



Universidad del Azuay
Facultad de Filosofía, Letras
y Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Organizacional

Medición de los riesgos psicosociales del personal operativo
(video vigilancia y receptores de llamadas) de una
Institución Pública de la Ciudad de Cuenca.

Autores:

Andrea Pinos Vidal
Álvaro Teillard Alvarado

Director:

Mgt. Cesar Palacios Rivera

Cuenca – Ecuador
2019

I. DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestra divinidad que siempre nos ha acompañado en todo este trayecto y ha hecho posible la presentación de esta investigación.

A mi familia que me ha sabido acompañar durante todo este proceso de estudio para culminar y convertirme en una profesional.

El presente trabajo dedico a mi familia y amigos, el saber que ellos han estado presente en cada etapa de mi vida.

Le dedico sobre todo a las mujeres que me han sabido alumbrar
Adriana y María José.

II. AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a ti mi Dios por darme la vida, paciencia, perseverancia, voluntad y compromiso hacia mi carrera.

Agradezco a mis padres y abuelos por el valor del estudio que me han inculcado desde niña, y ahora dan sus frutos convirtiéndome en una profesional.

Agradezco a todos mis amigos que estuvieron presentes en mi crecimiento estudiantil, honro y gratifico el valor de su amistad.

Agradezco este trabajo a la dedicación y constancia de mis profesores, por el tiempo y la paciencia que han sabido tener en toda la formación académica, en especial a Cesar Palacios por haber estado presente en esta última etapa académica.

III. RESUMEN

Esta investigación permitirá identificar, evaluar y diagnosticar los factores de riesgos psicosocial que afecta al personal operativo (video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la ciudad de Cuenca, en el desempeño de sus actividades a través de la batería de instrumentos psicosociales de la Pontificia Universidad Javeriana de manera intralaboral y extralaboral, comprendiendo las condiciones que presentan los trabajadores tras haber atendido a personas en situaciones conflictivas y peligrosas las cuales puede desencadenar estrés, preocupaciones excesivas, tensiones acumuladas, etc., afectando de igual manera no solo el ambiente laboral sino también el ambiente familiar o social, es por esto que la investigación nos permitirá mejorar las situaciones del trabajador mediante programas de prevención que se adapten a sus condiciones laborales minimizando de esta manera accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y demás, otorgándoles seguridad emocional permitiendo que se sientan orgullosos y capaces del trabajo que realizan.

Palabras clave: Batería, Riesgos Psicosociales, Propuesta de mejora, Servicios de emergencia.

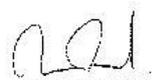
IV. ABSTRACT

ABSTRACT

This research sought to identify, evaluate and diagnose the psychosocial risk factors that affect the operational personnel (video surveillance monitors and call receivers) of a public institution from Cuenca in the performance of their activities. It was carried out through the battery of psychosocial instruments of the Pontificia Universidad Javeriana in an intra-labor and extra-labor manner. The conditions that workers present after taking care of people in conflictive and dangerous situations that can trigger stress, excessive worries, accumulated tension and others were taken into account. This affects the work environment and the family or social environment. For this reason, the investigation will improve the worker's situations through prevention programs that adapt to their working conditions, thus minimizing accidents at work, occupational diseases and granting them emotional security to feel proud and capable of their work.

Keywords: Battery, psychosocial risks, proposal for improvement, emergency services.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by
Ing. Paúl Arpi

V. ÍNDICE

1. INDICE	
I. DEDICATORIA	I
II. AGRADECIMIENTOS.....	II
III. RESUMEN.....	III
IV. ABSTRACT.....	IV
V. ÍNDICE.....	V
1. CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.1.1. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.....	3
1.1.2. SISTEMAS DE EMERGENCIA EN EL ECUADOR.....	4
1.2. RIESGOS PSICOSOCIALES.....	5
1.2.1. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES.....	6
1.2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU MARCO LEGAL.....	7
1.2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU ASPECTO LABORAL.....	8
1.3. CONDICIONES INTRALABORALES.....	10
1.3.1. DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO.....	10
1.3.2. DOMINIO CONTROL.....	12
1.3.3. DOMINIO LIDERAZGO.....	14
1.3.4. DOMINIO RECOMPENSA.....	15
1.4. CONDICIONES EXTRALABORALES	16
2. CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA.....	20
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. TIPO DE ESTUDIO	20
2.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.2. POBLACIÓN.....	20
2.3. MUESTRA.....	20
2.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	21
2.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	21
2.5. INSTRUMENTOS, TÉCNICAS, TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO.....	21
2.5.1. INSTRUMENTOS.....	21

2.5.2.	ALCANCE DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS	23
2.5.3.	LEYENDA.....	24
2.5.4.	TÉCNICAS.....	24
2.5.5.	INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B...25	
2.5.6.	INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL.	29
2.5.7.	INTERPRETACIÓN DE LA BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA JAVERIANA.....	31
3.	CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	32
3.1.	RIESGOS INTRALABORALES FORMA B.....	32
3.2.	DOMINIOS DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B.....	33
3.3.	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES.....	35
3.4.	CONTROL SOBRE EL TRABAJO.....	36
3.5.	DEMANDAS EN EL TRABAJO.....	37
3.6.	RECOMPENSAS	38
3.7.	RIESGOS EXTRALABORALES	38
3.8.	SUMATORIA DE CUESTIONARIO FORMA B Y CUESTIONARIO EXTRALABORAL.	41
4.	CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN.....	43
5.	CAPÍTULO 5 PROPUESTA DE MEJORA.....	45
6.	CONCLUSIÓN	51
7.	RECOMENDACIONES	52
8.	BIBLIOGRAFÍA	53
9.	ANEXOS.....	56

Índice De Tablas E Ilustraciones

Tabla 1.....	22
Tabla 2.....	23
Tabla 3.....	25
Tabla 4.....	26
Tabla 5.....	27
Tabla 6.....	28
Tabla 7.....	28
Tabla 8.....	29
Tabla 9.....	29
Tabla 10.....	30

Tabla 11.....	30
Tabla 12.....	31
Tabla 13.....	45
Tabla 14.....	47
Tabla 15.....	48
Tabla 16.....	49
Tabla 17.....	50

Ilustración 1.....	32
Ilustración 2.....	34
Ilustración 3.....	35
Ilustración 4.....	36
Ilustración 5.....	37
Ilustración 6.....	38
Ilustración 7.....	39
Ilustración 8.....	40
Ilustración 9.....	41
Ilustración 10.....	42

Índice De Anexos

Anexo 1.....	56
Anexo 2.....	67
Anexo 3.....	72

1. CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1.ANTECEDENTES.

Las actividades laborales han estado presentes a lo largo de la historia, estas han ido evolucionando constantemente; y, han ido mejorando no solo en procesos, sino también en cuidados hacia el trabajador. Los primeros antecedentes que podemos encontrar sobre riesgos laborales, remontan a la época de los egipcios, donde se buscaba entender la causa de las enfermedades que los esclavos sufrían en su entorno de trabajo, identificando de esta manera, ciertos tipos de intoxicaciones causadas por el lugar donde se realizaban las actividades, así mismo, en esta época podemos encontrar el uso de implementos tales como arneses y sandalias, que eran utilizados para protegerse al desempeñar sus actividades. Faraones como Ramsés II vieron que como resultado de la buena alimentación y el descanso necesario en los esclavos, generaban una mayor productividad y una mejor calidad al realizar las construcciones para los templos(Gallegos, 2012).

Más tarde en la antigua Grecia personajes como Hipócrates y Aristóteles tuvieron gran interés en descubrir cuál era la causa de los malestares que presentaban los trabajadores, he hicieron una correlación entre las enfermedades o deformidades físicas del personal y sus actividades laborales, identificando acciones como la minería, donde sustancias como el mercurio o las intoxicaciones respiratorias por plomo causaron malestares renales, anemia, efectos cardiovasculares y demás, por lo cual, se recomendó tomar baños al finalizar sus jornadas laborales.(Poma, 2008)

Más adelante, vino la revolución industrial, esta época se caracterizó por la transformación del trabajo artesanal en trabajo industrial, debido a la implementación de diferentes instrumentos o maquinarias. Este fenómeno trajo consigo condiciones de trabajo infrahumanas, teniendo como consecuencia la desnutrición y la pobreza; además, de generar un aumento desmesurado de la población dentro de las ciudades, causando enfermedades y epidemias. Tal fue el impacto que las dos terceras partes de los obreros eran mujeres y niños las cuales sufrían constantemente lesiones, mutilaciones o bien morían en accidentes trágicos pero recurrentes antes de cumplir los 20 años.(Gallegos, 2012).

En efecto, en la época industrial las personas si encontraban trabajo con facilidad siempre y cuando aceptasen cualquier condición de trabajo ambiental o salarial poniendo su vida a la “buena suerte” sin embargo los primeros hitos de la historia que reconocen los derechos de los trabajadores a tener una integridad física, mental y social son gracias a la revolución francesa que se dio 1789, los derechos humanos formalmente establecidos por las naciones unidas en 1948, la aparición de los sindicatos, y la constitución de los estados democráticos luego de la Segunda Guerra Mundial. (Moreno Jiménez, 2011)

Por consiguiente en 1890 en todo el mundo se legalizó la protección de los trabajadores contra los riesgos laborales, creciendo de esta manera los grupos de personas dedicadas a estudiar técnicamente los riesgos profesionales, más adelante un paso importante para la seguridad industrial fue en 1918 con la creación de la organización internacional del trabajo (OIT) que constituye el organismo guardián y rector del trabajador en todos los aspectos y niveles, una de sus primeras aportaciones fue el desarrollo del concepto “decent work” (trabajo decente) para explicar el contexto laboral básico del que se debe partir y formarse en cualquier parte del mundo. (Sánchez, 2012)

La OIT se basó en el tratado de Versalles en su fracción XII, después en 1931 H.W. Heinrich publicó el libro “Prevención de accidentes laborales” a continuación Rollin. H Simonds dividió los costos de los accidentes laborales en 4 categorías: 1) Accidentes que producen baja del trabajador, 2) Contingencias que no producen lesión y que ocasionan daños en los materiales 3) Accidentes que se pueden curar con botiquín médico sin una asistencia médica, y 4) Accidentes que necesitan atención medica pero causan la desvinculación con la organización. (Gallegos, 2012)

Finalmente el 29 de diciembre de 1970 el congreso americano aprobó una ley sobre la seguridad e higiene laboral que produjo la creación de la OSHA (Occupational Safety and Health Administration) que asegura las condiciones de trabajo para hombres y mujeres mediante la aplicación de normas y capacitación, divulgación y asistencia; que exige a los empleadores un lugar apto que cumpla los estándares de salud y seguridad con condiciones de trabajo factibles y equipos de protección únicamente desde la parte corporal y física como guantes, máscaras, tapones de los oídos etc. (Gallegos, 2012)

1.1.1. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

En 1970 se desarrolló por primera vez los sistemas de Call Center, este servicio se genera a partir de resolver y optimizar los sistemas de llamadas telefónicas, obteniendo una herramienta de interacción social y mercantil, rápida y eficaz llamado tele-mercado, estos trabajadores comunican y gestionan información, que surgen de los procesos de digitalización de las tecnologías de información y comunicación, a este perfil laboral lo denominan tele operador, que son responsables de responder a una lógica de producción dentro de un nuevo modelo de sociedad postindustrial que llamamos sociedad de la información. (Micheli Thirión, 2007)

Uno de los aspectos críticos de este sistema es la cantidad de trabajo que poseen, más aún en “horas pico”, y esto se debe a la fluctuación del tráfico telefónico. Este fenómeno ha hecho que las empresas de “Call Center” tengan una sobrecarga laboral en ciertos momentos del trabajo e inactividad en otros, lo que representa una gran carga de trabajo por parte del personal, es por ello que las empresas que brindan estos servicios deben estar en constante administración e investigación para desarrollar técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano, flexibles y simultáneas. (Micheli Thirión, 2007)

Otra servicio muy popular y ahora reconocido de atención a emergencias es el 9-1-1, según la información proporcionada por la entidad, sus indicios fueron en 1937 formando por primera las instituciones operadoras de video y receptores de llamada en la ciudad de Inglaterra, utilizando el primer número de emergencia (999) como punto de contacto para cualquier situación de emergencia, con esta marcación se podían comunicar con los bomberos, policía, y demás servicios médicos desde cualquier lugar del país, luego en 1968 en EEUU aparece ya consolidado el 9-1-1, sin embargo no se sabe a ciencia cierta el porqué de esos nuevos números, pero algunos lo atribuyen a que se utilizó una computadora a manera de selección, otras historias comentan que era sencillo marcar el número en los teléfonos viejos y por otro lado mencionan que el número 9-1-1 no había sido utilizado previamente como ningún código postal/área/telefónico o de cualquier tipo. (Enseguridad, 2010)

1.1.2. SISTEMAS DE EMERGENCIA EN EL ECUADOR.

Los sistemas de emergencia están destinados a la asistencia de urgencias que se dan a través de un sistema integral, Según Jiménez, es un:

"Conjunto de recursos materiales y humanos que tiene como finalidad primordial la recepción de las solicitudes de urgencia subjetiva, su análisis y clasificación como no urgencia o urgencia objetiva, y la resolución adecuada de las situaciones de urgencia vital y no vital" (1999)

“En el Ecuador el principal sistema de emergencia es el 9-1-1 el cual se inauguró el 6 de febrero de 2012, esta entidad está al servicio de los ciudadanos receptando llamadas y atendiendo situaciones de emergencia en lo relacionado con la salud, seguridad ciudadana, extinción de incendios, rescates, y riesgos a la comunidad en general. Este organismo trabaja conjuntamente con el ministerio de salud pública, gestión de riesgos, el cuerpo de bomberos, fuerzas armadas y la policía nacional; su capacidad operativa de atención es de 240 llamadas simultáneas, cuenta con cobertura inicial en los cantones de Guayaquil, Samborondón, Durán, Milagro, Libertad y Santa Elena, prestando atención al 21.6% de la población Ecuatoriana. Cuenta con 15 centros en todo el país distribuidos de la siguiente manera: 2 nacionales (Samborondón, Quito), 5 zonales (Azuay, Manabí, Imbabura, Loja, Tungurahua) y 8 locales (Chimborazo, El Oro, Los Ríos, Santo Domingo, Esmeraldas, Carchi, Nueva Loja, Manabí).”(SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD, 2015)

“El Ecu 911 está conformado por operadores que tienen las funciones de coordinar y optimizar los recursos del servicio público dando respuesta inmediata a los incidentes que se presentan en la sociedad, este sistema se encuentra activo las 24 horas del día, durante los 365 días del año.”(SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD, 2015)

“Los operadores del Ecu 911 pueden ser básicamente evaluadores de llamadas o de video vigilancia, con referencia al primero ellos se encargan de tener el primer contacto con el alterante, su labor consiste en iniciar el proceso de coordinación de una determinada emergencia y pasar a cualquier entidad que se encuentra articulada con el ECU 911, así mismo el operador de video vigilancia se encarga de

monitorear e identificar actitudes sospechosas e ingresar las alarmas para iniciar el proceso de coordinación de una emergencia.” (©SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, 2017).

“La personalidad de estos trabajadores debe ser calmada, para poder manejar cualquier adversidad con gran serenidad, además de tener la capacidad de socavar información, poder lidiar con diversos tipos de edades y culturas dentro de la sociedad con un alto grado de comunicación, y atención al público.”(SEP, 2017)

1.2.RIESGOS PSICOSOCIALES

Partamos en que los riesgos hacen referencia a las pérdidas o daños físicos, psicosociales o culturales que puede pasar en el futuro, debido a algunas condiciones en la sociedad, estos pueden estar estrechamente ligados con los individuos, familias, comunidades, vivienda etc. El riesgo se puede identificar bajo medición cuantitativa o cualitativa. (Lavell, 2001)

De manera lógica se debe plantear primeramente la evitación del riesgo y su gestión, de esta manera atacamos el riesgo laboral que hace referencia directamente a la vida de los trabajadores. Por el contrario, los riesgos psicosociales son acontecimientos, situaciones o estados de la organización que tienen una alta probabilidad de afectar a la salud física, social o mental del trabajador, de esta manera tiene un valor situacional y contingencia propio en la cual no se ven antecedentes sino más bien indicadores propios directos para una evaluación directa. (Jiménez, 2010)

En el ámbito laboral se ha dado cambios referentes a las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas que antes no se tenían en cuenta para el desempeño de las actividades laborales, estas modificaciones hacen referencias a acciones cada vez más mentales que físicas, incluyendo el procesamiento de información, resolución de problemas, flexibilidad horaria y geográfica con una mayor adaptación a la misma, la individualidad de la persona al trabajar cambia hacia un trabajo en equipo, también se ha desarrollado nuevas tecnologías de información y comunicación, y por último el concepto de “buen desempeño” alude a la iniciativa, mecanismos de autorregulación y una automotivación para permanecer en el puesto.(Peiró, 2004)

Es así que todos estas competencias pueden ocasionar riesgos psicosociales para la persona como por ejemplo miedo a perder el trabajo por no estar apto a las nuevas demandas o exigencias del mercado, así mismo la sobrecarga mental es considerada otro riesgo debido a las incertidumbres de determinados procesos, y la excesiva resolución de problemas bajo presión (Peiró, 2004)

1.2.1. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES.

Existen diversos riesgos psicosociales, pero los más importantes con respecto a la salud y calidad de vida de los trabajadores son: el estrés, la violencia, el acoso laboral y el desgaste profesional que se detallaran a continuación.

Principalmente el estrés no es considerado una respuesta propia ante una situación de tensión o acumulación de tensiones, más bien es un agotamiento del organismo entorpeciendo las respuestas funcionales y adaptativas de la persona, y esto como consecuencia afecta el rendimiento del trabajador en la organización. Las dificultades que se obtienen tras presentar estrés pueden ser, físicas, interpersonales, grupales y organizacionales deteriorando de manera múltiple la salud y su calidad de servicio. (Jiménez, 2010)

Otro riesgo psicosocial que cabe mencionar es la violencia que según lo cita la OIT en el 2003 *“Es toda acción, incidente o comportamiento no razonable en la que una persona es asaltada, humillada, amenazada como consecuencia directa al realizar su trabajo.”* Existen diversas clase de violencia como es la de tipo uno que hace referencia a los robos, y asaltos en el propio lugar de trabajo (violencia física); la violencia de tipo dos hace mención a la violencia por parte de clientes que reclaman la atención, por lo general nace de la frustración de expectativas ante los servicios e incapacidad de tener lo deseado y finalmente esta la violencia de tipo tres que corresponde a la violencia del propio personal dentro de la institución ya sean compañeros o superiores, esta dimensión desencadena conflictos laborales organizacionales. . (Jiménez, 2010)

En este orden de ideas se puede citar de igual forma otro riesgo psicosocial muy importante denominado “mobbing” o terror psicológico en el cual se intimida al trabajador, o se obliga a hacer funciones que no corresponde al contexto laboral, este ataque se puede dar de manera individual o grupal, con comunicaciones negativas y poco éticas integrando conductas hostiles y agresivas hacia compañeros de trabajo, entre superiores y subordinados (Luna, 2003)

Finalmente, otro riesgo psicosocial que queda por detallar y sin quitarle la importancia que se merece es el desgaste profesional que es un tipo de estrés crónico laboral que termina en un desgaste emocional y desmotivación y desvalorización hacia las propias tareas laborales acorde a su cargo en la institución. (Jiménez, 2010)

1.2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU MARCO LEGAL.

Es importante pensar que los trabajadores brindan un servicio a la ciudadanía de gran valor por lo que se les debe proteger y brindarles la seguridad emocional que ellos se merecen, pensar en nuevas y diversas estrategias para que estos se sientan orgullosos de realizar el trabajo asignado.

Indicándonos en la Constitución del Ecuador en el artículo 229 que: *“Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)”*, en el artículo 331 (Constitución del Ecuador, 2008) ; y el Código Orgánica Integral Penal, en la sección 5, artículo 177 garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica, a habitar de una manera pacífica y a la prevención de diversas maneras de violencia y discriminación, buscando la igualdad de los derechos de los individuos.

Que, la Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y

empresarial, además de fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”(DESICION 584, 2004)

El acuerdo Ministerial Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral “Programa de prevención de riesgos psicosociales”. No. MDT-2017-0082 en su artículo 9 del programa de prevención de riesgos psicosociales dice que toda empresa e instituciones públicas y privadas que cuentan con más de 10 trabajadores, deberán implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales.

1.2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU ASPECTO LABORAL.

Se puede considerar que una empresa saludable es aquella que cuenta con las condiciones apropiadas para su correcto desarrollo, esta debe de estar en constante cambio adaptándose a los diferentes requerimientos que demandan, tanto los consumidores externos como los consumidores internos. Los procesos, la sistematización, la infraestructura, el marketing, entre otros son sumamente importantes para que la empresa pueda existir en la actualidad, descuidarse de alguno de estos factores puede ser la diferencia entre el éxito o el fracaso; sin embargo muchas de las empresas descuidan enormemente a su capital humano, el cual se ha visto afectado por diversas condiciones que pueden causar malestar a sus trabajadores, reduciendo el desempeño laboral y generando diversas problemáticas anteriormente mencionadas creando un factor contra productivo pudiendo acarrear consecuencias a futuro. (Gallegos, 2012)

Como ya se mencionó en párrafos anteriores los riesgos laborales son conceptos altamente mencionados dentro de los puestos de trabajo, siendo causa de preocupación por los organismos que regulan el trabajo a nivel internacional, estos estudios se han realizado en múltiples países alrededor del mundo obteniendo muchas similitudes, otra preocupación por parte de los organismos internacionales es la aparición de nuevas enfermedades laborales tales como el síndrome del trabajador quemado, que se caracteriza por tres síntomas: mentales fisiológicos y de comportamiento, finalmente tenemos las distintas enfermedades de carácter profesional y aquellos accidentes que pueden ser

causales de la empresa por no contar las medidas necesarias para velar por el bienestar del trabajador.(Anner, 2017)

Se ha visto como poco a poco el tema de riesgos psicosociales ha ido tomando fuerza, y se vuelto materia de investigación, lo cual permite entender diversas realidades de estudio y generar de esta manera normativas que velen la seguridad, tanto física como emocional del trabajador permitiendo brindar un empleo digno, que garantice los derechos del empleado dentro de la empresa, generando una cultura de prevención en materia de riesgos psicosociales, finalmente también tenemos que tomar en consideración que las empresas están en constante cambio, las nuevas tecnologías, las reestructuraciones productivas y las nuevas formas de gestión del trabajo han generado diversas modificaciones en la gestión, de este modo también el factor competitividad ha generado gran demanda intelectual en el área laboral.(Henry, 2019)

Por lo que se han podido identificar a nivel mundial cuatro principales motores de cambio en el mundo del trabajo que son: el imperativo desarrollo; la transformación tecnológica; la intensificación de la competencia a escala mundial y la mayor orientación en función de los mercados y finalmente una función más reducida del estado, generando en si cambios muy marcadores en las economías de los países, lo que repercute a la persona en sus relaciones con la familia y amigos, la necesidad de una formación continua, aumento de los ritmos de trabajo, la sistematización de los procesos laborales, las nuevas demandas de procesos de selección y la intensificación de las funciones repercutiendo de una manera directa a la salud del trabajador; como consecuencia de estos fenómenos laborales se han generado también un cambio en las enfermedades laborales y accidentes de trabajo mostrando un factor de incremento en el ámbito de los riesgos psicosociales.(Gil-Monte P. R., 2012)

Se ha determinado que a nivel de Europa presenta que uno de cada cuatro trabajadores sufren de afecciones causadas en el trabajo, siendo aproximadamente 41 millones de trabajadores víctimas de las mismas, causando un gran impacto económico y social; llegando a tener entre el 50% y 60% de retiros de trabajadores a nivel de Europa(Llull, 2015), este campo de la salud ocupacional poco a poco se va institucionalizando a nivel internacional y se han conformado organismos tales como la OIT y la OMS, que desde 1950 busca estilos de vida más saludables para la población trabajadora, de esta manera se han creado a nivel internacional políticas laborales, de seguridad y de medio ambiente que invitan a las empresas a cumplir los estándares de funcionamiento establecidos.(Arenas-Massa, 2017)

Por otro lado, detectar los malestares de los trabajadores como materia de prevención ayuda largamente a la Institución en reducción de costos para la salud y seguridad ocupacional, generando mayor productividad con un trabajador saludable laborando en la empresa; mientras que los costos que genera un trabajador al encontrarse en una situación de enfermedad ocupacional o accidentes laborales pueden ser elevados para la institución al cual pertenece; además del aspecto económico las políticas de prevención dentro de una empresa genera una dinámica integradora dentro de una organización, dando una percepción de seguridad y protección al trabajador incorporándose como una estrategia de negocio en el fortalecimiento de la cultura organizacional.(Riaño-Casallas, 2016)

Es evidente entonces tener un conocimiento claro de cómo deberían ser las condiciones óptimas de trabajo, tener conceptos intralaborales y extralaborales dentro de la organización y así poder reconocer de una manera apropiada los riesgos y finalmente tener un plan de mejora.(Villalobos, 2010)

1.3.CONDICIONES INTRALABORALES

Según Villalobos (2010), las condiciones intralaborales “son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” estas nos indican las diversas situaciones que percibe el trabajador en su entorno laboral y están conformados por los siguientes dominios que son:

- Demandas del trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales.
- Recompensas.

1.3.1 DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO.

Según Villalobos (2010), demandas del trabajo son todas las exigencias que se le impone a la persona considerando diversos aspectos que pueden verse representados por las siguientes dimensiones, que son:

- a) Demandas cuantitativas.
- b) Demandas de carga mental.
- c) Demandas emocionales.
- d) Demandas ambientales y de esfuerzo físico.
- e) Demandas de jornada de trabajo.
- f) Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral.

a) Demanda cuantitativa.

Hace referencia a la actividad que se debe realizar en el puesto de trabajo ante un determinado tiempo. Se puede generar riesgo al no contar con tiempo suficiente para cumplir con todas las actividades y responsabilidades del puesto por lo que se necesita de tiempo extra, trabajar bajo presión o rapidez para cumplir con todas las funciones asignadas.(Villalobos, 2010)

b) Demanda de carga mental.

Son tareas planteadas en la vida cotidiana denominada carga mental, este involucra el procesamiento de la información y la aplicación de esta la cual no posee una unidad de medida específica para su medición,(Pons, 2004). Se puede presentar riesgo al encontrarse con información compleja, extremadamente abundante, difícil de entender a la primera, en la cual se necesita de mucha concentración y memoria.(Villalobos, 2010)

c) Demandas emocionales.

Se han realizado diversos tipos de estudios donde indican la incidencia de las demandas emocionales dentro del trabajo, la cual genera tensión en los colaboradores cuando ciertas funciones específicas implican ser expresadas a los clientes o compañeros(Rodríguez-Martínez, 2018). Pueden existir riesgo cuando la persona se expone a tratos negativos en el trabajo cotidiano, además se enfrenta constantemente a situaciones de peligro extremo, violencia y desastres humanos y naturales; el

trabajador no debe mostrar ningún sentimiento o emoción al momento de atender los desastres.(Villalobos, 2010)

d) Demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Son condiciones generales e infraestructura sanitaria que involucra las características físicas (ruido, iluminación, temperatura, ventilación, radiación); las características biológicas (virus, bacterias, hongos o animales); las características químicas; el diseño ergonómico de los puestos de trabajo; las actividades de mantenimiento, limpieza y aseo; las condiciones de seguridad industrial y la normativa de carga física (Parra, 2003). Pueden existir riesgo cuando el trabajador se tiene que adaptar a las condiciones medioambientales negativas y desencadena molestias, fatiga y por ende disminuye el desempeño en sus funciones.(Villalobos, 2010)

e) Demandas de jornada de trabajo e influencia del trabajo

Involucran descansos periódicos, horarios asignados, determinando los turnos nocturnos y vespertinos, ayudando también a desarrollar y mantener la salud integral de los trabajadores, generando estrategias para reducir la fatiga y estrés laboral, al no tomar en consideración estas premisas pueden generar bajos niveles de atención, producción y eficiencia en los colaboradores, muchas veces se puede presentar que las excesivas cargas laborales repercuten de manera negativa la vida personal y familiar del trabajador (Colina, 2011).Se pueden presentar riesgos cuando el trabajador labora en días de descanso, o por turnos y estos en su efecto pueden ser prolongados y sin pausas; mientras que en la influencia del trabajo se da al utilizar gran cantidad de tiempo y esfuerzo a sus responsabilidades laborales dejando de lado la vida familiar y personal. (Villalobos, 2010)

1.3.2 DOMINIO CONTROL.

El Ministerio de Protección Social en el 2010 hace referencia a que el entorno laboral le anima al trabajador a formar parte del proceso organizacional, en la cual todos los aspectos como control y autonomía, uso de habilidades y conocimientos, la claridad de rol y capacitación que se detallara más adelante influirán en el desarrollo del trabajador.(Rodríguez-Martínez, 2018)Este dominio está formado por las siguientes dimensiones que son:

- a) Control y autonomía del trabajo.
- b) Oportunidades de desarrollo y habilidades de destrezas.
- c) Claridad de rol.
- d) Capacitación

a) Control y la autonomía del trabajo.

Es la capacidad que deben tener los miembros de una organización para manejar una situación laboral dentro de una institución la autonomía del trabajador se podría involucrar en la selección de proyectos, roles o funciones, aumentando el compromiso del empleado, la moral y la motivación, brindando al trabajador más facultades para decidir sobre su vida laboral. (Smith, 2018). Representa riesgo cuando el trabajador no se le considera en la toma de decisión referente a la cantidad, orden o ritmo para realizar sus actividades es decir su organización laboral es impuesta limitada e inexistente.(Villalobos, 2010)

b) Oportunidades para el uso de habilidades y conocimientos.

Tomando en consideración que el capital humano es un activo intangible que puede aportar al crecimiento de la organización como al incremento de la productividad, al trabajador se le debe brindar la oportunidad para el uso y desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades. (Fernández Losa, 2002), de tal manera que el valor agregado es la clave para que la empresa u organización tenga mayor competitividad en el mercado, ayudándole a tener cambios rápidos y permanentes, como participación y manejo del cambio que definirá la supervivencia y adaptación de la organización. (Rodríguez V. , 2005). Existe riesgo cuando el trabajador debido a su trabajo no puede desarrollar nuevos conocimientos y habilidades o se le asignan actividades y responsabilidades que no puede ejecutarlos.(Villalobos, 2010)

c) Claridad de rol

Es transmitir la información de una manera adecuada se genera una buena comunicación, mejora las relaciones entre trabajador-organización. Esta pauta es muy interesante para la organización porque genera una participación entre los miembros de esta creando un sentido de pertenencia y empoderamiento. (Capriotti, 1998). Podemos destacar la importancia que tiene conocer los elementos básicos de la comunicación interna organizacional, dado que ésta juega un papel relevante en la

difusión efectiva de la visión institucional, de los objetivos, así como de las estrategias que han de llevar al recurso humano al cumplimiento de la visión(Espinoza, 2009). Se muestra un riesgo cuando al trabajador no se le hace un buen proceso de inducción al no proporcionarle información acerca de los objetivos, funciones, resultados y la importancia de su puesto para la empresa.(Villalobos, 2010)

d) Capacitación

Esta dimensión se presenta al tener un debido entrenamiento y formación que la empresa ofrece a sus trabajadores para que sus actividades o funciones se vean fortalecidas en sus conocimientos y habilidades, mejorando los sistemas de calidad en la organización (Parra-Penagos, 2016). Puede existir riesgo al no tener planes de capacitación o cuando las capacitaciones impartidas no cumplen con las verdaderas necesidades para el desempeño laboral.

1.3.3 DOMINIO LIDERAZGO.

Este dominio se utiliza para determinar las relaciones sociales entre los diferentes niveles jerárquicos constituidos dentro de una organización, de igual manera es importante recalcar en este dominio la interacción con los demás colaboradores, y el feedback que se mencionara a continuación con más detalle.(Rodríguez-Martínez, 2018) Este dominio está conformado por las siguientes dimensiones que son:

- a) Características del liderazgo.
- b) Relaciones sociales del trabajo.
- c) Retroalimentación del desempeño.

a) Características del liderazgo.

Hoy en día las empresas o instituciones piden a sus trabajadores tener dones de liderazgo para poder enfrentarse a nuevas condiciones día a día por lo que es necesario encontrar diversas características para involucrar a los trabajadores de una manera social y psicológica permitiendo alcanzar objetivos estratégicos propios de cada organización, creando y desarrollando un ambiente en el que todos los integrantes del equipo tengan oportunidades para alcanzar el éxito(Alves, 2000). Puede representar un riesgo cuando el jefe tiene dificultades durante la gestión, procesos, resultados o resolución de

problemas además de conflictos en las relaciones interpersonales, mala comunicación, y escaso apoyo hacia sus colaboradores.(Villalobos, 2010)

b) Retroalimentación con el desempeño

La evaluación de desempeño es una herramienta de análisis, permitiendo tomar mejores decisiones referentes a los que son ascensos o reubicaciones y así detectar errores en el manejo de puesto. Esto puede presentarse como un proceso sistemático y estructurado para medir, evaluar e influir en las características, comportamientos y resultados de un trabajador, así como también determinar hasta qué punto es o no productivo dentro de la organización (Amorós, 2007). Puede existir riesgo cuando la retroalimentación no es clara ni útil en el momento mencionado y carece de impacto en el mejoramiento del trabajo.(Villalobos, 2010)

c) Relaciones sociales en el trabajo

Llamadas también relaciones interpersonales estas se presentan con las personas internas o externas a la organización, es así que las acciones tomadas por el personal deben tener un mismo significado con una meta en común, en donde el sentido de pertenencia hace posible la responsabilidad confianza y compromiso con los miembros del equipo(Figueroa, 2004) Se convierte en riesgo cuando los trabajadores no se relacionan de manera positiva, permitiendo un trato irrespetuoso, de desconfianza y agresividad entre sí; no desarrollan trabajo en equipo, sus interacciones son nulas o escasas logrando un ambiente nada integrador ni cohesivo(Villalobos, 2010).

1.3.4 DOMINIO RECOMPENSA.

Son todas aquellas gratificaciones que el trabajador recibe por su colaboración y esfuerzo dentro de la organización, hay diferentes formas de compensar al trabajador, y estas dependen de la necesidad persona y la situación en la que se desarrolla la empresa, estas pueden ser: económicas, promociones, seguridad, de estima o reconocimiento, posibilidades de educación etc.(Rodríguez-Martínez, 2018)Este dominio está conformado por las siguientes dimensiones que son:

- a) Recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.
- b) Reconocimiento y compensación.

a) Recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Al tener en consideración la calidad de vida laboral es necesario determinar el comportamiento humano ya que mediante este primer enfoque permitirá crear practicas más seguras, además es importante saber que a mayor satisfacción de un trabajador en su ambiente de trabajo se espera un mejor desempeño dentro de la organización y por ende una mayor productividad (Chiavenato, 2004).Se puede presentar riesgo cuando los trabajadores no se sienten a gusto de realizar sus actividades laborales, no hay sentimiento de pertenencia hacia la organización y perciben gran inestabilidad en el puesto de trabajo.(Villalobos, 2010)

b) Reconocimiento y compensación

El trabajador necesita ser reconocido por sus logros y esfuerzos en la organización, a través del tiempo su percepción en la institución se amplía, y se ve en la necesidad de solicitar más seguridad e integración, tener un soporte organizacional, reconocimiento cualitativo y cuantitativo con el fin de garantizar el bienestar económico, social y personal, de esta manera sus actividades / funciones en la empresa son tomadas en cuenta desde una perspectiva positiva y de desarrollo (Navarrete, 2005). Puede presentar un riesgo cuando la empresa descuida totalmente al trabajador, en lo que se refiere a su bienestar y oportunidades de desarrollo, atrasos en los salarios y no existe un reconocimiento valorable que represente en realidad los esfuerzos y logros del trabajador hacia la organización.(Villalobos, 2010)

1.4.CONDICIONES EXTRALABORALES

Cuando hablamos de las actividades que realiza una persona nos referimos tradicionalmente a las funciones laborales que debe cumplir el trabajador, sin embargo muy rara vez tomamos en cuenta otras características sociales, económicas y del entorno familiar, es decir asuntos fuera del contexto laboral, en el cual abarca las condiciones de vivienda en el que habita el trabajador, sus relaciones sociales, familiares y la movilización.(Rodríguez-Martínez, 2018) Para esto se debe analizar la influencia del entorno extralaboral en el trabajo, que comprende los diversos roles que cumple una

persona con su familia y entorno social, así como las condiciones en la elaboración de los quehaceres domésticos, actividades lúdicas, deportivas o sociales. Al realizar de una manera saludable estas actividades permite al trabajador disminuir el estrés y las preocupaciones dentro del puesto de trabajo. Este constructo está conformado por las siguientes dimensiones que son:

- a) Tiempo fuera del trabajo.
- b) Relaciones familiares.
- c) Comunicación y relaciones interpersonales.
- d) Situación económica del grupo familiar.
- e) Características de la vivienda y el entorno.
- f) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- g) Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

a) Tiempo fuera del trabajo.

Se considera tiempo fuera en el trabajo a las actividades que la persona dedica a compartir con su familia y amigos, así como realizar labores domésticas, tiempos de ocio y recreación permitiéndole mejorar su estado de ánimo.(Arriagada, 2005). Se pueden encontrar en riesgo cuando el tiempo de descanso es restringida o insuficiente, además de no poder compartir actividades con la familia o amigos.(Villalobos, 2010)

b) Relaciones familiares.

Atender a los miembros del hogar, como hijos o familiares forma parte de la dinámica que tiene una persona, es importante preservar las relaciones familiares, comprendiendo que el estado de ánimo de los trabajadores repercute directamente a sus resultados laborales, pensar en mejorar las relaciones familiares aumenta la productividad de los trabajadores y genera empoderamiento hacia la empresa.(Gutiérrez, 2018) Se consideran relaciones familiares al vínculo que tiene la persona que tiene con los miembros del hogar, así como la comunicación y el respaldo que se presentan. Este puede convertirse en riesgo al tener relaciones familiares conflictivas en donde el apoyo por parte de la familia es muy escaso o inexistente.

c) Comunicación y relaciones interpersonales.

Se considera comunicación y relaciones interpersonales a las cualidades de comunicación de la persona con su entorno y sus amigos, esta característica busca entender como la persona se comunica y como es la conducta social del mismo, al poder apreciar este fenómeno podemos describir cual es el grado de asertividad que posee el individuo permitiéndole un grado de aceptación dentro de un grupo(Pereira, 2008). Esta se encuentra en riesgo al tener una comunicación mínima o deficiente con su entorno social, también puede verse afectada al ser esta conflictiva o al carecer de apoyo social.(Villalobos, 2010)

d) Situación Económica del grupo familiar.

La situación económica del grupo familiar está representada por las condiciones en las cuales el trabajador y los miembros de la familia gestionan los ingresos para atender los gastos básicos que generan mes a mes en el hogar. Estas pueden ser fuentes de riesgo al ser insuficientes o mal administrados los ingresos o al tener deudas económicas que presenten dificultad para solventarlas.(Villalobos, 2010)

e) Características de la vivienda y su entorno.

Son las condiciones en las cuales reside el trabajador y sus miembros de hogar esto involucra las características de infraestructura, el sector en el que este se encuentre ubicado y el entorno de las instalaciones físicas del lugar. Estas pueden convertirse en un riesgo cuando la vivienda del trabajador y su familia se encuentran en condiciones deplorables, las condiciones de la vivienda o su entorno no cuentan con las características para descansar o para la comodidad de los miembros de la familia o la ubicación de la vivienda presenta un riesgo para su accesibilidad o generar malestar al no tener servicios de transporte o salud accesibles para los miembros del hogar.(Villalobos, 2010)

f) Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.

Comprende los roles familiares y personales para generar bienestar en los ámbitos laborales como en el entorno familiar y social; este puede verse afectado cuando existan situaciones conflictivas afectando así su rendimiento o sus relaciones con los miembros del trabajo.(Villalobos, 2010)

g) Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Finalmente se debe tomar en consideración los momentos en que el trabajador se desplaza desde su hogar al trabajo y vice-versa para realizar sus actividades, son situaciones en la que muchos

trabajadores emplean una gran cantidad de tiempo, los cuales pueden emplear realizando otras actividades, este factor también nos muestra las condiciones en las que los trabajadores se movilizan para llegar a realizar sus actividades y las malas condiciones pueden generar un malestar. (Arriagada, 2005)

2. CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tuvo un enfoque de orden Cuantitativo que aportó datos para una interpretación Cualitativa, lo que dio a conocer las diversas percepciones de los operadores, en condiciones de riesgo intralaboral y extralaboral.

2.1.1. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, se da mediante la descripción de los factores intralaborales y extralaborales, detallando cada una de sus dimensiones de la Batería de Riesgos Psicosociales de la Universidad Pontificia Javeriana.

2.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Fue de carácter no experimental.

2.2. POBLACIÓN

La población de operadores en la Institución Pública que se realizó la investigación es de 81 trabajadores, divididos en dos equipos de trabajo que son: receptores de llamada y video vigilancia.

2.3. MUESTRA

Para esta investigación los cuestionarios fueron aplicados a todo el personal operativo, el cual presenta una modalidad de trabajo en horarios rotativos, dividiendo de esta manera a los operarios en cuatro grupos de trabajo: un grupo matutino, un grupo vespertino, un grupo nocturno y un grupo en descanso, (A-B-C-D), estos a su vez se dividen en dos equipos:

- Video vigilancia. - Se encuentran en contacto con otras entidades tales como la policía, bomberos, gestión de riesgos, etc...
- Recepción de llamadas. – Estos se encuentran en una habitación adecuada para atender a los alertantes.

Estos cuestionarios fueron aplicados de forma unificada, sin discriminar al personal por grupos, o equipos de trabajo, tomando en consideración al trabajador como personal operativo.

2.4.CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

2.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal operativo del Ecu 9-1-1

2.5.INSTRUMENTOS, TÉCNICAS, TRATAMIENTO Y

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO.

2.5.1. INSTRUMENTOS

Para este levantamiento de información se utilizó el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B y el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral realizados por el Ministerio de la Protección Social-Pontificia Universidad Javeriana, Sub Centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de Colombia con una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0,937). (Anexo 1)

Los instrumentos diseñados para responder el alcance de la batería comprenden de:

- Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa.
- Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) y estos se diferencian por la población objetivo de los mismos.
- Se cuenta con un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral,
- Es muy importante decir que para esta investigación se tomará el Cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B, que está enfocado al personal operativo y el Cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral.

El Cuestionario de riesgos psicosocial intralaboral forma B posee 16 dimensiones de factores intralaborales, el modelo en el que se basa reconoce 4 dominios de factores sociales intralaborales los cuales son:

- a) Demanda del trabajo
- b) Control sobre el trabajo
- c) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- d) Recompensa;

Tabla 1*Cuestionarios intralaborales forma B*

CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B	
Dominios	Dimensiones
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo
	Relaciones sociales en el trabajo
	Retroalimentación con el desempeño
Control sobre el trabajo	Claridad de rol
	Capacitación
	Participación y manejo del cambio
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos
Demandas del trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
	Demandas emocionales
	Demandas cuantitativas
	Influencia del trabajo sobre el entorno
	Exigencias de responsabilidad de cargo
	Demandas de carga mental
Demandas de la jornada de trabajo	
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que realiza
	Reconocimiento y compensación

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Mientras que el Cuestionario Extralaboral se forma por 7 dimensiones que son:

- a) Tiempo fuera del trabajo.
- b) Relaciones familiares.
- c) Comunicación y relaciones interpersonales.
- d) Situación económica del grupo familiar.
- e) Características de la vivienda y el entorno.
- f) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- g) Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Tabla 2

Cuestionario extralaboral

	CUESTIONARIO EXTRALABORAL
Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares.
	Comunicación y relaciones interpersonales.
	Situación económica del grupo familiar.
	Características de la vivienda y el entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

2.5.2. ALCANCE DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS

La batería de instrumentos determina los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuyo reconocimiento y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo en general. La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite detectar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, permite establecer el grado de riesgo en una escala de cinco niveles que son:

- a. Sin riesgo o riesgo despreciable
- b. Riesgo bajo
- c. Riesgo medio
- d. Riesgo alto
- e. Riesgo muy alto

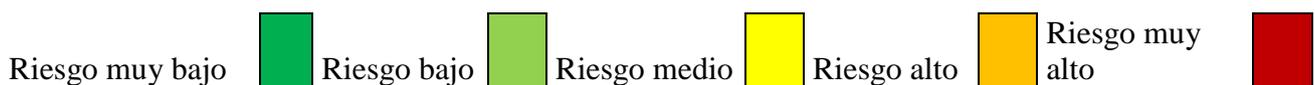
a. **Sin riesgo o riesgo despreciable:** Al tener este indicador presenta que el participante no presenta riesgo o el riesgo es tan leve que no requiere desarrollar actividades de intervención, contrariamente las personas al poseer este indicador pueden ser objetos de programas de ascenso o promoción.

b. **Riesgo bajo:** Los participantes al tener esta puntuación pueden presentar síntomas leves de estrés, los dominios y dimensiones bajo esta puntuación podrán participar en programas de intervención, con la finalidad de mantener los riesgos en el nivel más bajo posible.

- c. **Riesgo medio:** Las personas que se encuentren en este nivel se recomienda mantenerlos en observación y acciones de intervención para prevenir respuestas de estrés que pueden generar consecuencias nocivas para la salud.
- d. **Riesgo alto:** A este nivel de riesgo se le puede asociar con el estrés alto por lo que requieren una intervención en los dominios y dimensiones. La persona se puede ver afectado en enfermedades relacionadas con el trabajo y tener síntomas que afecten considerablemente la salud del trabajador.
- e. **Riesgo muy alto:** En este nivel de riesgo se le puede asociar ampliamente con las respuestas altas de estrés. Por lo que los dominios y dimensiones que se hallen en esta puntuación necesitan intervención de manera inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

2.5.3. LEYENDA.

Para poder identificar de una manera más sencilla los resultados de los gráficos en el capítulo 3 llamado análisis de resultados, proponemos la siguiente leyenda.



2.5.4. TÉCNICAS

La aplicación de la batería del test se realizó de la siguiente manera: Presentación del examinador y explicación del cuestionario a los operativos, el tiempo estimado de realización fue de una hora por grupo, en una modalidad autoaplicable en la cual el examinador entrega a cada persona los cuestionarios y les pide leer las instrucciones mentalmente mientras que el examinador las va mencionando en voz alta, al final se recogieron todos los cuestionarios.

2.5.5. INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B.

Primero: El Cuestionario de riesgo psicosocial forma B está conformado por 97 ítems. Las preguntas del cuestionario son calificadas con valores pertenecientes a números enteros que van desde 0-4, juntando los ítems que corresponden a cada dimensión podemos encontrar el resultado de la misma y al sumar las dimensiones pertenecientes a cada dominio podemos obtener de igual manera el resultado de un dominio, finalmente al sumar los 4 dominios tenemos el resultado del constructo.

Tabla 3

Dominios, Dimensiones y cantidad de ítems cuestionario forma B

Dominios	Dimensiones	Forma B
		Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13
	Relaciones sociales en el trabajo	12
	Retroalimentación del desempeño	5
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		30
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	5
	Capacitación	3
	Participación y manejo del cambio	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12
	Demandas emocionales	9
	Demandas cuantitativas	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4
	Demandas de carga mental	5
	Demandas de la jornada de trabajo	6
Subtotal ítems de demandas del trabajo		39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que realiza	4
	Reconocimiento y compensación	6
Subtotal ítems de recompensa		10
TOTAL, INTRALABORAL		97

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Segundo: Los puntajes obtenidos en estas sumas, tanto de dimensiones, dominios y/o constructo deben ser igualados a un puntaje sobre el valor del 100%, por lo que se utilizará un valor transformacional que actuará como divisor del número obtenido en cada sumatoria y finalmente el resultado se multiplicará por 100, de esta forma igualaremos a todos los valores y será mucho más fácil su interpretación.

Tabla 4

Transformación de puntajes brutos de dimensiones.

Dimensión	Factor de transformación Forma B
Características de liderazgo	52
Relaciones sociales en el trabajo	48
Retroalimentación del desempeño	20
Claridad de rol	20
Capacitación	12
Participación y manejo del cambio	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48
Demandas emocionales	36
Demandas cuantitativas	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16
Demandas de carga mental	20
Demandas de la jornada de trabajo	24
Recompensas derivadas de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza	16
Reconocimiento y compensación	24

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Tercero: Los dominios como se mencionaba anteriormente es la suma de los puntajes de las dimensiones y este valor se transformará a un puntaje divisor y se multiplicará por 100, de esta manera se obtendrán los valores en cada dominio.

Tabla 5

Transformación de puntajes brutos de dominios.

DOMINIOS	FACTOR DE TRANSFORMACIÓN FORMA B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	120
Control sobre el trabajo	72
Demandas del trabajo	156
Recompensas	40

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Cuarto: para sacar el resultado total del cuestionario intralaboral forma B, se suma todos los dominios, se divide para el valor divisor que es 388 y se multiplica por 100 para tener un valor total del Cuestionario.

Cabe destacar que las opciones de respuesta que brinda el cuestionario intralaboral forma B y extralaboralson: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Nunca y Casi nunca.Si en la hoja del cuestionario entregado el ítem no se respondió o presenta con doble marcación inmediatamente pasa a ser dato perdido y no se calificará.

Finalmente, para poder determinar en qué escala de riesgo se encuentra la población con respecto a las dimensiones, dominios, y puntaje total del cuestionario intralaboral forma B se utilizó los siguientes baremos detallados a continuación.

Tabla 6*Baremos de dimensiones del Cuestionario intralaboral forma B*

DIMENSIONES	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Tabla 7*Baremos Dominios del cuestionario intralaboral forma B*

DOMINIOS	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Tabla 8*Baremos puntaje total Cuestionario Intralaboral forma B*

PUNTAJE TOTAL DEL CUESTIONARIO DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B	
Sin riesgo o riesgo despreciable	0,0 - 20,6
Riesgo bajo	20,7 - 26,0
Riesgo medio	26,1 - 31,2
Riesgo alto	31,3 - 38,7
Riesgo muy alto	38,8 – 100

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Con la información obtenida de la batería se identificó, analizó y se describió los factores de riesgo psicosocial forma B clasificándolas en sus diferentes niveles de riesgo mediante los puntajes brutos, factor transformacional y baremos previamente explicados.

2.5.6. INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL.

El Cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral está conformado por 31 ítems. Las preguntas del cuestionario son calificadas con valores pertenecientes a números enteros que van desde 0-4, juntando los ítems pertenecientes a cada dimensión se puede encontrar los resultados de cada dimensión, así mismo juntando cada dimensión se puede obtener resultado del constructo.

Tabla 9*Dimensiones del cuestionario extralaboral con su número de ítems por dimensión.*

Constructo	Dimensiones	Extralaboral
		Cantidad de Ítems
Cuestionario de riesgos psicosociales extralaboral	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y el entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral	3
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	4
TOTAL, Extralaboral		31

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Los puntajes obtenidos en estas sumas, en dimensiones, y/o constructo deben ser empatados a un puntaje sobre el valor del 100%, por lo que se utilizará un valor transformacional que actuará como divisor del número obtenido en cada sumatoria luego el resultado se multiplicará por 100, de esta forma igualaremos a todos los valores y será mucho más fácil su interpretación.

Tabla 10

Transformación de los puntajes brutos.

Dimensión	Factor de transformación Extralaboral
Tiempo fuera del trabajo.	16
Relaciones familiares.	12
Comunicación y relaciones interpersonales.	20
Situación económica del grupo familiar.	12
Características de la vivienda y el entorno.	36
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	12
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	16
Total Riesgos Extralabóreales	124

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Para culminar se procede a ubicar el nivel de riesgo que tiene la población mediante los baremos extralaborales, donde se determina el nivel de riesgo de las puntuaciones transformadas de las dimensiones y del puntaje total., de igual manera los baremos se identifican de la propia batería Javeriana detallada a continuación.

Tabla 11

Baremos del cuestionario extralaboral.

DIMENSIONES	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo.	0,0 -6,3	6,4-25,0	25.1-37,5	37,6-50,0	50,1- 100
Relaciones familiares.	0,0 – 0,9	1,0- 8,3	8,4-16,7	16,8-25,0	25,1– 100
Comunicación y relaciones interpersonales.	0,0 – 0,9	1,0 – 10,0	10,1 – 20,0	20,1 – 30,0	30,1 – 100
Situación económica del grupo familiar.	0,0 – 8,3	8,4 - 25,0	25,1 – 33,3	33,4 - 50,0	50,1 – 100
Características de la vivienda y el entorno.	0,0 – 5,6	5,7 – 11,1	11,2 – 13,9	14,0 – 22,2	22,3 – 100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	0,0 – 8,3	8,4 – 16,7	16,8 – 25,0	25,1 – 41,7	41,8– 100
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,0 -0.9	1,0 – 12,5	12,6 – 25.0	25,1 – 43,8	43,9 – 100
Puntaje total del cuestionario de riesgos psicosociales extralaboral	0,0 – 11,3	11,4 – 16,9	17,0 – 22,6	22,7 – 29,0	29,1 – 100

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

2.5.7. Interpretación de la batería de riesgos psicosociales de la Universidad Pontificia Javeriana.

Como dato final para obtener el resultado de la Batería de Riesgos psicosociales de la Universidad Pontificia Javeriana se deben sumar los puntajes de los cuestionarios intralaboral forma B y el cuestionario extralaboral, el resultado será dividido por un factor transformacional de 512 y a este se multiplicará por 100, para obtener un porcentaje de riesgo.

El resultado que sale se ubica en los baremos que se presenta a continuación:

Tabla 12

Sumatoria de los cuestionarios Intralaboral forma B y Extralaboral de riesgos baremos

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO INTRALABORALFORMA B Y CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL	
Sin riesgo o riesgo despreciable	0,0 - 19,9
Riesgo bajo	20,0 - 24,8
Riesgo medio	24,9 - 29,5
Riesgo alto	29,6 - 35,4
Riesgo muy alto	35,5 - 100

Fuente Batería de riesgos de la Universidad Javeriana

Con la información obtenida de la batería se puede identificar, analizar y describir los factores de riesgo psicosocial forma B clasificándolas en sus diferentes niveles de riesgo mediante los puntajes brutos, factor transformacional y baremos previamente explicados.

Para culminar se detallarán los resultados identificados, propuestas y conclusiones.

3. CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se encontrará un análisis del Cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral forma B y el Cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral, en donde se toma en consideración los riesgos más altos de cada dimensión.

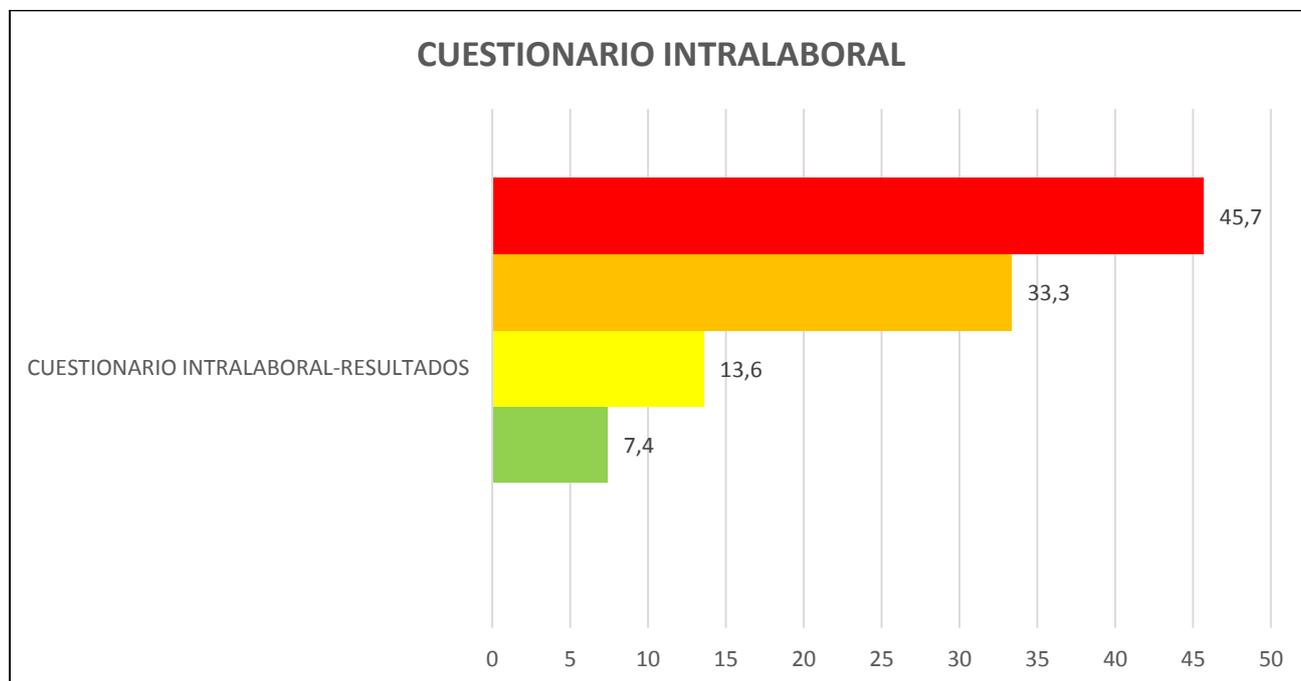
Finalmente se presentará un cuadro comparativo entre estos dos resultados (cuestionario intralaboral forma b y extralaboral) con sus gráficos respectivos.

3.1.RIESGOS INTRALABORALES FORMA B

La sumatoria de todos los dominios da la valoración de riesgo Intra-Laboral mostrando que 37 personas se encuentran en riesgo muy alto lo que representa un 45,7%, seguida de 27 personas en riesgo alto con un 33,3%, 11 personas en riesgo medio con un 13,6% y finalmente 6 personas sin riesgo bajo 7,4%. (Ilustración 1)

Ilustración 1

Cuestionario Intralaboral



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

3.2.DOMINIOS DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA B

Se puede ver en el primer dominio denominada Liderazgo y Relaciones Sociales que participaron 81 personas en las que 73 personas se encuentran en riesgo muy alto lo que representa un 90,1% de la población, seguida de 3 personas en riesgo medio lo que representa un 3,7%, de igual manera 3 personas en riesgo medio con un 3,7% y 2 personas en riesgo bajo con un 2,5%.

El segundo dominio denominada Control sobre el Trabajo tenemos que 53 personas se encuentran en riesgo muy alto lo que representa un 65,4%, seguida de 16 personas en riesgo medio lo con un 19,8%, de igual manera 7 personas en riesgo medio con un 8,6%, 3 personas en riesgo bajo con un 3,7% y finalmente 2 personas sin riesgo o riesgo despreciable con un 2,5%.

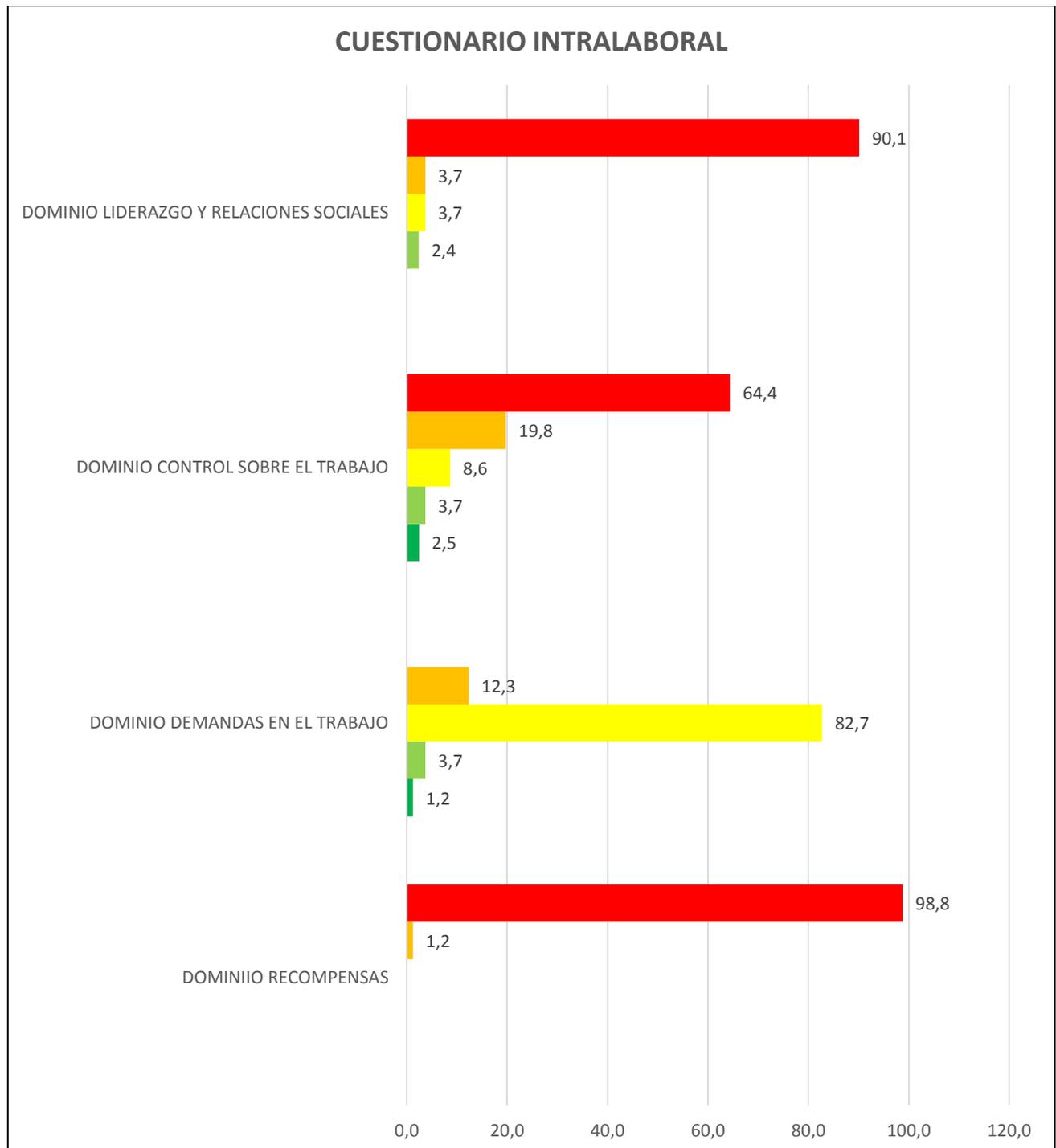
El tercer dominio denominado Demandas en el Trabajo tenemos que 10 personas se encuentran en riesgo alto lo que representa un 12,3%, seguida de 65 personas en riesgo medio lo con un 82,7%, 3 personas en riesgo bajo con un 3,7% y finalmente 1 personas sin riesgo o riesgo despreciable con un 1,2%. Este dominio está constituido de las dimensiones:

Finalmente tenemos el cuarto dominio del Cuestionario Intra-laboral denominada Recompensas en la que encontramos a 80 participantes que se encuentran en riesgo muy alto lo que representa un 98,8%, y seguida de 1 participante en riesgo alto con un 1,2%.

Ver los resultados de los dominios del Cuestionario de factores de riesgo en (Ilustración 2)

Ilustración 2

Cuestionario Intralaboral.



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

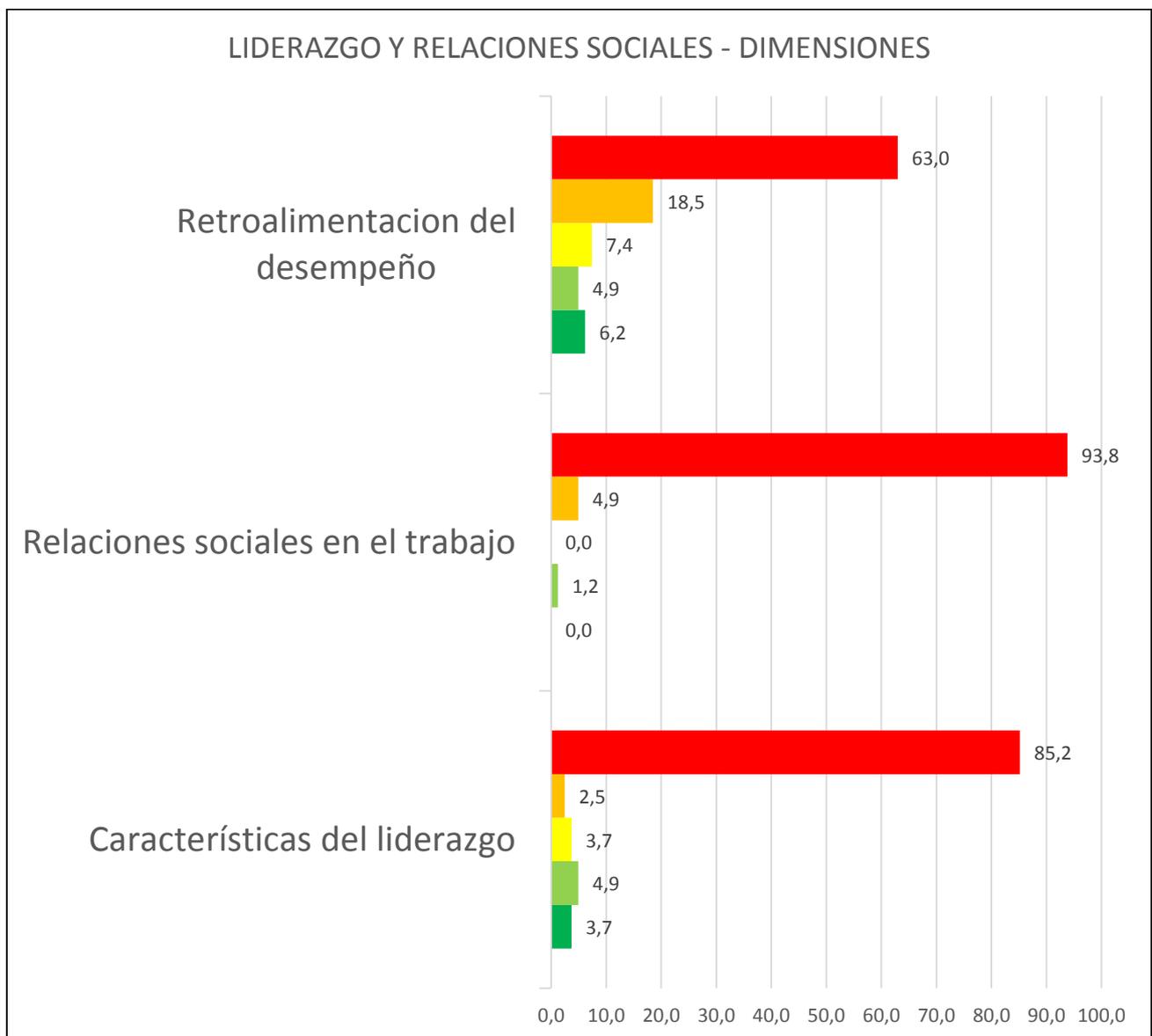
3.3.LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES.

Este dominio determina las siguientes dimensiones:

Relaciones Sociales en el Trabajo con un porcentaje de 93,8% en riesgo muy alto y 4,9% en riesgo alto, siendo esta la dimensión con riesgo más elevado; seguido por Características del Liderazgo con un porcentaje de 85,2% en riesgo muy alto y 2,5% en riesgo alto y finalmente la dimensión de Retroalimentación con el desempeño con un porcentaje de 60,0% en riesgo muy alto y de riesgo alto de 18,5%. (Ilustración 3)

Ilustración 3

Liderazgo y relaciones sociales.



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

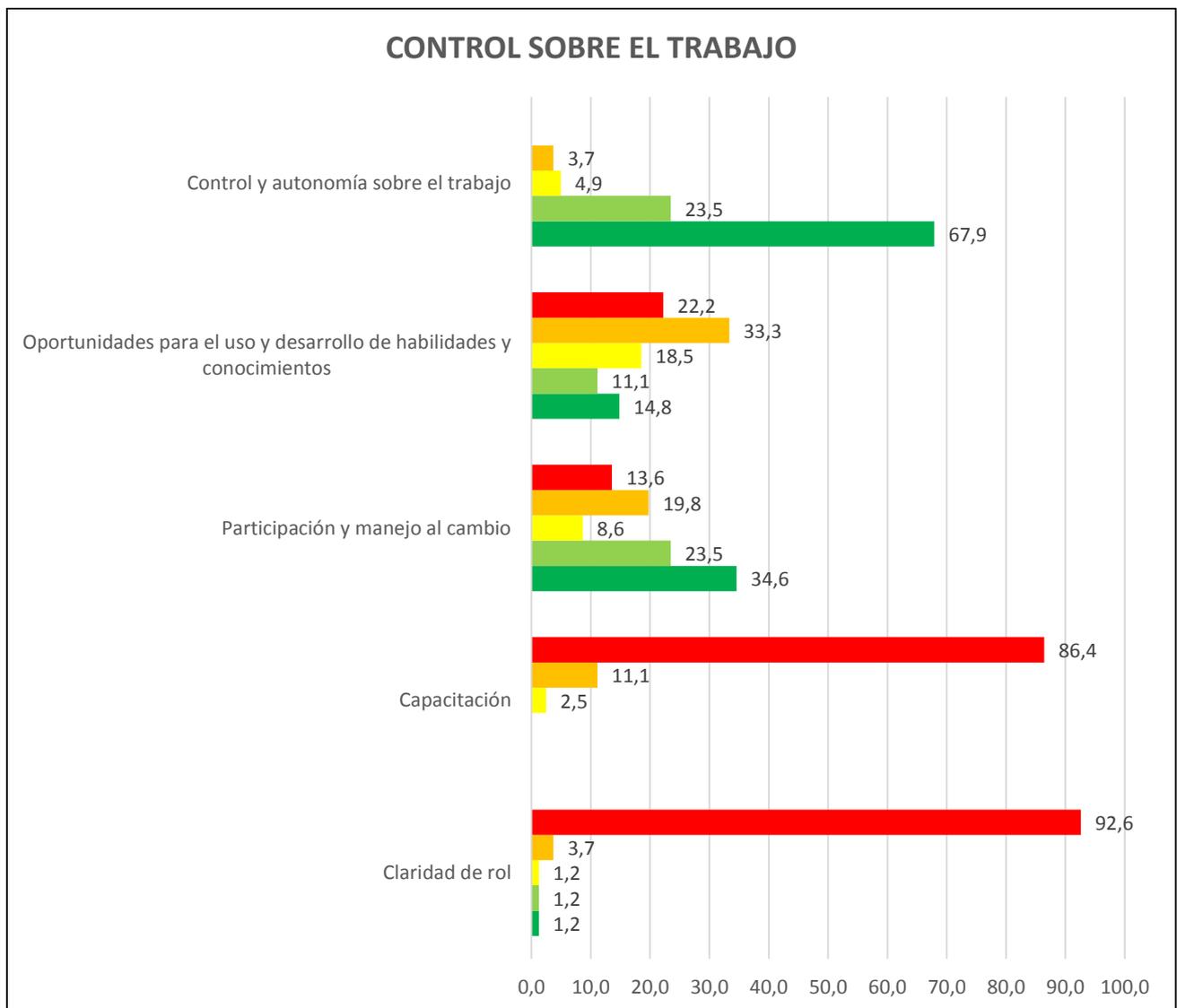
3.4.CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Este dominio determina las siguientes dimensiones:

Claridad de rol con un porcentaje de 92,6% en riesgo muy alto y 3,7% en riesgo alto, siendo esta la dimensión con riesgo más elevado; seguido por Capacitación con un porcentaje de 86,4% en riesgo muy alto y 11,1% en riesgo alto, tenemos también la dimensión Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos que tiene un porcentaje de 22,2% en riesgo muy alto y 33,3% en riesgo alto y finalmente la dimensión de Participación y manejo del cambio con un porcentaje de 13,6% en riesgo muy alto y de riesgo alto de 19,8% teniendo un puntaje inferior a lo demás. (Ilustración 4)

Ilustración 4

Control sobre el trabajo.



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 201

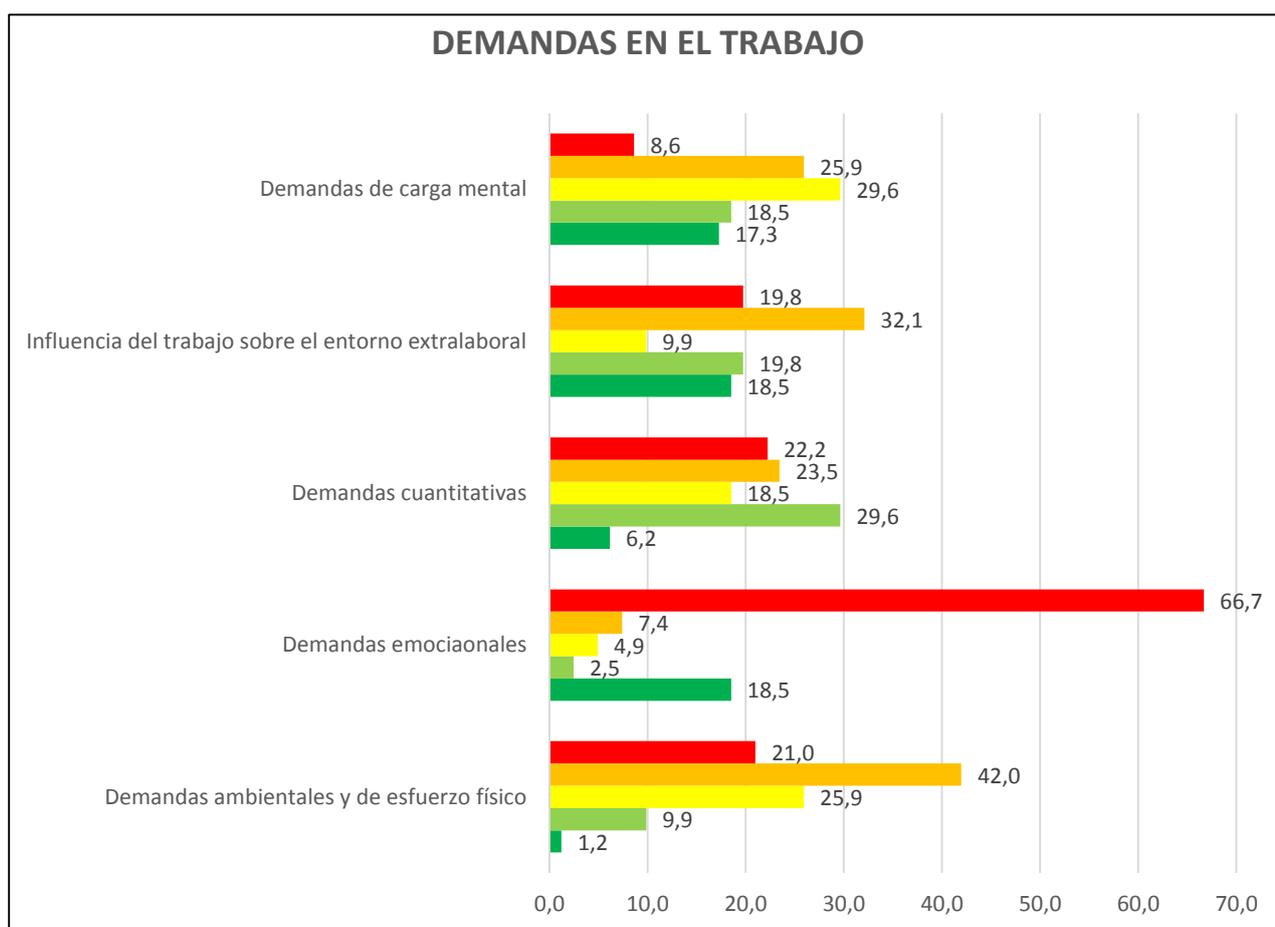
3.5.DEMANDAS EN EL TRABAJO

Este dominio determina las siguientes dimensiones:

Demandas emocionales con un porcentaje de 66,7% en riesgo muy alto y 7,4% en riesgo alto, siendo esta la dimensión con riesgo más elevado; seguido por Demandas de jornada de trabajo con un porcentaje de 56,8% en riesgo muy alto y 32,1% en riesgo alto, tenemos también la dimensión Demandas Cuantitativas que tiene un porcentaje de 22,2% en riesgo muy alto y 23,5% en riesgo alto, la dimensión de Demandas ambientales y esfuerzo físico con un porcentaje de 21,0% en riesgo muy alto y de riesgo alto de 42,0%, Influencias del trabajo sobre el entorno laboral con un riesgo muy alto de 19,8% y un riesgo alto de 31,1% y finalmente Demandas de carga mental con 8,6% en riesgo muy alto y 25,9% en riesgo alto. (Ilustración 5)

Ilustración 5

Demandas en el trabajo



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

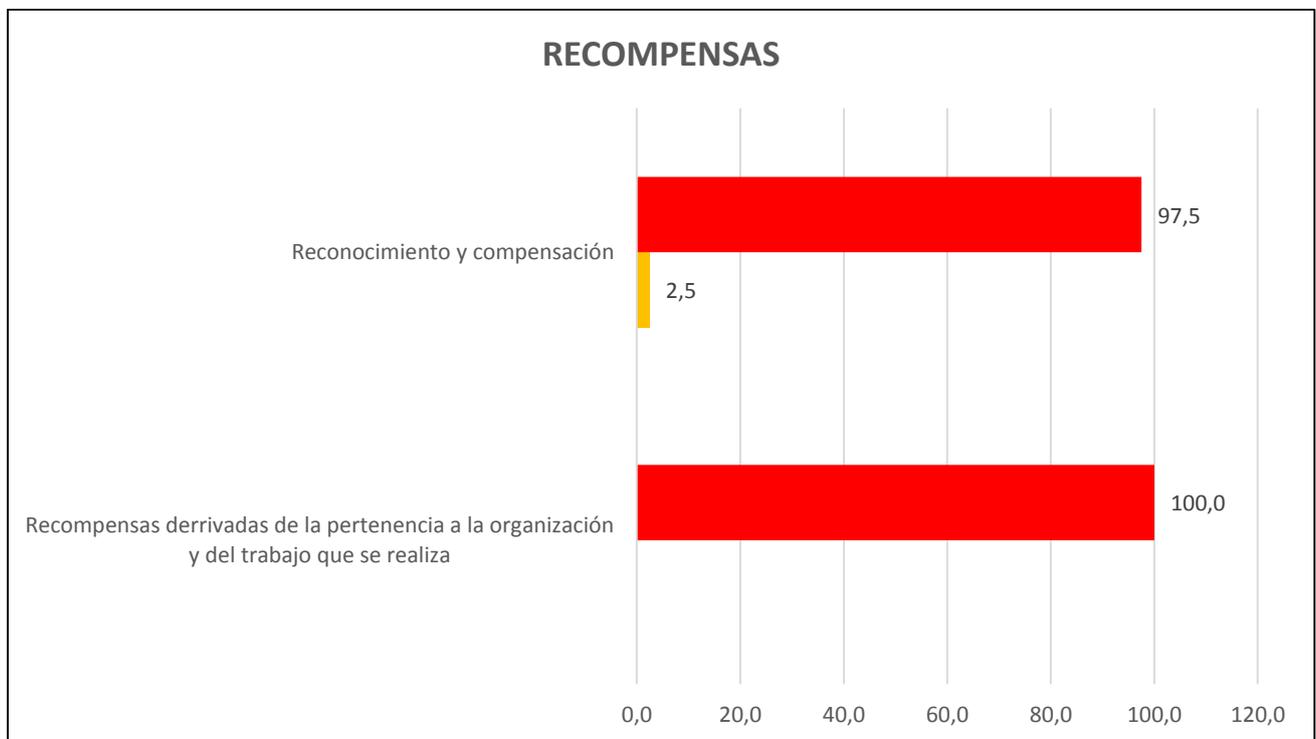
3.6.RECOMPENSAS

Este dominio determina las siguientes dimensiones:

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un porcentaje de 100% en riesgo muy alto y la dimensión Reconocimiento y compensación con un porcentaje de 97,5% en riesgo muy alto y 2,5% en riesgo alto. (Ilustración 6)

Ilustración 6

Recompensas.



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

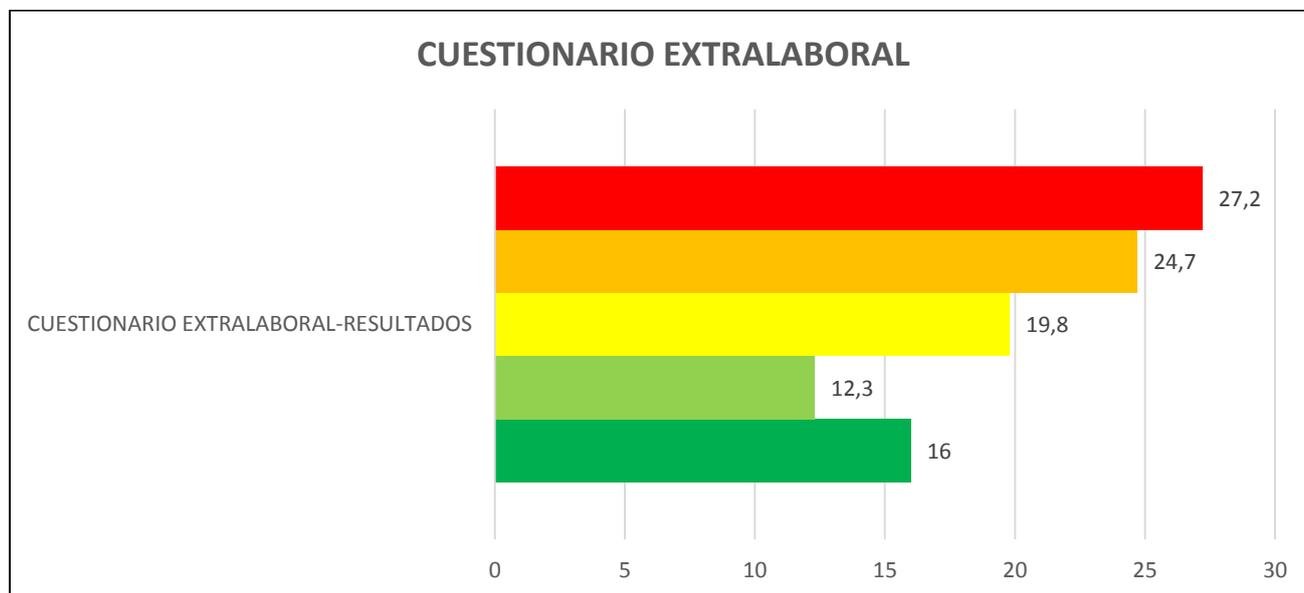
3.7.RIESGOS EXTRALABORALES

Por otra parte, el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral tuvo a 22 participantes con riesgo muy alto que representa el 27,2%, 20 participantes con un riesgo alto con un porcentaje de 24,7%, 16 participantes tuvieron un riesgo medio con un porcentaje de 19,8%, seguido de 10

participantes con un riesgo bajo representado por un porcentaje de 12,3% y finalmente 13 participantes sin riesgo o un riesgo despreciable que representa un 16,8%

Ilustración 7

Cuestionario extralaboral



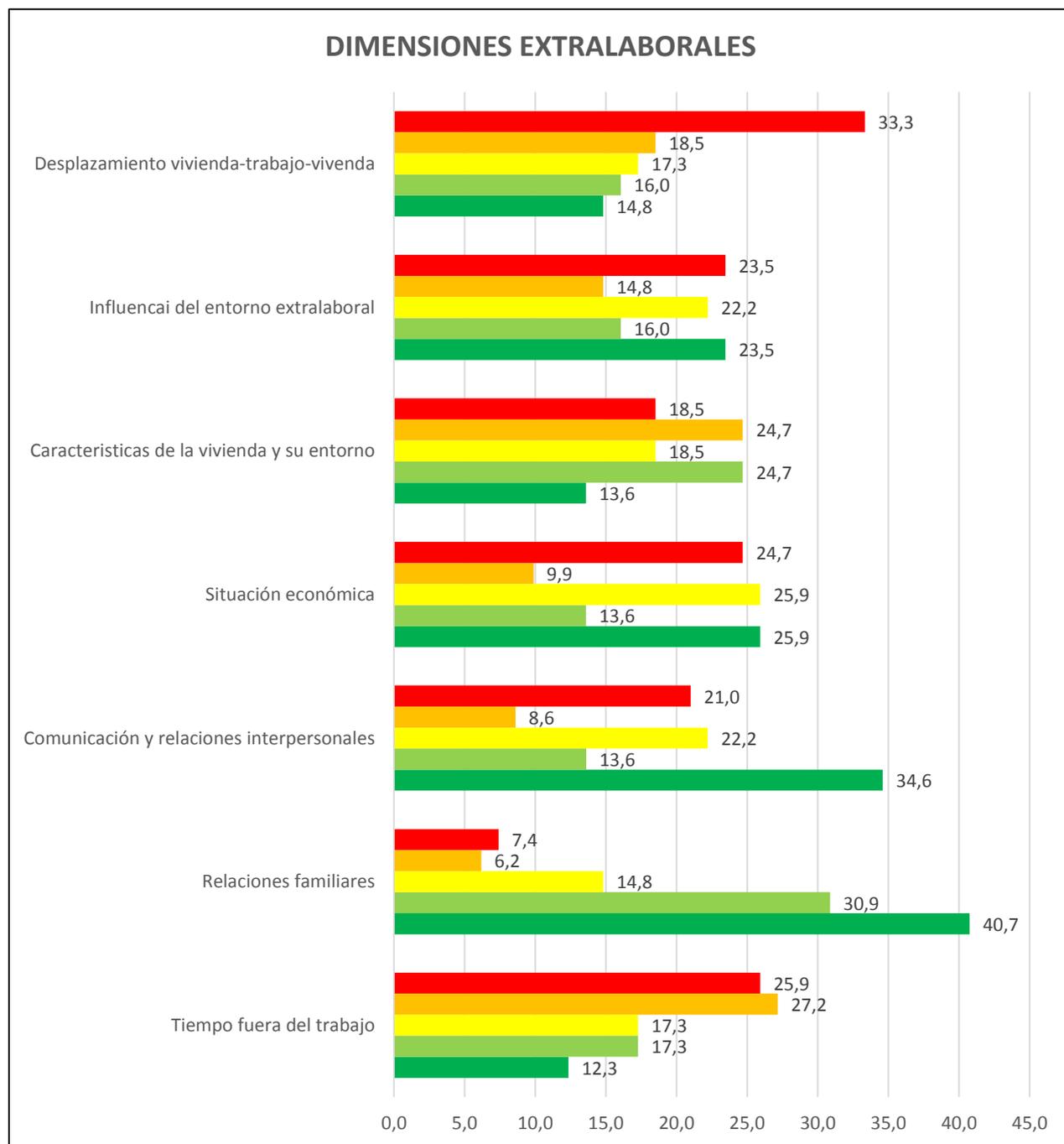
Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Este constructo se subdivide en 7 dimensiones que son:

- Desplazamiento y vivienda-trabajo-vivienda, la cual tiene un riesgo muy alto de 33,3 y un riesgo alto de 18,5.
- Tiempo fuera del trabajo con un porcentaje de riesgo muy alto de 25,9% y un riesgo alto de 27,2%.
- Situación económica en el trabajo con un porcentaje de riesgo muy alto de 24,7% y un riesgo alto de 9,9%.
- Influencia del entorno extralaboral con el trabajo con un 23,5% en riesgos muy altos y 14,8% en riesgos altos.
- Comunicación y Relaciones interpersonales 21,0% en riesgos muy altos y 8,6% en riesgos altos.
- Características de la vivienda con un porcentaje muy alto de 18,5% y de riesgo alto 24,7%.
- Relaciones familiares tenemos en porcentaje de riesgo muy alto un 7,4% y como riesgo alto 6,2%(Ilustración 6)

Ilustración 8

Dimensiones extralaborales



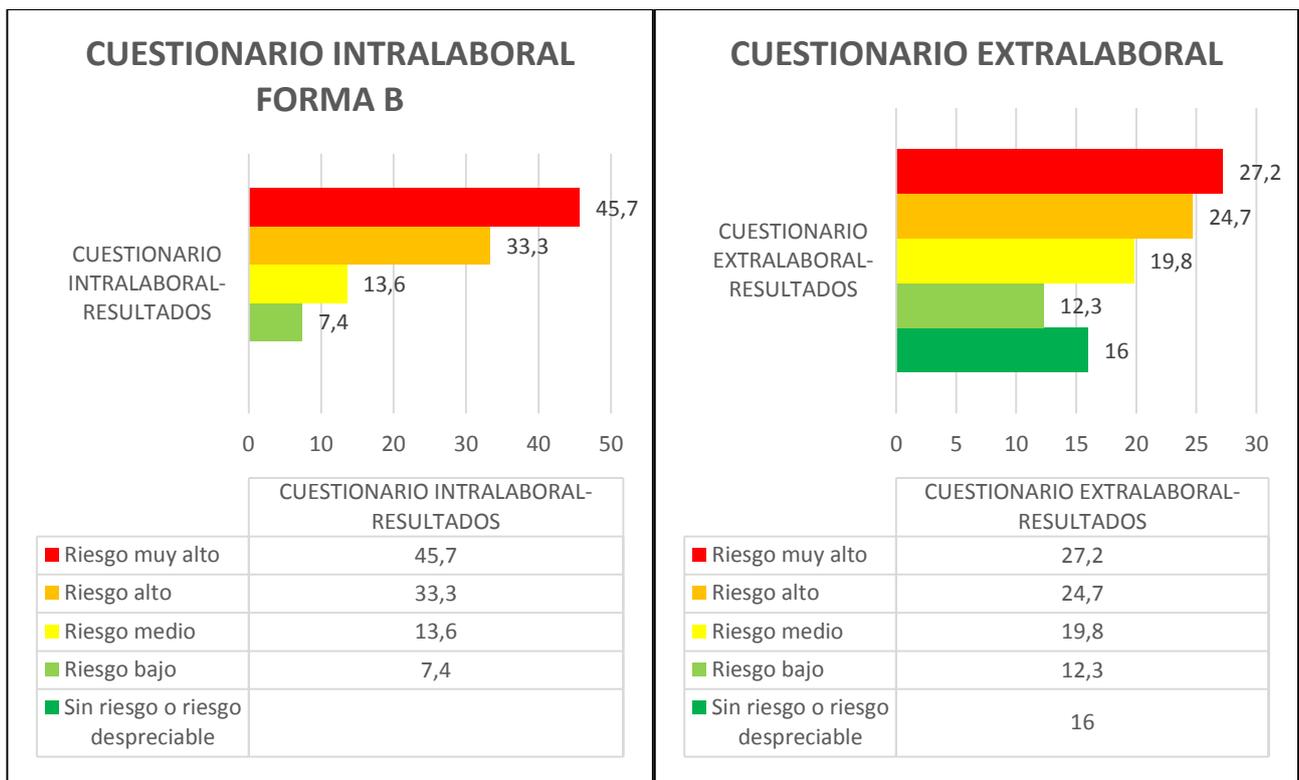
Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

3.8.SUMATORIA DE CUESTIONARIO FORMA B Y CUESTIONARIO EXTRALABORAL.

Podemos apreciar en la (Ilustración 9): los porcentajes de riesgo en cada uno de los cuestionarios.

Ilustración 9

Cuadro comparativo de Cuestionarios de riesgos intralaborales forma B y extralaborales.

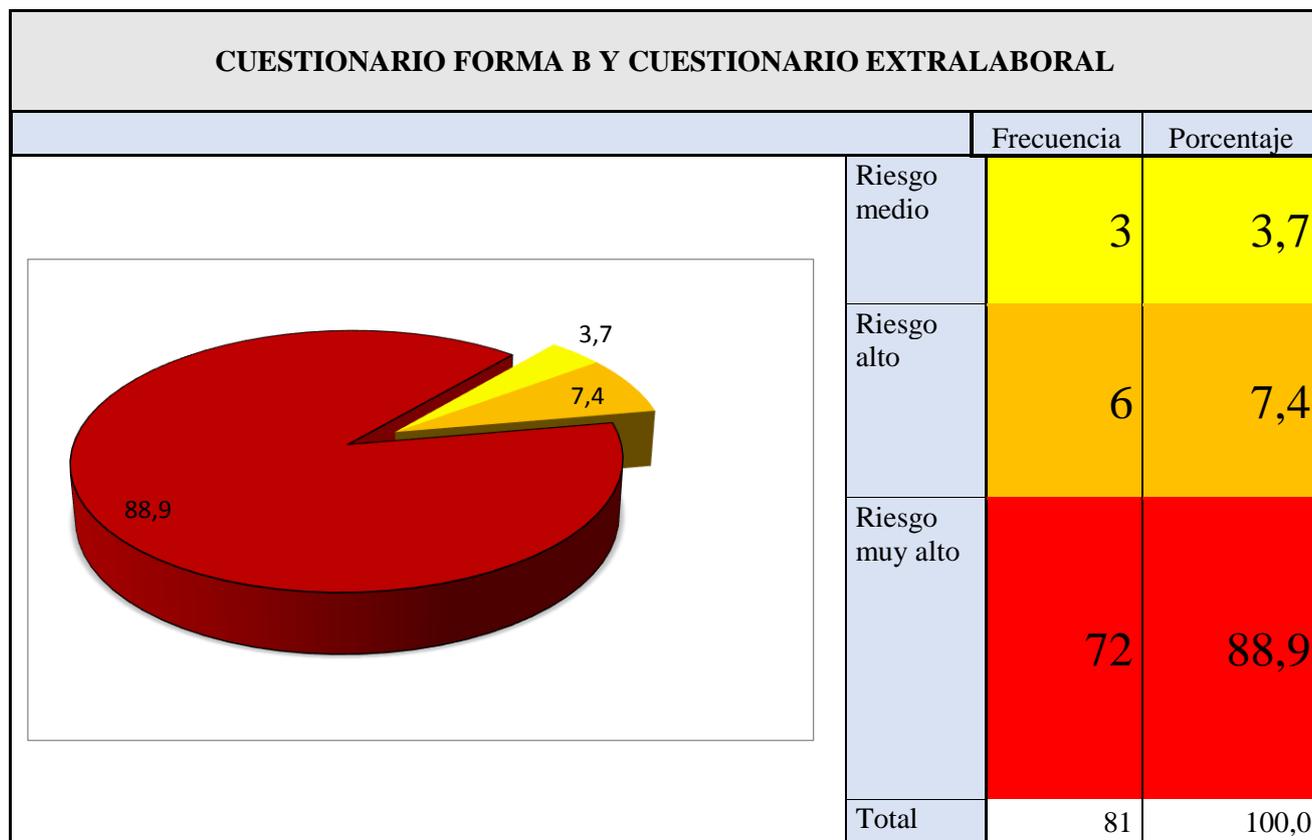


Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

El resultado de esta sumatoria nos da los resultados finales de Riesgos Psicosociales de la Batería de la Universidad Pontificia Javeriana y se ha podido decir que: Se encuentran en riesgo muy alto a 72 de los participantes lo que representa el 88,9%, a 6 de los participantes representados con un porcentaje de 7,4% y finalmente en un riesgo medio que corresponde a 3 participantes lo que representa un porcentaje de 3,7%. (Ilustración 10)

Ilustración 10

Sumatoria de los cuestionarios



Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Con estos resultados encontrados en el personal operativo de una Institución Pública de la Ciudad de Cuenca ha realizado la discusión de la información, que se encuentra detallada en el siguiente capítulo.

4. CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN

A partir de los datos obtenidos se ha podido apreciar las percepciones de los Riesgos Psicosociales por parte del personal operativo de video vigilancia y receptores de llamadas de una Institución Pública de la ciudad de Cuenca, los riesgos fueron encontrados como resultado de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales de la Batería Javeriana de la Universidad Pontificia de Colombia.

Dentro del personal operativo, se puede encontrar un riesgo muy alto en el dominio Recompensa el cual está constituido por la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo realizado con un puntaje de 100% y la dimensión Reconocimiento y compensación con un puntaje de 97,5%, estos resultados se interpretan como la falta o carencia de identificación con la institución, afectando como lo menciona Navarrete (2005), al desempeño del trabajador ya que no puede sentirse parte de la empresa, ocasionando un resentimiento y como consecuencia negativa un bajo nivel de desempeño dentro de la organización; por esto es importante incluir unas adecuadas prácticas laborales ya que según Chiavenato (2004) estas generen una mayor producción y rendimiento dentro de la empresa.

Es importante destacar que también existen riesgos muy altos en la dimensión Relaciones sociales en el trabajo con un puntaje de 93,8%, seguido por Características del liderazgo con un puntaje de 85,2% y Retroalimentación con el desempeño con un puntaje de 63%. Todas estas puntuaciones manifiestan la carencia o deficiencia de relaciones entre los operativos e indican una perdida al sentido de pertenencia y trabajo en equipo; de esta manera, de acuerdo con Figueroa (2004), al no tener un mismo objetivo la persona o el grupo de personas pueden presentar malestares en el cumplimiento de una meta propuesta por la institución.

De la misma forma se pudo notar que existen riesgos muy altos en la dimensión demandas emocionales con un puntaje de 66,7% y demandas de la Jornada de trabajo con un puntaje de 56,8% en la que Villalobos(2010) respalda esta información al indicarnos que las condiciones laborales inapropiadas pueden generar este tipo de malestares en los trabajadores y estas circunstancias según Anner(2017)pueden provocar situaciones de estrés o malestares en los colaboradores.

Los resultados obtenidos en este cuestionario han permitido valorar de manera cuantitativa los tipos de riesgos que se encuentran en el personal operativo, lo que permitirá a su vez trabajar sobre cada una de estas dimensiones que presenten riesgos elevados y de esta manera disminuir de forma adecuada dichos hallazgos, por esta razón se debe realizar una intervención de manera inmediata que involucre

a profesionales como psicólogos, trabajadores sociales, analistas de cargo, entre otros, para poder optimizar el servicio que brinda esta institución a la Ciudadanía

5. CAPÍTULO 5 PROPUESTA DE MEJORA.

Para desarrollar este capítulo se ha realizado una propuesta de mejora, priorizando los niveles más altos de riesgo a los más bajos, ésta estructura se ha diseñado para disminuir los factores de riesgos psicosociales en los operarios de video vigilancia y receptores de llamadas, la propuesta está basada en el constructor de la Batería de la Universidad Pontificia Javeriana.

A continuación, se conocerá los planes de mejora propuestos para el dominio Liderazgo y relaciones sociales, esta propuesta priorizará los riesgos encontrados en Relaciones Sociales en el trabajo y Características del liderazgo. (Tabla 13)

Tabla 13

Propuesta de mejora Dominio Liderazgo y relaciones sociales

DOMINIO	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES (90.1)	Retroalimentación con el desempeño (63.0)	Establecer mecanismos para evidenciar el cumplimiento de las responsabilidades de las áreas organizacionales	Socialización de resultados de las metas en GPR. -Esta actividad nos permite tener una retroalimentación de las actividades que realizamos constantemente.	Anualmente	Departamento de talento humano y director organizacional

	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES (90.1)	Relación social en el trabajo (93.8)	Fomentar la relación entre los colaboradores	<p>Talleres de sensibilización. - Se busca mejorar la relación entre los colaboradores.</p> <p>Mingas de limpieza. – Busca desarrollar una cultura participativa.</p> <p>Casa abierta con la familia. Un espacio mediante el cual el trabajador puede sentirse orgulloso y fomentar las relaciones interpersonales con otros miembros.</p>	6 meses	Departamento de talento humano
	Características de liderazgo (85.2)	Proporcionar técnicas de comunicación asertiva.	Coaching ontológico. - Mediante estos talleres se puede brindar técnicas para mejorar los procesos de comunicación asertiva para el trato con los colaboradores.	3 meses	Departamento de talento humano.

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

En el Dominio Demandas del trabajo, daremos prioridad a las dimensiones Demandas Emocionales y Demandas de Jornada de trabajo, que son los riesgos con mayor puntaje identificado, por lo cual se realizó la propuesta de mejora que se detallará a continuación. (Tabla 14)

Tabla 14

Propuesta de mejora Dominio Demandas

DOMINIO	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Demandas en el trabajo (12.3)	Demandas emocionales (66.7)	Generar espacios de descarga emocional	Apoyo psicológico. -Ayuda de un profesional en psicología para poder lidiar con conflictos de carácter emocional, familiar, laboral, etc...	6 meses.	Departamento Medico
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico (42)	Mejorar las condiciones laborales de infraestructura de los trabajadores.	Sala de descanso. -Son lugares adecuados para los trabajadores para que puedan tomarse breves descansos con el propósito de disminuir el cansancio en horarios rotativos.	6 meses	Departamento de logística.

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

El Dominio control sobre el trabajo está igualmente enfocada en las dimensiones que han presentado alto riesgo, que son: Capacitación y Claridad de Rol por lo que presentamos la siguiente propuesta. (Tabla 15)

Tabla 15

Propuesta de mejora Dominio control

DOMINIO	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Control sobre el trabajo (65.4)	Claridad de rol (92.6)	Desarrollar procedimientos para el cumplimiento de las actividades	Manuales de inducción digitales. Mediante estos manuales se puede facilitar los procesos de inducción a nuevos colaboradores.	1 año	Departamento de sistemas
			Manuales de funcionamiento. Son todos los procedimientos que debe cumplir un trabajador.		Departamento de Talento Humano
			Reglamento interno.- Son todos los deberes y derechos que posee un trabajador dentro de la empresa.		Departamento jurídico
	Capacitación (86.4)	Mejorar las condiciones laborales de infraestructura de los trabajadores.	Taller de capacitación salvando una vida.- Este taller busca fortalecer conocimientos en socorrismo	6 meses	Departamento de talento humano

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

Para finalizar se planteó la propuesta basándose en las dos dimensiones que tiene este dominio Recompensas aclarando además que es el que mayor riesgo representa dentro de los riesgos psicosociales intralaborales forma B.

Tabla 16

Propuesta de mejora Dominio Recompensas

DOMINIO	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Recompensas (98.8)	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo q se realiza. (100)	Realizar procesos de Nombramiento	Generar procesos para que el trabajador tenga un puesto fijo con nombramiento.	1 año	Director Zonal
	Reconocimiento y compensación (97.5)	Mejorar las condiciones laborales de infraestructura de los Generar iniciativas de reconocimientos por logros alcanzados trabajadores.	1 Programa de homenaje. - El programa "gracias por salvarme la vida" está enfocado a brindar el reconocimiento por las labores realizadas dentro de la institución 2. Video testimonial.- presentación del video testimonial "mi vida fue salvada gracias a su trabajo"	Anualmente	Departamento de talento humano

Si bien los riesgos extralaborales tienen menor porcentaje de riesgo, también es necesario realizar un plan de mejora, para poder fortalecer la calidad de vida de los trabajadores, de esta manera nos concentraremos en los principales riesgos que son: Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda; Tiempo fuera del trabajo e Influencia del entorno extralaboral

Tabla 17

Propuesta de mejora Extralaboral

	DIMENSIÓN	OBJETIVO	PLAN DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Extralaboral	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Fomentar iniciativas para la movilización del personal operativo.	Campaña. Comparte tu vehículo para ir al trabajo- “Yo te llevo”. - Esta propuesta facilita la movilización vivienda-trabajo-vivienda. Taxi fácil. - Convenio con empresa de transporte para realizar recorridos a los trabajadores.	Mensualmente	Departamento de talento humano.
	Tiempo fuera del trabajo	Desarrollar practicas inclusivas trabajo y familia	Jornadas deportivas familiares. - Se busca fomentar el deporte, con los amigos y familia mediante un juego deportivo para los trabajadores.	Seis meses	Departamento administrativo
	Influencia del entorno extralaboral	Generar espacios de descarga emocional	Apoyo psicológico. -Ayuda de un profesional en psicología para poder lidiar con conflictos de carácter emocional, familiar, laboral, etc...	Seis meses	Departamento médico.

Realizado por Álvaro Teillard/Andrea Pinos 2019

6. CONCLUSIÓN

En definitiva se ha podido evidenciar que los dos dominios pertenecientes a los riesgos intralaborales que obtuvieron un puntaje más allá del 90% haciendo referencia a riesgo muy alto fueron recompensas, y liderazgo - relaciones sociales, esto nos indica que los trabajadores no se encuentran a gusto con las gratificaciones que recibe por su colaboración y esfuerzo dentro de la organización, de igual manera se ve afectado las relaciones sociales entre los diferentes niveles jerárquicos que se encuentran dentro de la organización debido a una falta de la interacción entre los mismos.

De modo similar las dimensiones pertenecientes a los riesgos intralaborales que obtuvieron un puntaje más allá del 90% haciendo referencia a riesgo muy alto fueron: relaciones sociales en el trabajo, claridad de rol, reconocimiento y compensación, y finalmente recompensas derivadas de la pertenencia a la organización por lo que se cree que la naturaleza del cargo incide en el personal al verse expuesto a diversas formas de violencia, se entiende que la población que acude a estos servicios frecuentemente se encuentra en situaciones de emergencia con un alto contenido emocional, siendo este un factor importante a tomar en consideración.

Por otro lado, se ha examinado los riesgos extralaborales que poseen los operadores, destacando las dimensiones con riesgo muy alto las cuales son: desplazamiento-vivienda-trabajo- vivienda, tiempo fuera en el trabajo, influencia del entorno extralaboral por lo que se considera que el factor que incide en el personal son los turnos rotativos, esto genera irregularidad al momento de descansar; se entiende que este desorden en el sueño afecta a la persona en su vida cotidiana. Al mismo tiempo los momentos de óseo no se adaptan a los horarios de trabajo por lo que muchas veces el trabajador debe privarse de reuniones con familiares y amigos generando de esta manera un malestar personal.

Finalmente se puede decir que se ha logrado los objetivos propuestos al inicio de la investigación ya que se ha detectado y analizado los riesgos muy altos, planteando una propuesta de mejora acorde a los resultados obtenidos, esperando de esta manera minimizar los riesgos y aumentar el desempeño operativo de esta organización.

7. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se presentan con el afán de fortalecer las condiciones laborales del personal operativo (video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la Ciudad de Cuenca.

- Aplicar las propuestas planteadas en este trabajo.
- Realizar un levantamiento de información de manera anual para ver si existe o no una mejora.
- Ampliar la aplicación de los cuestionarios a todo el personal.
- Comparar la información con otras instituciones de la misma naturaleza.
- Realizar procesos de selección adecuados.

8. BIBLIOGRAFÍA

- ©SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, 2. (2017). *Informe de gestion*. Quito.
- Aguado Martín, J. I. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. . *Medicina y Seguridad del trabajo*, 59(231), 259-275.
- Alves, J. (. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista psicologica del deporte* , 11.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. ebook.
- Andalucía, U. G. (2009). *Guía de prevencion de Riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. Andalucia : Lienzo grafico .
- Anner, M. S. (2017). Relaciones laborales y derecho de empleo. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 8.
- Arenas-Massa, Á. &.-F. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. . *Persona y Bioética*, , 21(1), 62-77. <https://dx.doi.org/10.5294/pebi.2017.21.1.5>.
- Arriagada, I. (2005). Los límites del uso del tiempo: Dificultades para las políticas de conciliación, familia y trabajo. En I. Arriagada, *En: Políticas hacia las familias*, (págs. . 131-148.). protección e inclusión sociales-LC/L. 2373-P-2005-p.
- Binstock, H. (1997). Análisis de los aspectos legales desde la aprobación de la Convención Plataforma de Beijing y Programa Regional. *Naciones unidas* .
- Camón, D. G. (s.f.). *Psicopreven tecnologia y prevencion* . Obtenido de <http://www.psicopreven.com>
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. . En P. Capriotti, *La comunicación interna*. (págs. 13, 5-7.). Reporte C&D—Capacitación y Desarrollo, .
- Chiavenato. (2004). *calidad de vida laboral*. colombia : McGraw Hill.
- Colina, D. M. (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. . *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 37-51.
- Condori, L. P.-A. (2002). Impacto psicológico en el trabajo en emergencias y desastres en equipos de primera respuesta. *Colegio de Psicólogos del Perú, Publicaciones*, , 1, 12.
- Constitucion del Ecuador, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito:: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449.
- Delgado Martínez, L. F. (2016). Subjetividad y riesgo psicosocial: desafíos para la actividad de los psicólogos del trabajo. *Salud de los Trabajadores*, , 24(1), 39-49.
- DESICION 584, R. 9. (2004). NORMATIVA LABORAL COMUNITARIA . *Comunidad andina*, 30.
- Enseguridad. (18 de 4 de 2010). *La historia del numero de Emergencias 911*. Recuperado el 22 de 5 de 2019, de Protegiendote : <http://www.enseguridad.com/la-historia-del-numero-de-emergencias-911/>

- Espinoza, L. Á. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. . *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, (32), 5-19.
- Fernández Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuaderno de gestion*, 65-90.
- Figueroa, L. A. (2004). Liderazgo y equipos de trabajo: una nueva forma de entender la dinámica organizacional. *Ciencias Sociales Online*, 1(1), 53-63. *Ciencias sociales on-line*, 53-63.
- Franco-Giraldo, Á. &.D. (2009). un desafío a los límites de la salud internacional a propósito de la epidemia de influenza humana A. *Revista panamericana de salud publica* .
- Gallegos, W. L. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial industrial. . *Revista cubana de salud y trabajo*, 13(3), 45-52.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, ., 29, 237-241.
- Gil-Monte, P. R. (209). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *scielo*, 169-173.
- Grau, A. F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español 2007. *Revista Española de Salud Pública*, , 83, 215-230.
- Gutiérrez, P. E. (2018). Caracterización de la Relación Trabajo–Familia en una Entidad Pública. . *Revista de Economía y Administración.*, 1-24.
- Henry, M. L. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo: diferentes miradas para su estudio en el contexto. *Trabajo en cena*, 1-6.
- Jiménez, B. M. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid.*, 19.
- Lavell, A. (2001). Sobre la gestión del riesgo: apuntes hacia una definición. *Biblioteca Virtual en Salud de Desastres-OPS*,, 4.
- Leka, S. &. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. *Una vision general* (pág. 10). España : Minsterio del trabajo .
- Llull, D. S. (2015). MALESTAR SOCIAL Y MALESTAR DOCENTE: UNA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL BURNOUT Y SU INCIDENCIA SOCIOEDUCATIVA/. *social discomfort and teacher distress: A research of burnout*, 8.
- Luna, M. Y. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). . En M. Y. Luna, *In Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid : Ediciones GPS Madrid.
- Martín Jiménez, A. (-2. (1999). Sistema Integral de Urgencias y Emergencias. *Emergencias* , 262-264.
- Micheli Thiri6n, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Scielo*, 49-58.

- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, , 4-19.
- Navarrete, F. (. (2005). Calidad de vida laboral. *Revista de la Universidad del Valle de Atemajac*,, 19-51.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT*, 5-20.
- Parra-Penagos, C. &-F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 131-143.
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*,, 179-186.
- Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas/Adequate human relationships through an assertive conducts and communication. . *Actualidades investigativas en educación*, 1-8.
- Poma, P. A. (2008). Intoxicación por plomo en humanos. In Anales de la Facultad de Medicina. *Scielo*, 5.
- Pons, I. D. (2004). Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de psicología* , 521- 545.
- Riaño-Casallas, M. I.-S. (2016). una revisión de literatura. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, . *Dimensión económica de la seguridad y la salud en el trabajo*: , 15(30), 24-37.
<https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgy>.
- Rodríguez, J. D. (2002). La salud mental en situaciones de conflicto armado. *Biomédica*, , 22(Sup2), 337-46.
- Rodríguez, V. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2).
- Rodríguez-Martínez, M. T.-A.-M.-C. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *INFORMACIO PSICOLOGICA*, , 103-114.
- Sánchez, M. G. (2012). Una Semblanza sobre Seguridad Industrial. . *Revista Upiicsa*,, 35.
- SEP, S. d. (2017). COMPETENCIAS DE PERSONAS. *Secretaria de Educacion Publica SEP*, 23.
- SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD, E. 9. (2015). *RENDICIÓN DE CUENTAS*. Ibarra.
- Smith, E. (2018). *pyme.lavoztx.com*. Obtenido de *pyme.lavoztx.com*: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>
- Villalobos, G. V. (2010). *Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Colombia: Material de la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Williams Rodríguez, L. V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey, Nuevo León : Universidad Autónoma de Nuevo León.

9. ANEXOS

Anexo1

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma b

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se 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 hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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

Anexo2

Cuestionario de factores psicosociales extralaborales

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo3 Cuestionarios aplicados intralaboral forma B y extralaboral

Ministerio de Planificación y Desarrollo **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

Para responder a las siguientes preguntas pience 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 dentro quedarme tiempo ocioso					X
14. Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes		X			
15. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	X				

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				X	
17. Mi trabajo me exige estar muy concentrado		X			
18. Mi trabajo me exige memorizar mucha información		X			
19. En mi trabajo tengo que hacer cálculos mentales			X		
20. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

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

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

Ministerio de Planificación y Desarrollo **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

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

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

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

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

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

Ministerio de Planificación y Desarrollo **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

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

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

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

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

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

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
55. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo		X		
56. Mi jefe me ayuda a mantener bien en el trabajo		X		
57. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo		X		
58. Mi jefe me trata con respeto	X			
59. Siento que puedo confiar en mi jefe		X		
60. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo		X		
61. Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito		X		

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

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
62. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	X			
63. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	X			
64. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo		X		
65. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	X			
66. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan				X
67. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa		X		
68. Mi grupo de trabajo es muy unido		X		

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
69. Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran		X		
70. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo		X		
71. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades		X		
72. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros		X		
73. Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	X			

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

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
74. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo		X		
75. Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo		X		
76. La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara		X		
77. La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar				X
78. Me informan a través sobre lo que debo mejorar en el trabajo		X		

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

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
79. En la empresa me pagan el tiempo y salario	X			
80. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	X			
81. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo				X
82. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar				X
83. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa			X	
84. La empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores			X	
85. Mi trabajo en la empresa es estable				X
86. El trabajo que hago me hace sentir bien			X	
87. Siento orgullo de trabajar en esta empresa		X		
88. Hablo bien de la empresa con otras personas	X			

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: SI NO

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

	SI	NO	NO SE	NO RESPONDE
89. Atiendo clientes o usuarios muy emocionados		X		
90. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados		X		
91. Atiendo clientes o usuarios muy tristes		X		
92. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas		X		
93. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda		X		
94. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan				X
95. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia		X		
96. Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas		X		
97. Puedo expresar frustración o enojo frente a las personas que atiendo	X			

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral respondido.

13

Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES






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

1	Es fácil trasladarme entre mi casa y el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
3	Pasa mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
4	Me traslado cómodamente entre mi casa y el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	La zona donde vivo es segura	<input checked="" type="checkbox"/>				
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					<input checked="" type="checkbox"/>
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro más allá donde me atienden				<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte	<input checked="" type="checkbox"/>				
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas	<input checked="" type="checkbox"/>				
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz	<input checked="" type="checkbox"/>				
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero	<input checked="" type="checkbox"/>				
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo	<input checked="" type="checkbox"/>				

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

	1	2	3	4	5
14. Me queda tiempo para actividades de recreación			X		
15. Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar		X			
16. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar		X			
17. Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos			X		
18. Tengo buena comunicación con las personas cercanas		X			
19. Las relaciones con mis amigos son buenas		X			
20. Converso con personas cercanas sobre diferentes temas		X			
21. Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas			X		
22. Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas	X				
23. Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan	X				
24. Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo			X		
25. La relación con mi familia cercana es cordial	X				
26. Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar			X		
27. Los problemas con mis familiares los resolvimos de manera amistosa		X			

	1	2	3	4	5
28. Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo			X		
29. El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos			X		
30. Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho al presupuesto familiar		X			
31. En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar	X				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN