológico.

Se trata de una investigación de tipo Cuantitativo, cuyos resultados serán un aporte para la comprensión de cómo los factores psicológicos afectan a los trabajadores de las empresas tipo restaurantes y cómo las intervenciones básicas en esta área pueden aportar a la calidad de vida y estado de salud de los individuos.

De acuerdo con lo anterior el desarrollo de la presente investigación busca responder a la pregunta: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y el nivel de salud presentes en los trabajadores de la cadena de restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de Pasto, Colombia, 2017?

1.2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Formular una Propuesta de intervención para el control y seguimiento de los factores de Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de la Cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa en la Ciudad de Pasto, Colombia 2017.

Objetivos Específicos.

Identificar los principales factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales a los que están expuestos los trabajadores de los Restaurantes Pollo Sorpresa.

Identificar los principales factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales a los que están expuestos los trabajadores de los Restaurantes Pollo Sorpresa.

Priorizar las intervenciones que puedan ejercer mayor influencia en el control y prevención de los factores encontrados para el bienestar de los trabajadores de los Restaurantes Pollo Sorpresa.

Plantear un programa de intervención para el control y seguimiento de los factores de Riesgos Psicosocial encontrados en la población.

1.3. Justificación e Impacto

Todo proceso de prevención, control y seguimiento en el área de la Seguridad y Salud en el trabajo, requiere una labor compleja en la que se deben llevar a cabo una serie de pasos cuyo objetivo inicial es el diagnóstico de las condiciones de salud para pasar a un proceso de intervención, evaluación y mejora continua. Esta situación aplicable y requerida de manera específica en el tema de la salud mental, es un factor clave para entender el desempeño laboral de las personas.

La evaluación y control de los factores de Riesgo Psicosocial han ido adquiriendo mayor importancia; hoy en día son de urgente control e intervención en pro del bienestar del individuo. En Colombia la Resolución 2646 de Julio 17 de

2008⁴ formaliza la importancia de la medición e intervención de este riesgo, explicando su relevancia y otorgando un marco legal claro en cuanto a la obligatoriedad de su desarrollo en las empresas tanto públicas como privadas para enfocar los esfuerzos necesarios y velar por la salud de los trabajadores en cuanto a ésta área. Se puede decir que es la única área de evaluación dentro de los estudios epidemiológicos de seguridad y salud en el trabajo con un proceso estandarizado y autorizado por el Ministerio de la Protección Social junto a una de las universidades más importantes del país, como lo fue el desarrollo de la Batería estandarizada para el Diagnóstico de condiciones de Riesgo Psicosociales emitida en el año 2010 por estas entidades de orden nacional en Colombia.

De manera similar el desarrollo de la presente investigación se enmarcó dentro de las líneas de investigación definidas por la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT) para la “generación de líneas de investigación que respondan a la realidad del entorno para poder hacer aportes que produzcan un real impacto a la sociedad, a través de la solución de sus problemáticas, sobre la base de criterios de pertinencia social”⁵ (UMECIT, 2016, Pág. 4). Dentro de estos parámetros el estudio se conceptualiza dentro de la Línea de Investigación de la Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención, en el área de Seguridad y Entorno Laboral, Eje temático sobre el análisis de Riesgos.

Como sucede en todos los ámbitos de trabajo o unidades de negocio de diferentes características por su actividad laboral, naturaleza pública o privada o por su construcción interna, dentro de los Restaurantes Pollo Sorpresa se necesita

⁴ Ministerio de la Protección Social, (2008) Resolución 2646 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. Bogotá – Colombia.

⁵ Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT), Líneas de Investigación. Documento Código D-33, Versión 00, Fecha Efectiva 09/05/2016

hacer un acercamiento a las realidades psicosociales de los trabajadores, hacer un análisis de cuáles son los eventos intra o extra laborales que más los influyen para fortalecer los eventos protectores y controlar los eventos de riesgo en cuanto a su salud mental.

Entre las características más sobresalientes de la población en estudio se encuentra la presencia de signos que se pueden categorizar como estrategias de afrontamiento a la presencia de factores de Riesgo Psicosociales. De acuerdo con la encuesta general de morbilidad desarrollada en los puntos por los trabajadores se pudo evidenciar la presencia de situaciones tales como problemas de sueño, sensación de cansancio, aburrimiento, o desgano, irritabilidad y actitudes o pensamientos negativos, sentimientos de no manejar los problemas de la vida, dolores de cabeza y problemas de concentración o similares que señalaron igualmente la necesidad de estudiar más a fondo cuales son las condiciones de riesgos Psicosociales en estos lugares de trabajo.

Este proceso implicará para ellos un bienestar más integral que el solo abordaje de la salud física, generándoles mayor satisfacción personal, motivación para la estabilidad en la organización, construcción de lazos de relaciones interpersonales con sus compañeros y en general bienestar al asistir y realizar su trabajo y sus actividades personales en su día a día.

Todo lo anterior es una clara muestra de la importancia de generar estrategias de diagnóstico e intervención de riesgos psicosociales en pro de generar unos espacios idóneos para el manejo y control de los mismos; es a raíz de esta necesidad sentida que se plantea el desarrollo del presente proyecto en el área de diagnóstico y control en el Riesgo Psicosocial dentro de la empresa.

1.4. Alcances y Limitaciones

El desarrollo del presente proyecto investigativo en el área de seguridad y salud en el trabajo, específicamente con el análisis y estudio de los riesgos Psicosociales de los trabajadores de la cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa, pretende conocer el diagnóstico en cuanto a los eventos psicosociales intralaborales y extralaborales que actúan como factores protectores o de mayor o menos Riesgo en la salud mental de los trabajadores y en los estilos de afrontamiento de sus situaciones.

Se conocerá y analizará de manera científica el estado de bienestar psicolaboral de la población estudiada, llegando a tener una idea clara de cuáles son los eventos que requieren ser priorizados en una intervención tanto a nivel de fortalecer lo que implica salud como controlar lo que implica malestar.

Adicionalmente se convertirá en un referente de estudio de Seguridad y Salud en el trabajo en el ámbito psicolaboral y será un elemento de consulta para idear y gestionar los riesgos psicosociales en diferentes empresas de áreas económicas similares y específicamente en las empresas dedicadas del sector de alimentos.

De acuerdo con lo anterior, se emitirá un documento de estudio con el rigor científico, claro y preciso en cuanto al tema estudiado y se continuará con un proceso de intervención en el área, que implicará la mejoría del estado de salud psicosocial de los trabajadores de la cadena de Restaurante Pollo Sorpresa.

Por su especificidad cualquier paralelo con el diagnóstico e intervención de otras poblaciones se debe analizar desde las características de la población, su medio ambiente laboral y cultural y todas aquellas situaciones que hacen de este un estudio particular para los trabajadores estudiados.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación históricos e investigativos

La emisión de la normatividad en Salud y Seguridad en el trabajo, específicamente los controles relacionados con el área psicosocial se reconocieron formalmente con la emisión de la Resolución 2046 de 2008 en la que se estableció la obligatoriedad para los empleadores de gestionar por medio del diagnóstico, la evaluación, la intervención y el monitoreo de las condiciones psicolaborales de sus trabajadores.

Lo anterior respondió al reconocimiento del área psicosocial del individuo como un eje fundamental en su desarrollo y sus estrategias de afrontamiento tanto dentro como fuera del trabajo. Dentro de los estudios que contemplan esta área se pueden mencionar en Colombia algunos cuya información y análisis datan de cómo emprender este requisito legal y cómo darle el mejor trámite para hacer aportes científicos y sociales en el desarrollo de sus estudios.

Entre los ejemplos de este tipo de trabajos que se pueden encontrar están:

Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014. Estudio desarrollado por Mónica Beleño Navarro y Maria Mónica Ucros Campo, como investigación de trabajo de grado para optar por el título de Magister en Educación⁶. Dentro del mismo se estudiaron los factores de Riesgos Psicosociales en una muestra de población de administrativos de dicha universidad concluyendo, entre otros aspectos, la necesidad de implementar programas de promoción y prevención para el control de los riesgos psicosociales debido a la presencia de ellos dentro de la población administrativa. Se

⁶ Beleño, M. y Ucros, M., (2014) Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014. Tesis de Postgrado.

evidenciaron riesgos intralaborales y extralaborales y se presentó una propuesta de intervención para los encontrados como prevalentes.

Factores de Riesgo Psicosocial en empresas de producción del Suroccidente Colombiano, una Visión desde la Gerencia del Talento Humano. Estudio desarrollado por Ana María Castillo Basante, en el año 2014-2015⁷. En el estudio se evidenció la importancia de gestionar los Riesgos Psicosociales en este tipo de empresas por la presencia de factores que afectan el bienestar de los colaboradores, de estudiar de manera más detallada la historia de vida de cada persona y de que sean los mismos trabajadores quienes ejerzan un papel activo sobre su propio cuidado en el ámbito psicosocial.

Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales, Intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Estudio realizado por Sandra Milena Peláez Arcila y Susana Cuellar García, como investigación de trabajo de grado para optar por el título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano, desarrollada en el año 2014⁸. Como conclusiones importantes de la misma se encontró que los factores más influyentes en el ámbito psicosocial eran aquellos los relacionados con las demandas en el trabajo para los trabajadores del área operativa (Aplicación de la forma B de la Batería del Ministerio) y las características de liderazgo para los trabajadores del área directiva (Aplicación de la forma A de la Batería del Ministerio). Se encuentra una propuesta de intervención en la que se priorizan el desarrollo de actividades para el control de la actividad laboral, los recursos personales y el autoconocimiento, el apoyo social y el manejo de la tensión laboral.

⁷ Castillo, A., (2014-2015) Factores de Riesgo Psicosocial en empresas de producción del Suroccidente Colombiano, una Visión desde la Gerencia del Talento Humano. Tesis de postgrado.

⁸ Peláez, S., y Cuellar, S., (2014) Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales, Intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Tesis de Postgrado.

Identificación de factores psicosociales intralaborales en el sector salud nivel III de la ciudad de Cali y Bucaramanga. Investigación desarrollada por Felipe Arenas Ortiz y Verónica Andrade Jaramillo, en el marco de la Especialización en Psicología y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali en el año 2012⁹. Dentro de la misma se vio la necesidad de priorizar el manejo y control de las manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores, se encontró exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional.

Identificación, Medición y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito. Investigación realizada por Víctor Hugo Cano Apolo, en el País del Ecuador año 2012, como trabajo de grado para obtener el título de Master en Seguridad, Salud y Ambiente¹⁰. Entre las conclusiones más importantes de su investigación se tiene el conocimiento del elevado riesgo psicosocial en los trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito, se presentó en la misma un modelo de intervención en las áreas estratégicas que corresponden, para prevenir y corregir los riesgos detectados.

2.2. Bases Teóricas Legales

Dentro de la conceptualización de normatividad legal que ampara el trabajo psicosocial en el ámbito laboral se encuentran principalmente:

Tabla No. 1. Marco legal básico

⁹ Arenas, F., y Andrade, V., (2012). Identificación de factores psicosociales intralaborales en el sector salud nivel III de la ciudad de Cali y Bucaramanga. Tesis de Postgrado.

¹⁰ Cano, V., (2012) Identificación, Medición y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito. 2012. Tesis de Postgrado.

NORMA	FECHA	ENTE EMISOR	ART.	DESCRIPCIÓN
Decreto 873 de 2001	05/11/2001	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Artículo: 3, 5, 10, 12, 13,14	Por el cual se promulga el "Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo", adoptado por la 71a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985.
Decreto 1607 de 2002	07/31/2002	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones
Decreto 1295 de 1994	06/22/1994	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	"Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".
Decreto 1443 de 2014	07/31/2014	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	Artículo: 2, 14	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
Decreto 1772 de 1994	08/05/1994	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	CAPITULO I, II	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto 1477 de 2014	08/03/1994	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por lo cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.
Decreto 2923	08/14/2011	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Todos	Por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Decreto 614 de 1984	03/14/1984	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
Decreto 120 de 2010	01/21/2010	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 1 y 11	Por el cual se adoptan medidas en relación con el consumo de alcohol
Ley 1335 de 2009	07/21/2009	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 1, 19, 20 ,31	"Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención

				del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana".
Ley 1562 de 2012	07/11/2012	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Todos	"por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".
Decreto 1072 de 2015	26/05/2015	MINISTERIO DE TRABAJO	Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6	"por la cual se expide el decreto único reglamentario del Sector Trabajo"
Ley 1566 de 2012	07/31/2012	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 6, 7	"Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas"
Ley 776 de 2002	12/17/2002	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Artículo: 19, 21	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Resolución 1013 de 2008	03/28/2008	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional Basadas en la Evidencia para asma ocupacional, trabajadores expuestos a benceno, plaguicidas inhibidores de la colinesterasa, dermatitis de contacto y cáncer pulmonar relacionados con el trabajo
Resolución 1075 de 1992	03/24/1992	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional.
Resolución 1309 de 2010	07/13/2010	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	Todos	Por la cual se modifica la Resolución 909 del 5 de junio de 2008.
Resolución 1356 de 2012	07/18/2012	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 1 a 22	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012 (Comité de convivencia laboral)
Resolución 1401 de 2007	05/24/2007	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Todos	Que corresponde al Ministerio de la Protección Social, definir políticas y programas de prevención en materia de riesgos profesionales, para lo cual se requiere contar con información periódica y veraz, sobre las contingencias de origen profesional ocurridas a los trabajadores dependientes e independientes.

Resolución 1555 de 2005	06/27/2005	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 15 y 11	Por la cual se reglamenta el procedimiento para obtener el Certificado de Aptitud Física, Mental y de Coordinación Motriz para conducir y se establecen los rangos de aprobación de la evaluación requerida.
Resolución 1918 de 2009	06/05/2009	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por la cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones (Evaluaciones médicas ocupacionales)
Resolución 1956 de 2008	05/30/2008	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 2,4,8	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco.
Resolución 1995 de 1999	07/08/1998	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Artículo: 1,3,13	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica
Resolución 2013 de 1986	06/06/1986	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Artículo: 1 a 18	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
Resolución 2346 de 2007	07/11/2007	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Artículo: 1 al 18	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales?
Resolución 2646 de 2008	07/17/2008	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	1 al 22	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.
Resolución 2844 de 2007	08/16/2007	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional Basadas en la Evidencia.
Resolución 4050 de 1994	12/06/1994	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	1,2,3 y 5	Que el subprograma de higiene y seguridad industrial de las empresas deberá identificar y evaluar mediante estudios ambientales periódicos los agentes y factores de riesgos del trabajo que afecten o puedan afectar la salud de los trabajadores (Dto.

				614 de 1.984, art. 30 literal c. numeral 1).
Resolución 4502	12/28/2012	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Todos	Por la cual se reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencias de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones
Resolución 2400 de 1979	05/22/1979	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Todos	Por la cual se establecen algunas disposiciones, sobre vivienda higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Ley 1616 de 2013	01/21/2013	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	TODOS	"Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones"
Res. 1111 de 2017	27/03/2017	MINISTERIO DEL TRABAJO	TODOS	"Por medio de la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes"

2.3. Bases Teóricas Conceptuales

De manera general el abordaje de los factores de Riesgo psicosociales dentro del trabajo oficialmente se hizo en 1984 cuando la Organización Internacional del trabajo publicó el informe “Los Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”, así lo consideran Moreno y Baez (2010) al referirse a cómo empezó el estudio de este tipo de Riesgos en el ámbito laboral en el mundo.

Desde su perspectiva este proceso comienza al reconocer la complejidad de los temas psicosociales en el trabajo y específicamente cómo afectan estos al individuo, sus percepciones, sus experiencias y cómo influyen en él y su salud. Resulta necesario la comprensión de esta temática desde una integralidad asumiendo lo amplio y complejo del tema. En coherencia con esto citan la definición de la OIT en cuanto a estudiar el tema como:

“Los Factores Psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades el trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”¹¹ (Moreno y Baez, 2010, Pag. 6).

Dentro del reconocimiento de estas situaciones psicosociales en el trabajo y su incidencia en la salud mental de los trabajadores está el discernimiento de algunos aspectos específicos y más relevantes en la salud mental: El Estrés como riesgo psicosocial primero siendo una respuesta general al estado de malestar en el área, La violencia como una muestra de las nuevas formas y estilos de vida “urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas” (Moreno y Baez, 2010, Pag. 27), y el Acoso Laboral como una forma de violencia en el trabajo que merece una categoría propia en vista de su posibilidad de causar afecciones a la propia dignidad e intimidad del trabajador.

Por su parte, la labor de la Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo Para en el año 2010 para la construcción y estandarización de la batería de Riesgo Psicosocial en Colombia, estuvo enfocado en la comprensión de como analizar los factores psicosociales que afectan a las personas dentro de su trabajo desde una visión integral del ser humano.

De acuerdo con lo anterior se identificaron dos áreas separadas por condiciones de tiempos y espacios, por un lado las intralaborales con dominios que a la vez pueden actuar como factores de Riesgo, y las extralaborales comprendidas por el entorno familiar, social y económico del trabajador¹².

¹¹ MORENO, B., y BAEZ, C., (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, medidas, consecuencias y buenas prácticas.

¹² Ministerio de la Protección Social / Universidad Javeriana. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral. Dentro de las consideraciones más importantes para la evaluación del estado de bienestar o malestar mental del trabajador están el desarrollo y las condiciones de organización del trabajo en sí mismo. Dentro de esta categoría se tuvieron en cuenta los estudios de Karasel, Theorell y Jonhson, Citados por Montero, Rivera y Araque (2013)¹³, en cuanto a temas de demanda – control – apoyo social, modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa y modelo dinámico de los factores de riesgos psicosocial respectivamente.

Se obtuvieron de esta manera los dominios considerados ejes fundamentales para la comprensión de la organización y características del trabajo:

Tabla No. 2. Dominios y dimensiones Intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENCIONES
	Demandas del trabajo	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
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

¹³ MONTERO, M., RIVERA, P., y ARAQUE R., (2013). El Modelo de Demandas Control – Apoyo y su Relación con el Riesgo Percibido de Enfermedad – Accidente. Revista Internacional de Sociología RIS. Vol 71 No. 3. (Pp. 643-648)

Condiciones Intralaborales		Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Ministerio de la Protección Social - U. Javeriana (2010, pp. 21-27)

Dentro de las descripciones que realizaron la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social (2010) para estos factores, se reconoce la importancia de cada uno en el bienestar del individuo dentro del trabajo. Se detallan definiciones y características a continuación:

Demandas del trabajo:

Dominio que incluye las Demandas cuantitativas, definidas como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Es una fuente de riesgo para los trabajadores cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas; por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de carga mental; relacionadas con 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. Son fuente de riesgo cuando: La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes y/o la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Las Demandas emocionales, son aquellas 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: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Esta dimensión se convierte en fuente de riesgo cuando: El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. Cuando el individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). Cuando el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su 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 (sección), 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.

Este aspecto es fuente de riesgo cuando el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

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), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Esta dimensión se convierte en fuente de riesgo cuando implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

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. Se convierten en fuente de riesgo cuando se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Consistencia de 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.

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Esta condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Control

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. Es fuente de riesgo cuando: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y/o el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

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. Es una fuente de riesgo cuando el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y

habilidades y/o se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

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. Se convierte en una fuente de riesgo cuando: el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, en el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

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. Es una fuente de riesgo cuando la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

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. Se convierte en fuente de riesgo circunstancias como: el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente, las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Características del liderazgo. Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos relacionada con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Se convierten en fuente de riesgo cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, y/o cuando el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso

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. Estas características que se convierten en fuente de riesgo cuando, la gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe, el apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

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. Se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Relaciones sociales en el trabajo. Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

La condición se convierte en fuente de riesgo cuando: en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz, existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo, el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

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. El factor se convierte en fuente de riesgo cuando: El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe, se percibe inestabilidad laboral, los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

Recompensa

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. La condición se convierte en una fuente de riesgo cuando: el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización, la empresa descuida el bienestar de los trabajadores, la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral. Considerando las importantes repercusiones que la vida fuera del trabajo tiene dentro del bienestar del individuo, esta dimensión se evalúa con el fin de identificar si la situación del entorno familiar, social y económico de los trabajadores, son un factor de riesgo para su estado de salud psicosocial.

Se evalúan temas como el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, las condiciones de la vivienda, la situación económica del grupo familiar, las características del entorno extralaboral, la influencia de ésta área en el trabajo y las características y dificultad/facilidad para el desplazamiento entre vivienda-trabajo.

Tabla No. 3. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO. Cuando:

Tiempo fuera del Trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con familia o amigos, o para atender asuntos personales domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones Familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo	Los ingresos familiares son insuficientes para costear

	familiar atiendan sus gastos básicos.	las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la Vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y su grupo familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno no favorecen el descanso o la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

	comodidad del transporte y la duración del recorrido.	
--	---	--

Fuente: Ministerio de la Protección Social - U. Javeriana (2010, pp. 27)

Análisis Psicosocial de puesto de Trabajo. Dentro del proceso de reconocimiento objetivo de cada uno de los puestos de trabajo de una organización, y específicamente el de los factores de riesgo psicosocial, es importante realizar una triangulación de información de tal forma que se corroboren los factores de riesgo evidenciados con unos instrumentos a través de la aplicación adicional de otros.

Siguiendo esta premisa, fue importante realizar dentro de los procesos de este estudio, análisis psicosociales de puestos de trabajo los cuales son descritos dentro del documento técnico: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Universidad Javeriana, 2010) como una estrategia de identificación, evaluación y análisis de factores de riesgo psicosocial intralaboral que combina dos metodologías de recolección de información: la observación y la entrevista semiestructurada.

En la aplicación del instrumento se reevalúan y retroalimentan algunas de las condiciones ya estructuradas en los anteriores instrumentos, realizando una verificación de las demandas del trabajo en cuanto a Frecuencia de la presentación, tiempo de exposición e intensidad, en la siguiente tabla se especifican las opciones de calificación para estos factores:

Tabla No. 4. Criterios para la valoración de la condición de riesgo

Frecuencia de presentación	Tiempo de Exposición	Intensidad
----------------------------	----------------------	------------

No aplica	No aplica	No aplica
Hasta 7 días al mes	Menos de ¼ de día	Alteraciones leves a la salud
Entre 8 y 15 días al mes	Casi media Jornada	Alteraciones moderadas a la salud
Más de 15 días al mes	Más de Media Jornada	Alteraciones serias a la salud

Fuente: Ministerio de la Protección Social - U. Javeriana (2010, pp. 189)

Las dimensiones que se revisaron con este instrumento son aquellas relacionadas con las demandas del trabajo. En la Tabla No. 5 se establecen las condiciones evaluadas de acuerdo a cada demanda:

Tabla No. 5. Dominios, Dimensiones y condiciones de riesgo evaluadas por Análisis de Puestos de Trabajo

Dominio / Dimensión	Condición
Demandas Cuantitativas	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo.
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.
Demandas del Trabajo / Demandas de Carga Mental	4. Exigencia de memoria, atención y concentración.
	5. Exigencia de altos niveles de detalle o precisión (Visual y manual).
	6. Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo.
	7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.

	8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.
Demandas del Trabajo / Demandas Emocionales	9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.
	10. Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.
	11. Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos.
Demandas del Trabajo / Exigencias de Responsabilidad del Cargo	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.
	13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.
	14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.
	15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.
	16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.
	17. Responsabilidad directa por información confidencial.
Control sobre el Trabajo / Consistencia del Rol	18. Falta de recursos, personas o herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.
	19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.
	20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.
	21. Solicitudes o requerimientos que van en contra de los principios éticos, técnicos, de seguridad o de calidad del servicio o producto.
	22. Ruido que afecta negativamente.
	23. Iluminación que afecta negativamente.

Demandas del Trabajo / Demandas Ambientales y de Esfuerzo físico	24. Temperatura que afecta negativamente.
	25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.
	26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.
	27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.
	28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.
	29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.
	30. Preocupación ante la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo.
	31. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.
Demandas del Trabajo / Demandas de la Jornada	32. Trabajo en horario nocturno.
	33. Días de trabajo consecutivos de trabajo.

Fuente: Ministerio de la Protección Social - U. Javeriana (2010, pp. 189)

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Naturaleza de la Investigación

La presente investigación busca caracterizar los factores de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de la cadena de restaurantes Pollo Sorpresa, para plantear un programa de intervención, seguimiento, prevención y control con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y el nivel de salud y bienestar de la población. Se utiliza la metodología desde el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo con trabajo de campo dentro de una investigación transversal.

Los resultados de la presente investigación se abordan teniendo en cuenta que se miden variables y conceptos cuya comprensión se basa en la aplicación de procedimientos estandarizados. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003)¹⁴ una investigación es creíble y aceptable por la comunidad científica cuando demuestra el ceñimiento a los procedimientos estandarizados para la medición y estudio de los fenómenos en un mundo real.

El desarrollo de la presente investigación, coherente con la metodología, busca elaborar un reporte de los resultados y ofrecer recomendaciones objetivas para la intervención en la población lo cual servirá para la solución de problemas y/o la toma de decisiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Se tiene en cuenta inicialmente para su desarrollo y carácter científico el planteamiento de un problema de la realidad social, del cual se investiga el conocimiento y teorías previas y, a partir de las mismas, se suscitan nuevos problemas de investigación, para el conocimiento detallado de una situación; se conceptualiza el problema y se plantean objetivos del proceso.

¹⁴ Hernandez, Fernandez y Baptista (2003) Metodología de la Investigación 4ta Edición.

En palabras de Briones¹⁵: “La investigación es siempre la búsqueda de la solución a algún problema de conocimiento. Esa solución constituye un nuevo conocimiento que se mantiene mientras no haya otras propuestas mejor fundamentadas de acuerdo con criterios teóricos y metodológicos y sean aceptadas por la comunidad de científicos pertenecientes a la misma área de indagación” (2002).

Las técnicas de recolección de información utilizadas son las estandarizadas y validadas por el Ministerio la Protección Social en Colombia: Batería de instrumentos para la evaluación de Riesgos Psicosociales, instrumentos integrales creados con apoyo de la Universidad Javeriana, en un proceso de análisis sobre los cuales se busca conocer una realidad.

Después de hacer un análisis específico de los factores encontrados como protectores y de riesgo se tendrá una base sólida de diagnóstico científico para el planteamiento de estrategias de control y prevención, para plantear actividades coherentes con el objetivo de potenciar el bienestar psicosocial de los trabajadores.

3.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo porque busca caracterizar y detallar de forma clara los factores de riesgo psicosociales intra y extralaborales que afectan de manera directa el bienestar de los trabajadores en cuanto a su estado de salud mental, al rendimiento en su trabajo y su satisfacción personal.

De acuerdo con lo anterior los objetivos se plantearon igualmente bajo la premisa descriptiva dentro de la búsqueda de conocer las características más importantes del objeto de estudio (Briones 2002).

¹⁵ Briones (2002). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación fue un estudio de campo de tipo no experimental, teniendo en cuenta que no se hizo intervención ni control de las variables de estudio antes de realizar el diagnóstico descriptivo de los factores psicosociales a los que en se encuentran expuestos la población en su vida real.

Para Briones (2002) la Variable independiente (de estudio) es un fenómeno que ya ha ocurrido sin la intervención del investigador e implica un cierto fenómeno que se pretende describir.

3.4. Población

Para el desarrollo del presente estudio se contó con la participación formal, escrita y autorizada de manera voluntaria de todos los trabajadores de los restaurantes Pollo Sorpresa, empresa de carácter privado con cinco puntos de servicio en la Ciudad de Pasto, Departamento de Nariño, país Colombia. El número total de trabajadores por punto y/o área se especifica en la siguiente tabla:

Tabla No. 6. Distribución de Trabajadores por Punto

No. de Trabajadores	Área/Punto
19	Administrativos
16	Pollo Sorpresa Centro
6	Pollo Sorpresa Colonial
7	Pollo Sorpresa Domicilios
19	Pollo Sorpresa Principal
3	Centro de Procesos

4	Pollo Sorpresa Puente
9	Pollo Sorpresa Unicentro
83	Total

Al momento de la aplicación de la batería para el Diagnóstico de los Riesgos Psicosociales, se contaba con un total de 83 personas vinculadas formalmente a través de contrato de trabajo con los restaurantes, 19 de ellas laborando en el área administrativa y 64 en la parte operativa distribuidas en diferentes secciones como cocina, hornos, ventas y procesos de acuerdo con la capacidad y tamaño de cada punto de servicio.

Teniendo en cuenta la participación del 100% de los trabajadores, de manera voluntaria, no se hizo ningún proceso de muestreo.

La organización empresarial determinó su orden jerárquico de acuerdo al siguiente organigrama:

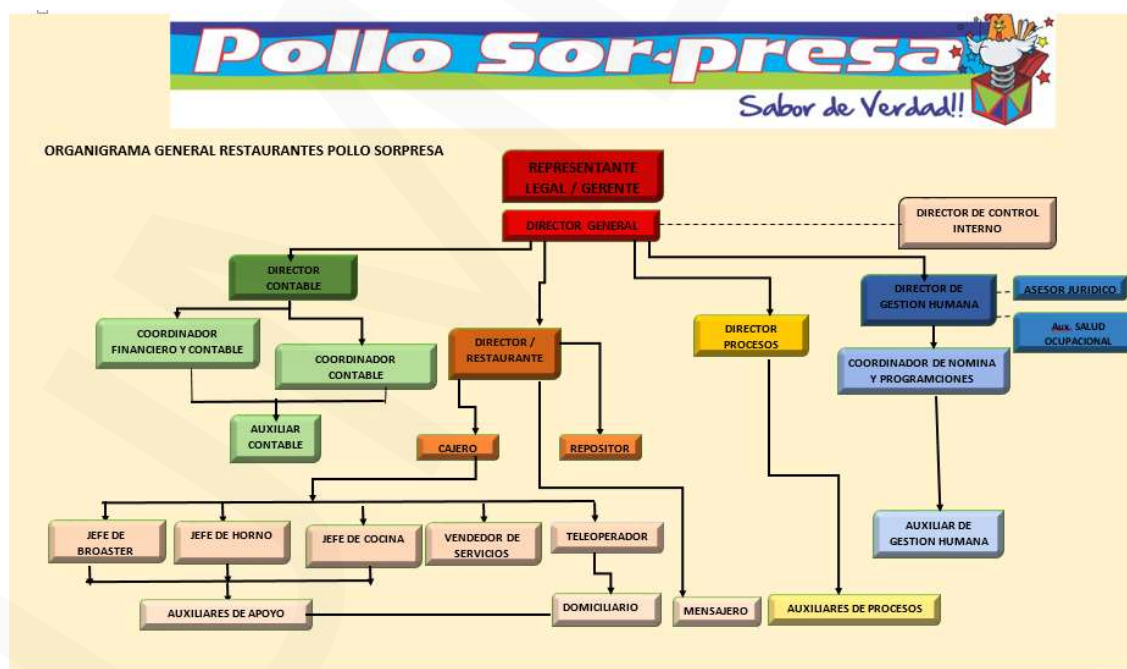


Figura1. Organigrama Restaurantes Pollo Sorpresa.

3.5. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

Con el fin de llevar a cabo un procedimiento estandarizado de recolección objetiva de datos, en el presente estudio se dio aplicación a la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, emitida por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en Colombia.

La aplicación y análisis de los mismos se hizo teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el documento técnico de la Batería con un análisis triangular de identificación de factores de Riesgos obtenido en los diferentes cuestionarios y métodos de identificación de riesgos utilizados.

La metodología de análisis se describe de manera detallada en el instrumento estandarizado para Colombia, explicado para la comprensión de los diferentes factores intra y extra laborales, así como los niveles de estrés.

UNRECHT

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los Datos

Con el fin de llevar a cabo el análisis de datos para reconocer cuales son los factores psicosociales de riesgo y cuales los protectores por grupos de exposición similar dentro de los restaurantes (cargos u oficios similares y/o puestos de trabajo similares) se establecieron divisiones por cargo que se aprecian en la tabla No. 6:

Tabla No. 7. Distribución de Trabajadores por Cargo (Grupos de Exposición Similar)

No. de Trabajadores	Cargo
09	Directivos de alta Jerarquía
06	Directores de Restaurante y/o procesos
08	Administrativos de Jerarquía media
10	Auxiliares de Apoyo en Cocinas y/u Hornos
10	Cajeros
08	Domiciliarios
06	Jefes de Broaster
05	Jefes de Cocina
10	Jefes de Horno
11	Vendedores de Servicio
83	Total

Siguiendo los parámetros de evaluación de la Batería de Riesgo Psicosocial se evaluaron todos los factores Psicosociales y se tuvo en cuenta que todo aquel que se califique como “sin riesgo o riesgo despreciable”, “riesgo bajo” y “riesgo medio”, se categorizaría para esa persona como un factor protector, en tanto, todo factor que se califique como “riesgo alto” o “riesgo muy alto” se categorizaría para esa persona como un factor de riesgo.

De acuerdo con lo anterior y las categorías definidas, se encontraron dominios que describen factores de riesgo y factores protectores dentro del análisis psicosocial por grupos de exposición similar de trabajo. En la tabla No. 8 se encuentran detallados por grupos los dominios y dimensiones según se categorizaron como de riesgo o protectores. Se detallan aquellos que se evidenciaron cómo factores de riesgo en al menos una tercera parte de la población de trabajadores:

Tabla No. 8. Factores de Riesgos y Protectores por Grupos de Exposición Similar

Administrativos de alta Jerarquía	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Retroalimentación del desempeño	33% riesgo, 67% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Claridad del Rol	33% riesgo, 67% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Capacitación	44% riesgo, 56% protector

Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Ambientales y de Esfuerzo físico.	33% riesgo, 67% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	55% riesgo, 45% protector
Factores Extralaborales Comunicación y relaciones interpersonales	33% riesgo, 67% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	33% riesgo, 67% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	33% riesgo, 67% protector
Directores de Restaurante y/o Procesos	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Relación con los colaboradores	66,7% riesgo, 33,3% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo.	66,7% riesgo, 33,3% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas cuantitativas	50% riesgo, 50% protector

Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo.	83,3% riesgo, 16,7% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	50% riesgo, 50% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	50% riesgo, 50% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	50% riesgo, 50% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	33% riesgo, 67% protector
Administrativos de Jerarquía media	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	62,5% riesgo, 37,5% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas cuantitativas	37,5% riesgo, 62,5% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	37,5% riesgo, 62,5% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de carga mental	62,5% riesgo, 37,5% protector

Factores Extralaborales Situación económica del grupo familiar	50% riesgo, 50% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	62,5% riesgo, 37,5% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	37,5% riesgo, 62,5% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	50% riesgo, 50% protector
Cajeros	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Retroalimentación del desempeño	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Claridad de rol	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	80% riesgo, 20% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de carga mental	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	100% riesgo, 0% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	80% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales	50% riesgo,

Características de la vivienda y de su entorno	50% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	40% riesgo, 60% protector
Domiciliarios	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Dimensión: Características del liderazgo	37,5% riesgo, 62,5% protector
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo.	37,5% riesgo, 62,5% protector
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Retroalimentación del desempeño	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	37,5% riesgo, 62,5% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	75% riesgo, 25% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	75% riesgo, 25% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	75% riesgo, 25% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de carga mental	87,5% riesgo, 12,5% protector

Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	87,5% riesgo, 12,5% protector
Dominio: Recompensas Dimensión: Reconocimiento y compensación	62,5% riesgo, 27,5% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	75% riesgo, 25% protector
Factores Extralaborales Situación económica del grupo familiar	75% riesgo, 25% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	75% riesgo, 25% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	37,5% riesgo, 62,5% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	37,5% riesgo, 62,5% protector

Jefes de Broaster	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Retroalimentación del desempeño	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	66,7% riesgo, 33,3% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	83.3% riesgo, 16,7% protector

Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	100% riesgo, 0% protector
Dominio: Recompensas Dimensión: Reconocimiento y compensación	67,7% riesgo, 33,3% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	83,3% riesgo, 16,7% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	67,7% riesgo, 33,3% protector
Factores Extralaborales Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	50% riesgo, 50% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	67,5% riesgo, 33,3% protector
Jefes de Cocina	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Dimensión: Retroalimentación del desempeño	100% riesgo, 0% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	80% riesgo, 20% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	80% riesgo, 20% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	100% riesgo, 0% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	10% riesgo, 0% protector

Dominio: Recompensas Dimensión: Reconocimiento y compensación	40% riesgo, 60% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	80% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales Comunicación y relaciones interpersonales	60% riesgo, 40% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	80% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	40% riesgo, 60% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	100% riesgo, 0% protector
Jefes de Horno	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	60% riesgo, 40% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de carga mental	50% riesgo, 50% protector

Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	80% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	40% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	50% riesgo, 50% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	50% riesgo, 50% protector
Auxiliares de Apoyo en Cocinas y/u Hornos	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Claridad de rol	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	40% riesgo, 60% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	50% riesgo, 50% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	80% riesgo, 20% protector
Dominio: Recompensas Dimensión: Reconocimiento y compensación	50% riesgo, 50% protector
Factores Extralaborales Tiempo fuera del trabajo	70% riesgo, 30% protector

Factores Extralaborales Situación económica del grupo familiar	40% riesgo, 60% protector
Factores Extralaborales Características de la vivienda y de su entorno	80% riesgo, 20% protector
Factores Extralaborales Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	30% riesgo, 70% protector
Vendedores de Servicio	
Factores de Riesgo	Porcentaje de Trabajadores con Riesgo
Dominio: Control sobre el trabajo Dimensión: Claridad de rol	45% riesgo, 55% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas Cuantitativas	55% riesgo, 45% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	64% riesgo, 36% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de carga mental	82% riesgo, 18% protector
Dominio: Demandas del trabajo Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	91% riesgo, 9% protector
Factores Extralaborales Situación económica del grupo familiar	45% riesgo, 55% protector
Factores Extralaborales Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	55% riesgo, 45% protector
Evaluación de Nivel de Estrés	55% riesgo, 45% protector

De manera general en los gráficos siguientes se pueden verificar como se distribuyeron los factores como de Riesgo/Protectores en la población de estudio en los diferentes dominios evaluados:

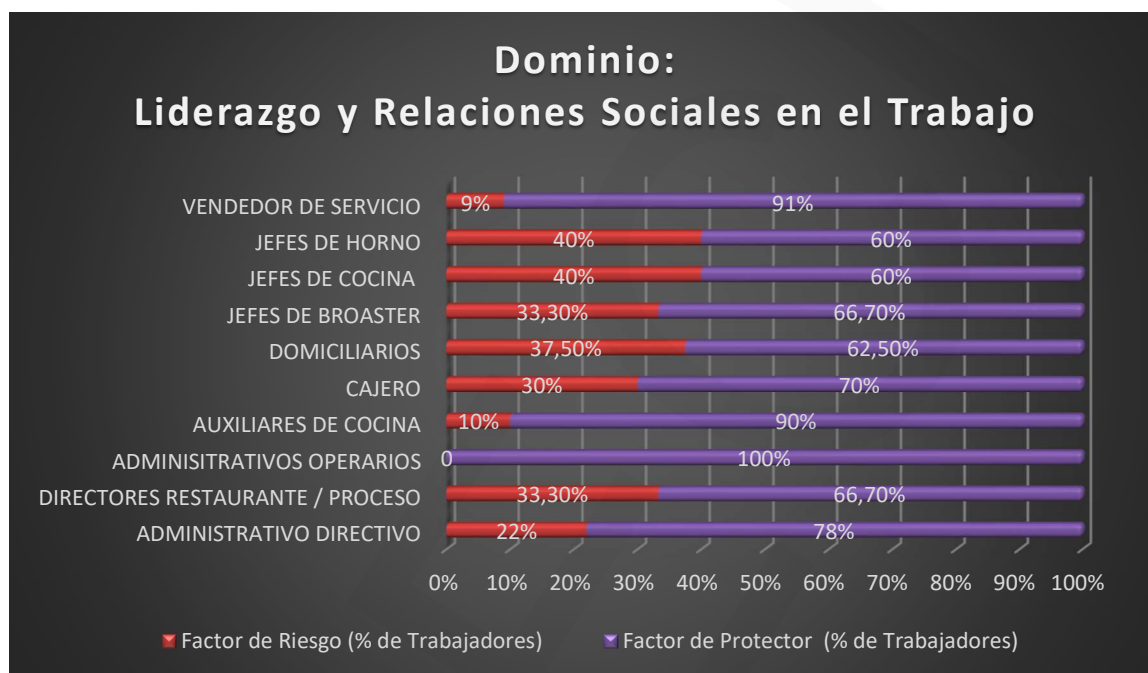


Figura 2. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Riesgo / Protector por Cargo

La distribución de estos resultados señala al dominio Liderazgo y relaciones sociales como de Riesgos para un promedio del 40% de la población de trabajadores en la dirección de restaurantes y las labores en Cocina, Horno y Broaster. Implica ser un proceso que requiere intervención y se convierte en factor de riesgos en el ámbito laboral tal y como lo señalan Moreno y Baez (2010) sobre la necesidad de generar formas acertadas de cultura empresarial, liderazgo y clima laboral para ejercer bienestar personal y organizacional.

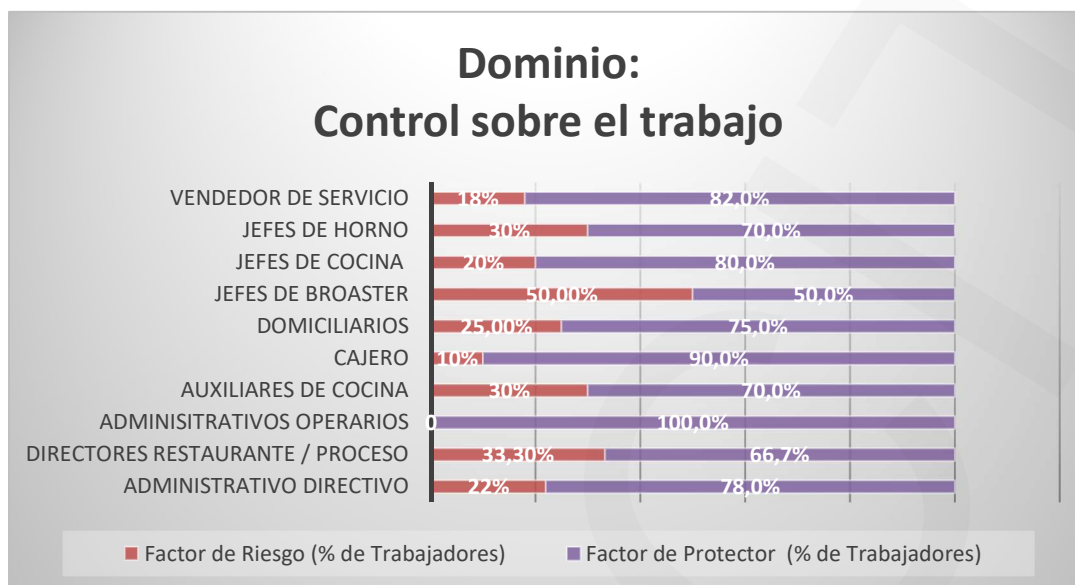


Figura 3. Dominio Control Sobre el trabajo

Dentro de lo que atañe al control sobre el trabajo se encuentran a la población de Jefes de Broaster especialmente en condición de riesgo; con un

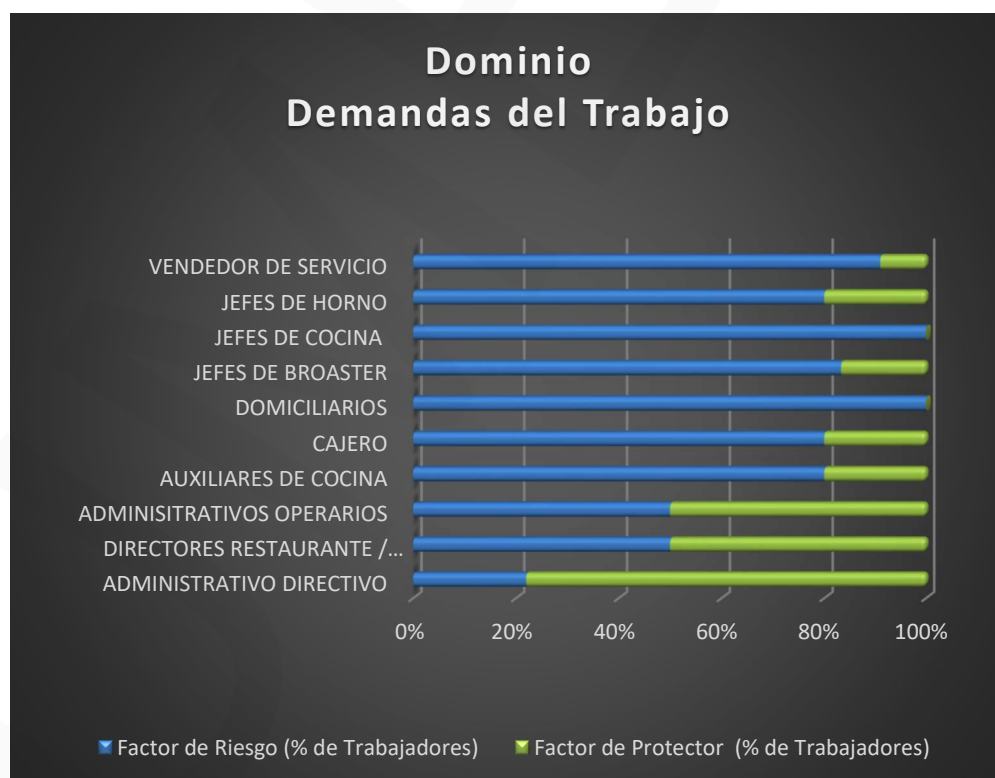


Figura 4. Dominio Demandas del Trabajo

porcentaje importante y superior al 30% están igualmente los auxiliares de cocina, los directores de restaurante y los jefes de Horno. Se requiere priorizar este tema con estos trabajadores y enfatizar en el análisis de cuáles son los factores que ellos consideran específicamente fuera de su control y cómo mejorarlos.

Es en cuanto al dominio demandas del trabajo en el que se encuentra mayor población en estado de Riesgo dentro de los procesos evaluados; se llegan a porcentajes del cien, noventa y ochenta por ciento. Esto muy coherente con la misma construcción de la prueba debido a que el trabajo de la Universidad Javeriana y el Ministerio del Trabajo versa este dominio sobre varios aspectos muy relevantes como las exigencias cognitivas, mentales, cuantitativas, emocionales y a la vez sobre el ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo¹⁶.

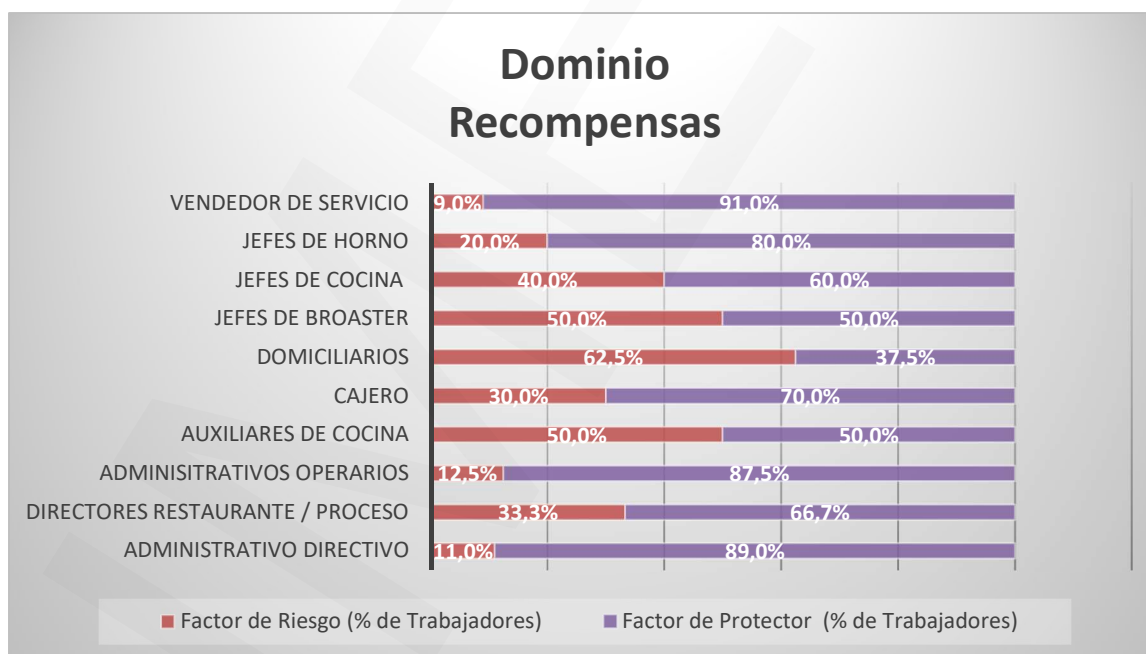


Figura 5. Dominio Recompensas

¹⁶ Ministerio de la Protección Social / Universidad Javeriana. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

Este dominio se caracteriza por convertirse en un factor de Riesgo especialmente para los trabajadores de áreas operativas. Para el caso de domiciliarios llega al 62,5% y puede verse relacionado específicamente con lo que los creadores de la prueba señalaron como: bajo sentimiento de orgullo por pertenecer a la organización, percibir inestabilidad laboral y/o sentirse poco a gusto o poco identificados con la labor que realizan.

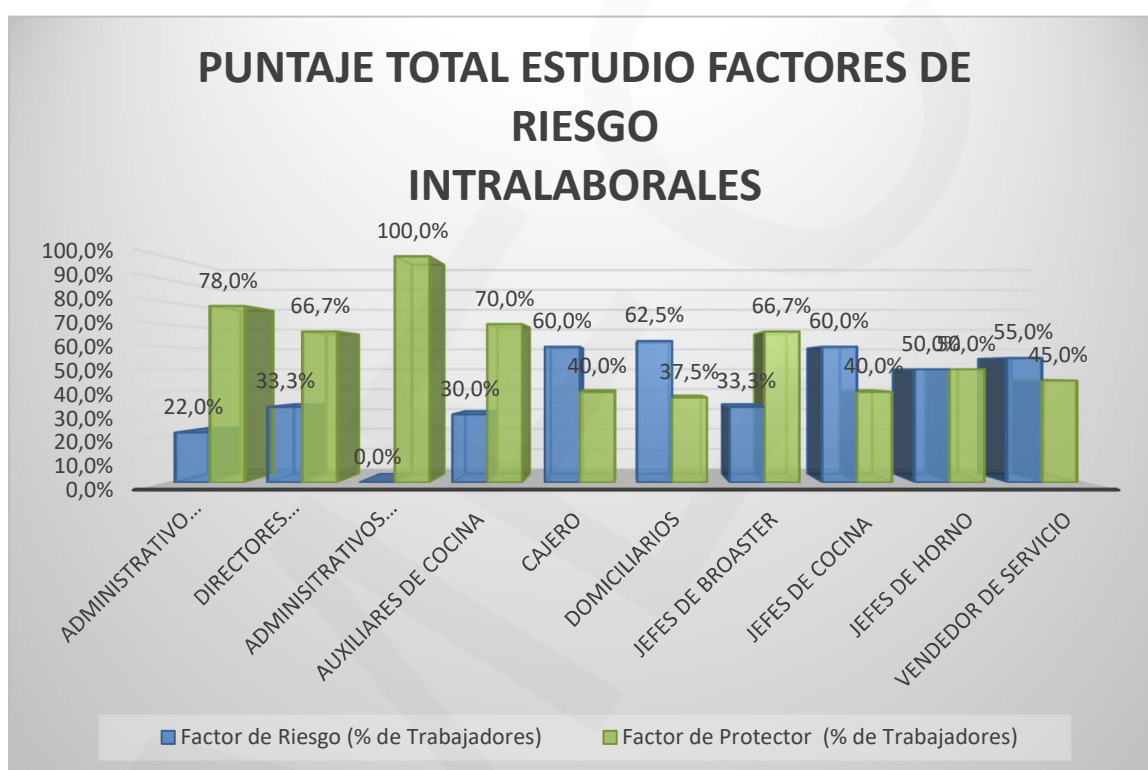


Figura 6. Puntaje Total Estudio Factores de Riesgo Intralaborales

De manera general la calificación de los factores psicosociales intralaborales en los trabajadores de los Restaurantes señala que son las personas que laboran en el área administrativa, los directores de restaurantes, los auxiliares de cocina y jefes de Broaster quienes tienen mayor riesgo.

Se requiere intervenir y mejorar las condiciones de estos factores, de manera que las demandas del trabajo sean las adecuadas, se tenga un control bueno sobre ellas y se reevalúen las recompensas ofrecidas por la organización.

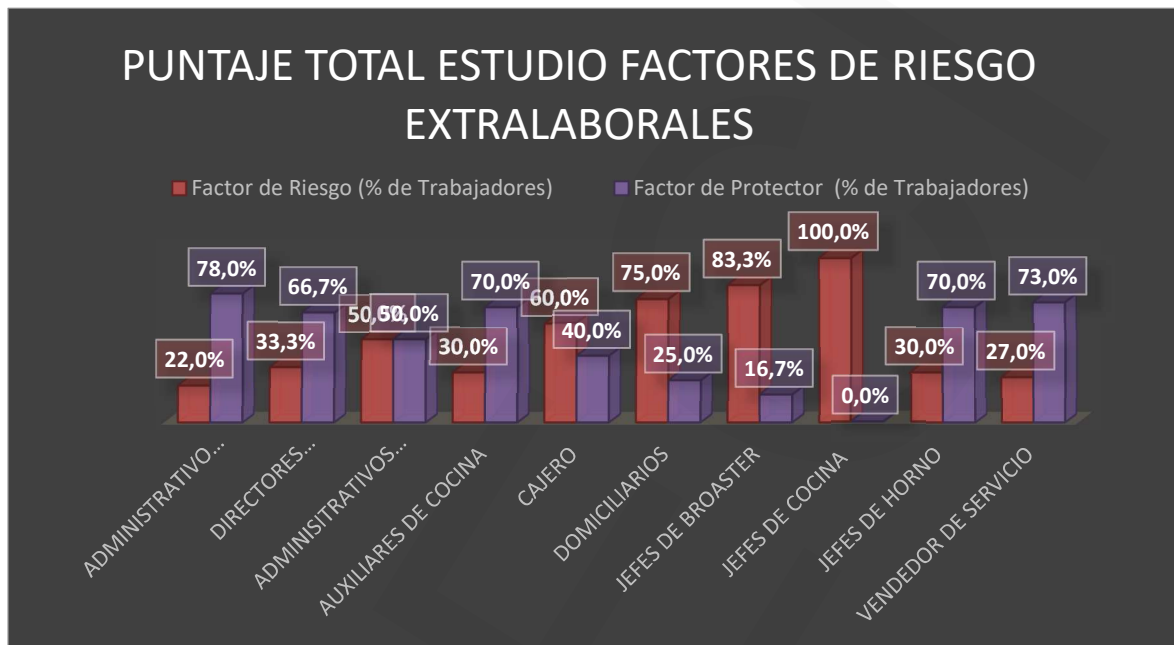


Figura 7. *Puntaje Total Factores de Riesgo Extralaborales*

Las condiciones extralaborales de los trabajadores se convierten en factor de riesgo especialmente en lo que atañe a condiciones económicas de los grupos familiares, el desplazamiento vivienda trabajo vivienda, el tiempo fuera del trabajo y las características en sí de las viviendas.

Esta perspectiva se relaciona muy bien con la tesis de Frone, Yardley y Markel (citado por Moreno y Baez, 2010) quienes encontraron una correlación muy intensa entre la relación conflicto familia – trabajo vs rendimiento laboral; para estos autores, la situación familiar y si esto representa un conflicto con el trabajo se verá directamente relacionado con la intención de dejar dicho trabajo y de sentirse descontento y/o decepcionado de la labor actual.

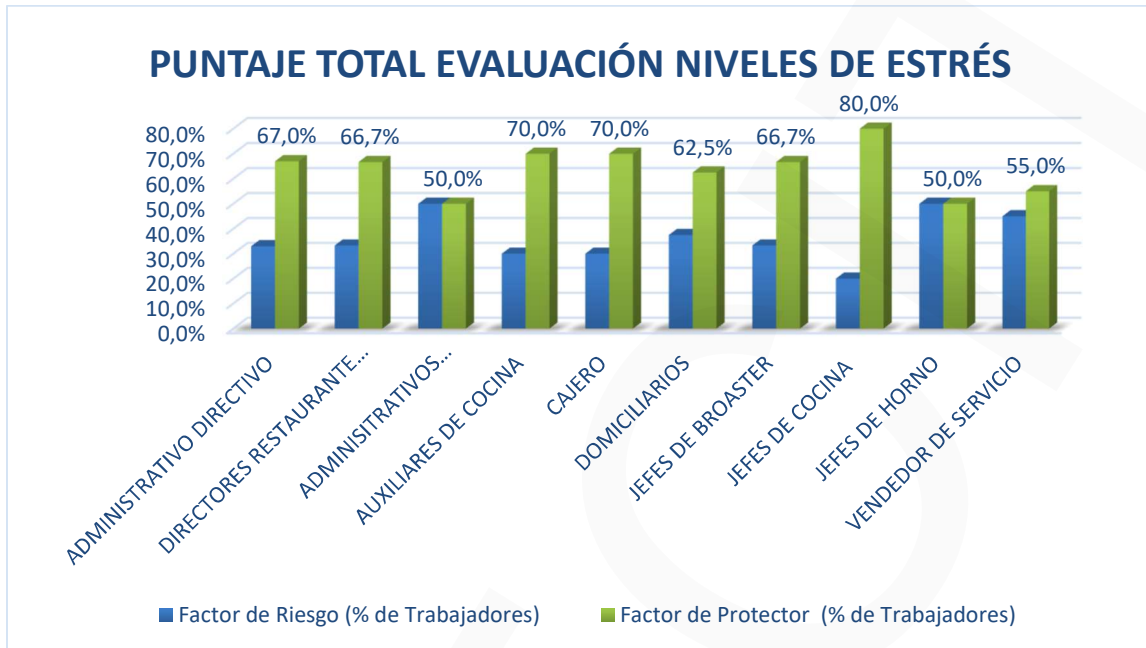


Figura 8. Puntaje Total Evaluación Niveles de Estrés

Para Moreno y Baez, (2010) los factores de Riesgo se categorizan también como factores de estrés, calificados estos últimos como el conjunto de síntomas que señalan una condición laboral con la que el individuo no está satisfecho. Desde esta perspectiva y viendo los resultados de los niveles de estrés en los trabajadores objeto de estudio se pueden señalar varias respuestas presentes en los grupos, en proporciones diferentes pero con necesidad de intervención por bienestar general y seguimiento a la salud.

Como se pudo evidenciar con los instrumentos anteriores, son las demandas específicas del trabajo, el dominio que mayor cantidad de trabajadores pone en riesgo dentro de cualquier cargo. En la corroboración de esta situación a través de análisis por puestos de trabajo (Ver Anexo 6. Formato de Observación, Entrevista y Análisis de Puesto de Trabajo) se tienen los siguientes resultados:

Tabla No. 9. Análisis por Puestos de Trabajo Admin Media

CONSOLIDADO REGISTRO DE OBSERVACIÓN / ENTREVISTA													
NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO ANALIZADO			MINISTRATIVOS CONTABILIDAD Y GH EN JERARQUIA ME										
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA			ADMINISTRATIVA										
NOMBRE DE LA EMPRESA			POLLO SORPRESA										
OBSERVACIÓN / ENTREVISTA No.		1	FECHA DE LA OBSERVACIÓN		6/03/2017								
HORA DE INICIO DE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA		08:00 am,	HORA DE FINALIZACIÓN DE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA		10:00 am, 04:00 pm, 07:00 pm								
LUGAR ESPECÍFICO OBSERVACIÓN / ENTREVISTA			EDS PUENTE, SEGUNDO PISO										
TAREAS O ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL TRABAJADOR DURANTE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA			Labores de oficina tales como transcripción y alimentación de información del funcionamiento de las unidades de negocio.										
NOMBRE DEL EVALUADOR			YANIVE CONSTANZA PONCE VELASCO										
DIMENSIÓN	CONDICIÓN	Valor Total Condición	Sin Rango = Rango Despreciable	Rango Bajo	Rango Medio	Rango Alto	Rango Muy Alto	VALOR TOTAL BIENEFICIO (Sum. Condición)	Sin Rango = Rango Despreciable	Rango Bajo	Rango Medio	Rango Alto	Rango Muy Alto
DEMANDAS CUANTITATIVAS	1. Ritmo de trabajo acelerado a baja presión de tiempo.	6	0-3	4	5-6	7-8	9	9	B-5	5-10	11-17	18-22	23-27
	2. Imparidad de hacer pausas durante la jornada.	0	0-3	4	5-6	7-8	9						
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.	3	0-3	4	5-6	7-8	9						
DEMANDAS DE CARGA MENTAL	4. Exigencia de memoria, atención y concentración.	3	0-3	4	5-6	7-8	9	17	B-5	10-18	19-27	28-36	37-45
	5. Exigencia de alto nivel de detalle a precisión (Visual y manual).	0	0-3	4	5-6	7-8	9						
	6. Elevada cantidad de información que se usa a baja presión de tiempo.	4	0-3	4	5-6	7-8	9						
	7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.	5	0-3	4	5-6	7-8	9						
	8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.	5	0-3	4	5-6	7-8	9						
DEMANDAS EMOCIONALES	9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.	0	0-3	4	5-6	7-8	9	0	B-5	5-10	11-17	18-22	23-27
	10. Exposición a situaciones emocionalmente desafiadoras.	0	0-3	4	5-6	7-8	9						
	11. Requerimiento de ocultar o simular emociones.	0	0-3	4	5-6	7-8	9						

Tabla No.10. Análisis por Puestos de Trabajo Admin Alta

ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE PUESTO DE TRABAJO													
CONSOLIDADO REGISTRO DE OBSERVACIÓN / ENTREVISTA													
NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO ANALIZADO				ADMINISTRATIVOS DIRECTIVOS									
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA				PLANEACIÓN ESTRATÉGICA									
NOMBRE DE LA EMPRESA				POLLO SORPRESA									
OBSERVACIÓN / ENTREVISTA No.		1		FECHA DE LA OBSERVACIÓN		8/03/2017							
HORA DE INICIO DE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA		08:00 am,		HORA DE FINALIZACIÓN DE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA		10:00 am, 04:00 pm, 07:00 pm							
LUGAR ESPECÍFICO OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				POLLO SORPRESA COLONIAL SEGUNDO PISO									
TAREAS O ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL TRABAJADOR DURANTE LA OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				Labores relacionadas con la planeación estratégica de las unidades de negocio.									
NOMBRE DEL EVALUADOR				YANIVE CONSTANZA PONCE VELASCO									
DIMENSIÓN	CONDICIÓN	PERFIL CONDICIONES						VALOR TOTAL DINAMICO (Máx. 30)	Rango de Puntuación				
		Valor Total Condición	Sin Rango = Rango Desaprovechable	Rango Bajo	Rango Medio	Rango Alto	Rango Muy Alto		Sin Rango = Rango Desaprovechable	Rango Bajo	Rango Medio	Rango Alto	Rango Muy Alto
DEMANDAS CUANTITATIVAS	1. Ritmo de trabajo acelerado a baja presión de tiempo.	7	0-3	4	5-6	7-8	9	10	8-9	10-10	11-12	13-14	15-16
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.	0	0-3	4	5-6	7-8	9						
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.	3	0-3	4	5-6	7-8	9						
DEMANDAS DE CARGA MENTAL	4. Exigencia de memoria, atención y concentración.	4	0-3	4	5-6	7-8	9	16	8-9	10-10	11-12	13-14	15-16
	5. Exigencia de alto nivel de detalle y precisión (Virtual y manual).	0	0-3	4	5-6	7-8	9						
	6. Elevada cantidad de información que se usa a baja presión de tiempo.	5	0-3	4	5-6	7-8	9						
	7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.	4	0-3	4	5-6	7-8	9						
	8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.	3	0-3	4	5-6	7-8	9						
DEMANDAS EMOCIONALES	9. Experiencia azotamiento, emoción y trato negativo de usuarios o clientes.	0	0-3	4	5-6	7-8	9	0	8-9	10-10	11-12	13-14	15-16
	10. Experiencia azotamiento emocionalmente desbordante.	0	0-3	4	5-6	7-8	9						

4.2. Análisis de los Datos

La identificación objetiva de los factores de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de la cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa, permite la creación de un programa de intervención cuyas consecuencias se enfoquen realmente sobre los factores existentes. Para lo anterior se pudo verificar que los factores se pueden visualizar más claramente de acuerdo a grupos de exposición similar, obtenidos por cargos y/o puestos de trabajo análogos en cuanto a condiciones de jerarquía, responsabilidades o funciones y lugares de desempeño del trabajo.

A través de la aplicación y análisis de los resultados de la batería de los Factores Psicosociales intra y extra laborales y del estrés aplicada al 100% de los trabajadores, así como de los análisis de puestos de trabajo que enfatizan en la revisión de las demandas del trabajo se pudieron conceptualizar las siguientes conclusiones por grupos de cargos:

Administrativos de alta jerarquía. Dentro de esta población se evidenció que los factores más relevantes en cuanto a riesgo eran aquellos relacionados con la retroalimentación del desempeño del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la claridad en el Rol y la capacitación dentro de control sobre el trabajo; y las demandas ambientales y de esfuerzo físico y de influencia del ambiente laboral. Sobre el extralaboral en lo que atañe a las demandas del trabajo. En cuanto a los factores extralaborales se evidenciaron como de riesgo la comunicación y relaciones interpersonales y las características de la vivienda y su entorno.

Directores de Restaurante y/o Procesos. Para ellos los factores que más representan riesgo son las relaciones sociales en el trabajo y la relación con los colaboradores; en lo que atañe al control sobre el trabajo, lo fueron las

oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y el control y autonomías sobre el mismo. Las demandas del trabajo que representan riesgos son las cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las exigencias de responsabilidad del cargo, y las de la jornada de trabajo. Los factores extralaborales de riesgo detectados fueron el tiempo fuera del trabajo y las características de la vivienda y su entorno.

Administrativos de jerarquía media. Para los administrativos de esta jerarquía se evidencian a las demandas del trabajo como los riesgos más evidentes, las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y las demandas de carga mental. De manera similar son altos los niveles de riesgo en cuanto a factores extralaborales tales como características de vivienda y su entorno, situación económica del grupo familiar y desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda. El estrés se convierte también en un factor de riesgo.

Cajeros. Para los cajeros los factores de riesgo más relevantes son la retroalimentación del desempeño, dentro del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y la claridad del rol en lo relacionado con el control sobre el trabajo. Las demandas del trabajo de mayor riesgo son las cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las demandas de la carga mental y de la jornada de trabajo. Los factores extralaborales a tener en cuenta son el tiempo fuera del trabajo, las características de la vivienda y de su entorno y el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Domiciliarios. Para esta población dentro del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se ven como factores de riesgo: las características de liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y la retroalimentación del desempeño; en el dominio control sobre el trabajo el factor de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. En cuanto a las demandas del

trabajo son factores de riesgo las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las demandas cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las demandas de carga mental y las demandas de la jornada de trabajo. En el dominio recompensas el factor de reconocimiento y compensación. Los factores extralaborales que más les afectan son: el tiempo fuera del trabajo, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y su entorno y el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. El estrés también se categoriza como factor de riesgo.

Jefes de Broaster. En los jefes de Broaster se evidenciaron como riesgos la retroalimentación del desempeño dentro del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos dentro del control sobre el trabajo. Las demandas del trabajo que más riesgos implican, están las cuantitativas y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Se evidenció como factor de riesgo la dimensión de reconocimiento y compensación del dominio recompensas. Los factores extralaborales más importantes de intervención son el tiempo fuera del trabajo, las características de la vivienda y su entorno, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Jefes de Cocina. Para los jefes de esta área población se evidenció que los factores más relevantes en cuanto a riesgo eran aquellos relacionados con la retroalimentación del desempeño dentro del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, igualmente las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento. Las demandas del trabajo factores de riesgo para estos trabajadores son las cuantitativas, las influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral y de la jornada de trabajo. Es importante también intervenir el factor reconocimiento y compensación. Los factores extralaborales de riesgo más importantes son: tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones

interpersonales, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Jefes de Horno. Para este personal los factores de riesgo más relevantes son las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos en el dominio control sobre el trabajo. En cuanto a las demandas del trabajo: las ambientales y de esfuerzo físico, las cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las demandas de carga mental y de la jornada de trabajo. Los factores de riesgos extralaborales más relevantes son las características de la vivienda y su entorno y la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Auxiliares de Apoyo en Cocinas y/u Hornos. Esta población evidencia como factores de riesgo la claridad del rol y las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento dentro del dominio control sobre el trabajo. En lo que atañe a las demandas del trabajo se vieron problemáticas las demandas cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y las demandas de la jornada de trabajo. El reconocimiento y compensación es un factor de riesgo dentro del dominio recompensas.

Los factores de riesgo extralaborales más preocupantes son el tiempo fuera del trabajo, la situación económica del grupo familiar y las características de la vivienda y de su entorno, igualmente el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Vendedores de Servicio. Para estos trabajadores se evidencia como factor de riesgo la claridad en el rol (dominio control sobre el trabajo) y dentro de las demandas del trabajo las demandas cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las demandas de carga mental y de la jornada de trabajo.

En lo que atañe a los factores extralaborales para este grupo se evidencian como de riesgos la situación económica del grupo familiar y la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. El nivel de estrés es igualmente preocupante.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se puede concluir, en cuanto a los grupos de exposición evaluados, que todos tienen factores psicosociales que ponen en riesgo su estado de salud mental y el bienestar organizacional y por ende se requieren procesos de intervención para poder mejorar su calidad de vida. Es necesario actuar de manera general sobre ciertos factores comunes y más relevantes, repetitivos para todos los grupos como las demandas del trabajo y trabajar específicamente sobre ciertos grupos en cuanto temas específicos en la claridad en el rol y la retroalimentación del desempeño.

Los niveles de estrés son importantes en casi todos los grupos evaluados y este factor requiere por ende un trato especial en cuanto a control y manejo por parte de los trabajadores.

En los administrativos de alta jerarquía es coherente encontrar respuestas de factor de riesgo en cuanto a la retroalimentación del desempeño teniendo en cuenta la evaluación directa por parte de los propietarios y su responsabilidad en el funcionamiento general de los restaurantes. Es importante gestionar un cambio en cuanto a la claridad de su rol, enfatizando hasta donde llega su autonomía y su liderazgo frente al personal y las responsabilidades que cada uno maneja a su cargo.

Para la población de directores de restaurantes y/o procesos se evidencian bastantes factores de riesgo y era esperable encontrar estos resultados por los requerimientos de su cargo y las responsabilidades de su punto o área en particular. Les preocupan las relaciones con sus subalternos y en general las relaciones sociales en el trabajo, ello teniendo en cuenta que deben tener un manejo adecuado del equilibrio entre requerir el cumplimiento de las labores de manera eficiente y la motivación al trabajo de su personal. Son importantes los

resultados sobre las demandas del trabajo que señalan para este grupo altas demandas cuantitativas con una confusión del control y autonomía sobre el trabajo, alta influencia de sus labores en su vida extralaboral y jornadas extensas o en horario estresante para el cumplimiento de sus labores.

Las principales preocupaciones de los administrativos de jerarquía media están más relacionadas con la cantidad de trabajo a nivel cuantitativo que con las responsabilidades de liderazgo o de resultados generales del negocio. Es prudente decir que se trata de labores más encaminadas al área contable cuya principal razón de ser es la alimentación de la información diaria de los puntos en la base de datos y el control de inventarios; la repetitividad de los procesos que manejan puede estar relacionada con la influencia del trabajo en el entorno laboral y la carga mental de las labores. La situación familiar, de vivienda y de transporte señala un grupo con salarios más bajos en las que la situación económica de la familia es un factor preocupante.

Para el caso de los cajeros se evidencian falencias en cuanto a la retroalimentación eficiente del desempeño, hecho relacionado posiblemente con la falta de claridad en el rol. Al igual que en el anterior apartado (administrativos de jerarquía media) es la cantidad de trabajo, más que la responsabilidad que ella misma acarrea, lo que les preocupa, también se observa la influencia del trabajo en la vida extralaboral. Los temas de jornada de trabajo deberán ser intervenidos de tal manera que mejoren la percepción de repercusión de este tema en la vida de cada uno.

El grupo de exposición de Domiciliarios presenta gran cantidad de factores psicosociales en riesgo, su labor se desarrolla básicamente en la calle y se tienen presiones de tráfico urbano, jefes inmediatos, clientes, el apoyo que requieren en el montaje de pedidos, entre otras. Se ve necesidad de intervención en los temas de la posibilidad del desarrollo de habilidades y conocimientos en su cargo, el

esfuerzo físico y demandas ambientales, tiempo disponible fuera del trabajo y apoyo en situación económica del grupo familiar.

Los grupos de exposición relacionados con labores en cocinas y hornos (jefes y auxiliares de cocina, horno y broaster) se asimilan en cuanto a que presentan factores de riesgo relacionados con el liderazgo y la retroalimentación en el desempeño, la falta de oportunidades para demostrar dentro de su trabajo sus habilidades y conocimientos, y la consideración de que no hay un buen reconocimiento y compensación por su trabajo; este resultado se puede relacionar con la inexistencia de oportunidades para retroalimentar del desempeño e intercambiar de sus experiencias para el crecimiento de la organización.

En lo que atañe a los aspectos extralaborales, les preocupa el tiempo que pasan fuera del trabajo, las comunicaciones interpersonales y el desplazamiento desde y hacia sus viviendas. La estabilidad económica de la familia señala a trabajadores de bajos recursos ubicados en viviendas de acceso complejo o distancia prudente desde y hacia el trabajo.

Para los vendedores de servicio es un factor de riesgo la claridad en su rol, las demandas en la cantidad de su trabajo y la jornada en que desarrollan sus labores, son personas quienes normalmente laboran en turnos de diferente duración y programación en la semana, están a la espera del movimiento en ventas para permanecer más tiempo en el punto o terminar su trabajo. Estos últimos aspectos relevantes para una intervención y estudio de redefinición de políticas.

En cuanto a la parte extralaboral, al igual que los compañeros de la misma jerarquía, manifiestan preocupaciones por la situación económica del grupo familiar.

Los niveles de estrés fueron superiores al 50% en siete de los diez grupos de exposición evaluados, es un resultado bastante alto que requiere intervención en estrategias de afrontamiento para buena parte de la población. Permitiría disminuir la rotación, renuncias y evaluación negativa del trabajo.

5.2. Recomendaciones

En la revisión de los resultados de esta investigación se evidenciaron condiciones específicas por grupos de exposición similar que implican riesgos para la salud psicosocial de los trabajadores. Es necesario establecer estrategias para mejorar las características de liderazgo y de relaciones sociales dentro de la organización; llevar a cabo procesos de capacitación del personal con colaboradores o subalternos a su cargo sobre: manejo de la autoridad, potenciación de competencias del personal subalterno, prevención y manejo de conflictos.

Se deben desarrollar interacciones más enriquecedoras donde se evidencien situaciones de confianza entre compañeros, los encargados de área retroalimenten constantemente a sus subalternos y se expresen de forma clara cuales son las conductas adecuadas y cuales se deben mejorar.

También es importante el control de las demandas del trabajo, específicamente sobre las demandas cuantitativas, como controlar la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral de los trabajadores y la reorganización de las demandas de jornadas de trabajo en varios cargos.

Se recomienda llevar a cabo procesos de educación con la población para un buen manejo de sus vivencias en el trabajo y evitar pensamientos y conductas referentes a ellos en su vida personal. Se pueden aplicar estrategias de manejo

de pensamiento y acompañamiento psicoterapéutico de las personas identificadas con mayores inconvenientes en esta área.

Se demandan cambios y tácticas de control sobre las exigencias de responsabilidad en algunos cargos, tema enfocado especialmente para los directores de restaurantes o procesos; se pueden mejorar las estrategias de control de responsabilidades, la entrega de informes y la retroalimentación con la alta dirección.

Se debe trabajar en el tema de las demandas ambientales y de esfuerzo físico en algunos los cargos específicos de domiciliario y administrativo de jerarquía media. Se requiere verificar los factores ambiente de estos puestos de trabajo y reacondicionar los mismos en cuanto a temperaturas, orden y aseo, comodidad y seguridad.

Sería prudente una intervención sobre las demandas de carga mental en los puestos de trabajo, especialmente enfocados hacia el manejo cognitivo del estrés, la capacitación en temas de concentración y atención.

Es necesario igualmente trabajar en el mejoramiento de las demandas de la jornada de trabajo teniendo en cuenta que son un factor riesgo en casi todos los grupos de exposición similar analizados: reorganización de turnos de trabajo y buen manejo de descansos (físicos y mentales) en las jornadas laborales, aportarían en el seguimiento adecuado el bienestar psicosocial.

Existen también aspectos importantes de manejar en el plano no laboral, teniendo en cuenta que existe una preocupación generalizada en cuanto al tema de vivienda y transporte de los trabajadores, también de las características de su estilo de vida y las dificultades en la organización del desplazamiento. Es necesario aportar en el conocimiento de cómo y cuáles son los procesos

necesarios para obtener beneficios y/o apoyos económicos estatales y de organización económica para el avance personal en esta área.

La intervención o capacitación sobre oportunidades de mejoramiento de calidad de vida aportarían a bajar el nivel del estrés en el tema y generar motivación de desarrollo personal y familiar en proyecto de vida.

Es necesario generar estrategias de control estrés, evaluación eficiente de eventos que les significan malestar a los trabajadores y adecuadas estrategias de afrontamiento: procesos de relajación y control de pensamiento favorecerían manejos correctos de situaciones cuya evaluación como estresantes perjudican la eficiencia y estabilidad mental.

Es importante potenciar los beneficios de la empresa en cuenta a factores psicosociales. En ésta área se deben reconocer y no dejar de desarrollar los eventos protectores que los trabajadores identificaron; para el caso de esta investigación, específicamente la capacitación permanente, la participación de todos los miembros en el manejo del cambio dentro de la organización, el control y la autonomía sobre el trabajo, las inexistencia (o bajo nivel) de demandas emocionales y las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización recibidas de forma permanente al pertenecer a los restaurantes.

De manera general es importante recordar que reducir los niveles de riesgo psicosocial se verá reflejado en los logros de los objetivos organizacionales y personales de los miembros, obteniendo siempre una doble satisfacción. Es objetivo imperante del direccionamiento estratégico el fortalecimiento y desarrollo del potencial individual de su personal.

CAPÍTULO 6

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN

RIESGO PSICOSOCIAL:

BIENESTAR EN EL TRABAJO PARA

LA SALUD MENTAL

6.1. Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de intervención integral de bienestar en el trabajo para la salud mental a partir del manejo y control los riesgos psicosociales en la población de trabajadores de la cadena de Restaurantes Pollo Sorpresa.

Objetivos Específicos

Plantear un plan de gestión e intervención sobre el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo.

Plantear un plan de gestión e intervención sobre las demandas del trabajo.

Plantear un plan de gestión e intervención sobre los factores extralaborales relacionados con vivienda y transporte.

Plantear un plan de gestión e intervención sobre el control manejo del estrés.

Plantear un plan de promoción y refuerzo de los factores protectores.

6.2. Planteamiento

Para el desarrollo del presente programa es necesario tener en cuenta los tres pilares básicos de la prevención (primaria, secundaria y terciaria), que señalan Moreno y Báez (2010)¹⁷ para una labor integral sobre los factores de Riesgo; lo anterior basando en el diagnóstico objetivo y el conocimiento específico en cuanto a los factores de riesgo psicosociales de la población.

¹⁷ MORENO, B., y BAEZ, C., (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, medidas, consecuencias y buenas prácticas.

Es necesario implementar el programa con el compromiso integral de todos los niveles de la empresa y verificar que se desarrollen con actitud de cambio y responsabilidad social, esto es, pensando en el logro de un bienestar individual que se refleja en un bienestar psicosocial común.

Se plantean cuatro planes básicos, en cumplimiento de cuatro objetivos estratégicos para la intervención de los factores de riesgo encontrados como más problemáticos en la población, se desarrolla un quinto plan cuya finalidad es reforzar los factores protectores y promocionarlos como beneficios organizacionales. Finalizando el presente apartado se encuentra la descripción de actividades dentro de cada plan.

Líderes y compañeros: Estrategia de las buenas relaciones sociales en el trabajo

Como se pudo evidenciar en el análisis de la información, el manejo del liderazgo y las relaciones sociales se convierte para la población objeto de estudio en uno de los factores más relevantes de riesgo psicosocial, presentando porcentajes mayores al 33% dentro de cinco de los diez grupos analizados. De acuerdo a lo anterior es importante el presente plan cuyo fin es el mejor manejo de las relaciones sociales y el liderazgo dentro del trabajo.

Se enfoca sobre la capacitación del personal con colaboradores o subalternos a su cargo, sobre el adecuado manejo de la autoridad, la potenciación de las competencias del personal a su cargo, la prevención y el manejo de conflictos y la retroalimentación adecuada y periódica. Se busca desarrollar procesos de interacción más enriquecedores, donde el trato organizacional se destaque por la confianza y la posibilidad de expresarse con tranquilidad y calidez, los líderes retroalimenten de forma constante a sus subalternos y se expresen de forma clara cuales son las conductas adecuadas y cuales se deben mejorar.

Reorganización del trabajo: Estrategia de control sobre las demandas del cargo

Las demandas del trabajo se concluyeron como uno de los factores de Riesgo más importantes dentro de la población objeto de estudio, se evidenció a través de las encuestas generales y se corroboró a través del estudio de puestos de trabajo de los grupos de exposición similar identificados. Se encontró que la calificación general del dominio era factor de riesgo sobre el 50% o más de la población de cinco de los diez grupos evaluados.

Las demandas cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y las demandas de la jornada están presentes como factor de riesgo en nueve o diez de los grupos y constituyen de manera general una alta incidencia de malestar en la población de trabajadores.

Se requieren estrategias que permitan control en cuanto a reorganización del trabajo tales como reasignación de labores entre los trabajadores evitando distribuciones inequitativas y/o distribuciones desiguales de cargas. Revisión de los tiempos de ejecución de cada labor y formación para la realización de la misma de forma más eficiente y organizada (evitando sobre tiempos).

De manera similar es indispensable la educación de los trabajadores para el control de los eventos del trabajo dentro del mismo y evitar la intromisión de los mismos en su vida personal. Se necesitan estrategias de manejo de pensamiento y el acompañamiento psicoterapéutico de las personas identificadas con mayores inconvenientes en esta área y la educación a los líderes de los equipos para evitar la interrupción de períodos de descanso de sus colaboradores con llamadas telefónicas, citaciones o requerimientos sobre el trabajo.

El trabajo sobre las exigencias de responsabilidad en el cargo está enfocado específicamente para los directores de restaurantes o procesos y están relacionadas sobre estrategias de control de responsabilidades, entrega de informes y retroalimentación con la alta dirección.

En cuanto a las demandas ambientales y de esfuerzo físico están presentes como factor de riesgo en cuatro de los diez grupos de exposición similar identificados, en porcentajes de población por grupo de entre 33 hasta el 75% de la población, viéndose la mayor gravedad en los grupos de domiciliarios y administrativos de jerarquía media. Se trabaja en ésta área especialmente haciendo un análisis pormenorizado de los factores ambientales de los puestos de trabajo y el reacondicionamiento de los mismos en lo que atañe a temperaturas, orden y aseo, comodidad y seguridad. Se requiere capacitación en la revisión permanente de sus puestos de trabajo y la identificación de factores medio ambientales que les pueden afectar esporádica o frecuentemente.

La intervención sobre las demandas de carga mental de los puestos de trabajo evaluados se ve necesaria por considerarse factor de riesgo en cinco de los diez grupos analizados, se priorizan aspectos de manejo cognitivo del estrés, capacitación en temas de concentración y atención y manejo desarrollo intelectual de los procesos mentales.

Las demandas de la jornada de trabajo se evalúan como de riesgo en todos los grupos de exposición similar analizados a excepción de los administrativos de jerarquía media. Los porcentajes de población en riesgo van desde el 50% hasta el 100% de los casos y por ello se prioriza en esta propuesta la necesidad de reorganización de turnos de trabajo y el manejo de descansos (físicos y mentales) en las jornadas laborales. Se requiere capacitación y espacios de aplicación de lo aprendido.

Mi proyecto Vivienda y Transporte: Estrategia de los objetivos familiares

En lo relacionado con los aspectos extralaborales evaluados con los trabajadores se pudo concluir preocupación generalizada en cuanto al tema de vivienda y transporte, las características de su estilo de vida y las dificultades en la organización del desplazamiento. Normalmente se encuentran viviendas ubicadas en sectores lejanos del centro de la ciudad especialmente en los trabajadores operativos de la empresa.

Como estrategias de intervención se ven necesarios los procesos de capacitación e información sobre oportunidades de mejoramiento de calidad de vida en lo relacionado con estos aspectos: La existencia del apoyo con la caja de compensación familiar, oportunidades de créditos con buenas ventajas para mejoramiento de vivienda, proyectos de ahorro individual y grupal.

Como estrategia complementaria y evidenciando los inconvenientes en el tema de medios de transporte, en esta área se sugieren procesos de capacitación en conducción segura para quienes cuenten con medios de transporte propios, lluvia de ideas para apoyo mutuo entre trabajadores con destinos de transporte similares y organización de soluciones de transporte en general.

Respuestas al estrés: Estrategia del bienestar psicosocial

En seis de los diez grupos evaluados en la población, se encontraron puntajes altos de síntomas de estrés, se evidencian diferentes síntomas relacionados con esta situación en grupos que van desde 33% de su población hasta aquellos que llegan a hasta la mitad de sus integrantes.

Se ve necesario hacer intervención sobre el manejo y control de eventos que pueden causar estas sensaciones en los trabajadores: estrategias de

afrontamiento, de relajación, cognitivas y de control de pensamiento en cuanto a las posibles evaluaciones de situaciones como estresantes.

Potenciales de la Organización: Estrategia de aprovechamiento de los beneficios organizacionales

En el presente apartado se especifican las labores para potenciar los beneficios o factores psicosociales protectores dentro de la empresa para población trabajadora. Se trata de aprovechar y mejorar los eventos que repercuten positivamente en la salud mental de los trabajadores y resaltarlos como motivadores para la pertenencia a la misma.

Dentro de los factores encontrados como protectores más importantes en la empresa sobresalen: capacitación permanente, participación y manejo del cambio dentro de la organización, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales y las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Con el fin de fortalecer estos beneficios, dentro del programa de intervención se realizan actividades relacionadas con los beneficios.

Se especifica especialmente continuar con las actividades de capacitación, mantener las bonificaciones y recompensas relacionadas con salarios y/o beneficios adicionales y extender los procesos de participación de los trabajadores en la organización de los cambios de la compañía.

Tabla No. 11. Actividades y Procesos Específicos por Plan

Líderes y Compañeros: Estrategia de las buenas Relaciones Sociales en el Trabajo			
Dominio	Dimensión	Objetivo	Actividades y Procesos

Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Liderazgo	Fortalecer las competencias de los líderes en la empresa	• Entrenamiento en comunicación efectiva, apoyo social y trabajo en equipo. • Creación de espacios de apoyo social de los jefes inmediatos con sus directos colaboradores. • Generar espacios de intercambio personal entre los líderes y sus colaboradores.
	Relaciones con los Colaboradores		
	Relaciones Sociales en el Trabajo	Mejorar las relaciones sociales, potenciar la comunicación y el apoyo social	• Abrir espacios de retroalimentación y contacto con compañeros de trabajo. • Realizar presentación formal del nuevo personal en el conocimiento de aspectos personales que faciliten el contacto personal (ficha mi nuevo compañero) • Publicar las fechas especiales y realizar pequeñas celebraciones para el reconocimiento de los miembros.
	Retroalimentación del desempeño	Generar espacios de retroalimentación estándares, fijos y frecuentes	• Creación de los espacios de sensibilización y valoración de las fortalezas de los colaboradores. • Realizar jornadas de seguimiento a los avances de cada trabajador; expresión de los mismos por parte de los líderes de cada equipo.
Reorganización del Trabajo: Estrategia de control sobre las demandas del cargo			
Dominio	Dimensión	Objetivo	Actividades y Procesos

	Demandas cuantitativas del trabajo	Reorganizar el tiempo y/o las cargas laborales entre los trabajadores	• Realizar análisis estándares de tiempo necesario para realizar los trabajos que los empleados consideren como los más requieren tiempo de su jornada laboral y programar sus horarios de acuerdo a este estudio. • Realizar procesos de lluvia de ideas para la identificación de formas de optimización del tiempo y las labores (supresión de aspectos innecesarios).
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Reducir la influencia del trabajo en el entorno extralaboral de los trabajadores	• Capacitación en técnicas de control de pensamiento y • Acompañamiento psicológico a los trabajadores quienes presenten síntomas de inadecuado manejo de los espacios extralaborales por culpa del trabajo. • Educación a los líderes de los equipos sobre la necesidad de no interrumpir los tiempos de descanso con llamadas, citaciones o requerimientos del trabajo.
	Exigencias de responsabilidad en el cargo	Disminuir el estrés por las exigencias y responsabilidad en el cargo de los Directores de	• Formación en control de estrés y manejo de informes periódicos sobre sus labores con la alta dirección. • Programación de jornadas de retroalimentación de sus labores con la alta dirección.

Demandas del Trabajo		Restaurantes y/o procesos	
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Disminuir el discomfort medio ambiental de los puestos de trabajo.	• Verificación y reacondicionamiento medio ambiental de los puestos de trabajo (se priorizan domicilios y administrativos de jerarquía media), revisión de ruidos, temperaturas, orden, aseo y seguridad. • Entrenamiento del personal en identificación y reporte de condiciones del puesto de trabajo que implican discomfort en sus labores.
	Demandas de Carga Mental	Potenciar las capacidades mentales de manejo de información, concentración y atención en los trabajadores.	• Programación de capacitación personal en temas de concentración y atención. • Potenciación de capacidades cognitivas e intelectuales a través de formación en áreas específicas del puesto de trabajo.
	Demandas de la Jornada de trabajo	Reorganizar y realizar actividades de descanso en las jornadas y	• Analizar los turnos y horarios de trabajo de la población trabajadora y reorganizar los mismos, sin afectar el servicio, pero teniendo en cuenta aspectos personales y recomendaciones de quienes realizan los procesos para hacerlos más aceptables a las

		turnos de trabajo.	condiciones personales de cada uno. • Entrenar en pausas activas mentales y físicas para el control de cansancio y jornadas extenuantes en las labores.
Mi proyecto de Vivienda y Transporte: Estrategia de los objetivos familiares			
Dominio	Dimensión	Objetivo	Actividades y Procesos
Extralaboral	Características de la Vivienda y su entorno	Dar a conocer oportunidades de mejora y proyectos de vivienda.	• Capacitaciones periódicas y paulatinas en el tema de adquisiciones y mejoras de vivienda con caja de compensación familiar, estrategias de ahorro, créditos con buenas tasas hipotecarias. • Socialización de experiencias exitosas de trabajadores con ingresos similares para compra y mejora de vivienda. • Apoyo en la postulación a proyectos de vivienda (diligenciamiento de formularios, seguimiento a procesos, verificación de cumplimiento de requisitos).
	Desplazamiento Vivienda – Trabajo - Vivienda	Generar estrategias de mejoramiento para el desplazamiento vivienda –	• Capacitación y retroalimentación en conducción defensiva y segura (personas con medio de transporte propio). • Lluvia de ideas y apoyo mutuo para trabajadores con los mismos destinos de la ciudad y horarios similares.

		trabajo - vivienda	• Dar a conocer posibilidades de compra de medios de transporte propios.
Respuestas al Estrés: Estrategia del Bienestar Psicosocial			
Dominio	Dimensión	Objetivo	Actividades y Procesos
Estrés	Evaluación de Nivel de Estrés	Reducir los síntomas y problemáticas físicas y mentales relacionadas con Estrés	• Socialización de estrategias positivas de afrontamiento. • Socialización de estrategias de control de pensamiento. • Socialización de estrategias de relajación. • Socialización de estrategias de reevaluación cognitiva.
Potenciales de la Organización: Estrategia de aprovechamiento de los beneficios organizacionales			
Dominio	Dimensión	Objetivo	Actividades y Procesos
Control sobre el trabajo	Capacitación permanente	Dar continuidad a las actividades de capacitación	• Realizar convenios permanentes para capacitaciones para el desarrollo de las potencialidades de los trabajadores. • Socialización de estrategias de relajación.
	Participación y Manejo del cambio dentro de la organización	Verificar y continuar con los procesos de participación de los trabajadores en el control	• Identificar las actividades de retroalimentación que tienen los trabajadores con los directivos para la participación en el cambio. • Multiplicar las actividades identificadas en los diferentes grupos de exposición similar.

		del cambio de la organización	
	Control y autonomía sobre el trabajo	Potenciar las gestiones de autonomía sobre el trabajo.	• Capacitar en cuanto al adecuado manejo del tiempo en el trabajo.
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Continuar con las recompensas dentro de salarios y fuera de ellos para los trabajadores	• Dar continuidad a los programas de bonificación adicional y retribuciones en especie existentes en la empresa. • Idear nuevas formas de recompensar el adecuado desempeño y eficiencia en el trabajo (procesos en especie y en dinero).

Anexos

Anexo No. 1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social
Bogotá, D.C.



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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
Instituto de Cuentas



Pontificia Universidad
JAVERIANA

		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	Disculgo con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social
Sector de Empleo



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Perú

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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social
Secretaría de Salud



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social
Secretaría de Salud



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	☐
No	☐

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	☐
No	☐

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**.

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

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

Anexo No. 2. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B





Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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


 Respuesta definitiva


 Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
Instituto de Seguros



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social
Instituto de Seguros Sociales



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
Bogotá, D.C.



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá, D.C.

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
Instituto de Seguros



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		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					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

		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 indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo:

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



Ministerio de la Protección Social
Secretaría de Salud



Universidad Javeriana
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

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

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	☐
No	☐

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

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

Anexo No. 3. Ficha de Datos Generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Salud y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
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)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

Anexo No. 4. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		


 Respuesta definitiva


 Respuesta equivocada

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, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
Secretaría de Salud



Universidad
JAVERIANA

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social
Instituto de Seguros



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No. 5. Cuestionario para la Evaluación del Estrés



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desganó.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo No. 6. Formato de Observación/ Entrevista: Análisis Puesto Trabajo

DEM	11. Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos.								
EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA							
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia observación (Descripción)	Valor	Tiempo de exposición (Descripción)	Valor	Intensidad (Descripción)	Valor
	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.								
	13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.								
	14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.								
	15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.								
	16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.								
	17. Responsabilidad directa por información confidencial.								
CONSISTENCIA DEL ROL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA							
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia observación (Descripción)	Valor	Tiempo de exposición (Descripción)	Valor	Intensidad (Descripción)	Valor
	18. Falta de recursos, personas o herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.								
	19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.								
	20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.								
DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA							
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia observación (Descripción)	Valor	Tiempo de exposición (Descripción)	Valor	Intensidad (Descripción)	Valor
	22. Ruido que afecta negativamente.								
	23. Iluminación que afecta negativamente.								
	24. Temperatura que afecta negativamente.								
	25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.								
	26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.								
	27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.								
	28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.								
	29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.								
	30. Preocupación ante la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo.								
DEMANDAS DE LA	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA							
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia observación (Descripción)	Valor	Tiempo de exposición (Descripción)	Valor	Intensidad (Descripción)	Valor
	32. Trabajo en horario nocturno.								
	33. Días de trabajo consecutivos de trabajo.								

Lista de referencias

ARENAS, F., y ANDRADE V., (2012). Identificación de factores psicosociales intralaborales en el sector salud nivel III de la ciudad de Cali y Bucaramanga. Especialización en Psicología y Desarrollo Organizacional. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Cali – Colombia.

BRIONES, Guillermo., (2002). Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Módulo 3 Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. Colombia. Arfo Editores e Impresora Ltda.

BELEÑO, M., y UCROS M., (2014). Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014. Maestría en Educación. Universidad de la Costa CUC. Barranquilla – Colombia.

CANO, V., (2012). Identificación, Medición y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito. Master en Seguridad, Salud y Ambiente. Universidad San Francisco de Quito. Quito – Ecuador.

CASTILLO, A., (2015). Factores de Riesgo Psicosocial en empresas de producción del Suroccidente Colombiano, una Visión desde la Gerencia del Talento Humano. Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Manizales – Colombia.

HERNANDEZ, R., FERNANDEZ,C., BAPTISTA L., (2003). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Mexico.

Ministerio de la Protección Social, (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el sistema general de Riesgos profesionales- Bogotá – Colombia.

Ministerio de la Protección Social, (2008) Resolución 2646 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. Bogotá – Colombia.

Ministerio de la Protección Social / Universidad Javeriana. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

MONTERO, M., RIVERA, P., y ARAQUE R., (2013). El Modelo de Demandas Control – Apoyo y su Relación con el Riesgo Percibido de Enfermedad – Accidente. Revista Internacional de Sociología - RIS. Vol. 71 No. 3. (Pp. 643-648).

MORENO, B., BAEZ, C., (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, medidas, consecuencias y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid – España.

PELÁEZ, S., y CUELLAR S., (2014). Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales, Intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Especialización en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Manizales – Colombia.

SALDARRIAGA, W, López M, y Domínguez, M. (2015). Cronología de la Normatividad de los factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia. Maestría en Salud Pública. Universidad CES. Medellín – Colombia.