



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DE FACILÍSIMO RED DE SERVICIOS  
DEL QUINDÍO S.A.**

**YENNY MARCELA HAYA GIRALDO**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
ARMENIA - QUINDÍO  
MAYO 2020**

**Factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios de  
Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.**

**En cumplimiento de los requisitos para optar el título de psicólogo  
Yenny Marcela Haya Giraldo**

**Dirigido: Esp. Isabel Cristina González Tabarquino**

**Universidad Antonio Nariño  
Programa de Psicología  
Armenia Quindío  
Mayo 2020**

## **Agradecimientos**

Gracias a la vida por este momento.

Gracias a mi madre, a su memoria, porque antes de irse logro motivarme a pensar en recorrer un prometedor camino con muchos frutos que cosechar para mis futuros hijos.

Gracias a mi hija por ser el motor que desde su llegada me ha impulsado hacia delante.

Gracias a mis familiares por creer en mí.

Gracias a mi asesora Isabel Cristina González por su presencia, enseñanza y por asumir conmigo este reto.

Gracias a la Dra. Sandra Milena Valencia por ser un apoyo enorme para mí como para cada persona que aquí le necesite, por ser una gran persona y profesional.

Gracias a la Dra. Martha Méndez por estar siempre dispuesta a guiarnos en cada proceso.

## **Dedicatoria**

**Para mi preciosa Valentina**

Por ser quien de la forma más inconsciente logra hacer que me motive a salir adelante, querer hacer realidad mis más grandes anhelos, porque con su presencia en mi vida logra que me despoje de mis más grandes temores y me ayuda a darme cuenta de cuanto puedo lograr solo al cerrar los ojos y pensar en ella, en su futuro que depende del mío y en su sonrisa; las más bonitas palabras aquí plasmadas son gracias al anhelo que tengo de su dulce compañía en el muy largo camino que espero aquí solo este empezando.

**Amor infinito.**

## Contenido

Generalidades.....	17
Descripción del problema. ....	17
Planteamiento del problema.....	20
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos. ....	20
Marco de referencia .....	21
Antecedentes.....	21
Referente teórico.....	32
Marco conceptual.....	32
Trabajo .....	32
Salud laboral .....	33
Comportamiento organizacional.....	35
Factores psicosociales.....	35
Condiciones intralaborales.....	38
Características sociodemográficas.....	38
Condiciones ocupacionales.....	39
Factores de riesgo intralaboral .....	39
Diseño Metodológico.....	46
Fundamentos epistemológicos.....	46
Fuentes de información.....	47
Población .....	47
Muestra .....	47
Variables.....	47
Operacionalización de las variables .....	44
Instrumento.....	51
Procedimiento.....	52
Resultados.....	54
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	61
Control sobre el trabajo.....	63
Demandas del trabajo.....	66

Recompensa.....	71
Análisis de resultados .....	90
Conclusiones.....	105
Recomendaciones .....	106
Referencias.....	107

## Lista de tablas

Tabla 1.	Características sociodemográficas	49
Tabla 2.	Condiciones ocupacionales	50
Tabla 3.	Factores de riesgo intralaboral	51
Tabla 4.	Ficha técnica batería de evaluación de factores de riesgo	53
Tabla 5.	Características sociodemográficas	57
Tabla 6.	Condiciones ocupacionales: Lugar de trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo del cargo	59
Tabla 7.	Condiciones ocupacionales: Antigüedad cargo actual, área de trabajo, tipo de contrato, horas trabajadas día y modalidad pago	61
Tabla 8.	Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	62
Tabla 9.	Retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores	63
Tabla 10.	Liderazgo y relaciones sociales, niveles de riesgo	64
Tabla 11.	Claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio	65
Tabla 12.	Oportunidades para uso y desarrollo habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo	66
Tabla 13.	Control sobre el trabajo, niveles de riesgo	67
Tabla 14.	Demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas emocionales	68
Tabla 15.	Demandas cuantitativas e influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	69
Tabla 16.	Exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de carga mental	70
Tabla 17.	Consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo	71
Tabla 18.	Demandas del trabajo, niveles de riesgo	72
Tabla 19.	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación	73
Tabla 20.	Recompensa, niveles de riesgo	74
Tabla 21.	Riesgo psicosocial intralaboral	74
Tabla 22.	Nivel de riesgo en función del sexo	75
Tabla 23.	Nivel de riesgo en función de la edad	76
Tabla 24.	Nivel de riesgo en función del estado civil	77
Tabla 25.	Niveles de riesgo en función del grado de escolaridad	78
Tabla 26.	Niveles de riesgo en función del lugar de residencia	79
Tabla 27.	Niveles de riesgo en función del estrato	80
Tabla 28.	Nivel de riesgo en función al tipo de vivienda	81
Tabla 29.	Nivel de riesgo en función del número de personas a cargo	82
Tabla 30.	Nivel de riesgo en función del lugar de trabajo	83
Tabla 31.	Niveles de riesgo en función de la antigüedad en la empresa	84
Tabla 32.	Niveles de riesgo en función del tipo de cargo	85
Tabla 33.	Nivel de riesgo en función de la antigüedad en el cargo actual	86

Tabla 34. Nivel de riesgo en función del área de trabajo	87
Tabla 35. Nivel de riesgo en función del tipo de contrato	88
Tabla 36. Nivel de riesgo en función de las horas diarias de trabajo	89
Tabla 37. Nivel de riesgo en función de la modalidad de pago	90



## Lista de Apéndices

<i>Apéndice 1.</i>	Consentimiento informado	113
<i>Apéndice 2.</i>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A	115
<i>Apéndice 3.</i>	Ficha de datos generales	127

## Resumen

El trabajo influye en la salud de los empleados, por tanto, es importante evaluar los factores de riesgo psicosocial. El objetivo de esta investigación fue describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios de Facilísimo Red de Servicios S. A. Se desarrolló desde una metodología cuantitativa-descriptiva, con una muestra de 30 trabajadores. Se utilizó la “*Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), y de dicha batería solo se aplicó la ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)*”. La información sociodemográfica y ocupacional, mostró características propias de cada trabajador, permitiendo evaluar los efectos de los riesgos psicosociales identificados, y en el nivel de riesgo psicosocial intralaboral predominó medio y alto; por lo que es necesario focalizar planes y acciones dirigidas a la prevención y control de los mismos.

**Palabras clave:** Factores de riesgo, Riesgo psicosocial intralaboral, Características sociodemográficas, Condiciones ocupacionales.

## **Abstract**

Work influences employee health, so it is important to assess the factors psychosocial risk. The objective of this research was to describe the risk factors borrr labor social psychosocial present in the officials of Easy Service Network S. A. It was developed from a quantitative-descriptive methodology, with a sample of 30 workers. *The Battery was used for the assessment of psychosocial risk factors (intra-labor and extra-labor), and only the general data sheet (socio-demographic information and occupational information of the workers) and the questionnaire of intra-labor psychosocial risk factors (form A) were applied for that battery.* Sociodemographic and occupational information showed characteristics typical of each worker, allowing to evaluate the effects of the psychosocial risks identified, and in the level of intra-labor psychosocial risk medium and high; so it is necessary to focalize plans and actions aimed at the prevention and control of them.

**Keywords:** Risk factors, Intra-labor psychosocial risk, Sociodemographic characteristics, Occupational conditions.

## **Factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios de Facílísimo Red de Servicios del Quindío S.A.**

Con el paso de los años, el trabajo y las condiciones laborales han sufrido transformaciones que se ven reflejadas en las organizaciones; la forma de ver al personal, el cual contribuye a diario en la consecución de metas y la forma de utilizar los recursos pensando en los trabajadores, hace que se tomen en cuenta los factores de riesgo psicosocial, como aspecto importante en el sostenimiento de la misma. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, contribuye a la optimización del desarrollo de los procesos de los empleados a la par con los de la organización, porque permite identificar los procesos que requieren un plan de mejora para el sostenimiento de la misma. Hoy día en Colombia, las organizaciones públicas y privadas por ley deben adoptar la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en aras de mejorar las condiciones laborales y la forma de ver el personal; pues no es solamente una herramienta para el progreso de la empresa, sino que es quien, posee el talento para facilitar ese progreso.

Siendo el talento humano una herramienta importante en toda organización y una de las piezas necesarias que requiere cada uno de los procesos propios de la dinámica en las empresas; evaluar el riesgo psicosocial que se corre a nivel laboral resulta ser de carácter obligatorio y es por ello que el presente trabajo busca describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios de Facílísimo red de servicios del Quindío S.A. Este proceso, pretende identificar la situación de los empleados de la organización, con el propósito de fortalecer si es el caso, el contexto laboral y sugerir procesos de intervención dirigidos a mejorar las condiciones de los puestos de trabajo, que pueden generar algún riesgo y por ende la afectación de la calidad de vida de los trabajadores.

Para la recolección de la información, se dispone de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), publicada en julio de 2010, bajo la autoría del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Esta herramienta brinda una serie de instrumentos que permiten cualificar los procesos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de los mismos.

Entre los instrumentos que componen la batería se encuentra: “La ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, la guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, la guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, la guía de grupos focales para la evaluación de factores de

riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)”. Para la presente investigación los instrumentos a utilizar de la batería son la ficha de datos generales y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral en su formato A.

Este trabajo busca describir los factores de riesgo a nivel intralaboral, mediante la evaluación de esas condiciones intralaborales que se encuentran presentes en el interior de la organización y son entendidas como “aquellas características del trabajo y de la empresa que influyen en la salud y bienestar del empleado”. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Y con la información sociodemográfica y las características ocupacionales se busca identificar y detallar como los riesgos psicosociales afectan las características individuales de cada trabajador de la organización.

Para la construcción de la herramienta utilizada en este estudio, se toma como referencia los modelos de diferentes teóricos como los modelos de “demanda-control-apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005)”, a través de quienes se soporta la importancia de evaluaciones como esta en los contextos laborales ya que todos los factores aquí descritos repercuten de alguna manera en la salud y bienestar de los empleados.

Las dimensiones evaluadas son las *demandas del trabajo*, las cuales hacen referencia a los requerimientos que el trabajo impone al empleado, el *control sobre el trabajo*, son los medios que el trabajo brinda al individuo para tomar decisiones sobre diversos aspectos de su labor, *el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, se refiere a un tipo particular de relación social que se crea entre los superiores y sus colaboradores, la cual influye tanto en la forma de trabajar, como en el ambiente de trabajo y relaciones sociales en el trabajo trata sobre la interacción que se instaura con otras personas en el contexto laboral, por su parte *la recompensa* trata de la gratificación que obtiene el empleado a cambio de sus aportaciones laborales, cada una de estas condiciones repercute en la salud del empleado de acuerdo al manejo establecido por la empresa y la forma en que el empleado responda a ellas.

Por tal motivo se pretende identificar si existen en esta empresa factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta las dimensiones anteriormente mencionadas, con las subdimensiones correspondientes para cada una de ellas, ya que se ha evidenciado en otras investigaciones la susceptibilidad de ello en diferentes contextos laborales tanto a nivel nacional como internacional.

## **Justificación**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas condiciones laborales que pueden favorecer o no al trabajador, dado que muchas veces hay factores dentro de estos contextos que pueden generar riesgos para los mismos (condiciones ambientales, físicas o del contenido del trabajo y para este estudio la afectación psicosocial) por lo tanto dichas condiciones pueden ser favorables o no, de ahí los niveles de riesgo se hacen presentes para influir directamente en ellos y en la organización, por lo que es necesario identificarlos e intervenirlos generando una calidad de vida laboral que promueve la salud, el rendimiento y la satisfacción de los empleados y a su vez el crecimiento de la empresa. La Organización Internacional del Trabajo en 1984 en una primera aproximación los define como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Mascaros, 2016, pág. 3).

Diversas investigaciones realizadas en los últimos años, han logrado demostrar la influencia que tiene el trabajo en la salud de los empleados, lo cual no solo ha generado que se acreciente el interés para las organizaciones por evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante la supervisión continua de estos y el mejoramiento en los aspectos en los que se evidencie condiciones inadecuadas que generan enfermedad, insatisfacción y estrés en los trabajadores; sino que también hoy día tiene a algunos profesionales interesados en especializarse para contribuir en el bienestar físico y mental de la población trabajadora.

Un análisis epidemiológico de estos factores realizado por Villalobos (2004, p. 197) logró identificar de manera específica la cantidad de afectaciones a la salud de los empleados en los lugares de trabajo, tales como estrés, ansiedad e infarto de miocardio, entre otros; sustentando la importancia de la evaluación mediante normatividad vigente dada en la resolución 1832 de (1994), por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. (Gaviria, 1994).

Desde esta perspectiva, el trabajo es una actividad fundamental para el desarrollo personal y prioritario en la búsqueda de la calidad de vida que se plantea cada persona, es valioso conocer de qué manera el proceso que se lleva a cabo en esta búsqueda diaria, está afectando la integridad física y psicológica de la población trabajadora; como se observa en la primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales. (Ministerio de la Protección Social, 2007).

Puede decirse desde la proyección de vida laboral, las personas pasan la mayor parte de su vida en el lugar de trabajo, cumpliendo con las funciones productivas

encomendadas por el empleado; por lo tanto, las condiciones que éste le ofrezca, pueden convertirse en factores promotores de su salud y bienestar o, por el contrario, en agresores de su integridad física y mental. (Ministerio de la Protección Social, 2007).

Por tal motivo es relevante que la organización vele por la salud de las personas que participan diariamente en el desarrollo y producción de bienes y servicios, según sea la filosofía de la misma, siendo un requisito fundamental, al igual que la vigilancia de condiciones favorables para el trabajador.

El ambiente laboral aporta diversos aspectos que benefician y/o afectan a los empleados ya sea de manera personal o por las mismas condiciones laborales, es por ello que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en una empresa es importante, porque permite identificar como estos interactúan y a su vez repercuten en el clima psicosocial de la empresa y de los empleados. La interacción entre todos estos aspectos genera la necesidad para cada institución de vigilarlos constantemente, como lo expresan la Organización internacional del trabajo (OIT), junto con la Organización mundial de la salud (OMS):

La interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y, por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. (1984)

A nivel internacional la evaluación de los factores de riesgo psicosocial ha ido tomando importancia y por tal motivo se han creado diversos instrumentos en los países comprometidos con las organizaciones que disponen de recurso humano como fuente fundamental de su desarrollo (Charria, 2011). Colombia, no es la excepción, preocupado por el bienestar de la población trabajadora, ha implementado normas e instrumentos que se encargan de vigilar un adecuado desarrollo de esta población en aras de mejorar su calidad de vida.

Con el fin de evaluar los factores de riesgo psicosocial, el Ministerio de la protección social expidió la resolución 2646 del año 2008 mediante la cual pretende no solo evaluar, sino también prevenir, intervenir y monitorear permanente la exposición a estos factores de riesgo presentes en el trabajo, aplicable para todas las organizaciones a nivel nacional; empleando la Batería de “*Instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial*”, utilizada en la presente investigación, donde explicita:

Los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país” se construyó una Batería de instrumentos que hicieron posible no solo su evaluación e identificación, sino también el monitoreo permanente en todas las entidades públicas y privadas de

Colombia. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, pág. 11).

Siendo importante resaltar que esta batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial determinó diferentes dominios, dimensiones y niveles, los cuales permiten identificar las condiciones reales en las que se encuentra la población trabajadora en el momento de aplicar la prueba. La aplicación de la prueba es de carácter obligatorio para todas las instituciones públicas y privadas, y la periodicidad de la aplicación depende de los resultados de los niveles de riesgo; así mismo el proceso de aplicación es directo, realizado por personal idónea para este fin. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

El instrumento de evaluación, igualmente establece cuáles de estos factores específicamente son los que están generando efectos beneficiosos o nocivos para la salud de cada trabajador que participa en esta investigación que bien puede contribuir al mejoramiento del rendimiento y la satisfacción laboral.

Finalmente, esta investigación resulta relevante para la universidad Antonio Nariño y la comunidad académica en general del municipio de Armenia, porque permite aplicar la fundamentación teórica del campo organizacional, a la realidad de las empresas privadas que operan en el municipio; revelando que factores de riesgo están presentes en la población trabajadora de la empresa Facilísimo.



## Generalidades

### Descripción del problema.

Facilísimo, red de servicios del Quindío, S. A, es una red comercial con alcance en todo el departamento del Quindío, que cuenta con un amplio portafolio de servicios, vinculada a la actividad económica quindiana desde hace aproximadamente 30 años; siendo una empresa que continuamente se está actualizando con el fin de que sus productos sigan aportando al desarrollo de la región.

La empresa cuenta con más de 900 empleados directos e indirectos en una modalidad de contratación a término indefinido y colocador independiente, los empleados administrativos especialmente a quienes se les realiza la evaluación son 30 en cargos de diferentes niveles como son profesionales universitarios, tecnólogos, técnicos y auxiliares.

Por ser una empresa que tiene una cantidad considerable de empleados y según las directrices del Ministerio de Trabajo, es de carácter obligatorio evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial, con el fin de establecer cuáles de esos factores están afectado el clima de la organización, el bienestar de los empleados, la satisfacción de la población trabajadora, y por último, no menos importante el crecimiento de la empresa y el cumplimiento de las metas para los próximos años.

Dentro de las políticas internas de la organización, sobresale la política “sistema de gestión integral”, la cual resalta un alto sentido de responsabilidad como estrategia de mejoramiento continuo; de forma global se orienta especialmente en identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales, establecer controles que protejan la seguridad y salud de los empleados y fomentar la cultura de autocuidado, lo cual minimiza los riesgos de accidentalidad y enfermedad laboral en la empresa.

La salud física y mental, es el pilar que posibilita un adecuado desempeño laboral en la vida diaria de la clase trabajadora, por ende, puede afectar igualmente la productividad misma que repercute en el trabajador en la misma organización; es por eso que Guzmán afirma que:

La salud laboral es la relación que se da entre salud y trabajo, no obstante; depende de la dirección que tome positiva o negativa. Por tanto, unas adecuadas condiciones de trabajo repercuten en una adecuada salud laboral, lo cual a su vez desencadenará un alto desempeño y calidad en el trabajo (2013, p.18).

El trabajo como forma de progreso social e individual de los seres humanos, brinda la oportunidad de un desarrollo integral; sin embargo, se puede encontrar en esta forma de progreso diversos factores que generan en las personas todo lo contrario a

bienestar si no se encuentra satisfechas. Existen aspectos a nivel de apoyo social, económico y a nivel de la empresa como tal que pueden perjudicar las condiciones del individuo que pueden generarse por la posibilidad de no aprovechar adecuadamente las herramientas propias del trabajo; Méda (1995) define el trabajo como una “actividad propicia para la socialización y formación de identidades tanto colectiva como individual”, lo que permite afirmar que todo lo que rodea las condiciones del trabajo es fundamental para que haya un equilibrio en el bienestar de cada individuo.

El Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, dictó la “Resolución 2646 de (2008), mediante la cual estableció las disposiciones y definió responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo”. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010); con un ámbito de aplicación amplio, que describe la importancia de esta evaluación en los tiempos establecidos por la misma, para determinar de manera oportuna cuales son los factores de riesgo psicosociales presentes en cada organización y que medidas deben de hacer frente para disminuir o desaparecer dichos riesgos que sean evidenciados.

Otra norma de base legal para la implementación e intervención de la evaluación del riesgo psicosocial, es la Resolución número 1016 de 1989, artículo 10, numeral 12, donde contiene que una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades causadas por los riesgos psicosociales, que según lo manifestado por (Betancourt, 2008), resalta la importancia que tienen la medición de los factores de riesgo psicosocial, como un requisito de ley, pero que igualmente le permite a las organizaciones darse cuenta de las condiciones de trabajo y las características del mismo, que pueden generar riesgos en las relaciones que sostienen los miembros activos de una institución, afectando de manera significativa la salud física y mental de los empleados y dicha identificación es lo que permite contribuir a generar acciones de bienestar para los individuos que la integra y para la propia organización.

La Ley 1616 (2013) por medio de la cual se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, en el artículo 9, hace énfasis en que las administradoras de riesgos laborales (ARL), en el marco de las diferentes actividades de promoción y prevención en salud, tienen que establecer estrategias y acciones para prevenir la salud mental coordinadas con la organización, dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (Barreras, 2013)

Por lo tanto, le corresponde a los Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud, evaluar y ajustar los lineamientos técnicos para enfrentar los riesgos laborales en salud mental.

Mediante la resolución 2404 del Ministerio del Trabajo de (2019), “se orienta la adopción de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, junto con la Guía técnica general que determina la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora”; así como los protocolos específicos, tanto de riesgos intralaborales como extralaborales y evaluación del estrés laboral; esto demuestra la importancia de evaluar e identificar estos factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de la empresa Facilísimo del municipio de Armenia, teniendo en cuenta que en el presente estudio se realiza este proceso de evaluación a los riesgos intralaborales. (Arango, 2019).

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) dio a conocer datos importantes sobre la salud mental en el lugar de trabajo; en mayo de este año, confirmó que el trabajo es beneficioso para la salud de las personas siempre y cuando se cuenta con un ambiente positivo y apropiado para llevar a cabo el desarrollo de las actividades diarias con las que debe cumplir un empleado, no obstante si el entorno laboral resulta adverso gracias a aspectos como acoso laboral e intimidación en el trabajo, puede ocasionar problemas físicos, psíquicos y propiciar comportamientos desadaptados relacionados con el consumo nocivo de sustancias psicoactivas, ausentismo laboral y pérdidas de productividad.

De acuerdo con las estimaciones realizadas por este organismo, en el mundo hay 264 millones de personas que padecen depresión y muchas otras sufren síntomas de ansiedad, tildadas estas como las principales causas de discapacidad gracias a los altos niveles de riesgo encontrados en los ambientes laborales. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial alrededor de un billón anual en pérdida de productividad.

En un seminario internacional en conmemoración al centenario de la Organización Internacional del Trabajo, se expusieron las cifras relacionadas con el riesgo en el trabajo, donde la OIT estima que a nivel mundial cada año se producen: 2,3 millones de muertes en el lugar de trabajo, 300 millones de accidentes de trabajo, 2 millones de muertes por enfermedades vinculadas al trabajo, 160 millones de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo, con la cual se pretendió hacer un llamado de atención frente a la procura de un trabajo seguro, con el fin de “crear, promover e intensificar la sensibilidad en todo el mundo en relación con las dimensiones y consecuencias de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, ya que el costo humano y económico de estas a nivel mundial son enormes”. (Lozada, 2019).

Las anteriores cifras que proporciona la OMS y la OIT son las que permiten vislumbrar la importancia de vigilar y evaluar la realidad de las organizaciones donde se encuentran altos niveles de riesgo psicosocial, los cuales están generando en los empleados problemas específicos que pueden afectar tanto la salud física como mental, así como su interacción social. Así que las organizaciones que constantemente están

evaluando los factores de riesgo psicosocial, logran identificar aspectos para mejorar el manejo del personal y el clima laboral; a su vez están desarrollando estrategias y actividades que contribuyen a una adecuada salud laboral que ayude a minimizar el impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo.

De aquí la importancia de identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y con base en los criterios de la psicología organizacional brindar el apoyo a esta organización en el análisis de dichos factores, desde el diseño propio de la organización, como los procesos de gestión humana y por último los recursos biopsicosociales que pueden estar afectados como consecuencia de las condiciones del trabajo, a fin de contribuir al buen estado laboral de los empleados mientras la empresa cumple con las demandas del Ministerio de Trabajo. Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación:

### **Planteamiento del problema.**

¿Qué factores de riesgo psicosocial intralaboral se presentan en los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.?

### **Objetivos.**

#### **Objetivo General.**

Describir los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes entre los funcionarios de Facilísimo Red de Servicios del Quindío S.A.

#### **Objetivos Específicos.**

Identificar las características sociodemográficas de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.

Detallar las condiciones ocupacionales de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.

Conocer los factores de riesgo psicosocial intralaboral que presentan los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.

Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en función de las características sociodemográficas y ocupacionales de los funcionarios de Facilísimo Red de Servicios del Quindío S.A.

## Marco de referencia

### Antecedentes.

Con el propósito de tener una visión amplia del tema a estudiar en el presente trabajo, se exponen a continuación los antecedentes encontrados a nivel internacional, nacional y regional sobre la evaluación de los factores de los riesgos psicosociales en el contexto laboral.

A nivel internacional en Venezuela, Rodríguez (2009), realizó el trabajo que llevó como título: *Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?*, cuyo objetivo fue: determinar los factores de riesgo psicosociales a los que se encontraban expuestos los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, con el fin de conocer la problemática y de esta manera plantear recomendaciones en beneficio de la salud de los trabajadores. Como instrumento se utilizó el método **Istas21**, el cual mide la exposición a seis grupos de factores de riesgo psicosocial: las exigencias psicológicas, el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima; la metodología utilizada fue de corte cuantitativo, de tipo transaccional descriptivo. En los resultados se encontró que dentro de las condiciones desfavorables para los trabajadores están la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas. El aporte de este estudio a la presente investigación fue visualizar el comportamiento de los factores de riesgo de los trabajadores desde un área administrativa y cuáles eran las dimensiones que fueron medidas en el mismo

La investigación efectuada por Gómez (2014) titulada: *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería* en el año 2014, fue realizada en Chile y tuvo como objetivo principal identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario **Suseso-istas 21**, con una adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 aplicados a una muestra de 100 trabajadores. El estudio fue de tipo correlacional, trabajó con un diseño no experimental, transversal. Los resultados mostraron una relación significativa y negativa entre los factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Los aportes de este trabajo fueron el análisis sobre el tipo de población y evidenciar como a mayor riesgo psicosocial se afecta la satisfacción laboral y los tipos de riesgo de acuerdo al contexto.

Dentro de la misma línea de investigación fue realizado el estudio sobre: *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*, realizado por Palomo (2015), que tuvo como objetivo caracterizar la relación

entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral. Para tal fin se utilizaron los siguientes instrumentos: El cuestionario **Suseso istas-21** para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones y el cuestionario S10/12 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones. Fue un estudio transversal en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras voluntarias. Como resultado se encontró que el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia, trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; por su parte el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. El aporte de esta investigación fue evidenciar como se presentan los factores de riesgo desde la perspectiva de género en un contexto donde solo se encuentran mujeres.

Sobre este tema Vargas & Gualli (2015), de la Universidad de Ambato, Ecuador; realizaron la investigación titulada: *Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato*; cuyo objetivo principal fue investigar la relación que tienen los factores psicosociales con el desempeño laboral, mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto), a partir de la revisión de bibliografía y la aplicación de encuestas a los trabajadores de esta empresa, el procedimiento y análisis de la información se ejecutó a través del estadístico chi cuadrado. La investigación concluyó la influencia negativa de los factores psicosociales en el desempeño laboral, un detalle muy significativo a tomarse en cuenta para la parte gerencial y de talento humano en aras de mejorar el rendimiento colectivo y hacer viables los objetivos institucionales. El aporte de esta investigación permitió comparar estos factores de riesgo en una empresa pública y poder analizar la influencia negativa que tienen los factores de riesgo psicosocial en la misma.

El estudio: *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral de asesores de riesgo en el Área Comercial de una compañía de seguros del Perú*, realizado por (Mollo, 2015), cuyo objetivo principal es describir la relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral, fue una investigación de tipo descriptiva-correlacional, con una muestra de 222 trabajadores, se utilizó el instrumento COPSOQ Ista 21. Se concluyó que existe relación significativa entre los factores psicosociales según la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros, por lo tanto, la hipótesis principal queda comprobada. El aporte de esta investigación al trabajo realizado aquí es la posibilidad de comparar la influencia de esta subdimensión sobre los factores de riesgo psicosocial de la muestra evaluada.

La investigación: *Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito*, realizada por Pacheco (2017), en Río de Janeiro, Brasil; tuvo como objetivo analizar la influencia de factores psicosociales y carga mental que presentan los trabajadores de control de tránsito; estudio que contó con una muestra de 79 trabajadores pertenecientes a la Guardia Municipal de Río de Janeiro;

fue un estudio descriptivo, analítico, de corte transversal. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios socio-demográficos, COPSOQ, y WHOQOL/Bref. Los resultados arrojaron que con relación a los factores socio-demográficos que influyen en los riesgos psicosociales, hay mayor incidencia de los factores de no-práctica de actividades físicas, uso de alcohol y de psicoactivos. El aporte de esta investigación fue mostrar la influencia de los factores psicosociales en la salud mental de los trabajadores especialmente en los que trabajan en ambientes externos como el control del tránsito vehicular.

La investigación realizada por Seguel (2017) en Chile, titulada: *Explicación de la Accidentabilidad Laboral Basada en Factores de Riesgo Psicosocial y Rasgos de Personalidad en el Transporte Forestal*, presentó como objetivo general analizar la relación entre factores de riesgo psicosocial, el nivel de rasgo de personalidad de los empleados y su posible efecto sobre la accidentabilidad. Se realizó en dos empresas de transporte forestal, con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, La muestra fue de 62 conductores, clasificados según condición de accidentabilidad (accidentados y no accidentados). El riesgo psicosocial se evaluó mediante el cuestionario **Suseso/istas 21**, y para los rasgos de personalidad se utilizaron test especializados y se realizó registro socio-demográfico. Los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial determinaron que ambas empresas estaban expuestas a riesgo bajo; el aporte a la presente investigación, fue conocer como los rasgos de personalidad están presentes en la aparición de los factores de riesgo psicosocial.

El siguiente estudio realizado en Badajoz, España, titulado: *Capacidad de trabajo y factores de riesgo psicosociales en profesionales de la salud*. Tuvo como objetivo evaluar la capacidad de trabajo de estos profesionales y la exposición a factores de riesgo psicosocial sobre la base de los datos demográficos. Contó con una muestra de 309 profesionales de la salud, se aplicó un cuestionario compuesto por datos demográficos, TIC, CPSOQ y una entrevista semiestructurada. Los resultados muestran bajos niveles de capacidad de trabajo, sin diferencias estadísticamente significativas para cualquier variable socio-demográfica. El aporte de esta investigación fue la oportunidad de tomar como ejemplo las diferentes estrategias que se pueden desarrollar para una intervención, si es el caso y fue realizado por Santos (2017)

La investigación: *Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral*, realizada por (Carrión, 2018), tuvo como objetivo conocer la percepción de 597 trabajadores de una empresa industrial en México respecto a los factores psicosociales laborales, así como su relación con desgaste psíquico y respuestas al estrés; con un diseño no experimental, transversal y cuantitativo. Se aplicó una batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial CTCPS-MAC, misma que fue validada para población iberoamericana, con Alpha de Cronbach 0.927. El análisis de los datos se realizó a través del programa IBM SPSS Statistics 21, mediante un análisis bivariado y regresión logística multivariante. Los resultados mostraron que los factores

psicosociales percibidos como nocivos aumentaron al doble la posibilidad de causar desgaste psíquico. El aporte de esta investigación fue evidenciar el desgaste psíquico en el ámbito laboral y la importancia que tiene para la psicología investigar sobre la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

La investigación realizada por (Villaruel, 2018), titulada: *Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud en Chile*, tuvo como objetivo identificar aspectos de la organización que entorpecen el bienestar del ambiente laboral y de sus trabajadores, dando importancia a elementos asociados al apoyo social y calidad de liderazgo. Se utilizó un diseño de tipo transversal, cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra fue de carácter no probabilístico y estratégico, constituida por 664 trabajadores de dos entidades de salud. El instrumento que utilizaron fue el “Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, **Suseso/istas21**, versión completa”. Los resultados arrojaron dos modelos donde se establece como factor principal explicativo a la dimensión “Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo”. Su aporte radicó en identificar los aspectos nocivos presentes en una organización que maneja altos niveles de estrés.

Otro aporte realizado a esta temática, fue el estudio que realizaron Pujol & Cols (2019), titulado: *Riesgos Psicosociales en la Profesión Académica: Un análisis interpretativo del discurso de docentes universitarios argentinos*; con base en evidencia cualitativa recolectada mediante ocho entrevistas a profundidad realizadas a docentes de una universidad pública argentina, se exploraron las categorías específicas de riesgos psicosociales a las que se encuentran expuestos los participantes. Los resultados indicaron que elevadas demandas laborales, como la sobrecarga de trabajo, la doble presencia y la injusticia distributiva, en conjunto con la insuficiencia de algunos recursos organizacionales fundamentales, como las oportunidades de desarrollo de carrera, la retroalimentación externa y las oportunidades de participación significativa, parecieron ser los factores del trabajo que exponen a los participantes a un riesgo psicosocial alto; se tomó como base el modelo ISTAS el cual identifica seis factores genéricos de riesgo psicosocial con potencial estresante sobre los trabajadores; el aporte de este estudio fue identificar otra forma de evaluar los factores de riesgo psicosocial a través de la metodología cualitativa

A nivel nacional, en la ciudad de Popayán, se encontró un trabajo investigativo realizado por Correa (2013) denominado: *Factores de riesgo psicosocial en instituciones Prestadoras de servicio de salud IPS privadas de la ciudad de Popayán Colombia*. Su objetivo principal fue identificar los factores de riesgo psicosocial asociados a las condiciones de trabajo de 91 colaboradores de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), a partir de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, mediante un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal. Dentro de los resultados encontrados se reveló la influencia de la escolaridad, la profesión y el área laboral de los cargos profesionales y técnicos, en la



presencia de riesgos psicosociales, siendo un aporte fundamental de este estudio que se utilizó la misma batería de evaluación identificando de igual manera los niveles de riesgo en función de las características sociodemográficas y condiciones ocupacionales.

Otro estudio a nivel nacional fue el realizado por Arenas (2013), que tituló: *Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali*, su objetivo fue evaluar los factores de riesgo intralaboral, extralaboral, así como la aparición de aspectos físicos y psicológicos ligados al estrés en el trabajo. La población la constituyó 43 empleados de una industria alimenticia. Fue una investigación descriptiva con diseño transversal. Se utilizó el cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008). Los resultados indicaron que los empleados de industrias alimenticias parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención ante el estrés laboral. El aporte de este trabajo fue identificar qué a nivel nacional se pueden encontrar otros instrumentos para la medición de aspectos tan importantes como lo son los factores de riesgo psicosocial.

Otro trabajo de investigación se tituló: *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia* en el año 2013, realizado por Arenas (2013); cuyos objetivos fue evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo. Tuvo un abordaje cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, utilizaron una muestra de 111 trabajadores, a los cuales les aplicaron los cuestionarios de factores de riesgo intralaboral del Ministerio de Protección Social y la encuesta de bienestar y trabajo.

Los resultados del anterior estudio señalaron que la organización presentó un nivel de riesgo medio para todo el personal con cargos de jefe (forma A). El dominio demandas del trabajo fue calificado en un nivel de riesgo alto (excepto sus dimensiones Demandas ambientales y de Esfuerzo físico). Los demás dominios fueron calificados sobre un nivel medio. Puntuaron en un nivel de riesgo alto las dimensiones: capacitación, reconocimiento y compensación; concluyendo el estudio que existen relaciones significativas entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la psicología positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores. El aporte para la presente investigación fue que logró profundizar en los resultados del instrumento que se quiere aplicar en este caso, como es el cuestionario de evaluación de riesgo intralaboral.

Sarsosa (2014), en el estudio realizado en la ciudad de Cali, que tituló: *Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali*, buscó como objetivo general identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en trabajadores jefes con cargos

asistenciales de cinco instituciones del sector salud que prestan servicios de alta complejidad de la ciudad de Cali; investigación que tuvo un diseño metodológico de tipo cuantitativo, descriptivo, con un diseño transversal. Se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Ministerio (formato A) a 156 trabajadores que tenían un cargo directamente relacionado con salud y un papel de jefes. Los resultados mostraron que el personal asistencial con cargo de jefe presenta nivel de riesgo alto en los riesgos psicosociales intralaborales, concretamente en las dimensiones demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales. Este estudio aportó en la importancia que tiene los cargos de jefes con quienes se evidencia que están expuestos a ciertos riesgos para la salud e igualmente orientó su investigación a los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral.

La investigación: *Riesgos psicosociales intralaborales en formadores deportivos: una mirada desde la gerencia de talento humano*, realizada por Gutiérrez (2015), en la ciudad de Medellín, presentó como objetivo identificar los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los formadores que trabajan en instituciones de este municipio; estudio de corte exploratorio con enfoque cuantitativo, basado en una encuesta social, el tamaño de la población fue de 350 formadores deportivos, se aplicó el instrumento a una muestra probabilística aleatoria simple de 105 personas que trabajaban bajo la modalidad de contratación por prestación de servicios. Se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Ministerio de Protección Social en su formato B. Los resultados revelaron que el porcentaje de formadores deportivos que tienen bajo su cargo más de 3 puntos de atención es alto (53%), quienes permanentemente deben desplazarse a diferentes lugares para prestar sus servicios, incrementando la probabilidad de tener accidentes de trabajo y manejando mayor diversidad de población. El aporte de este estudio, fue identificar los factores de riesgo presentes en un modo de contratación diferente a los que se van a analizar en la presente investigación.

Jiménez (2015), en la investigación: *Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil, realizada en Bogotá D.C.*; tuvo como objetivo la caracterización de los factores de riesgo psicosocial, y el síndrome de desgaste ocupacional en los trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. Estudio descriptivo y cuali-cuantitativo. Se aplicaron la ficha de datos socio-demográficos, los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extralaboral diseñados y validados para Colombia por el Ministerio de Trabajo y el Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemarse en el trabajo (CESQT) de Gil Monte a 72 trabajadores. Los resultados revelaron que el 56% de la población objeto de estudio percibió un nivel de riesgo intralaboral alto y muy alto. Su aporte radicó en la mirada a una población con bastante exigencia física comparada con la población de este estudio que pertenece al área administrativa.

Otro estudio realizado en Barranquilla por Budez (2017), que tituló: *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de barranquilla*. Permitió concebir como objetivo general identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con el estrés; fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal con enfoque cuantitativo que mediante muestreo no probabilístico intencional, tomó como muestra a 35 docentes, el instrumento de recolección de información fue la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social en su forma A y el cuestionario que evalúa el estrés en su versión 3; los hallazgos reportaron un nivel alto de riesgo, para los niveles de estrés, así mismo el 71% de la población estudiada, indicó estar expuesta a un nivel significativo entre medio y muy alto, asociado a sus condiciones de trabajo y el 58%, que corresponde a más de la mitad, reportaron niveles alto y muy alto. El aporte importante de esta investigación fue la profundización en la evaluación del estrés laboral.

Otro trabajo que está relacionado con este tema fue el de Dávila (2018), que tituló: *Factores psicosociales laborales inmersos en el contexto de los docentes en una institución educativa estatal de San Juan de Pasto (Nariño)*, buscó identificar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en esta población, con una metodología descriptiva y un diseño transversal. Se aplicaron tres instrumentos de la Batería del Ministerio de la protección social de Colombia (2010) a una muestra de 162 trabajadores. En los resultados, se pudo evidenciar que los docentes de este tipo de instituciones pueden presentar un nivel alto de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral reflejándose en la salud y seguridad en el trabajo. Este estudio aportó y resaltó la importancia de vigilar los factores de riesgo en todas las instituciones independientemente del rol de sus trabajadores.

También Becerra (2018), realizó el estudio: *Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá*. Su objetivo fue identificar y determinar los factores que inciden en la aparición de enfermedades no transmisibles de salud mental, en el área de la salud pública y/o laboral en estas personas; estudio descriptivo, con una muestra aleatoria de 50 empleados donde se aplica una encuesta como herramienta investigativa de Guillermo Bocanument “factor de riesgo Psicosocial”. De las principales variables identificadas encontraron los efectos significativos de los factores de riesgo psicosocial, como el aumento a padecer una enfermedad no transmisible a causa de la carga laboral y/o el trabajo bajo presión, así mismo la incidencia en la aparición de enfermedades laborales y estrés. El aporte de esta investigación fue la posibilidad de hacer una comparativa con instrumentos diferentes utilizados para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Con la investigación: *Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta Complejidad*, Bobadilla, (2018), buscó identificar los factores

psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución del sector salud que presta servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, Colombia; estudio de tipo descriptivo, con un diseño transversal. Se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en sus dos formatos, y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral del Ministerio de Protección Social del año 2010 a una muestra de 183 trabajadores. Los resultados de la investigación indicaron que los dominios donde se presentó mayor riesgo psicosocial a nivel intralaboral son demandas del trabajo y control sobre el trabajo. Esta investigación aportó a este trabajo la importancia de evaluar los riesgos psicosociales en las organizaciones, es la más reciente encontrada para los antecedentes nacionales y empleó el mismo instrumento para la recolección de información.

En lo que respecta a trabajos de investigación a nivel regional, en el Eje Cafetero, se logró encontrar los siguientes antecedentes de apoyo para el presente estudio: Cañón & Galeano (2011), con el estudio: *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*, buscó determinar los factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral y como se relacionaban estas dos variables en los trabajadores que integran esta empresa prestadora de salud de la ciudad de Manizales; fue un estudio de corte transversal, con una muestra total de 89 trabajadores de servicios de urgencias de las unidades intermedias de San Cayetano, Enea y Centro. Frente a los resultados obtenidos, se evidenció que el 55% de la población objeto de estudio percibieron bastante Calidad de vida laboral, el 11% obtuvieron satisfacción laboral y logró encontrarse que hay relación de la calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral y salud general. En definitiva, se pudo observar en este estudio que los trabajadores percibieron bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Este estudio aportó en la medida que también logró reflejar aspectos positivos mediante esta evaluación.

La investigación: *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*, realizada por Carvajal (2011), tuvo por objetivo realizar el análisis de los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo; para la obtención de información utilizó el instrumento ISTAS VERSIÓN 1.5; estudio con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo, la población de estudio fueron 25 personas y como resultados se obtuvo que los empleados se encontraban motivados, sin embargo, en las evidencias psicológicas cognitivas se logró identificar riesgo. Estudio que fue importante porque evidenció el interés por este tema a nivel regional.

De igual forma Guzmán (2013), trabajó este mismo tema en el estudio. *Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Magnetron s.a. de la ciudad de Pereira*, donde el objetivo fue identificar y establecer los factores de riesgo

psicosocial que afectan a la población trabajadora de esta organización. Fue un estudio de caso en el que se aplicaron los cuestionarios de la Batería de instrumentos de riesgo psicosocial a una población de 112 colaboradores de la empresa, recolectando datos sociodemográficos y ocupacionales. Los resultados mostraron que en el área de administración y finanzas el dominio de mayor impacto fue el de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en un porcentaje mayor con relación a los otros dominios. Este estudio también mostró de forma detallada y específica los momentos que conforman el proceso de aplicación y análisis de la batería de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo, información relevante para esta investigación.

El Parque nacional de la cultura cafetera Panaca, ubicado en Quimbaya, Quindío, Villa (2013), realizó la investigación: *Factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de las áreas laborales agropecuarias del parque Panaca S.A*, el objetivo fue identificar los factores de riesgo psicosocial de 25 trabajadores de las áreas laborales agropecuarias, con una metodología cuantitativa y un diseño descriptivo; se utilizó el instrumento método ISTAS 21 el CoPsoQ, adaptado por Villalobos (1999) en población latinoamericana, donde refiere que la vigilancia de estos factores en las organizaciones permiten obtener información sobre características de las organizaciones, el contenido de la tarea y las condiciones de la salud de los trabajadores.

En lo que respecta a las conclusiones del anterior estudio, se pudo identificar los riesgos psicosociales que predominan mayormente en los trabajadores de las áreas agropecuarias del parque, orientadas a las exigencias psicológicas, la inseguridad, doble presencia, estima, los cuales se encontraron en un nivel de riesgo desfavorable para los trabajadores. Este trabajo investigativo es importante porque es el único de este tipo realizado en la universidad Antonio Nariño.

La investigación cuyo título fue: *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares sede Chinchiná*, realizada por Navarro (2013), tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral de los colaboradores; que estudio que se dio desde una metodología cualitativa de corte descriptivo. Para la recolección de la información se utilizó la Batería de Instrumentos que evalúan los factores de riesgo psicosocial del Ministerio del trabajo la protección social y la Universidad Javeriana de Bogotá. En los resultados obtenidos, se pudo ver en este estudio que los mayores riesgos presentes son los factores de riesgo a nivel intralaboral y el principal hallazgo que se obtuvo fue el establecimiento de la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles medio y alto) con la calidad de vida laboral de los colaboradores. Esta investigación aportó en la identificación de los factores de riesgo que logran afectar la calidad de vida de los trabajadores.

Otra investigación realizada en la región, fue en Manizales, por Peláez (2014), con el título: *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en los*

*trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*, tuvo como objetivo identificar cuáles de estos factores afectaban a los colaboradores de esta institución, mediante la Batería de instrumentos del Ministerio de la protección social, aplicando las formas A y B del cuestionario que mide factores de riesgo psicosocial intralaboral. Presentó un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal; la población estuvo conformada por empleados de la Fundación Santa Sofía, con una muestra de 51 empleados. Como resultados se obtuvo que el nivel de riesgo es medio; las puntuaciones de las dimensiones demandas en el trabajo tanto en la forma A como la forma B fueron medio y muy alto, respectivamente. Este trabajo investigativo aportó la importancia de realizar un análisis más completo de los factores de riesgo psicosocial.

El trabajo realizado por Saldaña (2015) titulado: *Factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral en empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en las seccionales del oriente de Caldas*, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas. Fue un estudio correlacional, con un diseño no experimental, como instrumento se aplicó la forma A y B del Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral y ficha de datos generales de la Batería del Ministerio de Protección social de Colombia. Para la medición de la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción en el trabajo diseñado por SURATEP administradora de riesgos profesionales del grupo SURA. En cuanto a los resultados se pudo decir que las condiciones intralaborales a los que estaban expuestos los trabajadores, influyeron en las actitudes que estos tienen respecto a las condiciones de la organización a la que pertenecen. El aporte desde este trabajo fue evidenciar como afectan los factores de riesgo a la satisfacción laboral.

El estudio denominado “*Efecto de las demandas de trabajo sobre el estrés laboral en profesionales y jefes de empresas del eje cafetero colombiano*”, realizado por Álvarez (2016) con población de las tres ciudades capitales del Eje Cafetero: Manizales, Pereira Armenia, tuvo como objetivo analizar el efecto de las demandas en el trabajo sobre el estrés laboral en profesionales y jefes de empresas de la región cafetera colombiana. El análisis empírico se realizó a un grupo de 148 gerentes y 267 profesionales y técnicos correspondientes a 44 empresas localizadas en estas ciudades. Como instrumento se utilizó la Batería del Ministerio de la Protección Social de Colombia; obteniendo como resultados que hay un alto riesgo con respecto a la dimensión influencia del trabajo en condiciones extralaborales, con lo cual se percibe síntomas de altos niveles de estrés; igualmente se encontró que no todas las medidas aplicadas generan influencia en el trabajo en este tipo de personas. El aporte de este trabajo radicó en la importancia de la participación en este estudio de empresas, con sus respectivos trabajadores a nivel del eje cafetero, las cuales brindaron la posibilidad de generalizar algunos resultados.

La investigación titulada: *Factores Psicosociales Intralaborales y Ausentismo Laboral en la pastelería Lucerna de la ciudad de Pereira*, realizada por Sánchez & Aguirre (2016) de la Universidad de Manizales, tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales intralaborales y el ausentismo laboral por razón médica en la pastelería La Lucerna de la ciudad de Pereira; con un diseño no experimental y transversal descriptivo, donde participaron 83 personas, que constituye la totalidad de la población del área operativa de esta organización y los instrumentos que permitieron la obtención de la información fueron la ficha de datos generales y el cuestionario de riesgo intralaboral de la Bateria del Ministerio de la Protección Social de Colombia. En lo que respecta a la información que permitiera el análisis del ausentismo por causa médica, la información recolectada tuvo un tratamiento estadístico que se tienen dentro de la empresa durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de noviembre de 2015. Esta investigación fue importante, por cuanto evidenció que el ausentismo laboral puede ser una consecuencia significativa de los altos niveles en los factores de riesgo intralaborales.

Cerrando los antecedentes encontrados a nivel regional, el estudio: *Análisis de la relación existente entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés de los colaboradores de empaque, producto y ventas de POSTOBÓN S.A. (Eje cafetero)*, realizado en por Castaño (2016), en la Universidad de Manizales, contó con un diseño no experimental, correlacional, transeccional; con una muestra de cien (100) participantes, de manera voluntaria. Para la recolección de información primaria se utilizó el instrumento denominado “Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, diseñada por el Ministerio de la Protección Social del año 2010, de la que se tomó el instrumento de factores de riesgo intralaboral (formatos A y B), el instrumento de factores de riesgo extralaboral y el instrumento para la evaluación del estrés.

Los resultados revelaron una sobrecarga laboral en los auxiliares y operarios impulsada principalmente por la cantidad y la velocidad a la que estos deben trabajar, para poder dar cumplimiento a los objetivos propuestos por la compañía; en las dimensiones extralaborales evaluada en los auxiliares y operarios se encontró que el 47% de los empleados lo perciben como un factor protector; sin embargo se encontraron dos dimensiones con valoración representativa como factor de riesgo, dada por el tiempo fuera del trabajo con un 78% y comunicación y relaciones interpersonales con un 35%. Este trabajo aporta en la medida en que utiliza el mismo instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales en el contexto laboral y demuestra su utilidad a la hora de identificar las problemáticas presentes en las organizaciones.

### **Referente teórico.**

Para el desarrollo de la presente investigación es importante describir el significado de los diferentes conceptos relacionados con las dinámicas de las organizaciones y la forma adecuada de establecerse, para mantener un equilibrio entre el que hacer laboral, las características del individuo y las relaciones sociales.

El soporte teórico, se fundamentó en los factores de riesgo psicosocial, los cuales exponen algunos aspectos relacionados con el presente estudio; conceptos sobre el trabajo, la gestión laboral, los contextos sociales y organizacionales, dando cuenta de que el estrés laboral es un tema ampliamente tratado en diferentes estudios que muestran la relación que tiene con la salud de los empleados. En la mayoría de modelos explicativos actuales, el estrés relacionado con el trabajo actuaría como el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud (Cox & Griffiths, 1996, citado en Moreno, 2014, p. 6).

En toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que lo rodea se hace importante la evaluación para identificar la influencia que tienen en la salud laboral de los empleados si se encuentran nocivo, los cuales tienen la capacidad de afectar la salud y el desarrollo de los trabajadores. Villalobos (2004, p. 199).

Para la evaluación se tienen en cuenta las cuatro dimensiones y subdimensiones que se identificaron a partir de los “modelos demanda-control- apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, el modelo del esfuerzo- recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005)”, importantes en el estudio de los factores de riesgo psicosocial ya que fueron referentes teóricos que apoyaron la creación de la Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social que se constituye en la herramienta psicométrica para recolectar la información en esta investigación. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, pág. 20).

### **Referente conceptual.**

Para ser coherente con los teóricos expuestos y con lo expresado anteriormente es preciso tratar aquí sobre los conceptos de trabajo, salud laboral, comportamiento organizacional y finalmente sobre los factores psicosociales intralaborales teniendo en cuenta las características sociodemográficas y ocupacionales involucradas en los contextos organizacionales.

**Trabajo.** La Resolución 2646 (Ministerio de Protección Social, 2008) lo define en el Capítulo 3, como: “Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios



y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica” (p. 3).

El trabajo es la forma como socialmente los seres humanos han aprendido a subsistir, procurando una mejora en su calidad de vida tomando los recursos de la naturaleza para hacerlo y a su vez contribuyendo por el bienestar social y económico del contexto en que se encuentra.

“(Méda, 1995, citado en Romero, 2017), argumenta que esta actividad se realizaba para el bien de la comunidad, en un aspecto más humanista y sociológico de la época, concibiendo el trabajo como la actividad propicia para la socialización y formación de identidades tanto colectiva como individual”.

Para Marx (1965, citado en Isorni, 2011, p. 59), el trabajo se constituye en la actividad principal y más importante del hombre es el trabajo es la producción de vida y mantenimiento del proceso vital. El trabajo no es una mera adaptación a la naturaleza sino una transformación consciente e intencional de las condiciones naturales.

Teniendo en cuenta estas posturas, se puede decir que por medio del trabajo el ser humano logra transformar su vida social y productiva a un nivel económico; un buen empleo le da la posibilidad de transformar su mundo mediante las oportunidades de crecimiento profesional e intelectual que asegura su progreso a nivel laboral, lo cual genera estabilidad tanto económica como emocional para quien goza de este beneficio.

**Salud laboral.** (OIT, 2003, citado en Guzmán, 2013) se menciona que de acuerdo con la definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su primera reunión en 1950, se define la salud laboral, como:

La finalidad de la salud en el trabajo que consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, además se debe adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.

La salud laboral se constituye en la más importante herramienta para el ser humano que lucha por su bienestar y el de la organización para la cual colabora, se requiere de una adecuada salud laboral para que se logren los objetivos que el empleo demanda de sus trabajadores y las metas que el empleado mismo se hace. Por tal motivo es tan importante la vigilancia y diversas instituciones se encargan de que sea tomada en serio en los lugares de trabajo; también es relevante considerar tanto la salud física como la mental que se puede ver afectada por las condiciones del diseño organizacional o por

los procesos propios de la gestión humana que requieren ser intervenidos y valorados en forma periódica.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006, citado en Matabanchoy, 2012) desarrolla y aplica una cultura de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo. En el 2003 instituyó el 28 de abril como el día mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales, utilizando como punto de apoyo el diálogo social. Entidades como estas se aseguran de que poco a poco la seguridad en los lugares de trabajo sea tomada como un aspecto fundamental en el desarrollo del mismo por parte de los empleados y empleadores.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2000, citado en Matabanchoy, 2012) considera que el lugar de trabajo es un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI; plantea que la salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables son los bienes más preciados de las personas, comunidades y países.

En esta medida las entidades y personas a nivel internacional se unen al llamado que hacen las organizaciones reguladoras y vigilantes de estos factores, con el propósito de contribuir por el bienestar de la población que se encarga diariamente del desarrollo de grandes industrias, familias y colectividades que se benefician de la modalidad del trabajo que bastante ha ido cambiando.

Para Chu (2003, citado en Matabanchoy, 2012, p. 89), la salud laboral se “consolida como una temática relevante en las últimas décadas, cuando se estudia la relación entre el ser humano y el trabajo”; siendo relevante decir que las estadísticas de accidentes mortales, lesiones de diferente índole, así como las enfermedades de orden ocupacional, siguen arrojando cifras elevadas, pese a los esfuerzos y avances realizados por organismos tanto de orden nacional, como internacional y el mismo gobierno, a través de la expedición de normativas para regular y promover la seguridad y la prevención en las áreas de trabajo

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente es importante conocer lo que dicen Benavides, Ruiz & García (2000, citados por Andrade & Gómez, 2008) acerca de que la salud laboral tiene por objetivos principalmente la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, así como también el tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas del trabajo. También otros autores dan cuenta una vez más de lo relevante que es velar por la salud de los empleados en todos los contextos organizacionales.

Por otra parte (García et al. 2000, citado en Gómez, 2007) muestran que la práctica de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia y la intervención sobre las condiciones de

trabajo, así como la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejercen un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso para la salud y el bienestar.

**Comportamiento organizacional.** El comportamiento organizacional (CO) es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. (Chiavenato, 2009).

Para que se logre un funcionamiento estable en una organización es fundamental una estructura sólida que permita abarcar no solo el manejo de las situaciones operativas de la empresa, sino también que se encargue de que los aspectos relacionados con las interacciones entre el personal y las demandas a nivel individual estén cubiertos de forma oportuna y adecuada.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. (Robbins & Judge, 2009).

Se puede afirmar entonces que la estabilidad de un individuo y la dinámica de un grupo depende de la efectividad de la empresa, por lo cual es indispensable evaluar los factores de riesgo psicosocial ya que estos dan cuenta de cómo los empleados se encuentran a nivel laboral en lo que respecta a su puesto de trabajo, el desarrollo del mismo de manera individual y grupal y la forma en que contribuye en su bienestar laboral, psicológico y social.

**Factores psicosociales.** La Batería de instrumentos diseñada por el Ministerio de Protección Social, contiene la definición de factores psicosociales como la presentó la resolución 2646 (2008):

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Así mismo la resolución 2646 (2008), en el artículo 3, define ampliamente el concepto de factores de riesgo psicosocial, en el numeral d: “Son condiciones

psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

Pese a que el estudio del riesgo psicosocial en el contexto laboral, lleva ya varios años; el interés de las organizaciones por conocer el impacto negativo que tienen en el personal y los resultados encontrados con altos niveles de riesgo; es hoy día una obligación de intervención para todas las organizaciones, normalizada desde el Ministerio del Trabajo y la Protección social, siendo de obligatorio cumplimiento la aplicación de la batería que permite la intervención del riesgo tanto intra como extralaboral e igualmente la medición de estrés en los trabajadores con una escala adicional; evaluación que debe ser periódica, a fin de evaluar las acciones de mejora con las variables que se vean afectadas en forma negativa y la sostenibilidad de las que puntúan positivamente.

A lo largo de la historia ha cobrado relevancia la evaluación del riesgo psicosocial y la práctica ha ido en aumento, es por lo tanto pertinente referenciar uno de los primeros documentos oficiales e internacionales que se interesaron por profundizar en este tema mediante un documento titulado “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. (Moreno & Báez, 2010).

A los factores de riesgo psicosocial se les debe prestar especial atención, su evaluación y monitoreo permanente permite que el nivel de riesgo en la organización sea mínimo y se cuente con un ambiente saludable a nivel laboral y social, lo que favorece el desarrollo de las actividades, la satisfacción y bienestar del personal y un adecuado funcionamiento organizacional.

La definición de estos factores teniendo en cuenta a los teóricos que se retomaron en la construcción de la Batería de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial de Colombia es entonces importante para dar una visión más amplia de su relevancia en esta investigación.

Villalobos (2004, citado en Villa, 2013), es una de las autoras principales en las referencias de la Batería, los define como:

Toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto, no se considera riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno.

Este concepto y el de otros autores ayudaron a la construcción teórica conceptual, de los modelos que rigen este instrumento, anteriormente mencionados.

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (Vega, 2001).

Otro modelo es el de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996, 2008, citado por Luceño, 2004, p. 95), que aporta otros dos factores psicosociales relacionadas con un mayor riesgo de sufrir una enfermedad cardiovascular (ECV); estos son, la realización de un gran esfuerzo por parte del sujeto unido a bajas recompensas; este modelo se basa en la hipótesis de que “un gran esfuerzo que no va acompañado de recompensas importantes para el sujeto incrementa significativamente el riesgo de enfermedad cardiovascular”.

Estos son los modelos sobre los que se fundamentó la realización de la Batería para la evaluación de los factores psicosociales. Es importante conocer las bases que utilizaron los expertos encargados de crear el instrumento que permite identificar cómo se presentan en las personas y en el ambiente laboral; las consecuencias de que una organización cuente con factores de riesgo o factores protectores, a nivel de Colombia, como se va a poder observar en la empresa evaluada en esta investigación. Otros autores interesados en definir los factores psicosociales son:

Cox & Griffiths (1996, citados por Moreno & Báez, 2010), quienes los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Para Daza & Pérez (1997, citado por Moreno & Báez, 2010), los factores de riesgo psicosocial, son aquellas condiciones que se encuentran presentes en el contexto laboral y están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, con la capacidad de afectar tanto al bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo (1997).

De una manera general Gil Monte (2009, citado en Botero, 2012, p 117), define los factores de riesgo psicosocial como:

Las condiciones presentes en toda situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo, la realización de la tarea, el contenido del puesto e incluso con el entorno laboral, y que tienen la capacidad de afectar el desarrollo y la salud de los trabajadores.

Aunque la intervención para minimizar el riesgo psicosocial es hoy día el interés de muchos empleadores y de diferentes organizaciones; son ellas mismas, las que deben

comprometerse y las encargadas de gestionar las buenas prácticas dentro de su contexto laboral y social, no solo por cumplir con las disposiciones de las instituciones que los vigilan o resoluciones que rigen el tema, si no por procurar una calidad de vida para sus empleados acorde con sus objetivos organizacionales, en este orden, el Ministerio de Protección Social (2008), definió los factores de riesgo psicosocial como:

Aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”. Además, considera que hay factores protectores que promueven la salud y el bienestar en el trabajo.

Como se mencionó anteriormente, la construcción de la Batería de Instrumentos del Ministerio de Trabajo y la Protección Social, inició con la definición de factores psicosociales que presentó la Resolución 2646 (2008) y dicho concepto permitió distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales; sin embargo, el presente estudio, buscó evaluar solamente las condiciones intralaborales que se definen a continuación con las variables que implica para este estudio.

**Condiciones intralaborales.** Las condiciones intralaborales son entendidas como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Son estas las condiciones de interés en la evaluación realizada por este instrumento para contribuir en el mejoramiento de los ambientes organizacionales.

Las variables que fueron intervenidas, dieron cuenta de dimensiones y subdimensiones que integran los diferentes factores de riesgo psicosocial a los que se puede ver expuesta toda organización. Las cuales son las características sociodemográficas, las condiciones ocupacionales y los factores de riesgo intralaboral.

**Características sociodemográficas.** Los aspectos netamente personales son tenidos en cuenta a la hora de evaluar el contexto laboral y los factores de riesgo psicosocial se pueden hacer presentes gracias a estas características propias de cada persona, por ello es importante para la aplicación de este instrumento tener la descripción sociodemográfica de cada individuo, ya que da cuenta como la particularidad de cada trabajador llega a aportar a su medio ambiente laboral ya sea de manera positiva o negativa.

La información sociodemográfica permite conocer los perfiles sociodemográficos de los trabajadores, la Resolución 2646 de 2008, dice que esta información debe ser actualizada cada año y debe conservarse de forma discriminada de acuerdo al número de trabajadores, especificando los datos requerido para cada uno. (Betancourt, 2008).

La Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, por cuanto permite identificar las condiciones de trabajo que puedan estar afectando a un trabajador en particular, e implementar estrategias para minimizar el riesgo o desaparecerlo. (Fernandez, 2019).

El Decreto 1072 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, en el capítulo 6 artículo 2.2.4.6, donde se aplican definiciones, muestra en el numeral 13 la Descripción sociodemográfica de la siguiente manera:

La descripción sociodemográfica se constituye en el perfil sociodemográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, como: el grado de escolaridad, los ingresos, el lugar de residencia, la composición familiar, el estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo. (Garzón, 2015, pág. 86).

**Condiciones ocupacionales.** Las condiciones ocupacionales son aquellos aspectos del trabajo que pueden generar consecuencias para el bienestar físico, psicológico y/o social de los trabajadores. En el contexto laboral es fácil encontrar infinidad de peligros a los que ningún trabajador está exento de sufrir, por ello es importante valorar las condiciones del trabajo pese a que no se eliminen los riesgos, logran minimizarse poniendo al personal de una organización consciente de ellos y dispuestos a contribuir a evitar daños a su salud y la salud de otros practicando su labor con responsabilidad.

Al respecto, el Decreto 1072 (2015), define la condición de trabajo, así:  
Son los elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad la salud de los trabajadores quedan específicamente, incluidos entre otros: Las características generales de los locales, las instalaciones, maquinaria, equipos, herramientas, materiales, materias primas, productos demás útiles existentes en el lugar del trabajo; agentes químicos, físicos; los procedimientos para la utilización de los agentes citados que influyen en la generación de riesgos para los trabajadores, la organización ordenamiento, incluidos en factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales. (Garzón, 2015).

**Factores de riesgo intralaboral.** Los factores de riesgo intralaboral son aquellos aspectos que se encuentran al interior de la organización ya sea en el ambiente laboral como riesgos físicos, químicos, mecánicos , locativos, entre otros; las condiciones de la gestión organizacional como la dimensión organizacional, tecnológica, económica, social, entre otras y las condiciones de la tarea como contenido de la tarea, carga mental, entre otras, que al no estar en sintonía con las aspiraciones del empleado pueden afectar al empleado mismo, las relaciones que se sostienen en la organización o a los procesos y metas de la organización misma.

Según Benavides et al. (2002, citado en Moreno & Báez, 2010, p. 8), los factores psicosociales con probabilidad pueden afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y se constituyen en factores de riesgo, ya que generan en las personas comportamientos inadaptados; también Peiró (1993, citado en Moreno & Báez, p. 8) reafirma, que “son factores de riesgo psicosocial cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

Se extrae de la Batería de instrumentos las 4 dimensiones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral con las subdimensiones correspondientes para cada una. (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010, pág. 22).

***Demandas del trabajo.*** Trata sobre las exigencias laborales impuestas al individuo; de diferente naturaleza, ya sea cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico y de la jornada de trabajo. Subdimensiones correspondientes:

***Demandas cuantitativas:*** Estas se refieren a la cantidad de trabajo que debe realizarse, en relación al tiempo con que se cuenta. Se convierten en fuente de riesgo cuando: El tiempo con que se dispone es poco para atender la cantidad de tareas delegadas, por lo que es necesario trabajar muy rápido, bajo presión de tiempo, conlleva a pocas horas de descanso o se debe trabajar horas extra.

***Demandas de carga mental:*** Estas demandas hacen alusión al procesamiento cognitivo que requiere la tarea y requiere de procesos mentales superiores para obtener respuestas. Está determinada la carga mental por la complejidad de la información y el tiempo de que se dispone para ser procesada. Se convierten en fuente de riesgo cuando: Las tareas requieren un esfuerzo significativo de los procesos mentales sobre estímulos o información detallada o que viene de diversas fuentes, debe utilizarse simultáneamente o bajo presión de tiempo.

***Demandas emocionales:*** Se refiere a aquellas circunstancias afectivas y emocionales que tienen que ver con el contenido de la tarea y pueden interferir con los sentimientos y emociones del empleado. La exposición a estas exigencias demanda del trabajador habilidades para: a) entender situaciones y sentimientos de otros b) ejercer autocontrol de sus propios sentimientos para no afectar el cumplimiento de su trabajo. Esto se convierte en fuente de riesgo cuando: El empleado está expuesto a los sentimientos, emociones o mal trato de otras personas en su trabajo, esto aumenta la posibilidad de transferencia de estados emocionales negativos de usuarios o público. Exposición a situaciones devastadoras como pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, etc. El trabajador debe ocultar sus emociones durante su jornada laboral.



*Exigencias de responsabilidad del cargo:* Estas se refieren al conjunto de obligaciones que conlleva desempeñar un cargo, ya que los resultados no pueden transferirse a otros. Se es responsable por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otras personas, con importante impacto ya sea en el área, la empresa o los demás. Por otra parte, estos resultados están determinados por diferentes factores y circunstancias, unas bajo el control y otras sobre las que el trabajador no tiene control. Se puede constituir en fuente de riesgo cuando: El empleado debe asumir directamente estas responsabilidades en su área de trabajo; la supervisión de otras personas, manipular dinero o bienes valiosos de la empresa, confidencialidad, seguridad de los empleados; ya que requiere de un esfuerzo importante para mantener bajo control, asegurar además el impacto de estas condiciones.

*Demandas ambientales y de esfuerzo físico:* Estas tienen implícitas todas las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que conllevan las actividades que se realizan, que de cierta manera requiere del empleado esfuerzo de adaptación, es decir condiciones de tipo físico, como ruido o iluminación, de tipo químico o biológico, de diseño del lugar de trabajo, de saneamiento, de carga física y seguridad industrial. Se convierten en fuente de riesgo cuando: Se hace necesario un esfuerzo físico o adaptativo que brinda una importante molestia, fatiga o preocupación, o afecta de manera negativa la labor.

*Demandas de la jornada de trabajo:* Son las imposiciones del tiempo de trabajo que se hacen al empleado en términos del horario de la jornada, así como de los momentos designados para pausas o descanso. Se convierten en fuente de riesgo cuando: Se realizan turnos de noche, con jornadas extensas o sin pausas establecidas, o se trabaja los días de descanso.

*Consistencia de rol:* Hace referencia a la compatibilidad que hay entre las distintas exigencias que se tienen que ver con la eficiencia, la calidad de los servicios o productos de un trabajador en el desarrollo de su trabajo. Se convierte en fuente de riesgo cuando: Al trabajador se le presentan tareas inconsistentes, incompatibles o contradictorias durante el ejercicio de su cargo o pueden ir en contra de sus principios éticos, técnicos o de calidad.

*Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:* Cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen al empleado, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: Las altas demandas afectan de manera negativa la vida tanto personal como familiar del empleado.

*Control sobre el trabajo.* La oportunidad que el brinda el trabajo al empleado para tomar decisiones sobre los diversos aspectos que tienen que ver son su desarrollo, aspectos como iniciativa, autonomía, el uso de habilidades y conocimientos,

participación y manejo del cambio, entre otro, le brindan al trabajador el medio para influir sobre su labor.

Subdimensiones correspondientes:

*Control y autonomía sobre el trabajo:* Hace alusión al extremo de decisión que tiene el empleado con referencia a varios aspectos como el orden con que realiza las tareas, el ritmo y forma de trabajar, las pausas que toma en su jornada laboral. Es fuente de riesgo cuando: El extremo de decisión y autonomía sobre el trabajo y la organización de los tiempos laborales es escaso o no existe.

*Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:* Es la oportunidad que el empleo le da al trabajador de aplicar, aprender y desarrollar tanto sus habilidades como sus conocimientos en su quehacer laboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: El trabajo impide lo anteriormente mencionado y además se delegan tareas para las cuales el individuo no está capacitado.

*Participación y manejo del cambio:* Son todas las actividades del trabajo encaminadas a incrementar la capacidad para adaptarse de los trabajadores a los diversos cambios que pueden presentarse en el sitio de trabajo. Entre estos aspectos se encuentran la información y la participación. Se convierte en una fuente de riesgo cuando: El empleado no cuenta con información suficiente, clara y pertinente frente a los cambios a realizar, cuando se ignoran sus opiniones y cuando los cambios afectan de manera negativa la realización de las tareas.

*Claridad de rol:* hace referencia a la información que se da al empleado sobre el papel que se espera que cumpla en la empresa, especialmente en lo que tiene que ver con los objetivos de su labor, funciones y resultados, la autonomía y el impacto. Se convierte en una fuente de riesgo cuando: Esta información no es clara y suficiente.

*Capacitación:* Las actividades de inducción, entrenamiento y formación que se brinda al empleado con el propósito de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Se convierte en fuente de riesgo cuando: El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.

***Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.*** Esta dimensión se refiere a la relación social que se da entre los superiores y sus colaboradores, en la cual sus características afectan tanto la forma de trabajar como el ambiente laboral.

Subdimensiones correspondientes:

*Características del liderazgo:* Son las cualidades presentes en la gestión de los jefes, relacionados con la planificación y asignación de las tareas en la empresa, el logro de las metas, la solución de conflictos, participación, motivación, apoyo, etc. Se convierte en fuente de riesgo cuando: La gestión por parte de la jefatura presenta

problemas en la planificación, la asignación de trabajo o la consecución de resultados, se presentan problemas de comunicación desde la jefatura y para estimular y permitir la participación de sus trabajadores y el apoyo social deficiente o escaso.

*Relación con los colaboradores (subordinados):* Cualidades de la gestión de los subordinados frente a la realización de las tareas, logro de metas, al solucionar conflictos y la participación. Se tienen presentes igualmente la interacción y comunicación con los jefes. Se convierten en fuente de riesgo cuando: La gestión realizada muestra inconvenientes para la realización de las tareas, el logro de metas y la solución de problemas. Se evidencian problemas al relacionarse y comunicarse con su jefe y cuando el apoyo social que recibe es escaso o inexistente.

*Retroalimentación del desempeño:* Se trata de la información que recibe el empleado frente a cómo realiza su labor. Estos datos van a permitirle identificar las fortalezas y debilidades con que cuenta y si es el caso mejorar o mantenerse en cuanto a la forma de realizar sus tareas. Se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es: Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil.

*Relaciones sociales en el trabajo:* Son las interrelaciones presentes entre compañeros en el sitio de trabajo, en particular, la posibilidad de establecer contacto con los compañeros, las características y la calidad de estas interacciones, el apoyo social que se recibe, el trabajo en equipo, la cohesión. Se convierte en fuente de riesgo cuando: Es baja la posibilidad de contacto con otras personas, se presenta trato con bases de irrespeto, agresivo y desconfiado, que permite un ambiente pobre socialmente hablando, bajo o ineficaz apoyo social, dificultades para trabajar en equipo y la cohesión e integración es escaso o inexistente.

**Recompensa.** Retribución que obtiene el empleado por sus servicios y desempeño laboral. Comprende varios tipos de retribución: la financiera, de estima y la que le brinda la posibilidad de promoción y seguridad en el trabajo. Subdimensiones correspondientes:

*Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:* Hace referencia al sentimiento de orgullo y a la estabilidad laboral que experimenta un empleado al pertenecer a la organización, al igual a el sentimiento de autorrealización. Se convierte en fuente de riesgo cuando: Este sentimiento de orgullo es deficiente o no existe, cuando por el contrario se percibe inestabilidad laboral y los trabajadores no están a gusto o poco identificados con el trabajo que desempeñan.

*Reconocimiento y compensación:* Es el conjunto de gratificaciones que le brinda la empresa a el trabajador por el esfuerzo empleado en el ejercicio de su trabajo. Corresponden estas a reconocimiento, remuneración económica y poder contar con todos los servicios de bienestar y las posibilidades de desarrollo. Se convierte en una

fuente de riesgo cuando: El reconocimiento no es equivalente a los esfuerzos y logros del individuo, el salario es poco o se brinda de forma inoportuna, hay descuido del bienestar de los empleados y la organización tiene en cuenta el desempeño de los empleados al brindar oportunidades de desarrollo.

**Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.** Se hace necesario e importante conocer sobre la empresa evaluada en el presente trabajo de investigación, la cual fue creada por el señor Valencia (1990) quien, con su vocación lúdica, trajo a la región en la década de los setenta el hoy llamado “chance”, un sistema de apuestas consistente en acertar las últimas tres cifras de la lotería a cambio de un premio en dinero.

Posteriormente y con la vigencia de la Ley 19 de (1982), que legalizó en todo el territorio nacional el juego del chance, otros empresarios se unieron a los indicadores y fue entonces cuando aparecieron en el mercado del departamento diferentes empresas de chance, entre ellas Apuestas Ochoa S.A quien obtuvo su vida jurídica el 24 de julio del año 1989. Así pues, se inició la aventura del chance en Colombia y se vislumbró la legalización de este, gracias a que las Asambleas Departamentales conscientes de la necesidad de regular un juego que estaba surgiendo con fuerza inusitada, empezaron a darle piso legal en cada departamento. El auge continuó, algunas empresas perduraron, otras no resistieron la fuerza de la competencia y se retiraron o vendieron, a la par que surgieron nuevas empresas, tales como Apuestas El Triángulo, Apuestas Quinchía, Apuestas Consolidadas, Apuestas El Cóndor, Apuestas Ochoa, que continuaron en el Mercado.

En el 2001, esta empresa de juegos, modernizó sus sistemas de ventas con computadores y puntos fijos de expendio y se vio protegida legalmente por las disposiciones de la Ley 643 de 2001 sobre juegos de suerte y azar. De esta manera, la empresa vivió una gran evolución. El cambio comercial, dio inicio a la vinculación directa de más de 250 vendedores de apuestas, dignificando la labor, se establecieron más de 100 puntos de venta directos; se sistematizó el 100% de la venta y comercialización del Chance y administrativamente se vivió un cambio radical, aprovechando los recursos y haciéndolos más productivos y lo más importante: se estableció y empoderó la marca Apuestas Ochoa S.A.

Ya en el año 2010, la gerencia general y la Junta Directiva, toman la decisión de ampliar el portafolio de servicios de la empresa, con lo cual se da un segundo giro en el negocio y se trasciende al nivel de multiservicios y multipropósitos, con lo cual esta organización se abre al mercado del recaudo, las recargas, los giros, entre otros. Realizando importantes alianzas comerciales con empresas reconocidas a nivel regional y nacional. La estructura administrativa y comercial se modifica, para darle lugar a las nuevas funciones y tareas a realizar, igualmente se fortalece el tema tecnológico e informático, lo que será fundamental para la implementación del nuevo enfoque.

Después de 29 años de su fundación como Apuestas Ochoa, decidió dar un paso hacia el futuro supliendo las necesidades del mercado, creando una marca joven, fresca y acorde a lo que esta gran red transaccional hace para facilitar la vida de todos los quindianos; la gerencia general, la Junta Directiva y accionistas cambian oficialmente su identidad a Facilísimo y su razón social por Red de servicios del Quindío S.A., pues consideraron que el nombre que los acompañó por 29 años ya no responde a los productos que en la actualidad ofrecen; entonces cambia porque llevaba aproximadamente dos años pensando en quitarle la palabra “apuestas” a la razón social, porque actualmente ya ofrece un portafolio de más de 30 productos donde el chance y las apuestas son algunos de los servicios.

En los 12 municipios del Quindío los tenderos que trabajan con TAT, canal que seguirá creciendo. También se imprimieron recursos en la estrategia publicitaria y los estudios previos a la transformación de la marca. Además del chance y las apuestas, se ofrecen servicios de giros, recargas, servicios bancarios, pagos de Efigas, del programa Adulto Mayor, de nómina, subsidios y próximamente realizarán giros internacionales porque el Eje Cafetero tiene el 25% de las remesas provenientes del exterior. Red de Servicios del Quindío, S.A.- Facilísimo, actualmente afianza en la mente de los quindianos el concepto de la red transaccional más grande del Quindío con más de 315 puntos de venta en todo el departamento.

## **Diseño Metodológico**

### **Fundamentos epistemológicos.**

Este trabajo se desarrolló con un criterio epistemológico empírico analítico, conocido como positivista o pragmático, con orientación concreta- objetiva hacia las cosas; con metodología numérica y medible, así como cuantitativa ya que usa la recolección de datos con base en la medición numeral y el análisis estadístico, que permite la recolección de datos para el cumplimiento de los objetivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

De acuerdo con los procedimientos metodológicos, las características sociodemográficas, las condiciones ocupacionales y los factores de riesgo intralaborales de los funcionarios de la organización Facilísimo, Red de servicios del Quindío, S.A. se estudiaron desde el enfoque cuantitativo; que se define claramente el procedimiento, con una serie de pasos, conceptos y la operacionalización de variables, con acercamiento a la realidad específica que es describir los factores de riesgo intralaboral en esta población, recolectar la información para el análisis y presentación de resultados investigativos.

Así mismo, el estudio se realizó según el método descriptivo, permitiendo especificar las propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado, así como las tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010); por lo tanto, puede verse como mediante este método se brindó información específica de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, así como la identificación de las características sociodemográficas y las condiciones ocupacionales de los funcionarios de esta organización, dando respuesta a los objetivos de investigación que fueron planteados desde el comienzo de este estudio.

La línea de investigación a la que pertenece la presente investigación corresponde a investigación, intervención cambio en contextos sistémicos terapéuticos, que tiene como objetivo:

Comprender diversas problemáticas relacionadas con el desarrollo y performance de los individuos en variados ámbitos de las interacciones humanas. La línea se orienta por los principios fundamentales de la perspectiva sistémica de la psicología. Epistemológicamente, por el Construccionismo Social y la Hermenéutica. Los temas de abordaje se asocian con diferentes situaciones que atentan contra el bienestar de las personas. Las temáticas tienen que ver con la violencia, el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y en general otras situaciones que puedan suscitar riesgo psicosocial para las personas, parejas, familias o comunidades. (Universidad Antonio Nariño, 2017).

**Fuentes de información.**

**Población.** La población del presente trabajo estuvo representada por 112 empleados de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A. distribuidos en las dos sedes de la empresa, una sede comercial y otra administrativa, ubicadas sobre la carrera 14 del centro de Armenia.

**Muestra.** Se seleccionó mediante técnica no probabilística intencional, estuvo conformada por 30 personas, entre jefes administrativos con empleados a su cargo, profesionales, tecnólogos y técnicos con cierto grado de autonomía en su puesto.

**Variables.**

Las variables a considerar en este estudio son: las características sociodemográficas, las condiciones ocupacionales y los factores de riesgo intralaboral.

## Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**  
*Características sociodemográficas*

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Características Socio- demográfica	Sexo		Masculino/ femenino	2
	Edad		Calculada a partir del año de nacimiento	3
	Estado civil		Soltero, casado, unión libre, separado, divorciado, viudo, sacerdote / monja	4
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)		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	5
	Ocupación o profesión		NA	6
	Lugar de residencia actual		Ciudad, municipio, departamento	7
	Estrato socioeconómico		1,2,3,4,5,6	8
	Tipo de vivienda		Propia, en arriendo, familiar	9
	Número de personas a cargo		número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	10

*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 2**  
*Condiciones ocupacionales*

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Condiciones Ocupacionales	Lugar actual de trabajo	NA	Ciudad, municipio, departamento	11
	Antigüedad en la empresa	NA	Indicar si lleva menos de un año, si lleva más de un año (cuantos años)	12
	Nombre del cargo	NA	Nombre del cargo que ocupa en la empresa	13
	Tipo de cargo	NA	Jefatura-tiene personal a cargo, profesional-analista-técnico o tecnólogo, auxiliar-asistente administrativo-asistente técnico, operario-operador-ayudante-servicios generales	14
	Antigüedad en el cargo actual	NA	Indicar si lleva menos de un año, si lleva más de un año (cuantos años)	15
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja	NA	Escriba el departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja	16
	Tipo de contrato	NA	Temporal de menos de un año, temporal de un año o más, termino indefinido, cooperado (cooperativa), prestación de servicios, no se	17
	Horas de trabajo diarias contractuales	NA	Horas de trabajo al día	18
	Modalidad de pago	NA	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual), una parte fija y otra variable, todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	19

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 3**  
*Factores de riesgo intralaboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Factores de riesgo intralaboral	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo		63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	
		Relaciones sociales en el trabajo		76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	
		Retroalimentación del desempeño	NA	90, 91, 92, 93, 94	
		Relación con los Colaboradores (subordinados)		115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	
	Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Claridad de rol		53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
			Capacitación		60, 61, 62
			Participación y manejo del cambio		48, 49, 50, 51
			Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	NA	39, 40, 41, 42
			Control y autonomía sobre el trabajo		44, 45, 46
	Demandas del trabajo	Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
			Demandas emocionales		106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114
			Demandas cuantitativas		13, 14, 15, 32, 43, 47
			Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		35, 36, 37, 38
Exigencias de responsabilidad del cargo				19, 22, 23, 24, 25, 26	
Demandas de carga mental				16, 17, 18, 20, 21	
Consistencia del rol				27, 28, 29, 30, 52	
Demandas de la jornada de trabajo			NA	31, 33, 34	
Recompensa	Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	NA	95, 102, 103, 104, 105	
		Reconocimiento y compensación		96, 97, 98, 99, 100, 101	

*Fuente: Elaboración propia*

**Instrumento.**

Para recolectar la información se utilizó la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), publicada en julio de 2010, autoría del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Según la resolución 2646 de 2008, estableció las disposiciones para a la identificación de riesgos psicosociales y estrés; a través de esta batería.

La batería está compuesta por los siguientes instrumentos: La ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, la guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, la guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, la guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010); esto con el propósito de identificar las características sociodemográficas, las condiciones ocupacionales y los factores de riesgo psicosocial intralaboral, a los que están expuestos los trabajadores, (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), brindando las medidas para la prevenir, intervenir y monitorear de manera permanente la exposición a estos factores y para la determinar el origen de patologías causadas por el estrés laboral.

Para la presente investigación los instrumentos que se utilizaron de la batería fueron la ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A),

Se presenta a continuación la ficha técnica de la batería de riesgos psicosocial de evaluación del riesgo psicosocial laboral.

**Tabla 4***Ficha técnica batería de evaluación de factores de riesgo*

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral extralaboral)
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social- Pontificia Universidad Javeriana
Instrumentos que componen la batería	Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador) Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intra laboral Cuestionario para la evaluación de estrés (Villalobos 1996, 2005 2010)
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la batería

*Fuente: Elaboración propia*

La confiabilidad de los cuestionarios mencionados anteriormente se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que los cuestionarios tienen un alto nivel de consistencia interna, lo que mostró buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, alcanzó la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954 (Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), siendo importante resaltar que para la presente investigación, se tuvo en cuenta para la intervención de la organización Facilísimo, red de servicios S.A. únicamente el Cuestionario de riesgo intralaboral, que tiene inmersas las siguientes dimensiones: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demanda del trabajo y la recompensa, cada una con sus respectivas subdimensiones descritas en la tabla (3).

**Procedimiento.**

Una vez estructurado el diseño metodológico, se realizó la consecución de los instrumentos Ficha de datos generales (Cuestionario información socio-demográfica, Cuestionario información ocupacional) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial

intralaboral Forma A de la Batería de Instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia.

Posteriormente, se realizó el contacto con la empresa Facilísimo Red de Servicios del Quindío S.A, se socializaron los objetivos de la investigación a los participantes, para posteriormente entregar y dar a conocer a cada uno el consentimiento informado, luego de obtener las firmas en cada consentimiento, se procedió entonces a la aplicación de los instrumentos para tabular los datos obtenidos en el programa estadístico informático (SPSS). Los datos fueron sometidos a análisis de tendencia central, lo cual permitió dar respuesta a los objetivos planteados.

## Resultados

Dando respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación, se presentaron los resultados obtenidos mediante la aplicación de la batería para la evaluación de factores de riesgos psicosociales; orientados inicialmente a la ficha de datos generales, la cual contiene las características sociodemográficas y las condiciones ocupacionales, posterior el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A, este proceso mostró los siguientes resultados.

### Características sociodemográficas

Se pudieron identificar las características sociodemográficas de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A. El estudio incluyó 30 empleados de la organización distribuidos en las dos sedes de la empresa, de los cuales el 57% (n=17) fueron hombres y el 43% (n=13) fueron mujeres; lo que permitió observar en los resultados mayor presencia de hombres que de mujeres en la empresa.

En cuanto al rango de edad se observó que de los 20 a 30 años, hay un 36,7% (n=11), de los 31 a 40 años, un 23,3% (n=7), entre los 41 a 50 años, un 23,3% (n=7) y de los 51 a 60 años, se encontró un 16,7% (n=5) de la población.

El estado civil mostró que el 37% (n=11) son solteros, el 36,7% (n=11) están en unión libre, el 23,3% (n=7) casados y solo el 3,3% (n=1) divorciados; permitiendo advertir que los porcentajes más altos están entre la población con estados civiles, de solteros y unión libre, seguido de la población que son casados y por último el menor porcentaje estuvo representado por la población de divorciados.

La dimensión de la ocupación o profesión, evidenció en esta población que el 13% (n=12) son bachilleres, con el mismo porcentaje 10% (n=3) son supervisores móviles, contadores públicos y tecnólogos en sistemas, con un 7% (n=2) encontramos abogados, psicólogos, administradores financieros, e ingenieros de sistemas, el 3% (n=1) pertenece a otras profesiones relacionadas.

Frente al lugar de residencia, se observó que el 90% (n=27) viven en el municipio de Armenia, y en los municipios de Calarcá y Montenegro solo un 6.7% (n=2) y 3.3% (n=1) respectivamente.

En la variable sociodemográfica del estrato socioeconómico se obtuvieron los siguientes resultados: al estrato 3 pertenece la mayoría de participantes del presente estudio, con el 43% (n=13); el 26% (n=8) de la población pertenecen al estrato 2; y se pudo evidenciar que el 13% (n=4) de esta población son del estrato 4; también se logró

observar que un 10% (n=3) de los participantes son del estrato 1 y para finalizar con esta información, el 7% (n=2) de la población pertenecen al estrato 5.

En lo que respecta a la dimensión del tipo de vivienda, se encontró que el 40% (n=12) del total de la muestra, tienen vivienda propia, el 37% (n=11) viven en vivienda familiar y el 23% (n=7), viven en vivienda en arriendo.

Se observó que los participantes tienen en promedio 2 personas que dependen de ellas, resultados que pueden ser observados en la Tabla 5.

**Tabla 5**  
*Características sociodemográficas*

	Características	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sexo	Hombres	17	56,7	56,7	56,7
	Mujeres	13	43,3	43,3	100,0
Edad	20-30	11	36,7	36,7	36,7
	31-40	7	23,3	23,3	60,0
	41-50	7	23,3	23,3	83,3
	51-60	5	16,7	16,7	100,0
Estado civil	Soltero	11	36,7	36,7	36,7
	Casado	7	23,3	23,3	60,0
	Unión libre	11	36,7	36,7	96,7
	Divorciado	1	3,3	3,3	100,0
Escolaridad	Bachillerato completo	4	13,3	13,3	13,3
	Técnico/tecnológico incompleto	3	10,0	10,0	23,3
	Técnico/tecnológico completo	6	20,0	20,0	43,3
	Profesional incompleto	4	13,3	13,3	56,7
	Profesional completo	10	33,3	33,3	90,0
	Posgrado completo	3	10,0	10,0	100,0
Lugar de residencia	Armenia	27	90,0	90,0	90,0
	Calarcá	2	6,7	6,7	96,7
	Montenegro	1	3,3	3,3	100,0
Estrato	1	3	10,0	10,0	10,0
	2	8	26,7	26,7	36,7
	3	13	43,3	43,3	80,0
	4	4	13,3	13,3	93,3
	5	2	6,7	6,7	100,0
Tipo de vivienda	Propia	12	40,0	40,0	40,0
	Arriendo	7	23,3	23,3	63,3
	Familiar	11	36,7	36,7	100,0
Personas a cargo	0	7	23,3	23,3	23,3
	1	7	23,3	23,3	46,7
	2	10	33,3	33,3	80,0
	3	6	20,0	20,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*



## Condiciones ocupacionales

Los resultados obtenidos en esta variable, permitieron detallar las condiciones ocupacionales de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S. A. Sistematizada la información obtenida por los participantes, donde las dimensiones de lugar actual del trabajo, la antigüedad en la empresa, el nombre y tipo de cargo, la antigüedad, así como el área o sección de la empresa donde se trabaja, el tipo de contrato, las horas de trabajo diarias contractuales establecidas y la modalidad del cargo; dieron cuenta de dichas condiciones, arrojando los siguientes resultados:

En la dimensión lugar de trabajo, se pudo observar que el 93,3% (n=28) de la población evaluada, realizan su trabajo en la ciudad de Armenia; el 3,3% (n=1) en el municipio de Calarcá y por último un 3,3% (n=1) tiene como lugar de trabajo el municipio de Quimbaya.

En lo que hace referencia a la antigüedad en la empresa el 90% (n=27) de empleados, tienen en la organización un año o más de antigüedad, y el 10% (n=3) restante tiene menos de un año.

Se pudo evidenciar que la empresa tiene en su estructura organizacional, una amplia gama de cargos, que de acuerdo a la información obtenida el 36,7% (n=11) corresponden al cargo de líderes comerciales; el 6,7% (n=2) pertenecen a los cargos de supervisor móvil, en este mismo porcentaje los cargos de coordinador de bienestar social y asistente financiero, lográndose ver que asignan dos empleados en cada uno de estos cargos. Los cargos de coordinador jurídico, director de gestión humana, director de control interno, otros cargos de líder de comercial, de nómina, servicio al cliente, gestión documental, seguridad y salud en el trabajo, líder de compras, corresponden al 3,3 % respectivamente, siendo así asignado un trabajador para cada cargo. Los cargos de director de sistemas, ingeniero desarrollador, coordinador de zona de juegos por último auxiliar administrativo, asignando a estos cargos también un funcionario que equivale al 3,3% respectivamente en cada uno.

En lo que respecta al tipo de cargo, los resultados mostraron que el 70% (n=21) de la población objeto de este estudio, tienen como condición ocupacional el cargo de jefatura; otro tipo de cargo que tiene la empresa es el de profesional, con una participación del 26% (n=8) y para finalizar el cargo de auxiliar equivale al 3,3% (n=1) de los tipos de cargo que tienen los empleados de este estudio en la empresa Facilísimo, red de servicios. Ver tabla 6

**Tabla 6**

*Condiciones ocupacionales: Lugar de trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo del cargo*

	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Lugar de trabajo	Armenia	28	93,3	
	Calarcá	1	3,3	
	Quimbaya	1	3,3	
Antigüedad empresa	Menos de un año	3	10,0	
	Un año o más	27	90,0	
Nombre cargo	Coordinador jurídico	1	3,3	
	Supervisor móvil	2	6,7	
	Director gestión humana	1	3,3	
	Director control interno	1	3,3	
	Líder comercial	11	36,7	
	Líder de nómina	1	3,3	
	Líder servicio cliente	1	3,3	
	Coordinador bienestar social	2	6,7	
	Director sistemas	1	3,3	
	Líder gestión documental	1	3,3	
	Coordinador zona	1	3,3	
	Ingeniero desarrollador	1	3,3	
	Lider seguridad y salud en el trabajo	1	3,3	
	Auxiliar administrativo	1	3,3	
	Asistente financiero y contable	2	6,7	
	Lider de compras	1	3,3	
	Coordinador de juegos localizados	1	3,3	
	Tipo cargo	Jefatura	21	70,0
		Profesional	8	26,7
		Auxiliar	1	3,3
Total		30	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Continuando con las condiciones ocupacionales; la antigüedad que tienen los empleados en el cargo actual, los resultados dieron cuenta que el 73,3%, (n=22), llevan un año o más en el actual cargo, mientras que el 26,7% (n=8), tienen una antigüedad de menos de un año en el mismo cargo.

Frente a las áreas de trabajo, la que presenta mayor porcentaje es el área comercial, con un 46% (n=14); seguida de las áreas de gestión humana con un 16,7% (n=5), las áreas de sistemas y contabilidad con el 6,7% (n=2) cada uno; otras áreas de trabajo que tiene la empresa son: jurídica, operativa, control interno, coordinación administrativa, gerencia y juegos localizados, cada una aporta el 3,3% respectivamente.

Los resultados obtenidos también dieron cuenta, que el 96,7 % (n=29) de los funcionarios están vinculados mediante contrato a término indefinido, y el 3,3% (n=1) tienen un tipo de contrato temporal a un año o más.

En lo que hace referencia a las horas de trabajo diario, se pudo evidenciar en los resultados que el 43,3% (n=13), tiene una jornada diaria de 8 horas; el 20% (n=6) de estos empleados laboran 9 horas, en el mismo porcentaje otros trabajadores laboran 10 horas; el 6,7% (n=2) tienen una jornada laboral de 12 horas, con igual porcentaje otros laboran 13 horas y por último el 3,3, % (n=1) tienen una jornada de 11 horas diarias.

Los resultados también dieron cuenta que la modalidad de pago es fija para el 76,7% (n=23) y entre fija y variable para el 23% (n=7) de los empleados.  
Ver tabla 7

**Tabla 7**

*Condiciones ocupacionales: Antigüedad cargo actual, área de trabajo, tipo de contrato, horas trabajadas día y modalidad pago*

	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Antigüedad cargo actual	Menos de un año	8	26,7
	Un año o más	22	73,3
Área de trabajo	Jurídica	1	3,3
	Operativo	1	3,3
	Gestión humana	5	16,7
	Control interno	1	3,3
	Comercial	14	46,7
	Sistemas	2	6,7
	Coordinador administrativo	1	3,3
	Administrativo	1	3,3
	Contabilidad	2	6,7
	Gerencia	1	3,3
	Juegos localizados	1	3,3
Tipo de contrato	Temporal un año o más	1	3,3
	Término indefinido	29	96,7
Horas trabajo día	8	13	43,3
	9	6	20,0
	10	6	20,0
	11	1	3,3
	12	2	6,7
	13	2	6,7
Modalidad pago	Fijo	23	76,7
	Fijo y variable	7	23,3
	Total	30	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

### **Factores de riesgo psicosocial intralaboral**

Para conocer los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios de Facílísimo red de servicios del Quindío S.A, se hace uso del instrumento de evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en su formato A y se presenta a continuación el análisis de estos factores, partiendo de la descripción de los datos arrojados desde cada una de las dimensiones y subdimensiones que evaluó en este orden, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, así una vez sistematizada la información obtenida de los diferentes ítems que la integran se obtuvieron los siguientes resultados.

**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.** Los resultados obtenidos en esta dimensión, se distribuyeron en diferentes tablas, que dan cuenta de las características del liderazgo que tienen los jefes, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores; en este orden de ideas los resultados obtenidos con relación a las características de liderazgo y relaciones sociales fueron.

Las características de liderazgo en el trabajo, permitieron observar que un 43,3% se encuentra en riesgo medio, el 40% sin riesgo o riesgo despreciable y el 16,7% en riesgo bajo; por otra parte, se evidenciaron resultados muy variados entre los niveles de riesgo para relaciones sociales, mostrando que el 23,3% es un porcentaje equivalente para riesgo bajo, medio y alto, el 16,7% presentó riesgo muy alto y solo un 13,3% se mostró sin riesgo. Ver Tabla 8

**Tabla 8**

*Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Características liderazgo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	12	40,0	40,0	40,0
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	56,7
	Riesgo medio	13	43,3	43,3	100,0
<b>Relaciones sociales trabajo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	13,3	13,3	13,3
	Riesgo bajo	7	23,3	23,3	36,7
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	60,0
	Riesgo alto	7	23,3	23,3	83,3
	Riesgo muy alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Elaboración: Fuente propia*

Para la subdimensión retroalimentación del desempeño se logró evidenciar que el 56,7% de la población evaluada se encuentra sin riesgo, el 20% en riesgo bajo y el mismo 20% en riesgo medio, mientras que el 3,3% está en riesgo muy alto.

En la relación con los colaboradores se encontró que el 26,7% está presente tanto en riesgo alto como es riesgo despreciable, el 20% en riesgo bajo, el 13,3% en riesgo medio y el 13,3% restante se encuentra en riesgo muy alto. Ver Tabla 9.

**Tabla 9***Retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	17	56,7	56,7	56,7
	Riesgo bajo	6	20,0	20,0	76,7
	Riesgo medio	6	20,0	20,0	96,7
	Riesgo muy alto	1	3,3	3,3	100,0
<b>Relación con los colaboradores</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	8	26,7	26,7	26,7
	Riesgo bajo	6	20,0	20,0	46,7
	Riesgo medio	4	13,3	13,3	60,0
	Riesgo alto	8	26,7	26,7	86,7
	Riesgo muy alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Una vez revisados los resultados de las diferentes subdimensiones que integran la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, como son características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relaciones con los colaboradores; se pudo observar los diferentes niveles de riesgo, evidenciándose que el 26,7% de la población presentó un riesgo bajo; el 23,3% un riesgo medio y en este mismo porcentaje otros empleados presentaron riesgo alto; de igual manera el 20% de esta población puntúo sin riesgo, mientras que el 6,7% de los trabajadores presentó un riesgo muy alto en esta dimensión. Ver tabla 10

**Tabla 10**  
*Liderazgo y relaciones sociales, niveles de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Liderazgo y relaciones sociales</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	6	20,0	20,0	20,0
	Riesgo bajo	8	26,7	26,7	46,7
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	70,0
	Riesgo alto	7	23,3	23,3	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Elaboración: Fuente propia*

**Control sobre el trabajo.** Los factores de riesgo intralaboral afines con esta dimensión, se relacionan con los resultados obtenidos a partir de la recolección de la información sobre claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio; así como oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, como también control y autonomía sobre el trabajo; donde los participantes refirieron lo siguiente.

Con relación a la claridad de rol, los resultados dieron cuenta que 46,7% se encuentra en riesgo bajo, el 36,7% sin riesgo o riesgo despreciable, el 10% en riesgo medio y solo el 6,7% se encuentra en riesgo alto.

En capacitación, el 76,7% se encontraron sin riesgo, el 10% en riesgo medio y el 6,7% se encuentra presente tanto en riesgo bajo como en riesgo alto.

En lo que hace referencia a la participación y manejo del cambio, se encontró en la población participe un 46,7% sin riesgo, el 23,3% en riesgo medio, el 16,7%, en riesgo bajo y el 13,3% restante en riesgo alto. Ver tabla 11

**Tabla 11***Claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Claridad del rol</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	11	36,7	36,7	36,7
	Riesgo bajo	14	46,7	46,7	83,3
	Riesgo medio	3	10,0	10,0	93,3
	Riesgo alto	2	6,7	6,7	100,0
<b>Capacitación</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	23	76,7	76,7	76,7
	Riesgo bajo	2	6,7	6,7	83,3
	Riesgo medio	3	10,0	10,0	93,3
	Riesgo alto	2	6,7	6,7	100,0
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	46,7	46,7	46,7
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	63,3
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	86,7
	Riesgo alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

La información que fue obtenida de las Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, arrojó lo siguiente: el 36,7% se encuentra sin riesgo, el 26,7% en riesgo alto, el 20% en riesgo medio y en riesgo bajo el 16,7%.

Frente al Control y autonomía sobre el trabajo, se evidenció que el 30%, se encuentra en riesgo medio, el 23,3% en riesgo alto, el 20% en riesgo bajo, el 16,7% se encuentra sin riesgo y el 10% en riesgo muy alto. Ver tabla 12



**Tabla 12**

*Oportunidades para uso y desarrollo habilidades y conocimientos, Control y autonomía sobre el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	11	36,7	36,7	36,7
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	53,3
	Riesgo medio	6	20,0	20,0	73,3
	Riesgo alto	8	26,7	26,7	100,0
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	16,7	16,7	16,7
	Riesgo bajo	6	20,0	20,0	36,7
	Riesgo medio	9	30,0	30,0	66,7
	Riesgo alto	7	23,3	23,3	90,0
	Riesgo muy alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Revisados los resultados de las diferentes subdimensiones que integran el control sobre el trabajo, como son la claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, y control y autonomía; se pudo observar que los diferentes niveles de riesgo se presentaron en conjunto, evidenciándose que el 40% presentó riesgo bajo, el 36,7% de la población se presentó sin riesgo o riesgo despreciable y el 23,3% riesgo medio en esta dimensión. Ver tabla 10

**Tabla 13***Control sobre el trabajo, niveles de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Control sobre trabajo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	11	36,7	36,7	36,7
	Riesgo bajo	12	40,0	40,0	76,7
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Demandas del trabajo.** Se refiere a las demandas que exige el trabajo, comprendiendo las ambientales y esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; así como exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, y demandas de la jornada de trabajo. Los resultados serán expuestos en diferentes tablas para permitir mayor claridad y entendimiento por parte del lector.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico, están relacionadas con las condiciones ambientales del sitio o lugar donde habitualmente se realiza el trabajo por parte de los funcionarios. La información recolectada sobre este aspecto, dio cuenta de que existe en los empleados de Facilísimo red de servicios del Quindío S. A, un 36,7% de riesgo alto en esta subdimensión, 26,7% en riesgo medio, 16,7% en riesgo bajo, 13,3% en riesgo despreciable y solo un 6,7% en riesgo muy alto.

En lo que hace referencia a estas demandas emocionales, el 33,3% presentó riesgo muy alto y el 26,7% sin riesgo o riesgo despreciable, el 13,3% se presenta en los niveles bajo, medio y alto como se observa en la tabla 14

**Tabla 14***Demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas emocionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	13,3	13,3	13,3
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	30,0
	Riesgo medio	8	26,7	26,7	56,7
	Riesgo alto	11	36,7	36,7	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
	<b>Demandas emocionales</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	8	26,7	26,7
Riesgo bajo		4	13,3	13,3	40,0
Riesgo medio		4	13,3	13,3	53,3
Riesgo alto		4	13,3	13,3	66,7
Riesgo muy alto		10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Las demandas cuantitativas hacen referencia a la cantidad de trabajo que tienen los empleados, lo que puede generar una dedicación de tiempo adicional, o que el tiempo dedicado a las labores sea suficiente para cumplir con las tareas y también conocer aspectos relacionados con la carga de trabajo que le exige demandas de dedicación, tiempo adicional o que tenga que trabajar sin parar; a estas situaciones de demanda, lo investigado dio cuenta que el 40% se encontró en riesgo medio, el 20% en riesgo alto, el 16,6% sin riesgo, el 13,3% en riesgo muy alto y solo el 10% en riesgo bajo para esta subdimensión.

La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, es otra de las demandas del trabajo que deben asumir los funcionarios participantes de este estudio, pudo evidenciarse que el 63,3% presentó riesgo muy alto, el 13,3% riesgo alto, solo el 10% sin riesgo, un 6,7% en riesgo bajo y 6,7% también en riesgo medio. Ver Tabla 15.

**Tabla 15***Demandas cuantitativas e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Demandas cuantitativas</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	16,7	16,7	16,7
	Riesgo bajo	3	10,0	10,0	26,7
	Riesgo medio	12	40,0	40,0	66,7
	Riesgo alto	6	20,0	20,0	86,7
	Riesgo muy alto	4	13,3	13,3	100,0
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	10,0	10,0	10,0
	Riesgo bajo	2	6,7	6,7	16,7
	Riesgo medio	2	6,7	6,7	23,3
	Riesgo alto	4	13,3	13,3	36,7
	Riesgo muy alto	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Exigencias de responsabilidad del cargo, esta demanda implica el cumplimiento de una serie de compromisos, la toma de decisiones, responsabilidades de índole económico, seguridad de otros, los resultados del área de trabajo, exigiendo igualmente cuidar la salud de otros. A estas demandas el 50% se encontraron en riesgo alto, el 26,6% en riesgo medio, el 10% en riesgo medio y riesgo alto otro 10%, mientras solo el 3,3% se encuentre sin riesgo.

En lo que hace referencia a las demandas de carga mental, o sea el esfuerzo mental que exige el trabajo, se evidenció que el 33,3% se encontró en riesgo medio, 26,7% en riesgo alto, el 23,3% en riesgo muy alto, el 10% en riesgo bajo y solo el 6,7% se observó sin riesgo o riesgo despreciable. Ver tabla 16

**Tabla 16***Exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de carga mental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	1	3,3	3,3	3,3
	Riesgo bajo	3	10,0	10,0	13,3
	Riesgo medio	8	26,7	26,7	40,0
	Riesgo alto	3	10,0	10,0	50,0
	Riesgo muy alto	15	50,0	50,0	100,0
<b>Demandas carga mental</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	6,7	6,7	6,7
	Riesgo bajo	3	10,0	10,0	16,7
	Riesgo medio	10	33,3	33,3	50,0
	Riesgo alto	8	26,7	26,7	76,7
	Riesgo muy alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

También la consistencia del rol se constituye en una demanda del trabajo frente a la claridad o no del mismo al recibirse órdenes contradictorias, hacer cosas innecesarias, o ya sea que se den situaciones donde se pasan por alto normas o procedimientos propios de la organización, y deban hacer cosas poco prácticas; en este orden, el 30% se encontró sin riesgo, el 23,3% en riesgo bajo, otro 23,3% se encontró en riesgo medio, el 16,7% en riesgo alto y solo el 6,7% presentó riesgo muy alto.

Con relación a las demandas de la jornada de trabajo, se logró evidenciar que el 50% presentó un riesgo muy alto, el 16,7% en riesgo bajo, un 13,3% para riesgo alto y riesgo despreciable y el 6,7% en riesgo medio, como se puede evidenciar en la Tabla 17.

**Tabla 17***Consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Consistencia del rol</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	9	30,0	30,0	30,0
	Riesgo bajo	7	23,3	23,3	53,3
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	76,7
	Riesgo alto	5	16,7	16,7	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	13,3	13,3	13,3
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	30,0
	Riesgo medio	2	6,7	6,7	36,7
	Riesgo alto	4	13,3	13,3	50,0
	Riesgo muy alto	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

En los resultados de las diferentes subdimensiones que integran las demandas del trabajo, como son demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo; se pudo observar los diferentes niveles de riesgo que presenta en conjunto estas demandas, mostrando que el 56,7% presentó riesgo muy alto, el 26,7% de la población presentó riesgo medio, el 13,3% sin riesgo o riesgo despreciable y un 3,3% en riesgo alto en esta dimensión. Ver tabla 18

**Tabla 18***Demandas del trabajo, niveles de riesgo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Demandas del trabajo</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	4	13,3	13,3	13,3
	Riesgo medio	8	26,7	26,7	40,0
	Riesgo alto	1	3,3	3,3	43,3
	Riesgo muy alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Recompensa.** Esta dimensión está relacionada con la satisfacción, el reconocimiento y la seguridad que le ofrece el trabajo a los funcionarios de la organización; entre las subdimensiones se encuentran las recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa y del trabajo que realizan, mientras que otras recompensas que igualmente se convierten en estímulos para los trabajadores, se dan como un reconocimiento y compensación.

Las recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa y del trabajo que realizan, se encontró en la población un 46,7% en riesgo despreciable, el 23,3% en riesgo alto, el 16,7% en riesgo bajo, el 6,7% en riesgo medio y el 6,7% restante en riesgo muy alto.

En cuanto al reconocimiento y compensación se evidenció que la mitad de la población, el 50% está en un riesgo despreciable, el 23,3% en riesgo medio, el 13,3% en riesgo bajo y se mostró un 6,7% en riesgo alto y muy alto, como se observa en la Tabla 19.

**Tabla 19**

*Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	46,7	46,7	46,7
	Riesgo bajo	5	16,7	16,7	63,3
	Riesgo medio	2	6,7	6,7	70,0
	Riesgo alto	7	23,3	23,3	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	50,0	50,0	50,0
	Riesgo bajo	4	13,3	13,3	63,3
	Riesgo medio	7	23,3	23,3	86,7
	Riesgo alto	2	6,7	6,7	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

En los resultados que integran la dimensión de recompensa, como son recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación; se pudo observar los diferentes niveles de riesgo que presenta en conjunto, evidenciándose que el 50% presentó riesgo despreciable, el 20% de la población presentó riesgo medio, el 13,3% riesgo bajo y alto y un 3,3% en riesgo muy alto en esta dimensión. Ver tabla 20.



**Tabla 20**  
*Recompensa, niveles de riesgo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Recompensa</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	50,0	50,0	50,0
	Riesgo bajo	4	13,3	13,3	63,3
	Riesgo medio	6	20,0	20,0	83,3
	Riesgo alto	4	13,3	13,3	96,7
	Riesgo muy alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

El riesgo intralaboral presente en la muestra evaluada es medio y alto con un porcentaje de 36,7% y 30% respectivamente, el 16,7% se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% presento riesgo muy alto; En general la empresa se encuentra en riesgo medio y alto frente al riesgo psicosocial intralaboral, lo que hace necesario intervenir, buscando principalmente las causas que llevan a elevados puntajes en las subdimensiones anteriormente mencionadas. Ver tabla 21.

**Tabla 21**  
*Riesgo psicosocial intralaboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Riesgo psicosocial intralaboral</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	16,7	16,7	16,7
	Riesgo bajo	3	10,0	10,0	26,7
	Riesgo medio	11	36,7	36,7	63,3
	Riesgo alto	9	30,0	30,0	93,3
	Riesgo muy alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Niveles de riesgo en función de las características sociodemográficas y condiciones ocupacionales.** Para analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en función de las características sociodemográficas y condiciones ocupacionales; se partió de los resultados de dichas variables.

Se inició este análisis con las características sociodemográficas, las cuales mostraron en cuanto al sexo que el 41,2% de los hombres de la población evaluada se encontró en riesgo medio, el 35,3% en riesgo alto, el 11,8% en riesgo despreciable y en riesgo muy alto en 11,8%. En cuanto a las mujeres se pudo observar que el 30,8% se encontró en riesgo medio, el 23,1% en riesgo alto y el mismo porcentaje para riesgo despreciable y bajo, lo que indica que los hombres presentan mas riesgo que las mujeres, ya que se presentan niveles de riesgo entre medio y muy alto, el nivel de riesgo alto es representativo en comparación con el de las mujeres y presenta niveles de riesgo muy alto y las mujeres no presentan, sin embargo es importante mencionar que en las mujeres se observa un porcentaje representativo en riesgo medio.

En general estos datos arrojaron que el 36,7% se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y un 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 22.

**Tabla 22**  
*Nivel de riesgo en función del sexo*

		Riesgo psicosocial intralaboral					Total	
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		
<b>Sexo</b>	Hombres	Recuento	2	0	7	6	2	17
		% dentro de Sexo	11,8%	0,0%	41,2%	35,3%	11,8%	100,0%
		% del total	6,7%	0,0%	23,3%	20,0%	6,7%	56,7%
	Mujeres	Recuento	3	3	4	3	0	13
		% dentro de Sexo	23,1%	23,1%	30,8%	23,1%	0,0%	100,0%
		% del total	10,0%	10,0%	13,3%	10,0%	0,0%	43,3%
<b>Total</b>		Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Sexo	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

Teniendo en cuenta la edad los resultados mostraron que, entre el rango de edad de 20 a 30 años, el 27,3% se encuentra en riesgo bajo, medio y alto y el 18,2% en riesgo despreciable, en el rango de 31 a 40 años, el 42,9% se encuentra en riesgo medio, el 28,6% sin riesgo, el 14,3% en riesgo alto, igualmente en riesgo muy alto esta el 14,3% restante. En el rango de edad entre 41 a 50 años, mostró que el 42,9% se encuentra en riesgo medio, el 28,6% en riesgo alto, el 14,3% en riesgo despreciable pero el otro

14,3% en riesgo muy alto, en el último rango de edad que corresponde de los 51 a 60 años, se observó que, el 60% está en riesgo alto y el 40% restante en riesgo medio. Se puede afirmar entonces que las personas entre las edades 51 a 60 años presentan más riesgo, seguidos de las personas entre 41 a 50 años, que están entre riesgo medio y muy alto, pese a que las personas entre 20 a 30 años no tienen riesgo muy alto, igualmente se encuentran en igual proporción entre riesgo medio y alto, finalmente quienes están en las edades 31 a 40 presentaron en menor proporción riesgo medio a muy alto.

En función a la edad se evidencia igualmente que 11 personas están en riesgo medio, lo que equivale al 36,7% de la población, el 30% en riesgo alto, el 16,7% en riesgo despreciable, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 23.

**Tabla 23**

*Nivel de riesgo en función de la edad*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Edad</b>	20-30	Recuento	2	3	3	3	0	11
		% dentro de Edad	18,2%	27,3%	27,3%	27,3%	0,0%	100,0%
		% del total	6,7%	10,0%	10,0%	10,0%	0,0%	36,7%
	31-40	Recuento	2	0	3	1	1	7
		% dentro de Edad	28,6%	0,0%	42,9%	14,3%	14,3%	100,0%
		% del total	6,7%	0,0%	10,0%	3,3%	3,3%	23,3%
	41-50	Recuento	1	0	3	2	1	7
		% dentro de Edad	14,3%	0,0%	42,9%	28,6%	14,3%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	10,0%	6,7%	3,3%	23,3%
	51-60	Recuento	0	0	2	3	0	5
		% dentro de Edad	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	10,0%	0,0%	16,7%
<b>Total</b>		Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Edad	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En el estado civil, se observó lo siguiente: las personas solteras presentaron un riesgo alto, lo que corresponde al 36,4%, de la población, el 27,3% se encontró en riesgo medio y de la misma manera en riesgo despreciable el 27,3%, mientras que el 9,1% restante en riesgo bajo. En cuanto a las personas casadas, el 57,1% de ellas se encuentran en riesgo medio y hay un 14,3% para cada uno de los niveles de riesgo despreciable, alto y muy alto; para las personas que conviven en unión libre se evidenció

que el 36,4% se encuentra en riesgo medio, el 27,3% en riesgo alto, el 18,2 en riesgo bajo y el 9,1% para los niveles de riesgo despreciable y muy alto. Teniendo en cuenta que solo 1 persona se encuentra divorciada, corresponde al 100% y se encuentra en riesgo alto. De lo anterior se deduce que las personas que presentan más riesgo, ya que tiene mayor porcentaje en el nivel de riesgo alto y medio en comparación con las demás son las solteras, sin embargo, es importante mencionar que quienes se encuentran en unión libre presentan riesgo alto y muy alto, al igual que quienes están casados, aunque en menor proporción, la persona divorciada se ubica igualmente en nivel de riesgo alto.

En total para esta categoría, el 36,7% de la población se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% en riesgo despreciable, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 24.

**Tabla 24**

*Nivel de riesgo en función del estado civil*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Estado civil</b>	Soltero	Recuento	3	1	3	4	0	11
		% dentro de Estado civil	27,3%	9,1%	27,3%	36,4%	0,0%	100,0%
		% del total	10,0%	3,3%	10,0%	13,3%	0,0%	36,7%
Casado	Recuento	1	0	4	1	1	7	
	% dentro de Estado civil	14,3%	0,0%	57,1%	14,3%	14,3%	100,0%	
	% del total	3,3%	0,0%	13,3%	3,3%	3,3%	23,3%	
Unión libre	Recuento	1	2	4	3	1	11	
	% dentro de Estado civil	9,1%	18,2%	36,4%	27,3%	9,1%	100,0%	
	% del total	3,3%	6,7%	13,3%	10,0%	3,3%	36,7%	
Divorciado	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% dentro de Estado civil	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	
<b>Total</b>	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Estado civil	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la escolaridad, se evidenció que las personas que cuentan con bachillerato completo: el 75% se encuentra en riesgo medio y el 25% restante en riesgo alto; el 66,7% de las personas con técnico/tecnológico incompleto, están en un riesgo alto y el 33,3% en riesgo muy alto. El 50% de las personas con técnico/tecnólogo completo, se encuentran en riesgo medio, el 33,3% en riesgo alto y solo el 16,7% en riesgo bajo. El 50% de las personas con profesional incompleto están en riesgo

despreciable, el 25% en riesgo bajo y el otro 25% en riesgo muy alto; se observó además que el 40% de las personas con profesional completo tienen un riesgo medio, el 30% un riesgo alto, el 20% riesgo despreciable y el 10% riesgo bajo. Para finalizar se puede ver también que el 33,3% de las personas que tienen un post-grado completo se encuentran en igual porcentaje entre los niveles de riesgo despreciable, medio y alto. Se puede afirmar que las personas con más riesgo son las personas con profesional completo, seguido de quienes cuentan con un técnico/tecnológico completo.

En total para esta categoría, el 36,7% de la población se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% en riesgo despreciable, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 25.

**Tabla 25**

*Niveles de riesgo en función del grado de escolaridad*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Escolaridad</b>	Bachillerato completo	Recuento	0	0	3	1	0	4
		% dentro de Escolaridad	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
Técnico/tecnológico incompleto		Recuento	0	0	0	2	1	3
		% dentro de Escolaridad	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	3,3%	10,0%
Técnico/tecnológico completo		Recuento	0	1	3	2	0	6
		% dentro de Escolaridad	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	3,3%	10,0%	6,7%	0,0%	20,0%
Profesional incompleto		Recuento	2	1	0	0	1	4
		% dentro de Escolaridad	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	13,3%
Profesional completo		Recuento	2	1	4	3	0	10
		% dentro de Escolaridad	20,0%	10,0%	40,0%	30,0%	0,0%	100,0%
		% del total	6,7%	3,3%	13,3%	10,0%	0,0%	33,3%
Posgrado completo		Recuento	1	0	1	1	0	3
		% dentro de Escolaridad	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%
<b>Total</b>		Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Escolaridad	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En función del lugar de residencia se pudo encontrar que las personas que residen en el municipio de Armenia, el 33,3% se encuentra en riesgo medio, el 29,6% en riesgo alto, el 18,5% se encuentra sin riesgo, el 11,1% en riesgo bajo y el 7,4% en riesgo muy alto. Del municipio de Calarcá hay 1 persona, la cual corresponde al 100% y se encuentra en riesgo medio, de Montenegro igualmente un 100% con un nivel riesgo alto, lo que permite afirmar que pese a que la persona que vive en el municipio de Montenegro presenta un riesgo alto, debido a la cantidad de personas residentes en el municipio de Armenia y los niveles de riesgo encontrados se encuentran entre riesgo medio y muy alto, las personas con más riesgo son quienes viven en este municipio.

En total para esta categoría, el 36,7% de la población se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% en riesgo despreciable, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 26.

**Tabla 26**

*Niveles de riesgo en función del lugar de residencia*

		Riesgo psicosocial intralaboral					Total	
		Sin riesgo o despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		
<b>Lugar residencia</b>	Armenia	Recuento	5	3	9	8	2	27
		% dentro de Lugar residencia	18,5%	11,1%	33,3%	29,6%	7,4%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	30,0%	26,7%	6,7%	90,0%
	Calarcá	Recuento	0	0	2	0	0	2
		% dentro de Lugar residencia	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Montenegro	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Lugar residencia	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Lugar residencia	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

En la siguiente tabla, el estrato socioeconómico demostró que el 33,3% de las personas con estrato 1, se encuentran en igual porcentaje entre los niveles de riesgo bajo, medio y alto, en las personas con estrato 2 se encontró que el 37,5% está en riesgo medio, el 25% sin riesgo, otro 25% en riesgo alto y el 12,5% restante en riesgo muy alto.

El estrato 3 se encuentra en riesgo medio con un 46,2%, el 23,1% en riesgo alto, el 15,4% en riesgo despreciable y bajo. Respecto a las personas de estrato 4, el 50% se encuentra en riesgo alto, el 25% en riesgo muy alto y el 25% restante en riesgo medio. Quienes pertenecen al estrato 5, el 50% se encuentra sin riesgo y el otro 50% en riesgo alto. Se puede afirmar entonces que quienes pertenecen al estrato socioeconómico 3 tienen más riesgo ya que mayor número de personas se encuentran entre riesgo medio y alto, sin embargo, es importante resaltar que el 75% de las personas con estrato 4 se encuentran entre riesgo alto y muy alto, seguidas de las personas con estrato 2 que se encuentran entre riesgo medio y muy alto en menor proporción.

En total se puede observar que el 36,7% de las personas de esta tabla presentaron riesgo medio, el 30% riesgo alto, el 16,7% riesgo despreciable o sin riesgo, el 10% riesgo bajo y solo el 6,7% riesgo muy alto. Ver la tabla 27.

**Tabla 27**  
*Niveles de riesgo en función del estrato*

Estrato		Riesgo psicosocial intralaboral					Total
		Sin riesgo o despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
1	Recuento	0	1	1	1	0	3
	% dentro de Estrato	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	% del total	0,0%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%
2	Recuento	2	0	3	2	1	8
	% dentro de Estrato	25,0%	0,0%	37,5%	25,0%	12,5%	100,0%
	% del total	6,7%	0,0%	10,0%	6,7%	3,3%	26,7%
3	Recuento	2	2	6	3	0	13
	% dentro de Estrato	15,4%	15,4%	46,2%	23,1%	0,0%	100,0%
	% del total	6,7%	6,7%	20,0%	10,0%	0,0%	43,3%
4	Recuento	0	0	1	2	1	4
	% dentro de Estrato	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	% del total	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	13,3%
5	Recuento	1	0	0	1	0	2
	% dentro de Estrato	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	6,7%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30
	% dentro de Estrato	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto al tipo de vivienda, se pudo encontrar que, el 50% de las personas con vivienda propia tienen riesgo medio, el 41,7% riesgo alto y solo el 8,3% riesgo bajo. Para las personas que viven en casa en arriendo, se encuentra de forma proporcional así, el 28,6% riesgo alto, de igual forma el 28,6% riesgo medio y el 14,3% de estas personas se encuentran en igual porcentaje para los niveles de riesgo despreciable, bajo y muy alto. En las personas que viven en casa familiar se demostró que el 36,4% están sin riesgo, el 27,3% en riesgo medio, el 18,2% en riesgo alto y un 9,1% tanto para riesgo bajo como para riesgo muy alto. Aquí se puede afirmar entonces que quienes tienen más riesgo son las personas con vivienda propia ya que tienen niveles altos entre riesgo medio y alto, pero se hace relevante mostrar que las personas que viven en arriendo presentaron porcentajes en cada uno de los niveles especialmente en los niveles medio y alto, igualmente quienes viven en casa familiar presentaron riesgo medio.

En las personas que viven en casa familiar se demostró que el 36,4% están sin riesgo, el 27,3% en riesgo medio, el 18,2% en riesgo alto y un 9,1% tanto para riesgo bajo como riesgo muy alto. Aquí se puede afirmar entonces que quienes tienen más riesgo son las personas con vivienda propia. Ver tabla 28.

**Tabla 28***Nivel de riesgo en función al tipo de vivienda*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Tipo vivienda</b>	Propia	Recuento	0	1	6	5	0	12
		% dentro de Tipo vivienda	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	3,3%	20,0%	16,7%	0,0%	40,0%
	Arriendo	Recuento	1	1	2	2	1	7
		% dentro de Tipo vivienda	14,3%	14,3%	28,6%	28,6%	14,3%	100,0%
		% del total	3,3%	3,3%	6,7%	6,7%	3,3%	23,3%
	Familiar	Recuento	4	1	3	2	1	11
		% dentro de Tipo vivienda	36,4%	9,1%	27,3%	18,2%	9,1%	100,0%
		% del total	13,3%	3,3%	10,0%	6,7%	3,3%	36,7%
	Total	Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Tipo vivienda	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*



El cruce del nivel de riesgo en función con el número de personas a cargo, se comprobó que, para los trabajadores sin personas a cargo, el 42,9% se encuentra en riesgo medio, el 28,6% en riesgo bajo, el 14,3% sin riesgo y el otro 14,3% en riesgo alto. Para los empleados con una persona a cargo se encontró que el 42,9% está sin riesgo, el 28,6% en riesgo medio, el 14,3% en riesgo alto y el mismo porcentaje en riesgo bajo; quienes tienen 2 personas a cargo se muestran en riesgo medio y alto cada nivel con un 40% y de igual forma un 10% para los niveles de riesgo depreciable y muy alto; finalmente quienes tienen 3 personas a cargo, el 50% de ellos muestra riesgo alto, el 33,3% riesgo medio y el 16,7% riesgo muy alto; por lo que se puede afirmar entonces que tienen riesgo más alto quienes tienen 2 personas a cargo, ya que se encuentran entre nivel de riesgo medio y muy alto con mayor número de personas, sin dejar de resaltar los niveles de riesgo entre medio y muy alto para quienes tienen 3 personas a cargo

En total para esta característica el 36,7% están riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y solo el 6,7% presento riesgo muy alto. Ver la tabla 29.

**Tabla 29**

*Nivel de riesgo en función del número de personas a cargo*

		Riesgo psicosocial intralaboral					Total	
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		
<b>Personas a cargo</b>	0	Recuento	1	2	3	1	0	7
		% dentro de						
		Personas a cargo	14,3%	28,6%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	6,7%	10,0%	3,3%	0,0%	23,3%
	1	Recuento	3	1	2	1	0	7
		% dentro de						
		Personas a cargo	42,9%	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
		% del total	10,0%	3,3%	6,7%	3,3%	0,0%	23,3%
	2	Recuento	1	0	4	4	1	10
		% dentro de						
		Personas a cargo	10,0%	0,0%	40,0%	40,0%	10,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	13,3%	13,3%	3,3%	33,3%
3	Recuento	0	0	2	3	1	6	
	% dentro de							
	Personas a cargo	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	100,0%	
	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	10,0%	3,3%	20,0%	
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de							
	Personas a cargo	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

Continuando con el análisis de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en relación a las condiciones ocupacionales, se demostró mediante la siguiente tabla que, en cuanto al lugar de trabajo, para quienes laboran en Armenia, el 35,7% se encuentra en riesgo medio, el 28,6% en riesgo alto, el 17,9% sin riesgo, el 10,7% en riesgo bajo y solo un 7,1% se encuentra en riesgo muy alto; una sola persona trabaja en el municipio de Calarcá y corresponde al 100% que se encuentra en riesgo medio y quien labora en Quimbaya presenta riesgo alto, correspondiente al 100%. Se puede observar que las personas del municipio de Armenia tienen más riesgo, ya que se encuentran entre los niveles de riesgo medio y muy alto en comparación con quien trabaja en Calarcá y Quimbaya.

En total el 36,7% de las personas tienen riesgo medio, 30% riesgo alto, 16,7% sin riesgo, 10% riesgo bajo y el 6,7% riesgo muy alto. Ver tabla 30.

**Tabla 30**  
*Nivel de riesgo en función del lugar de trabajo*

		Riesgo psicosocial intralaboral					Total	
		Sin riesgo o despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		
<b>Lugar trabajo</b>	Armenia	Recuento	5	3	10	8	2	28
		% dentro de Lugar trabajo	17,9%	10,7%	35,7%	28,6%	7,1%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	33,3%	26,7%	6,7%	93,3%
	Calarcá	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Lugar trabajo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Quimbaya	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Lugar trabajo	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Total	Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Lugar trabajo	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

La antigüedad en la empresa, demostró que para las personas que llevan menos de un año, el 33,3% tiene un riesgo despreciable, otro 33,3% un riesgo bajo y así mismo se encuentra que en riesgo muy alto esta el 33,3% restante; quienes están en la empresa

desde un año en adelante, se pudo observar que el 40,7% presenta riesgo medio, el 33,3% riesgo alto, el 14,8% no tiene riesgo, el 7,4% un riesgo bajo y solo un 3,7% está en riesgo muy alto, mostrando que quienes tienen más riesgo son las personas con antigüedad de más de un año, ya que tiene un porcentaje significativo en riesgo medio y alto y puntúa sobre riesgo muy alto también, sin embargo es de notar que en las personas que llevan menos de un año, la tercera parte se encuentra en riesgo muy alto.

En total para esta condición, el 36,7% presenta riesgo medio, el 30% riesgo alto, el 16,6% riesgo despreciable o sin riesgo, el 10% riesgo bajo y el 6,7% riesgo muy alto. Ver tabla 31.

**Tabla 31**  
*Niveles de riesgo en función de la antigüedad en la empresa*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Antigüedad empresa</b>	Menos de un año	Recuento	1	1	0	0	1	3
		% dentro de Antigüedad empresa	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	10,0%
	Un año o más	Recuento	4	2	11	9	1	27
		% dentro de Antigüedad empresa	14,8%	7,4%	40,7%	33,3%	3,7%	100,0%
		% del total	13,3%	6,7%	36,7%	30,0%	3,3%	90,0%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Antigüedad empresa	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

Teniendo en cuenta el tipo de cargo, los niveles de riesgo se mostraron de la siguiente manera; en las personas con un cargo de jefatura, el 42,9% se encontraron en riesgo alto, el 38,1% en riesgo medio, el 9,5% en riesgo muy alto y tanto en riesgo bajo como riesgo despreciable, presentaron un porcentaje de 4,8%; en los cargos de profesionales, analista, técnico o tecnólogo, demostraron que el 50% presenta riesgo despreciable, el 25% riesgo bajo y el 25% restante riesgo medio; mientras que, para la persona ubicada en un cargo de auxiliar, se encontró en un riesgo medio 100%. En relación a esto se afirma que las personas con cargo de jefatura presentan más riesgo, ya que su mayor porcentaje se encuentra en riesgo alto, y puntúa sobre riesgo muy alto también, sin embargo, hay un dato representativo de personas sobre riesgo medio, y se debe notar un porcentaje de riesgo medio para quienes son profesionales.

En total se observa que el 36,7% esta en riesgo medio, el 30% sobre riesgo alto, el 16,7% son riesgo, el 10% en riesgo bajo y solo el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 32

**Tabla 32**

*Niveles de riesgo en función del tipo de cargo*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Tipo cargo</b>	Jefatura	Recuento	1	1	8	9	2	21
		% dentro de Tipo cargo	4,8%	4,8%	38,1%	42,9%	9,5%	100,0%
		% del total	3,3%	3,3%	26,7%	30,0%	6,7%	70,0%
	Profesional	Recuento	4	2	2	0	0	8
		% dentro de Tipo cargo	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	13,3%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Auxiliar	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Tipo cargo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Tipo cargo	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

Los niveles de riesgo en función de la antigüedad en el cargo actual se manifestaron de la siguiente manera, las personas que llevan menos de un año en el cargo se mostraron así: 25% en riesgo despreciable, otro 25% en riesgo medio y un 25% más en riesgo alto, el 12,5% presentaron riesgo bajo y el 12,5% restante se encontró en riesgo muy alto; quienes están en el cargo hace un año o más, se mostraron en riesgo medio con el 40,9%, el 31,8% se mostró en riesgo alto, el 13,6% sin riesgo, el 9,1% en riesgo bajo y el 4,5% restante sobre riesgo muy alto. Por lo que se afirma que las personas con más de un año en el cargo presentan mayor riesgo ya que se encuentran entre niveles de riesgo medio y alto de forma representativa en comparación con quienes llevan menos de un año, sin embargo, es de resaltar que el 25% de estos se encuentra en riesgo alto.

En total se puede observar que el 36,7% se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 33.

**Tabla 33***Nivel de riesgo en función de la antigüedad en el cargo actual*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Antigüedad cargo actual</b>	Menos de un año	Recuento	2	1	2	2	1	8
	% dentro de Antigüedad cargo actual		25,0%	12,5%	25,0%	25,0%	12,5%	100,0%
	% del total		6,7%	3,3%	6,7%	6,7%	3,3%	26,7%
Un año o más	Recuento	3	2	9	7	1	22	
	% dentro de Antigüedad cargo actual		13,6%	9,1%	40,9%	31,8%	4,5%	100,0%
	% del total		10,0%	6,7%	30,0%	23,3%	3,3%	73,3%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Antigüedad cargo actual		16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
	% del total		16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En función al área de trabajo se puede observar una gran distribución representada así: quien se encuentra en el área jurídica, el 100% se encuentra sin riesgo; el 100% de quien pertenece al área operativa tiene un riesgo alto; las personas del área de gestión humana el 80% tiene riesgo medio y el 20% riesgo bajo; quien pertenece al área de control interno, el 100% se encuentra sin riesgo; quienes pertenecen al área comercial el 50% está en riesgo alto, el 35,7% en riesgo medio y solo el 14,3% tiene riesgo muy alto; las personas pertenecientes al área de sistemas el 50% se encuentra sin riesgo y el otro 50% tiene un riesgo medio; quien esta como coordinador administrativo, el 100% tiene un riesgo bajo; la persona del área administrativa, el 100% se encuentra en riesgo medio; los empleados del área de contabilidad el 50% tiene riesgo despreciable y el otro 50% riesgo bajo; la persona que se encuentra en gerencia, 100% no presenta riesgo y quien está en juegos localizados 100% presenta riesgo alto. Por lo anterior se puede afirmar que las personas de las áreas operativa, comercial y juegos localizados son las áreas con nivel de riesgo alto y muy alto, sin embargo, es relevante mencionar que las áreas de gestión humana, sistemas y administrativa presentan un nivel de riesgo medio, siendo las áreas de jurídica y control interno las áreas que no presentan riesgo.

En general para esta condición se observó que el 36,7% se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 34.

**Tabla 34**  
*Nivel de riesgo en función del área de trabajo*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Area de trabajo</b>	Jurídica	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	Operativo	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Gestión humana	Recuento	0	1	4	0	0	5
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	3,3%	13,3%	0,0%	0,0%	16,7%
	Control interno	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	Comercial	Recuento	0	0	5	7	2	14
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	35,7%	50,0%	14,3%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	23,3%	6,7%	46,7%
	Sistemas	Recuento	1	0	1	0	0	2
		% dentro de Area de trabajo	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%
	Coordinador administrativo	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	Administrativo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Contabilidad	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% dentro de Area de trabajo	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	Gerencia	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	Juegos localizados	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	<b>Total</b>	Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Area de trabajo	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En el tipo de contrato la población evaluada reveló un nivel de riesgo muy alto en cuanto a temporal de un año o más de 100%, y en las personas que se encuentran en contrato a término indefinido se mostró de la siguiente manera: 37,9% en riesgo medio,

31% en riesgo alto, solo el 17,2% se encuentra sin riesgo, el 10,3% en riesgo bajo y un 3,4% en riesgo muy alto. Ver tabla 35.

**Tabla 35**

*Nivel de riesgo en función del tipo de contrato*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Tipo de contrato</b>	Temporal un año o más	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% dentro de Tipo de contrato	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
	Termino indefinido	Recuento	5	3	11	9	1	29
		% dentro de Tipo de contrato	17,2%	10,3%	37,9%	31,0%	3,4%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	3,3%	96,7%
Total	Recuento	5	3	11	9	2	30	
	% dentro de Tipo de contrato	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

Los niveles de riesgo, con respecto a las horas diarias de trabajo se mostraron de la siguiente manera; para las personas con 8 horas diarias de trabajo, el 53,8% están en riesgo medio, el 23,1% sin riesgo, el 15,4% están en riesgo alto y el 7,7% en riesgo bajo; en las personas con 9 horas diaria de trabajo se observó que el 33,3% está presente tanto en riesgo despreciable, bajo y alto en estas personas; quienes cumplen con un horario de 10 horas diarias, el 50% se encuentra en riesgo medio, el 33,3% en riesgo alto y el 16,7% restante en riesgo muy alto; quien debe cumplir con 11 horas diarias de trabajo, el 100%, se encuentra en riesgo alto; las personas con 12 horas de jornada laboral, presentaron un 50% en riesgo alto y el 50% restante en riesgo muy alto y finalmente quienes cumplen con 13 horas al día en su trabajo presentaron igualmente un 50% en riesgo medio y 50% en riesgo alto. Lo anterior demuestra que las personas que trabajan entre 12 y 13 horas diarias tienen riesgo más alto, seguido de las personas que cumplen horarios de 10 horas se encuentran entre riesgo medio y muy alto, quien trabaja 11 al día se encuentra igualmente en riesgo alto, incluso las personas con 8 y 9 horas diarias de trabajo mostraron nivel de riesgo alto, aunque en menor proporción.

En general se obtuvo lo siguiente el 36,7% se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto Ver tabla 36.

**Tabla 36***Nivel de riesgo en función de las horas diarias de trabajo*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Horas trabajo día</b>	8	Recuento	3	1	7	2	0	13
		% dentro de Horas trabajo día	23,1%	7,7%	53,8%	15,4%	0,0%	100,0%
		% del total	10,0%	3,3%	23,3%	6,7%	0,0%	43,3%
	9	Recuento	2	2	0	2	0	6
		% dentro de Horas trabajo día	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	6,7%	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	20,0%
	10	Recuento	0	0	3	2	1	6
		% dentro de Horas trabajo día	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	16,7%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	3,3%	20,0%
	11	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Horas trabajo día	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	12	Recuento	0	0	0	1	1	2
		% dentro de Horas trabajo día	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
	13	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% dentro de Horas trabajo día	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
<b>Total</b>		Recuento	5	3	11	9	2	30
		% dentro de Horas trabajo día	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia*

En las dos modalidades de pago que maneja la empresa, quienes cuentan con un sueldo fijo, se encuentran en un 34,8% en riesgo medio, el 21,7% sin riesgo y el mismo porcentaje está en riesgo alto, el 13% en riesgo bajo y el 8,7% en riesgo muy alto; las



personas con sueldo una parte fija y otra variable se encuentran en riesgo medio y alto con un 42,9% y 57,1% respectivamente, lo que indica que son las personas con más riesgo, sin embargo, es de tener en cuenta que quienes cuentan con un sueldo fijo, se encuentran entre riesgo medio y muy alto, aunque en menor proporción, los porcentajes se observan representativos en riesgo medio y alto.

En general se encontró lo siguiente el 36,7% se encuentra en riesgo medio, el 30% en riesgo alto, el 16,7% sin riesgo, el 10% en riesgo bajo y el 6,7% en riesgo muy alto. Ver tabla 37.

**Tabla 37**

*Nivel de riesgo en función de la modalidad de pago*

		Riesgo psicosocial intralaboral						
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Total	
<b>Modalidad pago</b>	Fijo	Recuento	5	3	8	5	2	23
		% dentro de Modalidad pago	21,7%	13,0%	34,8%	21,7%	8,7%	100,0%
		% del total	16,7%	10,0%	26,7%	16,7%	6,7%	76,7%
	Fijo y variable	Recuento	0	0	3	4	0	7
		% dentro de Modalidad pago	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	13,3%	0,0%	23,3%
<b>Total</b>		Recuento	5	3	11	9	2	30
	% dentro de Modalidad pago	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	
	% del total	16,7%	10,0%	36,7%	30,0%	6,7%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

## **Análisis de resultados**

Obtenidos los resultados y en aras de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el presente estudio, se analizaron los resultados a partir de la sistematización de la información. Para el desarrollo de este análisis se inició con las características sociodemográficas, posterior las condiciones ocupacionales y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y finalmente el cruce de las variable sociodemográficas y ocupacionales con los factores de riesgo intralaboral.

### **Características sociodemográficas de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.**

Las características sociodemográficas permiten describir a un grupo poblacional, en este caso a la población trabajadora de Facilísimo Red de servicios del Quindío S.A, que se describe teniendo en cuenta la característica de sexo, edad, estado civil, escolaridad, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo de vivienda y número de personas a cargo, en la muestra de este estudio las características sociodemográficas de cada individuo, fueron evaluadas, analizadas y se hicieron útiles al cruzarse con el nivel de riesgo psicosocial encontrado, el cual se expone más adelante. Es relevante mencionar que dado que la muestra no fue representativa no se puede llegar a generalizar este análisis para toda la población trabajadora de esta empresa.

En cuanto al sexo, el género masculino predomina en esta empresa, sin ser muy marcada la diferencia; frente a la edad, la población es joven, un 36,7% se encuentra entre 20 y 30 años, lo cual sugiere a personas que inician el ejercicio de su carrera y por lo tanto con expectativas frente a su futuro laboral, la mayoría de las personas están entre los 31 y 50 años, rango de edad en el que se encuentran personas maduras que buscan conservar su estabilidad laboral, las personas entre 51 y 60 se presentan en menor proporción, normalmente a este rango de edad pertenecen las personas con mayor experiencia laboral.

Frente al estado civil, hay igual porcentaje de personas soltera y en unión libre, pero en general las mayoría de personas se encuentran en relación de pareja, en cuanto a escolaridad, la mayoría de la población cuenta con la profesión completa, lo cual sugiere ventajas para la empresa frente a tener personal capacitado, de igual forma se evidenció técnicos, tecnólogos y profesionales incompletos o en proceso de preparación académica, lo que indica que el personal cuenta con la oportunidad de prepararse y crecer en su contexto laboral. El 90% de las personas residen en el municipio de Armenia, lo que resulta beneficioso ya que la empresa está ubicada en la misma ciudad. En lo que respecta al estrato socioeconómico la mayoría de las personas pertenecen a medio-bajo, pero se encuentran personas en estrato bajo y medio-alto también, los trabajadores cuentan con vivienda propia y familiar en su mayoría y en menor proporción quienes viven en arriendo, frente al número de personas a cargo, el

porcentaje es mayor para quienes tienen 2 personas a cargo, encontrándose porcentaje menores de empleados con 0, 1 y 3 personas a cargo.

Se cuenta con antecedentes que establecen semejanzas y diferencias en cuanto a las características sociodemográficas, en este sentido Gutiérrez (2015) trabajó con una muestra que cuenta con los mismos rangos de edad y los porcentajes por rango de edad son similares a la de la muestra utilizada para este estudio, frente a esto concluyó que la mayoría de las personas están ubicadas en un rango de edad de población adulta joven, lo cual se observa en la muestra de estudio evaluada, quienes tienen mayor posibilidad de acceder al empleo y la educación, lo que disminuye el riesgo psicosocial frente al desempleo respecto a personas que tienen mayor rango de edad.

Villa (2013) en su trabajo investigativo se encontró con una muestra que en cuanto a la característica género el porcentaje para género masculino era de 88%, en contraposición con este estudio donde la muestra cuenta un 56,7% de personas de sexo masculino. La variación en el porcentaje radica en las diferencias presentes en cuanto a las actividades a realizar por estas dos empresas, ya que en la empresa del estudio referenciado por ser de ejercicio agropecuario requiere más personal de género masculino, mientras en la empresa objeto de estudio, se muestra que el género no interfiere frente a las actividades que se desarrollan en esta empresa.

### **Condiciones ocupacionales de los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.**

Las condiciones ocupacionales son aquellas condiciones que muestran bajo qué circunstancias de trabajo se encuentran los empleados y son de suma importancia en la evaluación del riesgo psicosocial intralaboral, para detallar las condiciones ocupacionales, se debe tener en cuenta aspectos como lugar de trabajo, frente a este, la mayoría de los empleados que participaron en este estudio, laboran en el municipio de Armenia, lo que minimiza el riesgo por desplazamiento en comparación con quienes viven y laboran en otros municipios, tienen todos diferentes cargos donde la mayoría son jefes y profesionales, técnicos o tecnólogos con cierto grado de autonomía; condición que debido a la responsabilidad de asegurar la gestión y supervisar a otras personas, puede generar dificultades en las relaciones laborales o en la realización adecuada de los procesos por parte de los subordinados si no asume el cargo con liderazgo, se evidenció que en aspectos como la antigüedad que tienen los empleados en el cargo actual, la mayoría de ellos llevan más de un año, lo que puede sugerir respeto por la continuidad laboral, satisfacción de los empleados en la empresa o adecuados incentivos por parte de la organización, se encuentra que hay personal en áreas de trabajo determinadas por tiempo prolongado, lo que sugiere también bajos niveles de rotación, el tipo de contrato es a término indefinido para la mayoría de los empleados, es un tipo de contrato que

sugiere estabilidad laboral y en esta empresa el 96,7% están vinculados mediante esta modalidad de contrato.

Por otra parte, en lo que hace referencia a las horas de trabajo diario, los resultados mostraron que gran cantidad de empleados deben cumplir con horas extensas de trabajo y esto podría presentarse como un factor de riesgo para las personas de esta muestra, no solo en lo que respecta a un desgaste físico y psicológico, sino frente al poco tiempo de compartir en otros contextos importantes y verse afectadas otras áreas de su vida extralaboral, en cuanto a la modalidad de pago, el 76,7% de los empleados cuentan con un salario fijo, lo cual se presenta como una condición que permite seguridad, incentivando a los trabajadores y beneficiando así mismo a la organización en la adecuada realización de los procesos.

Unas óptimas condiciones ocupacionales influyen de manera importante en la salud del empleado y en el desarrollo de su trabajo, se deben tener en cuenta los aspectos relevantes en esta investigación como el número de hora diarias que dedican a su trabajo los empleados de esta empresa, teniendo en cuenta que según el código sustantivo del trabajo la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de 8 horas al día y 48 a la semana, por ello es importante resaltar el aumento encontrado en su horario laboral.

Artículos citados anteriormente como el de Correa (2013), menciona normas que respaldan la importancia de este hecho como: La resolución de la OIT de 1975, que dice que el trabajo no solo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para descanso y ocio, sino que también debe permitirles espacio para su autorrealización personal mediante el desarrollo de sus capacidades.

Los empleados necesitan que les permitan gozar de tiempos adecuados de descanso, pues a la larga este tipo de demandas no solo afecta al empleado, de una manera global esto repercute en el desempeño y a largo plazo termina afectando a la organización ya sea en la calidad de los procesos o en la rotación de personal, por lo tanto mantener un equilibrio es fundamental para un adecuado desarrollo de las actividades y por consiguiente la minimización de los factores de riesgo dentro de la institución.

En este orden de ideas todas las condiciones que rodea al trabajador, tales como la estabilidad de su puesto de trabajo, horarios, la condición física, el estilo de dirección, entre otros, se pueden constituir bajo determinadas condiciones en riesgos potenciales que afectan la salud y calidad de vida.

Una investigación realizada por Gutiérrez (2015), reveló que los trabajadores, en este caso formadores deportivos expresan que incluso los fines de semana y estando en casa deben ocuparse de asuntos laborales, lo cual les dificulta desligarse de su trabajo en su tiempo libre, condición que se relaciona con lo encontrado en este estudio, donde

algunos empleados trabajan más horas de las reglamentadas y es un factor que puede estar influyendo directamente en el entorno extralaboral de los trabajadores, factor con el nivel de riesgo más alto encontrado.

Otra investigación realizada por Arenas (2013), mostró como aspectos de las condiciones ocupacionales como el número de horas de trabajo es un problema para llevar a cabo sus actividades debido a sus demandas y deben extenderlas para cumplir con su labor. Lo cual sugiere que la jornada laboral suele ser uno de los aspectos más sujetos a cambios dentro de las empresas. En el estudio realizado no se evidencian modificaciones en los horarios de trabajo por turnos, pero sí la extensión de este por parte de los empleados debido a la responsabilidad que tienen frente a su puesto de trabajo.

### **Factores de riesgo psicosocial intralaboral que presentan los funcionarios de Facilísimo red de servicios del Quindío S.A.**

Las tablas y descripciones anteriormente mencionadas, permitieron conocer los factores de riesgo encontrados dentro de la empresa Facilísimo red de servicios del Quindío S.A, aclarando que los resultados que se muestran a continuación no se pueden presentar de una forma generalizada para toda la población, debido a que la muestra es pequeña y que, a la hora de aplicar el instrumento, algunos de los colaboradores no contaban con la disponibilidad que se requiere. Sin embargo, por la calidad del instrumento y la meticulosidad a la hora de interpretar los resultados se exponen los hallazgos encontrados.

A continuación, se analizan los resultados encontrados en las cuatro dimensiones y cada una de las subdimensiones correspondientes que evaluó el instrumento, teniendo en cuenta el sustento teórico que nos proporciona la batería en la definición de cada una de ellas.

En la dimensión *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* se lograron observar niveles de riesgo equivalentes, excepto en el nivel de riesgo muy alto, se encuentra predominando el nivel de riesgo bajo, lo que es favorable frente a la forma de liderar por parte de los jefes, las relaciones entre jefes y colaboradores y entre los mismos compañeros, en lo relacionado con el trabajo en equipo y la cohesión necesaria para realizar buenos procesos, sin embargo, se observó riesgo medio y alto en algunas personas lo que puede generar interferencia en aspectos funcionales para el adecuado desarrollo de las actividades y en el bienestar social de los empleados, pese a que predomina el riesgo bajo y hay quienes se encuentran en riesgo despreciable, se debe tener en cuenta el mínimo nivel de riesgo muy alto hallado, pues se hace importante indagar las áreas que pueden estar presentando mala gestión o planificación, problemas de comunicación y apoyo social, dificultades en la consecución de resultados, solución

de problemas y los aspectos mencionados anteriormente tanto entre compañeros como desde la jefatura.

Específicamente la subdimensión *características de liderazgo* es la única que no presenta niveles de riesgo alto ni muy alto, sin embargo, el 60% de la muestra se encuentra en riesgo bajo y medio, frente a la gestión, asignación de tareas, comunicación, motivación, interacción, apoyo social, consecución de resultados y solución de problemas desde la jefatura, el porcentaje restante no presenta riesgo, por lo que no se muestra desfavorable.

En cuanto a las *relaciones sociales* es importante mencionar que hay presencia de riesgo en sus diferentes niveles y de manera particular el mismo porcentaje de personas manifestaron riesgo bajo, medio y alto, lo que sugiere percepción variada de los empleados frente a aspectos como el contacto cercano con otras personas, trato de irrespeto o desconfianza con los compañeros, pobre apoyo social, lo que incrementa riesgo a la hora de trabajar en equipo, frente a esta subdimensión se encontraron personas en riesgo muy alto y en menor proporción personas sin riesgo.

La subdimensión *retroalimentación del desempeño* mostró que solo una persona manifiesta riesgo muy alto, las demás se encuentran en riesgo medio y bajo, lo que supone que pocas personas no tienen clara la forma como están realizando sus tareas y por lo tanto es pertinente retroalimentar, puntúan mayor quienes se encuentran sin riesgo; lo cual evidencia que la mayoría de personas están conformes con la retroalimentación que reciben en cuanto al desarrollo de su actividad, aumentando la posibilidad del empleado de crecer como profesional, recibir información que mejore sus competencias, afiance sus fortaleza y mejore en sus debilidades en cuanto al desarrollo de sus procesos.

En la subdimensión *relación con los colaboradores*, se encuentran porcentajes variados en los diferentes niveles de riesgo, los niveles de riesgo alto y despreciable son equivalentes, precedidos por el riesgo bajo, y en menor proporción pero existentes se encuentran riesgo medio y muy alto, lo que permite afirmar que en cuanto a la muestra hay variada percepción de riesgo frente a aspectos como la comunicación respetuosa y eficaz, apoyo social escaso para con el jefe en momentos que es requerido y poca gestión de parte de los colaboradores.

Frente a esta subdimensión retroalimentación del desempeño se encontró que Mollo (2015) afirmó que existe relación significativa entre los factores psicosociales estudiados y la retroalimentación positiva, en el presente estudio se evidencia una retroalimentación del desempeño adecuada según la mayoría de los participantes, sin embargo, hay inconformidad por parte de algunas personas y se hace importante tener en cuenta este aspecto ya que contribuye en la presencia de riesgo psicosocial.

Correa (2013) identificó en su estudio que, frente a los factores de riesgo intralaboral, los empleados tienen altos niveles de riesgo frente a la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, concluyendo que los colaboradores pueden estar expuestos a una cultura organizacional negativa, ya que en el presente estudio esta dimensión es la menos desfavorable, se puede decir que en cuanto a cultura organizacional no se está viendo significativamente afectada.

La dimensión *control sobre el trabajo*, es la única que no tiene presencia de niveles de riesgo alto y muy alto, indicó niveles de riesgo despreciable, bajo y medio, predominando el nivel de riesgo bajo, lo que significa que las personas de esta muestra no se encuentran significativamente vulnerables frente a la toma de decisiones en lo que concierne al desarrollo de su trabajo, sin embargo el nivel de riesgo medio aparece gracias a la presencia de riesgo alto y muy alto en la última subdimensión.

En cuanto a *claridad del rol*, la mayoría de personas están en riesgo bajo y otra gran parte se encuentra sin riesgo en esta subdimensión, aun así, se debe atender a que hay quienes se encuentran en riesgo medio y alto, por lo tanto, se afirma que de forma no representativa se puede estar presentando poca claridad en cuanto al papel que deben desempeñar, las funciones, los objetivos por cumplir y la importancia del rol que cumplen frente a los procesos.

La subdimensión *capacitación*, presenta resultados favorables, ya que el 76,7% de la muestra se encuentra sin riesgo, lo que da a entender que la empresa brinda a sus empleados inducción y entrenamiento que les permite mejorar sus conocimientos y habilidades, generando en ellos mayores competencias laborales, no obstante es pertinente mencionar que hay personas que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio y alto, por lo que es importante que la empresa considere ampliar la oportunidad de capacitación para todos sus empleados.

Frente a la *participación y manejo del cambio*, se evidenció que menos de la mitad de la muestra se encuentra sin riesgo, lo que significa entonces que más de la mitad requiere que se le informe de forma clara y oportuna sobre los cambios realizados en los procesos, se tenga en cuenta su opinión a la hora de generarse cambios y se vigile si algún cambio efectuado está provocando efectos negativos, pues se presentaron niveles de riesgo medio y alto al respecto a esta subdimensión.

Enseguida, la subdimensión *oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos* mostró niveles de riesgo despreciable, pero la mayoría de la muestra se encontró entre riesgo medio y alto, con lo que se logra afirmar que para un número representativo de personas dentro de la muestra, su trabajo le impide aplicar y desarrollar sus habilidades y conocimientos, lo que afecta a la organización ya que no está aprovechando al máximo las capacidades de sus empleados, y a el empleado por

otra parte no se le está permitiendo demostrar a cabalidad sus capacidades, sin embargo esto no es posible afirmarlo para la población total de la empresa.

En lo que respecta a la subdimensión *control y autonomía sobre el trabajo*, es claro que predomina el riesgo medio, pero se encuentra riesgo alto y es la única que marcó riesgo muy alto en esta dimensión, por lo que se hace relevante mencionar que se deben estar presentando complicaciones en la capacidad de tomar decisiones sobre el tiempo, ritmo y orden en la realización de sus actividades laborales, sin dejar por fuera que en menor proporción, igualmente se evidencia riesgo bajo y despreciable en esta muestra.

Estudios que evaluaron riesgo psicosocial, encontraron resultados similares a los hallados en este estudio en lo que respecta a la dimensión control sobre el trabajo. Sarsosa (2014) por ejemplo encontró que, frente a esta dimensión, los empleados presentaron niveles de riesgo medio, excepto en la subdimensión control y autonomía sobre el trabajo, lo cual concuerda con los resultados encontrados para esta dimensión y subdimensión en el personal de esta empresa.

Dávila (2018) en su estudio reveló que más de la mitad de la población se encontró en riesgo alto y muy alto para la dimensión control sobre el trabajo, lo cual se contrapone a los resultados de la evaluación de este estudio, ya que esta es la dimensión con menor riesgo intralaboral en comparación con las demás.

La dimensión *Demandas del trabajo*, se identificó como la dimensión con mayor problemática percibida para la mayoría de los participantes, debido a que mostró niveles de riesgo medio y de forma representativa niveles de riesgo muy altos para más de la mitad de las personas encuestadas; lo que revela la exposición a altas exigencias del trabajo y con el análisis de cada una de las subdimensiones que la componen se muestra a continuación a que naturaleza corresponden dichas exigencias que más están generando niveles altos de riesgo psicosocial.

En todas las subdimensiones se presentaron niveles de riesgo altos y muy altos, siendo la de mayor nivel de riesgo la subdimensión *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*, lo cual indica que el personal está presentado exposición a altas exigencias de tiempo y esfuerzo que están afectando sus contextos personales y familiares, pues con un 63,3% en riesgo muy alto se encuentran la mayoría de las personas evaluadas, hay presencia de riesgo alto y medio, y en menor porcentaje se encuentran quienes no manifestaron riesgo o riesgo bajo en estas demandas.

Frente a las *exigencias de responsabilidad del cargo*, la mitad de la muestra reveló nivel de riesgo muy alto en esta subdimensión, lo que supone que los empleados, especialmente quienes son jefes, están siendo afectados por exigencias tales como la responsabilidad directa de los resultados de su área, la supervisión, seguridad y salud de



otras personas y está provocando un esfuerzo importante para mantener el control y habida cuenta del impacto de estas condiciones. La otra mitad de la muestra se encuentra distribuida en los diferentes niveles, siendo el nivel de riesgo medio el más alto entre estos, resaltando que al menos una persona de esta muestra se encuentra fuera de riesgo en cuanto a estas exigencias.

Las *demandas de la jornada de trabajo*, es la tercera subdimensión con niveles importantes de riesgo, ya que más del 50% del personal de esta muestra, se encuentra en riesgo alto y muy alto, sin embargo para esta condición existen más personas con nivel de riesgo despreciable en comparación con la anterior y predomina el nivel de riesgo bajo; aun así es importante la afectación que se evidencia en el respeto a las horas de trabajo de los empleados, y como se reveló anteriormente en las condiciones laborales, los empleados deben extender sus horarios para cumplir con sus objetivos y aquí precisamente se marca la consecuencia en los niveles altos de riesgo psicosocial presentes a causa de esto.

Posteriormente, las *demandas emocionales*, en este estudio revelaron que existen niveles altos y muy altos de riesgo, aunque es para menos de la mitad de las personas evaluadas, se evidencia exposición a factores de importante atención ya que afectan directamente de manera negativa los sentimientos y emociones de los empleados, ya sea por causa de atención a personas en condiciones vulnerables que genera transferencia o el trato negativo de parte de otras ya que en la muestra hay quienes deben atender a clientes y usuarios, en esta subdimensión sin embargo aumenta el número de personas sin riesgo o riesgo despreciable y en riesgo bajo.

En las *demandas de carga mental*, el mayor porcentaje de personas se encuentra en riesgo medio para esta subdimensión, sin embargo se presentaron niveles de riesgo alto y muy alto en la mitad de la muestra, lo que sugiere que tienen exigencias elevadas a la hora de hacer uso de sus procesos mentales como atención, memoria y concentración en sus tareas o requieren atender mucha y compleja información para cumplir con su trabajo de forma oportuna, el riesgo bajo y despreciable está presente en pocas personas de esta muestra.

En menor porcentaje, pero con presencia de nivel de riesgo alto y muy alto se encuentran las *demandas cuantitativas*, que tienen que ver con el tiempo disponible para ejecutar la cantidad de tareas asignadas en el lugar de trabajo, predomina el nivel de riesgo medio en cuanto trabajar bajo presión, limitar el número de pausas o trabajar tiempo complementario con el fin de lograr los objetivos trazados en la jornada laboral. En esta subdimensión sin embargo el porcentaje de personas con riesgo despreciable y bajo es de 26,7%.

La subdimensión *demandas ambientales y de esfuerzo físico* presentó niveles importantes de riesgo alto y medio, y en menor porcentaje riesgo muy alto, lo que

sugiere implicaciones de esfuerzo físico o adaptativo que están generando importantes molestias, fatiga o preocupación en los empleados ya que estas afectan de manera negativa su desempeño. Pocas personas se encuentran en riesgo bajo y despreciable en este aspecto.

En lo que respecta a la última subdimensión de este grupo, la *consistencia del rol* mostró porcentajes menos desfavorables, ya que predomina el nivel de riesgo despreciable o sin riesgo para las personas de esta muestra, la mayoría de evaluados se encontraron en niveles de riesgo bajo y medio frente a aspectos como exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, y los niveles de riesgo alto y muy alto son menores en comparación con las demás subdimensiones, siendo favorable frente a las exigencias que pueden ir contra los principios éticos o de calidad de los servicios o productos prestados por la empresa.

Sarsosa y colaboradores (2014), mostraron que las demandas del trabajo también fueron las que presentaron niveles de riesgo muy alto, con nivel de riesgo alto en las subdimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico, cuantitativas, de responsabilidad de cargo y exigencias de carga mental; pero subdimensiones como *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral* difieren en cuanto a los resultados de esta investigación ya que se presentaron con niveles de riesgo medio y para la muestra evaluada en el presente trabajo, esta subdimensión fue la que puntuó el nivel de riesgo más alto, como se mostró anteriormente

Jiménez (2015) manifestó en su estudio preocupación por los resultados debido a que la jornada de trabajo y las demandas propias de su desarrollo, el nivel de riesgo frente a la dimensión demandas del trabajo es crítica en su estudio. En cuanto al presente estudio, igualmente se evidencia la necesidad de atender esta dimensión gracias a que es la que presenta niveles más altos de riesgo psicosocial teniendo en cuenta la jornada de trabajo.

La dimensión *recompensas*, puntuó de forma favorable en comparación a las demás dimensiones, pues la mitad del personal evaluado se encontró sin riesgo para esta dimensión y la otra mitad se encontró especialmente en riesgo medio, siendo los niveles de riesgo bajo y alto menores y solo una persona se percibió en riesgo muy alto; lo que sugiere entonces esta puntuación es que el personal evaluado percibe reconocimiento, adecuada retribución económica y posibilidades de desarrollo, sin embargo, se puede sugerir también que algunos empleados no se sienten estables laboralmente o están poco identificados con su puesto de trabajo.

Aun así la subdimensión que marca los niveles de riesgo alto encontrados en general para la dimensión es *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que se realiza*, ya que hay quienes se encuentran entre riesgo medio y muy alto, lo que sugiere deficiente sentimiento de orgullo por estar vinculado a la empresa,

perciben inestabilidad laboral o baja identificación con la tarea que realizan, sin embargo la mayoría se percibe conforme frente a estos aspectos, pues más de la mitad de los empleados de la muestra se encuentran sin riesgo y riesgo bajo.

La subdimensión *reconocimiento y compensación*, dice que hay riesgo cuando el reconocimiento que se da no corresponde a los esfuerzos del empleado, no se es puntual el pago o es injusto, la empresa descuida el bienestar de los trabajadores o no tiene en consideración su desempeño para las oportunidades de desarrollo, aspectos que no influyen de forma negativa para la mayoría de los participantes, pues la mitad de ellos están sin riesgo y riesgo bajo, sin embargo el 23,3% presentó riesgo medio y otras personas riesgo alto y muy alto.

Para continuar sustentando lo mencionado respecto a los resultados arrojados por la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral, se tuvo en cuenta los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008).

El modelo demanda-control-apoyo social, se hace necesario mencionarlo, pues lo que nos muestra este autor a través de este modelo es que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento de las personas, suelen ser el resultado de la combinación de demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con las posibilidades de tomar decisiones y usar las propias capacidades. (Vega, 2001).

Ya que los resultados arrojaron alto nivel de riesgo en cuanto a las demandas del trabajo, es relevante mencionar que, gracias a que se cuenta con bajos niveles de riesgo en el control sobre el trabajo y características de liderazgo y esta tiene implícita precisamente el apoyo social, se puede decir que dentro de la empresa se cuenta con herramientas para mitigar un poco estas demandas desde la perspectiva de este modelo.

Según Juárez (25, 26), un adecuado ejercicio del liderazgo resulta fundamental para la resolución de problemáticas laborales y para la generación de un ambiente de trabajo que incida positivamente en la eficiencia, la productividad y la calidad de vida. (Sarsosa, 2014).

El modelo desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist, se puede relacionar en el análisis de estos datos, afirmando que a pesar de que la mayoría de los empleados encuestados refieren altas demandas de trabajo, lo cual sugiere grandes esfuerzos realizados por los mismos, a la hora de analizar los datos arrojados frente a la dimensión recompensa, se podría decir que esto logra minimizar el riesgo, y que pese los esfuerzos de los trabajadores, las recompensas logran mantener un equilibrio y es lo que les permite continuar laborando en la empresa, desempeñando adecuadamente su labor.

Lo anterior no sugiere una disminución en el riesgo de sufrir estrés laboral, o de que no afecte las dinámicas de las tareas de los empleados, lo que se pretende afirmar es que debido a la compensación por parte del empleador, ya sea por el salario que se proporciona o por las ventajas frente al control del trabajo en el cual no se encuentra riesgo mayor, los empleados, al menos quienes participaron en el estudio, encuentran un equilibrio que les hace continuar en su lugar de trabajo, seguramente como en muchas otras entidades, esforzándose y minimizando la importancia de los demás aspectos relevantes como los que nos arroja la dimensión demandas del trabajo.

Este modelo se basa en la hipótesis de que “un gran esfuerzo que no va acompañado de recompensas importantes para el sujeto incrementa significativamente el riesgo de enfermedad cardiovascular”. Si se tiene en cuenta esta hipótesis, se hace mayor la importancia de intervenir directamente sobre los resultados encontrados frente a las demandas de trabajo; así la percepción de recompensa de los colaboradores no sea muy significativa en los niveles altos de riesgo, si hay personas que se perciben inconformes frente a este aspecto y podrían estar en mayor riesgo.

Este trabajo de investigación revela resultados similares a los encontrados en esta muestra, Arenas (2013) encontró un nivel de riesgo medio para todo el personal de jefatura de una entidad de la salud, mostrando que la dimensión con riesgo alto es demandas del trabajo y para todas las subdimensiones excepto demandas ambientales y de esfuerzo físico, lo cual concuerda con los resultados encontrados en esta dimensión en el presente estudio, ya que demandas de trabajo también es la dimensión con niveles más altos en todas sus subdimensiones, y justamente las demandas ambientales y de esfuerzo físico muestran menores niveles de riesgo en comparación con las demás.

Por otra parte, Becerra (2018) encontró en su investigación que para ninguna de las dimensiones evaluadas había riesgo alto en los 50 empleados que participaron en el estudio. Lo que se contrapone a lo que se evidenció entre los participantes de este trabajo investigativo.

Villalobos (2004, citado en Villa, 2013), dice que hasta que no se demuestra que las condiciones del medio son nocivas para el individuo, no se convierten en riesgo para su bienestar, por lo tanto, se puede inferir que la población trabajadora evaluada en este estudio, cuenta con condiciones nocivas especialmente las relacionadas con la dimensión demandas de trabajo, convirtiéndose en el factor con más alto nivel de riesgo para el bienestar físico, psicológico y social de estas personas.

Finalmente, de acuerdo con la OIT y la OMS, para quienes la salud laboral consiste en lograr un alto grado de bienestar de las personas en todas sus esferas, para todos los trabajadores en cada una de las labores que realicen; es valioso que la empresa tenga en cuenta esto y trabaje por minimizar las demandas de trabajo que ponen a sus empleados en niveles de riesgo tan altos que podrían afectar seriamente su salud y

bienestar tanto individual como familiar, ya que los resultados en general para los factores de riesgo intralaboral se puntúan entre medio y alto, lo cual se cataloga como desfavorable y amerita intervención.

### **Factores de riesgo psicosocial intralaboral en función de las características sociodemográficas y ocupacionales de los funcionarios de Facilísimo Red de Servicios del Quindío S.A.**

Continuando con el cumplimiento de los objetivos, se procede a analizar los factores de riesgo psicosocial encontrados en la empresa, en función de las características sociodemográficas.

En función al sexo se evidenció que el mayor porcentaje de los hombres tienen riesgo medio igual que para las mujeres, pero los hombres presentaron nivel de riesgo alto y muy alto en comparación con las mujeres por lo que se puede afirmar que los hombres tienen más riesgo que las mujeres, sin embargo, se debe aclarar que no es representativo ya que en la muestra hay más hombres que mujeres y es relativamente pequeña para generalizar el riesgo psicosocial encontrado en cada característica y condición.

Santos (2017) en su estudio, encontró relación entre los factores de riesgo y características sociodemográficas como edad, género y estado civil.

Es relevante mencionarlo ya que frente a la edad, las personas entre 41 a 50 y de 51 a 60 años tienen más riesgo psicosocial en comparación a las personas de los demás rangos de edad, pero quienes se encuentran entre 20 a 30 años presentaron igualmente niveles entre medio y alto y es pertinente mencionar el nivel alto encontrado en las personas entre 31 a 40 años en proporción menor ya que en mayor porcentaje se sitúa en riesgo despreciable, se evidencia entonces para los rangos de edad existe riesgo psicosocial medio y alto, por lo tanto las altas demandas laborales están afectando a las personas de la muestra en cuanto a rango de edad se refiere.

En función al estado civil, se muestra una tendencia marcada en el nivel de riesgo alto para quienes están solteros en comparación con las personas que se encuentran en unión libre, quienes a la vez mostraron riesgo alto y muy alto en mayor porcentaje en comparación con quienes están casados, igualmente la persona divorciada se encuentra en nivel de riesgo alto. Por otra parte, en relación al estado civil, un estudio realizado por Carrión (2018), encontró que los trabajadores con una buena percepción de sus características personales (casados o en pareja) presentaron una probabilidad baja de presentar desgaste psíquico.

(Villaroel, et, al, 2017) en su estudio encontraron que respecto a las variables sociodemográficas, se confirma la evidencia teórica que señala que las personas más

jóvenes y las mujeres son aquellas subpoblaciones de mayor exposición a los riesgos psicosociales, en el estudio realizado a la empresa facilísimo, se evidenció lo contrario, ya que son los hombres y las personas de 41 años en adelante quienes presentaron más riesgo, sin embargo como se dijo anteriormente, debido al tamaño de la muestra en este aspecto no se puede generalizar.

De acuerdo a la escolaridad se observó riesgo medio y alto en quienes tienen una profesión completa, seguidos de quienes tienen un técnico o tecnología completa, lo cual se puede ver relacionado con la responsabilidad que tienen en el cargo las personas con esta característica ya que son actividades de oficina, manejo de documentos y demás procesos que pueden generar estrés, trabajo bajo presión y mayores exigencias de carga mental, las cuales obtuvieron porcentajes altos en el riesgo psicosocial.

En cuanto al lugar de residencia, hay riesgo alto y muy alto para quienes viven en el municipio de Armenia, riesgo medio para quien vive en el municipio de Calarcá y alto para quien vive en Montenegro, lo que revela que las personas del municipio de Armenia presentan mayor riesgo.

En función del estrato socioeconómico, las personas con estrato 3 presentaron más riesgo, ya que se encontraron entre riesgo medio y alto, y quienes pertenecen a los estratos 2 y 4 igualmente presentaron niveles de riesgo alto y muy alto pero en menor porcentaje, en la característica tipo de vivienda, quienes viven en casa propia presentaron más riesgo en comparación con quienes viven en casa arrendada y familiar y en cuanto al número de personas a cargo, quienes tienen 2 personas a cargo mostraron niveles de riesgo entre medio y muy alto en comparación con quienes tienen 0, 1 y 3 personas a cargo.

A continuación, se relacionan algunos antecedentes que muestran aspectos significativos en cuanto a las características sociodemográficas y los niveles de riesgo psicosocial.

El trabajo realizado por Pacheco (2017), dio cuenta de la relación entre los factores sociodemográficos que influyen los riesgos psicosociales, donde la no práctica de actividades físicas, uso de alcohol y de psicoactivos, muestra mayor relación con los riesgos psicosociales encontrados, aspectos personales como estos no se evaluaron en este estudio, pero al hacer estos cruces se puede ver como características personales netamente físicas y de comportamiento de los individuos pueden influir en el riesgo psicosocial.

La investigación realizada por Cañón & Galeano (2011), donde se concluyó que la única variable que tiene relación con la calidad de vida de los trabajadores es el estrato socioeconómico, en el presente trabajo el estrato socioeconómico no es el único ni el aspecto con mayor relevancia frente a los niveles altos de riesgo psicosocial

encontrados, pero para esta característica, se evidencia que la mayoría de las personas de la muestra se encuentran en riesgo medio y alto frente al riesgo psicosocial intralaboral.

Analizando ahora los factores de riesgo psicosocial en función de las condiciones ocupacionales, se permite afirmar que al tener en cuenta el lugar de trabajo de la población evaluada, se reveló un nivel de riesgo alto y muy alto, para quienes trabajan en el municipio de Armenia, en función de la antigüedad en la empresa, se logró observar que quienes llevan más tiempo, en el rango de un año o más tienen en su mayoría se presentaron riesgo medio, gran parte un riesgo alto y hay quien presenta riesgo muy alto para esta condición; por lo que se encuentran en riesgo y posiblemente sea porque son las personas que llevan más tiempo de exposición a las críticas demandas de trabajo encontradas. En el estudio de Mollo (2015) mencionado anteriormente donde también se tiene en cuenta el tiempo de permanencia, se encontró que no hay diferencias significativas con respecto a los tiempos de permanencia en los grupos que evaluó.

En lo que respecta al tipo de cargo, se demostró que, entre las personas evaluadas, quienes tienen personal a cargo y por ende un cargo de jefatura, presentaron riesgo alto y muy alto, lo que las hace las personas con mayor riesgo psicosocial. Es relevante mencionar en relación a esta condición, lo señalado por Gómez (2014) donde nos habló de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral en contextos organizacionales y muestra que en cuanto a la satisfacción de los trabajadores, se observaron diferencias significativas a nivel de la variable *cargo* en todas las dimensiones, incluyendo el índice general de satisfacción, en donde los cargos que presentan los mayores niveles de satisfacción laboral son Jefatura/Supervisor, Profesionales y Administrador/ Técnico.

Se puede relacionar aquí concluyendo que las personas que son jefes presentaron altos niveles de riesgo psicosocial y es posible que a largo plazo pueda afectar su satisfacción laboral, gracias a los niveles altos encontrados en la subdimensión exigencias de responsabilidad del cargo, lo que también puede influir frente a la antigüedad de cargo actual, ya que se presentó más riesgo, entre alto y muy alto en quienes llevan un año o más en comparación con quienes llevan menos de un año.

Frente a las áreas de trabajo, es el área comercial la que se encuentra con más riesgo psicosocial, siendo también el área con más personal, lo que permite afirmar que es entonces el área más afectada por las demandas laborales, sin embargo las áreas operativa y juegos localizados también presentaron nivel de riesgo alto y muy alto, es relevante mencionar que las áreas de gestión humana, sistemas y administrativa presentan un nivel de riesgo medio, lo que deja a las áreas de jurídica y control interno como las únicas que no presentan riesgo.

Con respecto al tipo de contrato, solo una persona de la muestra no se encuentra en la modalidad término indefinido, lo que nos dice 29 personas pertenecen a esta

modalidad de contratación y se presentan su mayoría sobre riesgo medio y alto, sin dejar de lado que algunas personas no presentaron riesgo o están en riesgo bajo y una persona puntuó en riesgo muy alto, lo que de alguna forma da cuenta de los puntajes entre medio y muy alto en la subdimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, ya que esta nos habla de la percepción de estabilidad que experimenta el individuo.

En cuanto a las horas diarias de trabajo, hay una distribución variable, que se analiza de la siguiente manera, las personas que trabajan entre 12 y 13 horas diarias tienen riesgo más alto, pero quienes tienen horarios de 10 horas se encuentran entre riesgo medio y muy alto, quien trabaja 11 horas al día se encuentra igualmente en riesgo alto, incluso las personas con 8 y 9 horas diarias de trabajo mostraron nivel de riesgo alto, aunque en menor proporción, presentándose esta condición como una de la más críticas en los niveles de riesgo alto en las demandas de trabajo.

Finalmente, en función de la modalidad de pago, quienes cuentan con un sueldo fijo al cual pertenece la mayoría de los colaboradores, se encuentran entre riesgo medio y muy alto, predominando el número de personas en riesgo medio y despreciable, condición que se relaciona con lo que se encontró en la dimensión recompensa, donde pese a que predominan los niveles de riesgo despreciable, se evidenciaron personas con niveles de riesgo entre medio y muy alto.

En relación a las condiciones mencionadas anteriormente, Correa (2013) pudo inferir que existe una relación entre las variables independientes escolaridad, profesión, área y tipo de contrato y las variables dependientes de la carga laboral, por lo tanto, es factible que la escolaridad, la profesión y el área laboral de los cargos profesionales influyan en la presencia de riesgos psicosociales, en lo analizado en este estudio, se evidencia igualmente que frente a estas variables se encontró en la mayoría niveles altos de riesgo, y que precisamente las personas con una profesión completa son quienes presentaron más riesgo psicosocial.



## Conclusiones

Posterior al cumplimiento con el esquema del trabajo, el procedimiento de sistematización, el análisis de los resultados que da cuenta de cada uno de los objetivos propuestos en el presente estudio, se permite concluir que:

Frente a las características sociodemográficas, se identificó que la población objeto de estudio, el mayor número de colaboradores es de sexo masculino, que el mayor rango de edad esta entre los 20 y 30 años, que la mayoría son solteros, frente a la escolaridad, hay mayor número de personas con profesional completo, el lugar de residencia de la mayoría de personas es en la capital del departamento, el estrato 3 predomina en la muestra, hay mayor número de personas que cuenta con vivienda propia y en su mayoría están quienes tienen a su cargo 2 personas.

En cuanto a las condiciones ocupacionales, permitieron detallar que frente al lugar de trabajo, predomina quienes laboran en la ciudad de Armenia, ya que la empresa se encuentra ubicada en la ciudad, sin embargo hay personas que deben desplazarse a otros municipios del departamento, en la antigüedad en la empresa hay más personal que lleva más de un año, frente al nombre del cargo, se encontró que predominan los lideres comerciales, al tipo de cargo el 70% de las personas evaluadas tienen cargos de jefatura, para la antigüedad del cargo se mostró que hay más personas en un año o más, el área comercial cuenta con más personal, frente al tipo de contrato la mayoría están a término indefinido, el número de horas varía entre 8 y 13 horas diarias, pero se encuentra que la mayoría labora 8 horas por día y la modalidad de pago predominante es fijo.

Con referencia a los factores de riesgo psicosocial intralaboral encontrados, en términos generales, los resultados indicaron que elevadas demandas laborales, como las demandas emocionales, las exigencias de responsabilidad del cargo, las extensas jornadas y especialmente aquellas influencias que afectan el entorno extralaboral, parecieron ser los factores del trabajo que exponen a los participantes a un riesgo psicosocial alto, afectando su bienestar ya que se pueden manifestar respuestas muy altas de estrés, al tener en cuenta las demás dimensiones se puede concluir entonces que para la muestra evaluada el nivel de riesgo psicosocial está en un riesgo medio y alto, lo cual sugiere programas encaminados a intervenir.

Finalmente, al tener en cuenta estos riesgos en función de las características sociodemográficas y condiciones ocupacionales se concluye que para la muestra evaluada se encuentran en mayor riesgo los hombres, personas entre 41 y 50 años de edad, quienes están solteros, personas con profesión completa, personas de la ciudad de Armenia con un estrato 3, con vivienda propia y 2 personas a cargo, igualmente para quienes trabajan en el municipio de Armenia, quienes llevan más tiempo, las personas que son jefes, los que llevan más tiempo en el cargo y las personas del área comercial, personas que están en el tipo de contrato término indefinido, quienes trabajan de 12 a 13 horas diarias y tienen un sueldo fijo.

## **Recomendaciones**

Respecto a los resultados, su análisis y las conclusiones a las que se ha llegado, en el presente trabajo, se procede con las siguientes recomendaciones:

Se considera primordial intervenir directamente en las causas que están generando los niveles de riesgo más altos para este estudio que se muestra específicamente en las demandas de trabajo para así llegar de manera más efectiva a la solución de la problemática.

Teniendo en cuenta que la demanda laboral que más expone a la población trabajadora son las exigencias del trabajo sobre el entorno extralaboral, se recomienda desarrollar programas de intervención encaminados a promover la observación a sí mismo, a identificar los aspectos que producen estrés en el ámbito laboral y lo que genera que afecte los contextos fuera del trabajo.

Fortalecer en habilidades de afrontamiento y manejo de emociones y a su vez las habilidades sociales, dentro del contexto laboral que ayude a minimizar las demandas emocionales que se pueden estar produciendo por conflictos a nivel de las relaciones laborales propias del puesto de trabajo.

Realizar programas de intervención con fines informativos y educativos que lleven a modificar conductas y actitudes frente a la forma adecuada de manejar las demandas que se generan en el cargo que puedan estar generando estrés a la misma persona y por consiguiente a las personas de apoyo en el área de trabajo.

Finalmente se considera también importante intervención mediante programas que permitan reconocer lo indispensable que es el trabajo en equipo y lograr una adecuada percepción de las relaciones entre colaboradores, de acuerdo con su posición y la naturaleza de la actividad laboral que corresponda a cada uno, generando empatía e iniciativa de apoyo.

## Referencias

- Alvarez, C. S. (2016). Desarrollo competitivo con innovacio local sustentable. En J. Álvarez, J. A. Ruiz, M. d. Sánchez, C. E. Estrada, E. M. Chaparro, M. d. Hernández, . . . Y. o. García, *Desarrollo competitivo con innovación local sustentable* (pág. 426). Mexico: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V.
- Andrade, V., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Arango, A. V. (22 de Julio de 2019). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Resolucion 2404 de 2019.
- Arenas, F. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organizacion del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicologia*, 16(1), 43-56.
- Arenas, F. J. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento psicologica*, 11(1), 99-113.
- Barreras, R. L. (21 de enero de 2013). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Ley 1616 de 2013.
- Becerra, L. Q. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laborales asociados a patologias de stres laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Salud Pública*, 5, 574-578.
- Betancourt, D. (17 de julio de 2008). *saludcapital.gov.co*. Obtenido de resolucion numero 002646 del 2008: <http://saludcapital.gov.co>
- Bobadilla, C. G. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe Fundación Universidad del Norte*, 35(2), 131-144.
- Botero, A. C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 117-132.
- Budez, L. B. (2017). *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de barranquilla*. Barranquilla: Universidad Libre.
- Cañón, S. G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales Colombia. *Archivos de medicina*, 11(2), 114-126.

- Carrión, M. H. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud uninorte*, 34(3), 705-714.
- Carvajal, M. R. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación Sirviendo con amor, en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Pereira: UTP.
- Castaño, M. P. (2016). *Análisis de la relación existente entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés de los colaboradores de empaque y producto y ventas de Postobón S.A (eje cafetero)*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Charria, V. S. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: The McGraw Hill .
- Colmena, s. S. (2019). *ABECE Resolucion 0312 de 2019*.
- Correa, Z. P. (2013). Factores de riesgo psicosocial en instituciones prestadoras de servicio de salud ips privadas de la ciudad de Popayan Colombia. *XVIII Congreso Intenacional de Contaduría, Administacion e Informática* (págs. 1-18). Popayan: Unicauca.
- cuellar, s. m. (2014). identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en los trabajadores de la fundacion sofia de la ciudad de manizales. <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1271/1/Trabajo%20de%20Susana.pdf>, 107.
- Dávila, H. L. (2018). Factores psicosociales laborales inmersos en el contexto de los docentes en una institución educativa estatal de san juan de Pasto. *Revista de la facultad de ciencias y administrativas*, XIX(2), 138-160.
- España, G. d., & Ministerio de trabajo, m. y. (s.f.). *Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud*. Obtenido de Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud.
- Fernandez, J. E. (2019). *Resolucion numero 0312 de 2019*.
- Garzón, L. E. (2015). *Decreto numero 1072 de 2015*. Obtenido de Ministerio del Trabajo.
- Gaviria, c. (3 de agosto de 1994). *Gestor normativo*. Obtenido de Decreto 1832 de 1994.
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: Una revision a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 6(1), 105-113.
- Gómez, P. H. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.

- Gutiérrez, A. S. (2015). Riesgos psicosociales intralaborales en formadores deportivos: una mirada desde la gerencia del talento humano. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(45), 129-142.
- Guzmán, J. J. (2013). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Magnetron S.A. de la ciudad de Pereira*. Pereira: Universidad Libre.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw hill Educacion.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mcgraw-Hill.
- Isorni, M. E. (2011). *Los conceptos de hombre y trabajo en Karl Marx y Jean Paul Sartre*. Obtenido de Universidad Nacional de Santiago del Ester: <http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/emiliaisorni.pdf>
- Jiménez, E. C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud vol 47, 47(1), 47-60*.
- Juana Guzman, P. J. (2013). ANALISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MAGNETRON S.A. DE LA CIUDAD DE PEREIRA. 134.
- Lozada, M. A. (2019). *La salud y seguridad en colombia: Un balance de 10 años*. Obtenido de Seminario Internacional.
- Luceño, M. L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsyke. Revista de Psicología y Psicoedagogía, 3(1), 95-108*.
- Martinez, S. (2001). *NTP 603 Riesgo psicosocial: modelo demanda-control-apoyo social*. Obtenido de NTP 603 Riesgo psicosocial: modelo demanda-control-apoyo social.
- Mascaros, Y. C. (2016). Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. *Trabajo final de grado*. Universitat Jaume I, Castelló España, España.
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y salud, 12(1), 87-102*.
- Ministerio de la protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General*. Bogotá.

- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 del 2008*. Bogotá: Minprotección.
- Ministerio del Trabajo. (22 de julio de 2019). *mintrabajo.gov*.
- Mollo, F. M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima Perú.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *ORP journal*, 4-18.
- Moreno, B., & Báez, C. (noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Obtenido de Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:  
<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Navarro, E. P. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la calidad de vida de los colaboradores de confamiliares sede Chinchiná*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Organizacion Internacional del Trabajo- Organizacion Mundial de la Salud . (1984). *Serie seguridad, higiene y salud en el trabajo. Num 56*. Ginebra. Obtenido de Serie seguridad, higiene y salud en el trabajo.
- Organizacion Mundial de la Salud. (mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de sitios web regionales.
- Pacheco, A. (2017). Ambiente de trabajo: una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Rev Univ Ind Santander Salud.*, 567-576.
- Palomo, G. C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Publica*(37), 301-307.
- Paola Gómez Rojas, J. H. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*, 9-16.
- Pelaez, S. C. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en los trabajadores de la fundacion Sofia, de la ciudad de Manizales*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Pujol-Cols, L. F. (2019). Riesgos Psicosociales en la Profesión Académica: Un análisis interpretativo del discurso de docentes universitarios argentinos. *Trabajo y Sociedad*(20), 197-223.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (enero-junio de 2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral revista Venezolana*, 2(3), 127-141.
- Romero, M. P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2).
- Saldaña, F. (2015). *Factores sicosociales intralaborales y satisfacción laboral en empleados de Empocaldas S.A E.S.P en las seccionales del oriente de Caldas*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Sánchez, M. A. (2016). *Factores psicosociales intralaborales y ausentismo laboral en la pastelería Lucerna de la ciudad de Pereira*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Santos, C. (2017). *Capacidad de trabajo y factores de riesgo psicosociales en profesionales de la salud*. Badajoz España: Universidad de Extremadura.
- Sarsosa, K. V. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clinicas nivel III de Santiago de Cali Colombia. *Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27), 348-361.
- Seguel, K. N. (2017). Explicación de la accidentabilidad laboral basada en factores de riesgo psicosocial y rasgos de personalidad en el transporte forestal. *Ciencia y Trabajo*, 19(60), 157-165.
- Trabajo, M. d. (15 de Abril de 2016). *Decreto numero 1072 de 2015 version actualizada a 15 de abril de 2016*.
- Universidad Antonio Nariño. (2017). *Documentos institucional UDCII Nacional de psicología. Reglamento de grado 2005*. Armenia . Obtenido de <http://werken.ubiobio.cl/html/docs/guia-apa.pdf>
- Vargas, M. G. (2015). *Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa públicamunicipal mercado mayorista de Ambato*. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Vega, S. M. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Obtenido de ministerio de trabajo y asuntos sociales España.
- Villa, D. A. (2013). *Factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de las areas agropecuarias del parque Panaca S.A*. Armenia.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197-201.

Villarroel, C. B. (2018). Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red asistencial de salud. *Ciencia y Trabajo*, 20(62), 76-79.

## Apéndice

### Apéndice 1 Consentimiento informado



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO:  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DE FACILÍSIMO RED DE SERVICIOS  
DEL QUINDIO S.A.**

Yo \_\_\_\_\_ Identificado con CC ( )  
No. \_\_\_\_\_, expedida en \_\_\_\_\_, en mi calidad  
de ciudadano del municipio de \_\_\_\_\_ con residencia en  
\_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad,  
manifiesto que he sido informado sobre el estudio que la estudiante Yenny Marcela  
Haya de X semestre, perteneciente al Programa de Psicología de la Universidad  
Antonio Nariño Sede Armenia va a realizar, además que me ha explicado y he entendido  
las condiciones generales que se encuentran en este documento que describe la actividad  
que se desarrollará.

Tengo conocimiento y acepto que se me realizará la aplicación de los instrumentos,  
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
FORMA A y otro sobre las Características sociodemográficas y ocupacionales FICHA  
DE DATOS GENERALES, los cuales son de uso académico y además entiendo que  
toda la información concerniente que daré es de carácter confidencial y no será  
divulgada ni entregada a ninguna otra institución o persona sin mi consentimiento  
expreso.



Así mismo, manifiesto haber obtenido respuestas a todos mis interrogantes y dudas al respecto. Se me explicó que no existe procedimiento alternativo y estoy informado que mi participación en el proyecto es libre y voluntaria y puedo desistir de ella en cualquier momento, al igual que solicitar información adicional a los avances de la investigación; igualmente se me informó que una vez culminada la investigación me serán socializados los resultados de esta.

Conozco el objetivo del proyecto de investigación, enfocado en describir los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes entre los funcionarios de Facilísimo Red de Servicios del Quindío S.A.

En forma expresa manifiesto al investigador, que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

He leído, comprendido y accedido a lo anteriormente mencionado.

Acepto por lo tanto participar en el estudio mencionado

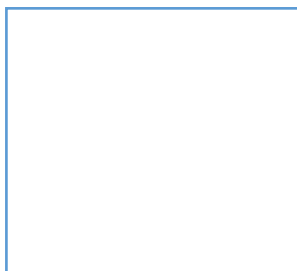
Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

CC. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Huella



## Apéndice 2. Cuestionario de evaluación riesgo psicosocial intralaboral

Fecha de aplicación:

Número de identificación  
del respondiente (ID):

# CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A



Libertad y Orden  
**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.

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

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

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

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					

35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

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

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

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

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

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

104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

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					

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					

### Apéndice 3. Ficha de datos generales

 Ministerio de la Protección Social República de Colombia <small>Libertad y Orden</small>	 Pontificia Universidad <b>JAVERIANA</b> <small>Papal</small>
---	---

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

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	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Unidad y Valor



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

Trabajo y Vida



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

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)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**