

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL

Factores De Riesgo Psicosocial Que Afectan A Los Trabajadores De La
Empresa Seguros Beta

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

ANDERSON ROBLEDO GRAJALES – 1821023216

HÉCTOR JUAN CARLOS HERRERA VANEGAS – 1711022248

JENNIFER PAOLA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ – 1821021059

KATHERINE ANDREA ESQUIVEL - 1811025030

MARÍA LEONID GIRALDO DUQUE – 100221047

ASESOR:

SERGIO ANDRES ROBLES GUEVARA MGS.

BOGOTÁ, JUNIO 2022

Tabla de Contenidos

	2
Resumen.	5
Capítulo 1. Introducción.	5
Descripción del contexto general del tema.	6
Planteamiento del problema	6
Pregunta de investigación.	7
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.	7
Capítulo 2. Marco de referencia.	10
Marco conceptual.	10
Marco teórico.	11
Marco Empírico.	13
Capítulo 3. Metodología.	15
Tipo y diseño de investigación.	15
Participantes.	16
Instrumentos de recolección de datos.	16
Estrategia del análisis de datos.	17
Consideraciones éticas.	17
Capítulo 4. Resultados.	17
Discusión.	21
Conclusiones.	22
Limitaciones.	23
Recomendaciones.	24
Referencias bibliográficas	25
Anexos.	28

Lista de figuras

Figura 1. Distribución de sexo.	16
Figura 2. Distribución de estado civil	16
Figura 3. Distribución de edad	16
Figura 4. Distribución grado de escolaridad	16
Figura 5. Distribución de antigüedad	16
Figura 6. Distribución de horas laboradas	16
Figura 7. Distribución de los colaboradores según el riesgo por dominio de factores intralaborales	17
Figura 8. Distribución de los colaboradores según el riesgo por las dimensiones de dominio de liderazgo y relaciones laborales.	18
Figura 9. Distribución de los colaboradores acorde al nivel de estrés	18

Resumen.

El siguiente proyecto busca caracterizar los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la empresa seguros beta, los riesgos psicosociales son una problemática actual que a medida que estos han sido reconocidos como un factor determinante en el desarrollo organizacional de las compañías estas se han visto en la obligación de prevenirlos, detectarlos y solucionarlos, evitando que afecten y generen consecuencias negativas sobre la salud del trabajador mental o físicamente. Igualmente acontece en el ámbito de la percepción del riesgo, donde cada individuo, en atención a su carácter, experiencias y personalidad, puede percibir la existencia o no de riesgo de diferente manera, ante un mismo riesgo psicosocial. El diseño de la investigación que se tuvo en cuenta para caracterizar los factores fue de tipo cuantitativo con una batería aplicada a la población de la empresa seguros beta arrojando que es el estrés laboral consecuencia de factores como el clima laboral, sobrecarga laboral y posible violencia por parte de sus líderes que han generado el estrés laboral se convierta en uno de los riesgos psicosociales más visibles en la actualidad.

Palabras clave: Caracterizar, riesgo psicosocial, estrés laboral, clima laboral, población, muestra, instrumento.

Capítulo 1.

Introducción.

En los inicios de la industrialización, se tenía al trabajador como un recurso más de la empresa, considerándolo como algo o alguien totalmente reemplazable. Este concepto ha venido evolucionando y ha cambiado radicalmente en los últimos tiempos, “ahora se habla del recurso humano como la parte más importante de la organización y la que requiere mayor atención para lograr los objetivos de la empresa” (Rubió, 2016, p.4).

La legislación laboral y en salud, se ha encargado de velar por la salud laboral de las personas no solamente en su parte física sino atendiendo al ser humano como ser integral que merece atención en sus diferentes áreas con el fin de evitar o disminuir una afectación, creando un ambiente saludable en el lugar de trabajo. Revisar sus condiciones, teniendo en cuenta no

solamente las que afectan la parte física, sino considerarlas de manera integral como lo expresa (Benavides, 2004, p.223):

“En el ámbito nacional y europeo se ha encontrado una tendencia bastante alta y creciente en el número de trabajadores que han presentado diferentes casos donde declaran estar expuestos a factores de riesgo psicosocial asociado a múltiples efectos que perjudican ampliamente su salud, como problemas mentales, cardiovasculares y osteomusculares. Esto ha llevado a que se apliquen encuestas de salud y condiciones de trabajo, estimulándose cada vez más y haciendo consciente a las empresas de la necesidad de medir estos riesgos en el sitio de trabajo”.

El trabajador al verse afectado por los diferentes riesgos de manera directa lleva a la empresa a ver alterada su dinámica de funcionamiento que conlleva las escasas condiciones de salud y el bajo rendimiento laboral a que llegan los trabajadores al estar expuestos a escasas garantías de salud física y mental a la hora de realizar su trabajo.

Descripción del contexto general del tema.

Para dimensionar el fenómeno problema es necesario describir el contexto en general del tema en Colombia para ellos se acuden a los resultados de encuestas nacionales de condiciones de seguridad y salud en el trabajo hechas por el Ministerio del Trabajo en el año 2013 donde se detallan características de factores psicosociales de los empleados de Colombia; en estos resultados se puede evidenciar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores como son: demanda para realizar sus funciones multitarea que en ocasiones deben ejecutar al mismo tiempo debido a sus responsabilidades contractuales, se reportó con un 95% en los empleados encuestados con cargos operativos. Hay que resalta que los empleados tienen contacto con clientes constantemente, el 62% de los trabajadores que participaron en la encuesta perciben y sienten el compromiso de reprimir sus sentimientos y emociones, lo que es un factor de riesgo psicosocial que afecta un 50% de la población sujeto de estudio.

La presión del tiempo para desempeñar están ligadas a plazos de entrega con los cuales se determinó que un 82% de los participantes realizan sus actividades expuestos bajo presión de su líder según el Ministerio del Trabajo.

Estas actividades son medidas con metas las cuales son de cumplimiento mensual con métodos de medición en la productividad de cada trabajador de lo cual depende su

continuidad laboral en la compañía. Por dicha presión los colaboradores deben extender su jornada laboral por la presión cierre de mes para cumplir con sus metas y recibir algún tipo de bonificación, esta carga incide de manera directa y de forma negativa fuera del trabajo es decir en su vida personal al llevar la carga emocional del temor a la terminación del contrato laboral. Provocando factores de riesgo psicosocial como el estrés que pueden desencadenar enfermedades laborales.

Planteamiento del problema

Al llegar la era de la revolución industrial se fue presentando una gran transformación económica y social que propició cambios trascendentales en el mundo laboral al llevar a las empresas a contratar grandes cantidades de personas en las industrias, calificadas o no, para abastecerse de la mano de obra requerida y poder ejecutar los diferentes procesos.

Se observó que los trabajadores estaban expuestos a riesgos no solamente físicos sino también psicosociales que afectaban gravemente su salud cuando su trabajo se desempeñaba en condiciones poco adecuadas.

Con el paso del tiempo se fueron identificando riesgos físicos y riesgo psicosocial, creándose así, normas y reglamentos laborales que se encargan de cuidar la salud mental del trabajador, como lo contempla el Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral:

El bienestar se procura desde unas condiciones de la labor adecuadas y vigiladas desde la revisión de factores psicosociales donde se vela por condiciones favorables que propician buena salud y que por el contrario actitudes inadecuadas o condiciones perjudiciales en el desarrollo del trabajo pueden desencadenar molestias patologías. UGT Aragón. (2016). De esta forma y frente a la expectativa que nos ha creado el tema propuesto y los intereses del grupo que se han generado ante esta propuesta de investigación, hemos seleccionado una compañía de seguros en la capital del país y nos hemos planteado la siguiente pregunta:

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa Seguros Beta?

Objetivo general.

Caracterizar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los colaboradores de la empresa Seguros Beta.

Objetivos específicos.

Identificar las causas de los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores

Describir las condiciones de factores de riesgo psicosocial que afectan a los colaboradores de la empresa Seguros Beta.

Identificar los niveles de estrés que posee el área de asesores comerciales de la empresa Seguros Beta.

Justificación.

La globalización, el mercado, la competencia y las exigencias del mundo actual con todos sus requerimientos, ha llevado a las empresas a tener una visión más abierta y competitiva en todas las áreas de la organización, volcándose de manera estrepitosa hacia el recurso humano poco valorado en épocas como la era industrial donde se pensaba poco o nada en la importancia que este tenía para la organización.

En la actualidad, por el contrario, el recurso humano se lleva la mayor parte de la atención como eje fundamental, cumpliendo metas y posibilidades de llegar a un anhelado crecimiento que le permita satisfacer sus expectativas, no sin antes reconocer la importancia de atender y cuidar el preciado recurso con todas las connotaciones que tiene su complejidad.

Esta gran inversión de tiempo y recursos no solamente está orientada en cuidar su salud física, sino que se tiene una gran comprensión de lo psicosocial como lo define (Fernández, 2013, p.15):

“Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial como en aquellas condiciones las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo”.

Estas condiciones, requieren atención constante y permanente en el tiempo, pero atendidas de la manera adecuada, serán el pilar de la organización independiente de la labor económica a que se dedique la empresa y desde esta investigación nos permitirá, además, hacer un importante aporte al campo académico y empresarial que a nivel de país y unido a otras investigaciones permitirá tener cada vez, una mirada más amplia de este tema tan relevante. Para llevar a cabo nuestra investigación atenderemos a la normatividad colombiana que bajo la Resolución 2646 de 2008 estableció que las compañías que desplieguen sus labores en Colombia deben ejecutar procesos para mitigar y controlar el riesgo psicosocial en sus empleados. Por tal fin el Ministerio de trabajo desarrollo una Batería de riesgo psicosocial en conjunto con la Universidad Pontificia Javeriana, para su aplicación encontramos en ella una serie de cuestionarios para su aplicación de forma individual que contienen los siguientes rangos como resultado: Sin riesgo, muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto. El instrumento permite conocer el estado de salud que afectan a los colaboradores en su entorno, desde las empresas dadas las circunstancias propias de la población.

En nuestra investigación es necesario el desarrollo de este instrumento para la obtener resultados en las dimensiones de la jornada laboral, demandas de carga laboral, bajo rendimiento, problemas de comunicación y cuestionario para la evaluación del estrés, como instrumento para establecer un programa de intervención, prevención y promoción dirigidos a mitigando la afectación mitigando e impulsando el rendimiento de los colaboradores. Con esta batería se procura que el colaborador pueda ahondar en los resultados llevando a identificar en cada una de las preguntas que la componen y evidenciar las posibles causas que alteran las condiciones de los colaboradores en su entorno, y así implementar medidas enfocadas a mitigar los riesgos psicosociales.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Bienestar: Conjunto de juicios de valor, así como de reacciones de carácter emocional referentes al nivel de agrado, positivismo y satisfacción, resultado de las experiencias de vida (Blanch, Sahún, Cantera & Cervantes, 2010, p. 157)

Carga mental: Las demandas del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla” (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010, p.22)

Calidad De Vida Laboral: “Son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal” (Segurado & Agulló, 2002, p. 830)

Condiciones Intralaborales: Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.20).

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos Intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Resolución 2646, 2008, p.2).

Factores De Riesgo Psicosocial: es una condición psicosocial adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador” (Jiménez, 2013, p. 2).

Riesgo: “Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición al peligro, y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por los eventos o las exposiciones. (NTC-OHSAS 18001) (Icontec Internacional (2012, p. 3)

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Resolución 2646, 2008, p.6)

Marco teórico.

Uno de los motivos que generan preocupación en este tipo de empleo es obtenido de las diferentes circunstancias que se presentan a nivel personal y/o laboral. En concordancia con los objetivos planteados en este proyecto, y nuestro planteamiento acerca de los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de la empresa Seguros Beta, nos lleva a adentrarnos más allá de las necesidades básicas que los seres humanos experimentamos en nuestro diario vivir.

Teniendo en cuenta lo expuesto por (Montes, 2017) los aportes de Abraham Maslow con la conocida “jerarquía de las motivaciones, mal llamada pirámide de necesidades”, que nos lleva a planteamientos más profundos en el sentir de cada ser humano, donde nos indica que además de las necesidades fisiológicas, las personas normalmente tienen un intenso deseo de desarrollar completamente su potencial para alcanzar un nivel de autorrealización” y partiendo de esta teoría, las personas normalmente tienen que superar infinidad de situaciones complejas en la vida, para ir avanzando en la pirámide que propone Maslow, y en dicho proceso aceptan someterse a niveles laborales difíciles, los cuales son generadores de estrés.

De acuerdo con Hans Selye a través de su teoría de estrés refirió la reacción del cuerpo humano cuando debe movilizarse para tratar las amenazas a su integridad. Según Lazarus: “Selye descubrió el Síndrome de adaptación general SAG que es la facultada de preservar al cuerpo de las condiciones nocivas o estresores físicos. El SAG está compuesto por tres estadios. El primer estadio es el de la reacción de alarma. Si el estrés persiste, entra en juego el segundo estadio, la Resistencia, en la cual el cuerpo se moviliza para defenderse él mismo. El tercer estadio es el del agotamiento. Dentro de este marco se continuará exponiendo el enfoque el cual se refiere al equilibrio entre las demandas ambientales laborales y los recursos psicológicos de la persona para manejarlas. Si la carga ambiental excede substancialmente a los recursos de la persona, se produce una reacción estresante” (Lazarus, 2000, p. 43).

De acuerdo con la teoría de las relaciones humanas expuesta por (Ribas, 2013) la organización flexible del trabajo tiene evidentes y diversas repercusiones psicológicas, una de ellas es la denominada “experiencia de vulnerabilidad el síndrome 11 de septiembre laboral”,

nunca fue la creatividad de la gente tan importante como hoy, pero tampoco nunca fueron los trabajadores tan vulnerables como en esta época, en la que trabajan de manera individualizada y más dependiente que nunca. Teniendo presente lo anterior, es importante tener en cuenta que uno de los motivos generadores de estrés en los empleados de una empresa es la preocupación por perder su empleo, ya que, la pérdida del trabajo impide generar ingresos económicos para las obligaciones diarias de una persona.

Si bien cada una de las teorías abordadas contribuyó a explicar el fenómeno de los factores de riesgo psicosocial, actualmente estos enfoques cuentan con mayor aceptación dentro de la teoría plantada al respecto ya que integra la persona y su entorno.

Marco Empírico.

Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Realizan una revisión donde se pretendía identificar las nuevas orientaciones de riesgo social en Colombia ya que se ha evidenciado impactos y consecuencias en los trabajadores y en las organizaciones por lo tanto se trata de clarificar el manejo actual que las empresas le están dando a estos riesgos.” Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales”. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no se ubican en ningún lugar ni se pueden precisar en un momento especial (Rick y Briner, 2000).

Moriano león, J, Topa Cantisano, G, García Ael, C. (2019) en su libro se plantea la importancia, definición y prevención de los riesgos psicosociales en el mundo laboral, es de gran importancia en la actualidad de la salud mental en las organizaciones el evaluar y priorizar este fenómeno ya que como lo exponen en su trabajo la prevención hace que el desarrollo de estas psicopatologías no afecte tanto a las organizaciones como a su recurso humano.

Montoya Agudelo, C (2021) en su libro (p 31) aclara la relación con los riesgos psicosociales de la organización no todo está dicho apenas se propone crear una conciencia en las organizaciones con respecto a esta problemática ya se están creando herramientas que puedan detectar no solo los riesgos sino una variedad de actividades formativas para garantizar el cuidado de la salud en sus espacios de trabajo. En este orden de ideas, es relevante destacar que

el trabajo requiere que este de por medio una remuneración, toda vez que ello permite que se pueda hacer un proceso de planeación de los gastos y, así, pueda organizarse la vida en todos sentidos, donde pueda tenerse un desarrollo como individuo perteneciente a una sociedad desarrollada o en vía de desarrollo.

Jiménez, S. y Marrugo, R. (2017) Los autores desde el punto de vista cualitativo buscan identificar las causas y consecuencias del ausentismo, tomando como premisa que la relación empresa-persona no es cooperativa sino conflictiva, ya que las metas organizacionales son contrarias a la de los colaboradores. En este sentido, dicha investigación busca minimizar el ausentismo encontrando en el proceso de bienestar una solución a la problemática. Donde hay una relación ya que de esta manera se pudo concluir que, si existe correlación entre los factores de riesgos psicosociales en la empresa y ausentismo laboral, además la empresa debe conocer la importancia que existen entre estas dos variables, para evitar los costos ocultos que traen el ausentismo. Por otro lado se desarrolló un estudio en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital de la ciudad de Bogotá; se desarrolló un estudio denominado “Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial y el Nivel de estrés de los funcionarios en el área de esmalte de la empresa Industria de Electrodomésticos S.A – ABBA”, cuyo objetivo era “identificar y evaluar los riesgos psicosociales en 45 obreros que laboran en la compañía ABBA área de esmalte y establecer el nivel de estrés de los funcionarios del área”.

El estudio se realizó a la población en el cual está compuesto por 45 colaboradores entre ellos 34 hombres y 11 mujeres. Se aplicó la batería desarrollada del ministerio de protección social “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial”, Se identificó que hay un nivel de estrés medio en el personal operativo y un nivel de estrés alto en cargos de administrativos evidenciando un mayor nivel de factores de riesgo en liderazgo y carga de trabajo.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El proyecto está basado en el paradigma cuantitativo, el cual explica que, a través de parámetros numéricos, gráficas y demás, se permite analizar y procesar la información obtenida medible y cuantificable. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991).

La investigación mediante por cuestionarios es planteada como un estudio en pequeñas y grandes poblaciones por medio de muestras escogidas de la población objetivo que permita encontrar sucesos relativos, interrelaciones y distribuciones.

Participantes.

Se trabajó con una población de 15 personas elegidas conforme al muestreo no probabilístico, por cuotas se eligió así en virtud de que la empresa tiene pocos empleados y todos van a ser objeto de investigación.

Instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se aplicó una batería (ver anexos) diseñada con base en la resolución 2646 de 2008.

El objetivo de la aplicación de la batería es caracterizar los factores de riesgo psicosocial que presentan efectos negativos en la salud de los funcionarios o en su rendimiento laboral. Los elementos que integran la batería ayudarán a recolectar datos sociodemográficos y laborales, los cuales permitirán establecer si existen o no factores de riesgo psicosocial. Después de hacer el contacto en la empresa se presentará el proyecto de investigación y el objetivo de la misma. Una vez aprobada, se enviará un cuestionario en formato Google de manera virtual, mediante un correo electrónico a cada uno de los 15 colaboradores. Con los datos obtenidos se elaborará una base de datos para su agrupación, tabulación y análisis.

El instrumento es el cuestionario intralaborales forma B para cargos operativos consta de una escala de ítems tipo Likert, en donde el colaborador selecciona una única opción (con

una X), aquella que represente su pensamiento con las siguientes opciones; Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca, se realizará por medio de auto aplicación.

Así mismo se aplicó la ficha de datos generales la cual se suministró a la, esta consta de datos sociodemográficos como; identificación, año de nacimiento, sexo estado civil, último nivel de estudios logrado, ocupación, lugar de residencia, estrato, , lugar de trabajo, tipo de vivienda y número de personas que dependen económicamente del participante, aunque algunos de ellos ya han sido suministrados por la organización.

Estrategia del análisis de datos.

En la recolección de datos, se entregó a cada trabajador un cuestionario, la información se tabulará a través del formulario Google, y de ser necesario nos apoyaremos en la hoja de cálculo de Excel versión 2013 donde se procederá a registrar, organizar, tabular y graficar la información recibida. Después de esto procederemos al análisis correspondiente de acuerdo con el enfoque cuantitativo que hemos elegido para nuestra investigación con el fin de representar y describir los fenómenos de estudio.

Consideraciones éticas.

A cada funcionario se le indico que la participación es totalmente voluntaria y libre: Los datos utilizados para la evaluación de factores de riesgos psicosociales está bajo reserva, acorde a la Ley 1090 de 2006. los evaluadores garantizar por escrito el uso la información obtenida en la salud ocupacional. (Ministerio de la protección Social, 2008), con la misma forma está sujeta a la resolución 8430/2003, protegiendo todos sus derechos y acogiéndose al consentimiento informado que se entregará con la encuesta, también que los datos que suministre serán tratados con total reserva y de manera confidencial.

Capítulo 4.

Resultados.

Para este trabajo de investigación, se aplicaron los cuestionarios de manera virtual a través de formulario Google y se tabularon y graficaron para una mayor comprensión. Se realizaron tres formularios avalados por la Universidad Javeriana como se muestra en los anexos: Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaborales forma B, cuestionario para la evaluación del estrés, adjuntando además a cada participante, el consentimiento informado que ha sido aprobado por todos.

Del trabajo realizado y las tabulaciones respectivas han salido algo más de 90 gráficas, lo que nos ha llevado, para la presentación de este trabajo a incluir en la parte principal las que consideramos más relevantes, incluyendo en los anexos las gráficas restantes para efectos de verificación en la información en caso de considerarlo necesario. En cuanto a los datos generales y sociodemográficos tenemos una población representada por 6.33% en personas de sexo masculino y 46.67% de sexo femenino (ver figura 1). De ellos encontramos solteros 66.67%, unión libre 26.67% y casados 6.67% (ver figura 2). El rango de edad 60% entre 28 y 37 años, 26.67% de 18 a 27 años y 13.33% de 38 a 4 años. (Ver figura 3). El nivel de educación encontramos 53.33% técnico o tecnológico completo, el 20% profesional completo, y el 20% profesional incompleto (ver figura 4). En cuanto a la antigüedad, el 80% lleva más de 1 año y el 20% menos de 1 año (ver figura 5). El tiempo de horas laboradas el 73.95% trabaja las 8 horas diarias y el 22.69% labora 9 horas diarias, el 3.36% trabaja medio tiempo (ver figura 6).

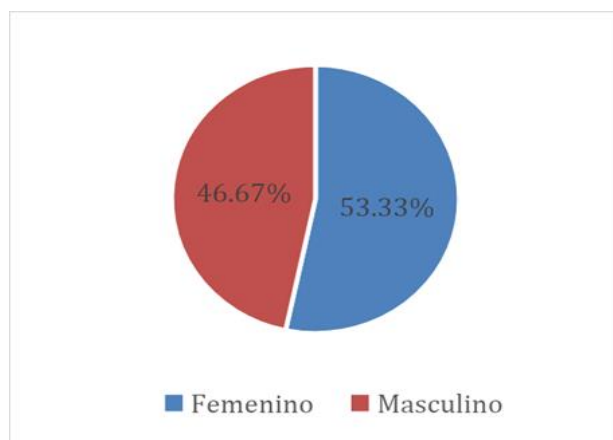


Figura 1. Distribución de sexo

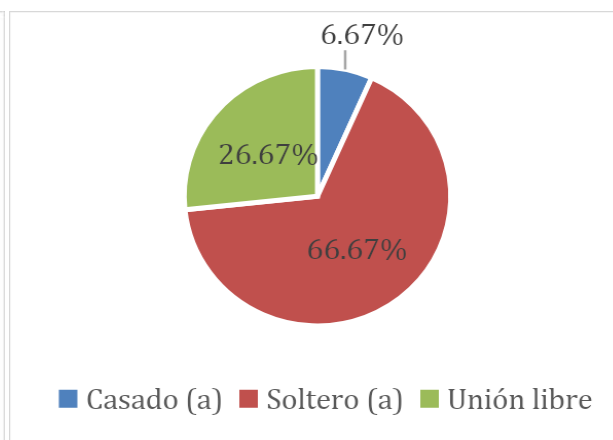
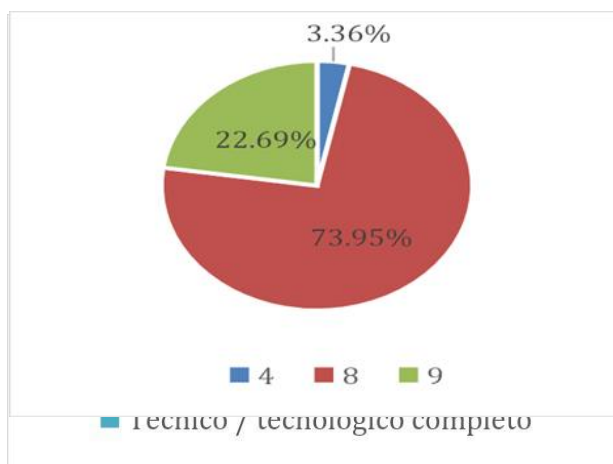


Figura 2. Distribución estado civil

Figura 3. Distribución de edad



Figura 4. Distribución de grado educativo



Con el cuestionario de los factores de riesgo psicosocial intralaborales forma B, se optó por representar en la figura 7, 8 y 9 una agrupación que permite obtener dimensiones de dominio para una mayor claridad en las respuestas y un mejor análisis de los resultados.

Con la figura 7 encontramos una distribución en los trabajadores acorde al riesgo por dominios de los factores intralaborales, representando el mayor riesgo en control sobre la tarea dando un porcentaje del 63%, graficado en muy alto y alto, luego el riesgo en los incentivos/recompensas con un porcentaje de 60%, representado en un riesgo medio y por último el de liderazgo representado en un 53%.

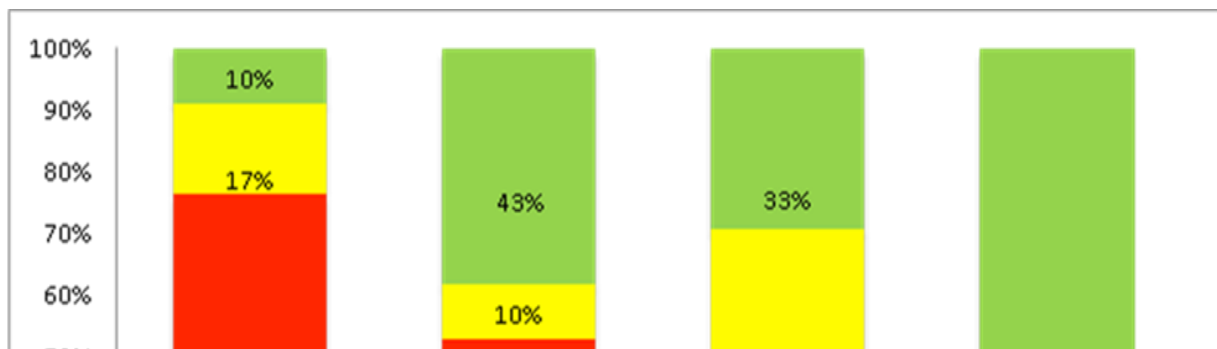


Figura 7. Distribución de los colaboradores acorde al nivel de riesgo por dominios de factores intralaborales.

En la figura 8 da como resultado un riesgo muy alto en liderazgo con un 73%, también en riesgo muy alto en las relaciones laborales en el trabajo con un 47% y retroalimentación del desempeño en un 27% ubicándose también con un riesgo muy alto.

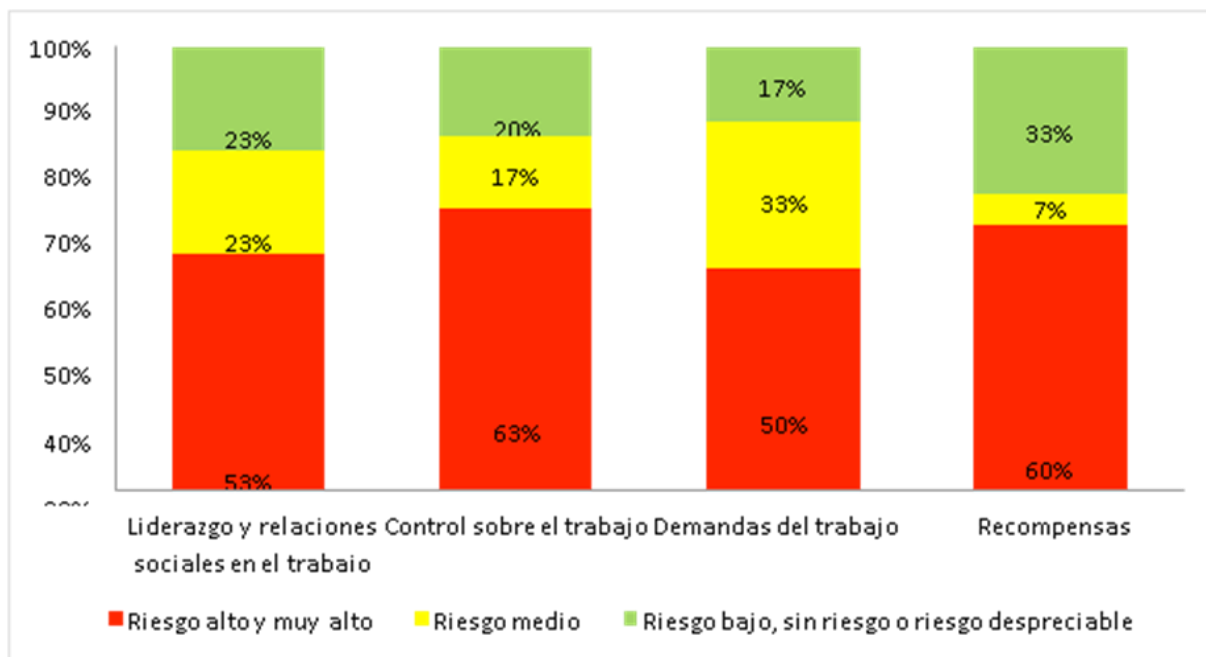


Figura 8. Distribución de los colaboradores acorde el nivel de riesgo por las dimensiones de dominio relaciones laborales y de liderazgo.

Da como resultado que la mayoría de los participantes en el estudio tienen niveles muy altos y altos de estrés con un 67%, 16% restante percibieron un nivel medio, y el 17% de los colaboradores tienen un nivel bajo de estrés (ver figura 9)

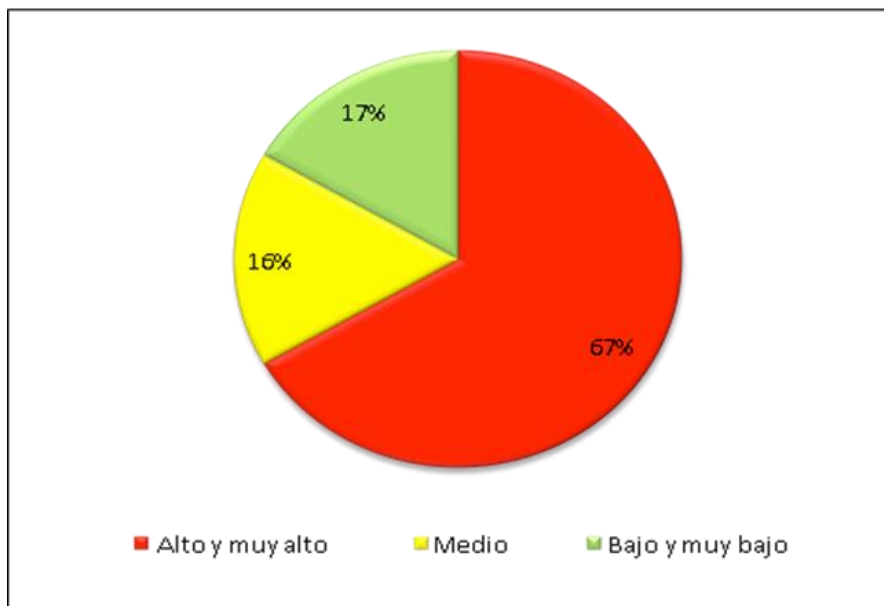


Figura 9. Distribución de los colaboradores acorde al nivel de estrés

Discusión.

Respondiendo a los objetivos planteados en este trabajo, podemos identificar que los factores de riesgo psicosociales son una variable determinante para la calidad de vida laboral de todo individuo. Múltiples investigaciones señalan la importancia y la existencia de demandas, que afectan la salud de los trabajadores de manera constante teniendo en cuenta la variabilidad de las distintas ocupaciones independientes y la carga laboral, etc.

En los resultados de esta investigación de cara a los riesgos psicosociales, se debate y determinan que deberán ser determinados como un factor de riesgo en los participantes evaluados, siempre y cuando las variables y las diferentes dimensiones, arrojen una puntuación del 50% o más en la sumatoria de los distintos niveles y será considerado como un riesgo muy alto o alto.

De esta manera se tiene en cuenta factores de riesgo intralaborales, se logra evidenciar en la población evaluada, que las diferentes dimensiones que requieren mayores exigencias en el contexto y responsabilidad del cargo, cuentan con unas necesidades inmediatas de intervención debido al gran riesgo de padecer enfermedades por las anteriores situaciones a las que el ser humano debe enfrentarse en su día a día, por ende, es necesario realizar e implementar programas de promoción y prevención con la finalidad de reducir estos los resultados encontrados y posteriormente, minimizar y mantener las variables que obtuvieron puntuaciones bajo parámetros de normalidad.

Entidades como la OIT, señalan que un factor muy importante y predisponente en las diferentes poblaciones, el estrés siendo este un problema principal problemas que afecta directamente el funcionamiento del colaborador dentro de la empresa. Teniendo en cuenta la presente mención, es importante señalar que en la empresa denominada Seguros Beta, se logró identificar que el 67% de los trabajadores presenta un riesgo muy alto y alto de estrés, un riesgo medio del 17% y un riesgo bajo y muy bajo del 16%. Por ende, los riesgos asociados al estrés deberán ser estudiados y monitoreados, a partir de la exigencia de exámenes médicos realizados periódicamente, con la finalidad de obtener un panorama amplio en cuanto a la salud de cada uno de estos, puesto que la aparición de alguna afectación psicológica o la conducta, genera un impacto significativo sobre la calidad de vida del trabajador.

Es importante mencionar que algunos autores señalan la existencia de los factores protectores psicosociales, y que estos hacen referencia a todas aquellas características de las personas que mitigan, equilibran y modifican el efecto de situaciones frente a la diversidad de estímulos ambientales que afectando directamente la salud y la calidad de vida del trabajador, donde la variable denominada relación con los trabajadores evaluando los factores con el 100% de la puntuación, indicando la adecuada relación interpersonal y asertividad comunicativa existente dentro de la compañía.

Es importante precisar que la información obtenida en el presente proyecto, arroja una serie de datos pertinentes con relación a los factores de riesgos psicosociales de la

compañía en cuestión, estos al ser tenidos en cuenta trabajando directamente sobre ellos en espacios laborales, podrán generar adecuados estilos de trabajo, calidad de vida y superar la obtención de resultados dentro y fuera de la misma puesto que será un proceso de aprendizaje continuo para el colaborador.

Por otro lado, y con relación a la pregunta problema que surgió de la presente investigación, se logra identificar con claridad en los resultados obtenidos, cada uno de los riesgos psicosociales que los diferentes colaboradores de la compañía seleccionada presentan identificando, seleccionando y caracterizando a cada uno de estos con la finalidad de poder brindar un proceso de abordaje o intervención profesional desde el quehacer psicológico, dando respuesta puntual a dicha pregunta.

Conclusiones.

Teniendo en cuenta el objetivo general propuesto en este proyecto se puede concluir que los riesgos psicosociales en el ambiente laboral tienen una relación directa con el estrés laboral. Permitiendo concluir que los colaboradores de la Empresa seguros Beta, están expuestos a factores de riesgo psicosociales se demostrando mayor tendencia hacia padecer esta condición.

Se concluye de acuerdo con los objetivos específicos que uno de los factores en la interacción entre jefe trabajador influye en una predominancia la actitud imponente en la designación de tareas, afectando la salud mental y estrés laboral en los trabajadores. Otro factor importante es el clima laboral negativo en algunas áreas influyendo en las relaciones interpersonales y así mismo en la obtención de objetivos asignados a estas áreas y esto conlleva a que se manifieste un desgaste emocional derivado del estrés laboral que esto implica.

Las exigencias laborales que se pueden presentar en algunas áreas y sobrepasan las capacidades del trabajador generan sobrecarga laboral produciendo desgaste físico y emocional en los trabajadores trayendo consecuencias a mediano y largo plazo en el recurso humano. La falta de pertenencia se produce por la escasa o nula participación en la toma de decisiones y

sugerencias para el cabal cumplimiento de los objetivos por parte de la empresa es notoria y así mismo generan en los trabajadores un conflicto interno por a esta.

El respeto por los horarios y el tiempo del trabajador es importante ya que la interferencia de este puede afectar su vida familiar y personal. La posible violencia laboral se concluye que al momento en el que los empleados son sometidos a tratos que puedan afectar su integridad pueden implicar problemas legales en las organizaciones y riesgo psicosocial, generando problemas graves de salud mental como la depresión y el suicidio.

Limitaciones.

Al observar la extensión de la batería de riesgo versus la cantidad total de colaboradores de la empresa que es caso de estudio se evidencio que no se podía aplicar a todos los colaboradores. Debido a su extensión se requiere mayor tiempo y logística para aplicarla a mayor población.

Recomendaciones.

Es considerado y relevante conocer cómo es que el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales son vitales e importantes dentro de las relaciones favorables dentro del ambiente laboral promoviendo comunicación y trabajo en equipo.

Cabe mencionar que la escasa formación para la ejecución de las actividades, evaluaciones de desempeño, incentivos, reconocimientos y la incongruencia entre la remuneración generando desmotivación.

Los resultados obtenidos permiten tomar decisiones que se encargan de gestionar en las organizaciones buscando ambientes favorables, como desarrollando saludablemente a los trabajadores, disminuyendo factores de riesgo psicosocial y promoviendo la salud mental de los mismos.

Referencias bibliográficas

- Benavides, F. (2004). www.ebookcentral.proquest.com. Obtenido de Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligransp/detail.action?docID=3159413>
- Chiavenato, Idalberto. Gestión del talento humano. Bogotá: Ed. Mc Graw Hill, 2002.
240 p Cardona, A. (7 de 12 de 2018). www.repository.ucc.edu.co. Obtenido de Acompañamiento y apoyo psicológico a programas de salud en el trabajo:
<http://hdl.handle.net/20.500.12494/728>
- Fernández, R. (2013). www.ebookcentral.proquest.com. obtenido de La Productividad y Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligran/detail.action?docID=3215403>
- Guerra de los Santos, J. M. & Martínez Pecino, R. (2014). Aspectos psicosociales de la comunicación. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
<https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/114742>

- Henao Robledo, F. (2017). Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud (3a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/poligranspecoe/títulos/70484>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación, México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez, B.M. (2013). Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Researchgate, 1-4.
- Jiménez, S. y Marrugo, R. (2017) Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL de la ciudad de Cartagena
- Lazarus, Richard. Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud: España: Ed. Desclée De Brouwer S.A., 2000. pp. 43-44.
- Ministerio de la protección Social. (07 de 2008). www.saludcapital.gov.co. Obtenido de Resolución 2646 de 2008: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Montes, J. A. (2017). El Libro Total. Obtenido de <https://www.llibrototal.com/ltotal>
- Moriano león, J, Topa Cantisano, G, García Ael, C. (2019) Psicociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales.
- Montoya Agudelo, C (2021) Riesgos Psicosociales Laborales La salud: causas y efectos en los riesgos laborales y psicosociales (p 31)
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Psicogente 21(40), 532-544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Organización Internacional del Trabajo- OIT. (1996). Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Ginebras, Suiza: OIT Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112630.pdf https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112630.pdf
- Olmos, J., Pero, M., & Barrios, M. (2018). www.redalyc.org. Obtenido de Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720465.pdf>

- Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.
- Resolución 2646 de 2008 Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá D.C. Ministerio de la Protección Social. Diario Oficial 47.459 (23 de julio de 2008).
- Ribas, J. B. (2013). ELIBRO. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/56304> Saari, J. (2001). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. OSHA. En J. Saari, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. OSHA, 2. (S/f). Edu.co. ¿Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1493/DNA-spa-2018-Analisis_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_y_sintomas_de_alerta_desencadenantes_de_malesta_psicologico?sequence=1&isAllowed=y
- UGT Aragón. (2016). www.academia.edu. Obtenido de Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral: https://www.academia.edu/34614125/Manual_de_riesgos_psicosociales_en_el_mundo_laboral.

Anexos.

Anexo 1

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Numero de identificación
del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**

Anexo 2



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo 3

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Anexo 4



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.

Anexo 5



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					

Anexo 6



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					

Anexo 7



	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					

Anexo 8



	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					

Anexo 9



	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					

Anexo 10



	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					

Anexo 12



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					

Anexo 11



	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					

Anexo 13



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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

Anexo 14

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

NOMBRE COMPLETO	
Objeto Contractual	
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	

Responda marcando con una (x), se le recuerda que solo debe marcar una vez, no tachones, no enmendaduras.

1. EDAD

- a. Menor de 18 años
- b. 18 – 27 años
- c. 28 – 37 años
- d. 38 _ 47 años
- e. 48 años o más

3. SEXO

- a. Hombre
- b. Mujer

5. NIVEL DE ESCOLARIDAD

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico / Tecnólogo
- d. Universitario
- e. Especialista/ Maestro

7. USO DEL TIEMPO LIBRE

- a. Otro trabajo
- b. Labores domésticas
- c. Recreación y deporte
- d. Estudio
- e. Ninguno

9. TIEMPO COMO CONTRATISTA

- a. De 3 a 6 meses
- b. De 6 meses a 1 año
- c. De 1 a 3 años
- d. De 3 a 5 años
- e. Más 5 años

10. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD

- a. Si
- b. No
- c. Cual : _____

12. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS

- a. NO _____ Semanal
- b. Si _____ Quincenal
- _____ Mensual
- _____ Ocasional

2. ESTADO CIVIL

- a. Soltero (a)
- b. Casado (a) /Unión libre
- c. Separado (a) /Divorciado
- d. Viudo (a)

4. NUMERO DE PERSONAS A CARGO

- a. Ninguna
- b. 1 – 3 personas
- c. 4 – 6 personas
- d. Más de 6 personas

6. TENENCIA DE VIVIENDA

- a. Propia
- b. Arrendada
- c. Familiar
- d. Compartida con otra(s) familia(s)

8. PROMEDIO DE INGRESOS (S.M.L.)

- a. Mínimo Legal (S.M.L.)
- b. Entre 1 a 3 S.M.L.
- c. Entre 4 a 5 S.M.L.
- d. Entre 5 y 6 S.M.L.
- e. Más de 7 S.M.L.

11. FUMA

- a. Si
- b. No

13. PRACTICA ALGUN DEPORTE

- a. NO
- b. Si
- CUAL : _____
- Horas semanales : _____

Anexo 15

14. Indique cuales de las siguientes molestias ha experimentado con frecuencia en los últimos seis (6) meses

SINTOMA	SI	NO	COMO SON LOS SINTOMAS
Dolor de cabeza			
Dolor de cuello, espalda y cintura			
Dolores musculares			
Dificultad para algún movimiento			
Tos frecuente			
Dificultad respiratoria			
Gastritis, ulcera			
Otras alteraciones del funcionamiento digestivo			
Alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia)			
Dificultad para concentrarse			
Mal genio			
Nerviosismo			
Cansancio mental			
Palpitaciones			
Dolor en el pecho (angina)			
Cambios visuales			
Cansancio, fatiga, ardor o disconfort visual			
Pitos o ruidos continuos o intermitentes en los oídos			
Dificultad para oír			
Sensación permanente de cansancio			
Alteraciones en la piel			
Otras alteraciones no anotadas			

Fecha:

Revisado:

Digitado:

Anexo 16



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

Anexo 17



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

Anexo 18



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo 19



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

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

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

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

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

FICHA REPORTE DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Nombre del módulo y grupo	BLOQUE TRANSVERSAL-VIRTUAL/PRÁCTICA 2 - INVESTIGACIÓN - ORGANIZACIONAL [PSI] - [GRUPO B06]
Autores	Anderson Robledo Grajales Héctor Juan Carlos Herrera Vanegas Jennifer Paola González Rodríguez Katherine Andrea Esquivel Lizarazo María Leonid Giraldo Duque
	Asesor: Sergio Andrés Robles Guevara
Objetivo del proyecto	Caracterizar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores de la empresa Seguros Beta
Título del material	Factores de Riesgo Psicosocial que afectan a los Trabajadores de la Empresa Seguros Beta
Objetivo del material	Socializar los principales hallazgos del trabajo de grado.
Enlace YouTube	https://youtu.be/fIXWlwF8ZuY