

Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Carbomax de Colombia S.A.S

Leidy Daniela Galindo Delgado.

Luz Emilin Cuevas Hernández

Universidad de Pamplona

Programa de Psicología

Trabajo de Grado

San José de Cúcuta

2019

Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Carbomax de Colombia S.A.S

Leidy Daniela Galindo Delgado.

Luz Emilin Cuevas Hernández

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Psicólogo

Directora:

Piedad Vega Montaguth

Universidad de Pamplona

Programa de Psicología

Trabajo de Grado

San José de Cúcuta

2019

## Tabla de contenido

Introducción .....	11
Problema de Investigación .....	12
Formulación del problema.....	12
Planteamiento del problema .....	12
Descripción del problema.....	12
Justificación.....	16
Objetivos .....	18
Objetivo general. ....	18
Objetivos específicos.....	18
Marco Referencial.....	19
Estado del arte .....	19
Antecedentes internacionales.....	19
Antecedentes nacionales .....	21
Antecedentes locales.....	24
Marco Teórico.....	27
Capítulo I: Psicología Organizacional.....	27
Capitulo II: Seguridad y salud en el trabajo .....	29
Capitulo III: Factores y riesgos psicosocial.....	31
Listados de factores psicosociales .....	31
Los nuevos riesgos psicosociales emergentes. ....	33
Característica de los factores psicosociales de riesgos. ....	34
Principales riesgos psicosociales. ....	36
Estrategias de promoción y prevención de factores psicosociales. ....	37
Marco Legal.....	39
Decreto 614 de 1984. El literal C del artículo 2. ....	39

Ley 1010 de 2006 Reglamento por la resolución 652 del 2012. ....	39
Resolución número 2646 del 2008. ....	39
Ley 1562 del 2012 Artículo1.. ....	40
Ley 1566 del 2012. ....	40
Decreto 1443 del 2014. Artículo 1.....	41
Marco conceptual .....	42
Marco metodológico .....	43
Fase I. Preparatoria.....	43
Fase II. Aplicación de instrumento.....	44
Fase III. Analítica. ....	44
Población y muestra.....	45
Fase IV. Informativa.....	46
Instrumento Batería de Factores de Riesgo Psicosocial .....	46
Objetivos. De los resultados de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales.....	46
Objetivo general.....	46
Objetivos específicos. ....	46
Conceptos básicos. ....	46
Metodología y alcance.....	48
Presentación de Resultados Generales .....	54
Distribución demográfica .....	55
Riesgo psicosocial general .....	58
Resultados del cuestionario intralaboral (N 50) .....	59
Resultados por dimensión intralaboral .....	59
Resultados del cuestionario extralaboral (N= 50) .....	77
Resultados de dimensiones de riesgos psicosociales extralaborales. ....	78

Resultados del cuestionario de estrés (N=50) .....	82
Discusión de Resultados .....	83
Conclusiones .....	89
Recomendaciones.....	91
Glosario .....	93
Bibliografía .....	95
Anexos.....	101

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Factores organizacionales .....	31
Tabla 2. Factores laborales.....	32
Tabla 3. Dominio y dimensiones de los factores psicosociales intralaborales A y B. ....	51
Tabla 4. Dimensiones de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	52
Tabla 5. Ficha de datos generales. ....	53

### **Listas de figuras**

Figura 1. Fases de la metodología.....	43
Figura 2. Diagrama de Flujo Proceso Diagnostico Riesgo Psicosocial .....	50
Figura 3. Presentación de datos generales.....	54

### Lista de graficas

Grafica 1. Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Sexo. ....	55
Grafica 2. Diagrama de distribución de la población según nivel educativa. ....	55
Grafica 3. Diagrama Distribución de la Población según Nivel Educativo. ....	56
Grafica 4. Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Estado Civil. ....	56
Grafica 5. Diagrama de Barras según Municipio de Residencia. ....	56
Grafica 6. Diagrama de Barras de la Distribución de la Población .....	57
Grafica 7. Diagrama de Barras de la Distribución ocupación o profesión. ....	57
Grafica 8. Diagrama de Barras de la Distribución de la Población. ....	57
Grafica 9. Diagrama de Barras de la Distribución de la Población .....	58
Grafica 10. Diagrama de Barras del Nivel General de Riesgo Psicosocial. ....	58
Grafica 11. Diagrama de Barras General del Riesgo Intralaboral Forma A y B. ....	59
Grafica 12. Diagrama de Barras del Dominio Control Sobre el Trabajo. ....	59
Grafica 13. Diagramas de Barras de la dimensión Capacitación. ....	60
Grafica 14. Diagrama de Barras de la dimensión Claridad del Rol. ....	61
Grafica 15. Diagramas de Barras de la dimensión Control y Autonomía. ....	62
Grafica 16. Diagramas de Barras de la dimensión Oportunidades. ....	62
Grafica 17. Diagramas de Barras de la dimensión Participación y manejo del cambio. ....	63
Grafica 18. Diagramas de Barras de Dominio Demandas del Trabajo. ....	64
Grafica 19. Diagrama de Barras de la dimensión Consistencia del Rol. ....	65
Grafica 20. Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Ambientales .....	66
Grafica 21. Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Cuantitativas. ....	66
Grafica 22. Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Carga mental. ....	67
Grafica 23. Diagrama de Barras de la dimensión Demandas de la Jornada del Trabajo. ....	68
Grafica 24. Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Emocionales. ....	68



Grafica 25. Diagrama de Barras de la dimensión Exigencias de Responsabilidad.....	69
Grafica 26. Diagrama de Barras de la dimensión Influencia del trabajo. ....	70
Grafica 27. Diagrama de Barras de Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales.....	71
Grafica 28. Diagrama de Barras de la dimensión Características del Liderazgo.....	72
Grafica 29. Diagrama de Barras de la dimensión Relación forma A.....	73
Grafica 30. Diagrama de Barras de la dimensión Relaciones Sociales en el trabajo.....	73
Grafica 31. Diagrama de Barras de la dimensión Retroalimentación del desempeño. ....	74
Grafica 32. Diagrama de Barras del Dominio Recompensas.....	75
Grafica 33. Diagrama de Barras del Dimensión Recompensas. ....	76
Grafica 34. Diagrama de Barras del Dimensión Reconocimiento y compensación. ....	77
Grafica 35. Diagrama de Barras Nivel de Riesgo Extralaboral. ....	77
Grafica 36. Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Desplazamiento. ....	78
Grafica 37. Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Características. ....	79
Grafica 38. Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Tiempo fuera ....	80
Grafica 39. Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión comunicación. ....	80
Grafica 40. Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Situación.....	81
Grafica 41. Diagrama de Barras del Nivel de Estrés General. ....	82

**Listas de anexos**

Anexo 1. Carta de aceptación del tutor. ....	101
Anexo 2. Batería de Factores de Riesgos Psicosocial.....	102
Anexo 3. Consentimiento Informado. ....	133
Anexo 4. Hoja de vida y licencia de la especialista. ....	134

## Introducción

En Colombia, en los últimos años se han dado pasos importantes en materia de normatividad en salud ocupacional, especialmente en lo concerniente a Factores de Riesgo Psicosocial, encontrando así que organizaciones como el Ministerio de la Salud y la Protección Social ha generado escenarios de investigación tendientes a identificar, controlar e intervenir los factores de riesgo psicosocial según la resolución 2646 de 2008 que establece las disposiciones y redefine responsabilidades para la identificación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; y para la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional, definiendo los factores de riesgo en dos categorías, los que tienen efectos negativos en la salud de los individuos y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los colaboradores.

La prevención de los factores de riesgo psicosocial exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la presentación del mismo dentro de la población a evaluar, en segundo lugar, con base a los resultados obtenidos, determinar la o las condiciones a corregir o reforzar según sea el caso. En cuanto a la identificación y evaluación de las condiciones se utiliza la batería de instrumentos dispuesta por el MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL (Tercera Versión), a fin de identificar aspectos de tipo psicosocial que pueden influir o están influyendo en el trabajador y su ambiente laboral. A continuación, se presenta un supuesto de factores psicosociales realizado a los colaboradores de la empresa **Carbomax Colombia S.A.S** que parte de los resultados de la aplicación de la batería de factores de riesgo psicosocial, con el fin de proponer acciones preventivas y estrategias de intervención para el control de éstos y así mejorar la calidad de vida de los empleados.

## **Problema de Investigación**

### **Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial que presenta el personal de cargos operativos y cargos administrativos de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S?

### **Planteamiento del problema**

La Empresa Carbomax de Colombia S.A.S, cuenta con un personal administrativo y operativo que cumplen innumerables funciones diferentes. Sin embargo, todos van dirigidos hacia un mismo objetivo. La empresa, se caracteriza por una muy considerable eficiencia. Pero, debido a las extensas jornadas de trabajo, sus trabajadores pudieran estar expuestos a factores tales como: Monotonía en el trabajo, cargas laborales excesivas, horarios de trabajo muy largos, relaciones personales inadecuadas, bajo desarrollo personal, falta de comunicación, entre otros que La mayoría de las empresas a nivel mundial han tenido que recurrir al cuidado y salud ocupacional de sus trabajadores, pues tiene tras de sí una historia de varios decenios. En la década de los años 70, se perseguía el cambio de hábito o el modo de vida del individuo. Diez años después, la predominancia de los programas más generales de bienestar en el trabajo, centrando; el modelo en el trabajador, fueron afianzado un enfoque interdisciplinario, donde configuran directivos y trabajadores para tratar de crear un lugar de trabajo que promueva la salud y minimice el riesgo laboral, según Chu (citado por Paredes, 2018).

### **Descripción del problema**

En muchos países, estos riesgos laborales son comunes porque se producen principalmente en empresas donde las condiciones en que laboran sus trabajadores, son deficitarias y reproducen formas similares a las condiciones laborales insalubres, perviviendo en condiciones inadecuadas. Por lo general, esta problemática se da en los países más pobres que concentran mayor cantidad de población de mano de obra ocupada, no permitiendo que los trabajadores

gocen de salud ocupacional en el trabajo, y sin minimización de factores psicosociales (Moreno, 2011).

Es por ello, que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha venido desarrollando el concepto *Trabajo decente*, que implica el aspecto laboral a que hace referencia el derecho a la salud y al trabajo. En el cual, el derecho al trabajo es un derecho básico. También, que no pueden desarrollarse uno al margen del otro. Es decir, la salud y el trabajo deben ir unidos y, ser constitucionalmente aceptados por todos los países (Moreno, 2011).

Desde este punto de vista, históricamente, la atención sobre las amenazas a la salud ocupacional provenientes del trabajo, se ha centrado en los riesgos que sufre un trabajador dentro de la empresa, estos peligros pueden ser físicos, químicos y ambientales; son daños directos más inmediatos a la salud. Pues ellos, pueden ser ocasionados por elementos asociados a los accidentes o enfermedades laborales, relacionadas con el trabajo (Moreno, 2011).

Entre los problemas de riesgos psicosociales y el estrés laboral. Se encuentran, múltiples problemas que plantea el sector laboral en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, y que afectan notablemente a las personas, pues se considera que el estrés es una de las enfermedades que más padecen los trabajadores en su lugar de empleo. Esto, contribuye a perder cerca de la mitad de las jornadas laborales.

Es decir, los riesgos psicosociales provienen de las deficiencias en el diseño, organización y gestión de la relación laboral con los trabajadores, así como el escaso contexto social del trabajo, lo cual puede producir resultados psicológicos, físicos, sociales negativos, que pueden representar síndromes irreversibles en la salud como el causado por el estrés laboral, el agotamiento y la depresión, estos riesgos psicosociales son: Cargas de trabajo en exceso, falta de claridad de las funciones del puesto; comunicación ineficaz, apoyo por parte de la dirección

o los compañeros, entre otras actividades a que es sometido el trabajador (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2018).

Estos factores psicosociales están presentes en la situación laboral, la cual está relacionada con la organización en el trabajo, el tipo de puesto, la tarea, e incluso el entorno; que afectan al personal tanto en los cargos operativos como administrativos; pueden además, favorecer o perjudicar el tipo de actividad realizada en el trabajo y la calidad de vida laboral; porque son ventajosos en cuanto a que fomentan el desarrollo personal de los individuos; mientras que si son desfavorables perjudican la salud y bienestar, situación que se da en la mayoría de las empresas (Gil, 2012).

La empresa Carbomax de Colombia S.A.S, es una empresa creada hace tres años dentro de la industria; encargada de la producción y comercialización de coque y carbón coquizable, con 500 empleados distribuidos en diferentes plantas ubicadas en las afueras de la ciudad de Cúcuta -Norte de Santander (Zulia, Sardinata, Peracos, Urimaco, San Faustino) con la sede principal localizada en la ciudad de Cúcuta - Caobos, es una empresa grande y totalmente constituida, con buen porcentaje de producción y manufactura.

Como en toda estructura organizativa, en Carbomax de Colombia S.A.S encontramos factores positivos en cuanto a su rendimiento y cumplimiento de objetivos y metas, pero también podemos evidenciar que el nivel de exigencia es mayor y por ende una sobrecarga en las actividades, por lo que se manejan extensas jornadas laborales donde se interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente en las actividades diarias tanto del personal operativo como del personal administrativo, las cuales generan estrés laboral, disminución de la motivación, falta de compromiso, agotamiento, depresión y trastornos psicológicos, entre otros.

En ese orden de ideas, es importante conocer el estado en el que se encuentran los colaboradores con respecto a los factores de riesgo psicosocial y cómo estos inciden en su salud y en el bienestar de su desarrollo, así poder implementar estrategias de mejoramiento de la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores en la organización, para la optimización de los procesos organizacionales.

La identificación de los factores de riesgo psicosocial es un elemento clave que se debe manejar dentro de las organizaciones puesto que es uno de los problemas que en la actualidad se presentan con mayor repercusión dentro de las empresas así mismo, es fundamental para el desarrollo del capital humano, su desenvolvimiento óptimo, la eficiencia y la eficacia a nivel individual, grupal y organizacional. Si no se logra identificar y proponer un plan de estrategias de mejoramiento de necesidades de factores de riesgo psicológico se puede estimar un descenso en la productividad, y el desempeño y se vería afectado el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## **Justificación**

Dentro de la organización, los empleados están en constante presión por ejecutar su trabajo con eficacia y eficiencia, tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones casi siempre intangibles que pueden impactar negativamente el psiquismo, la emocionalidad y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Arias, 2010).

Por consiguiente, cada uno de los factores antes expresados tienen características propias: Su desarrollo en el tiempo y espacio, la dificultad para volverlos objetivos, afectación e influencia con otros riesgos, y lo poco amparados que están por leyes, normas y reglamentos, no permitiendo una intervención inmediata que legitime resultados seguros (Salazar, 2014).

Con lo dicho en el párrafo anterior, es importante conocer el estado en el que se encuentran los colaboradores con respecto a los factores de riesgo psicosocial y cómo estos inciden en su salud y en el bienestar de su desarrollo, así poder implementar estrategias de mejoramiento de la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores en la organización, para la optimización de los procesos organizacionales.

Desde esta investigación se pretende efectuar un análisis descriptivo aplicando una prueba a los colaboradores de los cargos administrativos y operativos de la empresa Carbomax S.A.S para identificar los factores de riesgos psicosocial que se presenten en la organización y determinar cuales son los factores que mas inciden o afectan a dicho personal que compone la empresa, generando un plan de estrategias que apoye al empleado en su bienestar, calidad de vida, a nivel emocional y psicológicamente, para que este sea desarrollado por la empresa y optimizar la actividad laboral.



En esta investigación, metodológicamente se aplicará una investigación de campo de naturaleza descriptiva, basado en un método cuantitativo; se aplicará un instrumento de recolección de datos, basado en una batería psicológica, a los colaboradores de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S, en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Debido a ello, es fundamental llevar a cabo este tipo de investigación dentro de la empresa para identificar las necesidades que se puedan presentar en los colaboradores y que estén afectando de una u otra manera el desempeño y por ende la productividad, todo lo anterior con el fin de obtener un crecimiento óptimo y constante de la empresa.

Queda abierta la investigación en el aspecto teórico, puesto que otros investigadores puedan profundizar sus conocimientos acerca del tema, dado que el mismo contará con una amplia bibliografía que servirá como fuente de consulta y apoyo a la investigación.

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Analizar los factores de riesgo psicosocial que pudieran presentarse en el personal administrativo y operativo en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S a través de una batería para la contribución de un plan de estrategias de mejoramiento por parte de la empresa.

### **Objetivos específicos.**

Identificar los factores de riesgo psicosocial al personal administrativo y operativo de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S.

Determinar los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal administrativo y operativo de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S.

Proponer estrategias para el mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a la presencia de riesgo psicosociales en las diferentes áreas de la empresa.

## **Marco Referencial**

### **Estado del arte**

Para el desarrollo de esta investigación se realizó la revisión de algunas investigaciones que están relacionados a los factores de riesgos psicosocial en varias empresas. A continuación, se presenta una síntesis de proyectos investigativos, los cuales están organizados en antecedentes históricos o conocidos como estado del arte los cuales se componen de estudios a nivel internacional, nacional, regional y local.

### **Antecedentes internacionales**

Beltrán, González, Pando & Hidalgo (2013) titulado “Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara” en México. Su objetivo fue analizar los riesgos psicosociales laborales negativos y el apoyo social como incidentes del síndrome de Burnout en los médicos de familia que laboran en tres instituciones públicas de salud en Guadalajara (México). El estudio fue descriptivo, analítico y comparativo. La población estuvo constituida por los médicos de familia de base de las tres instituciones, nombradas como institución 1, 2 y 3. Se emplearon tres instrumentos de evaluación: La Guía de Identificación de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social, el Inventario de Recursos Sociales de Díaz Veiga modificado y la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados de esta investigación obtuvieron en general, un adecuado o buen apoyo social en las tres instituciones. Las prevalencias para los factores psicosociales negativos fueron mayores para la institución 3 (33,64 %), mientras que para el síndrome de Burnout la institución 1 mostró mayores porcentajes (43,5 %). Se obtuvieron algunas asociaciones significativas entre las variables de estudio. Es necesario reorganizar ciertas condiciones laborales, específicamente las enfocadas a las tareas laborales, para la prevención y disminución de la presencia del

síndrome de Burnout. Aporta a la investigación en curso, una visión referente a la reorganización de las tareas laborales enfocadas en la prevención y disminución de los síntomas del stress laboral, lo que puede ser aprovechado como directriz a seguir para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Acevedo, Sánchez, Farías, Fernández (2013) titulado “Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba. Escuela de Salud Pública” Córdoba, Argentina. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba. Se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se aplicó el instrumento SUSESISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESISTAS) del Gobierno de Chile. Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%). Se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables. Este proyecto aporta a la investigación, un marco conceptual extenso en materia de riesgos psicosociales, que enriquece la investigación desde el punto de vista de los distintos factores asociados al campo de la

investigación que se adelanta, además el enfoque metodológico ofrece un instrumento de evaluación que puede ser considerado para el desarrollo de este documento.

Araya, Mendieta (2013) “Revisión de la evidencia reciente sobre los principales métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial en el trabajo” Investigación para la Universidad de Chile, Santiago, Chile. Esta investigación tiene como objetivo principal Describir y analizar las principales estrategias de prevención en factores de riesgo psicosocial en el trabajo según la evidencia internacional y nacional reciente. Se trata de una investigación teórico descriptivo con enfoque cualitativo. Se recolecto información a través de referencias bibliográficas. Este documento investigativo llega a la conclusión que el trabajador es vital para cualquier estrategia que busque prevenir las afectaciones psicológicas dentro del campo laboral, por lo que se debe incorporar la decisión y acción del trabajador dentro de cada instancia del proceso para encontrar mejores condiciones laborales para los trabajadores. El aporte de esta investigación es el siguiente; el enfoque metodológico que sigue al tratar las variables cualitativamente permite observar el marco desde una perspectiva contenida de una visión que puede será aplicada en el campo de la investigación adelantada.

### **Antecedentes nacionales**

Arena & Andrade (2013) “Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali”. Para la Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia. El objetivo de esta investigación fue evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia). Para ello, se realizó una investigación descriptiva con diseño transversal. La información se recolectó a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (citados por Arena & Andrade, 2013) a la totalidad de los

trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres). Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral. Esta investigación aporta al estudio, un diseño metodológico diferente, con un sentido trasversal, que ofrece un enfoque cualitativo y descriptivo del problema que se aborda. Además, el diseño del instrumento se realiza usando un instrumento con probada notoriedad en el campo científico, lo que pudiera ser aprovechado por esta investigación.

Ramírez, Griebing, Rodríguez (2016) *Caracterización de Riesgo Psicosocial y Estrés en una Empresa del Sector Comercial de la Ciudad de Bogotá*” Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. A lo largo de la historia el trabajo, este se ha configurado como una actividad fundamental y básica de toda sociedad, de igual forma este se ha convertido en una fuente de salud que favorece ciertos aspectos de la salud mental de los individuos. No obstante, el trabajo también ha sido reconocido como el origen de varias patologías físicas y psicológicas en los empleados, en ese orden es pertinente identificar cuáles son las condiciones de riesgo que pueden generar esos efectos negativos en los individuos. En el presente trabajo se pretende analizar el estado de riesgo psicosocial y estrés laboral de una muestra de 84 trabajadores de una empresa comercializadora de productos de cuero y marroquinería de la ciudad de Bogotá. Para ello, se utilizó dos instrumentos de la batería de Instrumentos para la evaluación de

factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Al final, se encontró que en general los trabajadores manifiestan niveles altos de riesgo psicosocial y estrés, no obstante, los empleados administrativos son los que expresan mayores niveles de riesgo a comparación de los operarios. De igual forma, no se encontraron diferencias sexuales en los niveles de riesgo psicosocial y estrés. Adicionalmente no se identificaron variables demográficas predictores fuertes del riesgo psicosocial y el estrés en entornos laborales. El aporte más significativo de esta investigación, es el paradigma bajo el cual se desarrolla la investigación, el cual permitió determinar una diferencia significativa entre las variables de género y el stress laboral, lo que representa una información valiosa desde el punto de vista estadístico y científico, debido al diseño del instrumento que se usó para llegar a esta conclusión.

Ferrel, Vélez, Ferrel (2014) “Factores psicológicos en adolescentes escolarizados con bajo rendimiento académico: Depresión y autoestima” Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo describir los niveles de depresión y autoestima en estudiantes de secundaria con bajo rendimiento académico, de cinco Instituciones Educativas Distritales (IED) de Santa Marta. La investigación fue descriptiva y diseño transversal, con una población de 629 estudiantes y muestra intencional de 140 estudiantes del Grado 10, clasificados como de bajo rendimiento académico, 51% varones y 49% mujeres, con edades de 14 a 19 años, Media de 16 años, D.T. 3.0. Se les aplicó la Escala de Zung para Depresión (Self-Rating Depression Scale, SDS; Zung, 1965); y la Escala de Autoestima de Rosenberg (Rosenberg, 1989). Se hallaron altos niveles de depresión (86% depresión moderada); baja autoestima (51% autoestima baja) en estos estudiantes. Se concluye que los estudiantes con bajo rendimiento escolar presentan factores psicológicos negativos que los afectan como los altos niveles de depresión y baja autoestima, lo que exige

implementar estrategias de intervención psicológicas e interdisciplinarias para favorecer su óptimo aprendizaje y adecuada socialización. Esta investigación aporta al estudio un diseño investigativo que demuestra como el stress afecta no solo a trabajadores, sino que escala a otros niveles psicosociales. Además, el instrumento aplicado con el diseño muestral permite tener una base sólida en esta materia que pudiera arrojar resultados significativos e importantes inherentes al área de investigación, si se enfoca al stress laboral como se pretende.

### **Antecedentes locales**

Robayo (2016) Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Teorema Shoes en la Ciudad de San José de Cúcuta Norte de Santander, Cúcuta, Colombia. En el presente trabajo se realizó un trabajo investigativo el cual tuvo como objetivo elaborar la documentación requerida del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo sujeto al decreto 1072 para la empresa Teorema Shoes en la ciudad de San José de Cúcuta – Norte de Santander. Además, se realizó una evaluación inicial donde se evidencio el nivel de cumplimiento del sistema dentro de la empresa, arrojando nivel 0 de implementación. A partir de esta valoración, se diseñaron y elaboraron los procedimientos de registros que dan cumplimiento al sistema, siendo aprobados por parte de la empresa para su posterior implementación. El trabajo manipula todos los requisitos sugeridos en el decreto 1443. Esta investigación aporta al estudio, una destacada evaluación inicial con pre test que midió el grado de afectación psicosocial en la población estudiada, luego se comparó el impacto luego de aplicado el procedimiento empleado con un pos test que permite comparar los resultados, arrojando resultados, procedimientos e instrumentos de valiosísimo interés dentro del marco de la investigación.

Seguidamente se presenta la investigación de Sánchez, Meneses, Monroy (sf) titulada “Estrategias de promoción y prevención de los riesgos psicosociales en la planta administrativa



de la empresa CI. Excomin Ltda.” Universidad Libre, seccional Cúcuta, Colombia. El objetivo principal de esta investigación fue, estudiar los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral. Para ello se realizó un cuestionario para una muestra de trabajadores conformado por 50 personas. Se aplicaron los formularios dentro de un aplicativo el cual consta de cuatro cuestionarios que contienen fichas de datos generales, factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A, con personal a cargo o directivos y forma B sin personal a cargo), factores de riesgo psicosociales extra laborales y cuestionario para la prevención del estrés (tercera versión). Validados a nivel nacional. Se trata de una investigación tipo descriptiva cualitativa. Los resultados obtenidos sirvieron como referente para diseñar estrategias de prevención de estrés laboral mitigando este tipo de riesgos en la empresa. Dentro del marco de esta investigación se realizó una Guía para el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para el Control de los Riesgos Psicosociales del Departamento Nacional de Planeación de la Republica de Colombia, que puede ser tomada en cuenta para el curso de esta investigación.

Finalmente, se presenta la investigación de Vélez & Mayorga (2013) titulado “Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. el objetivo de esta investigación fue, determinar la relación entre factores psicosociales y el síndrome de Burnout en los docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo 2011-2012. Se trató de una investigación tipo descriptiva con un enfoque cualitativo correlacional de corte transversal. Se aplicó una encuesta a una población conformada por 90 docentes. El procesamiento de la información se realizó a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. Esta investigación concluye que, que hay un mayor riesgo para agotamiento emocional en aquellos

trabajadores (en este caso docentes) donde la carga de trabajo, el papel académico y desarrollo de la carrera están afectados. Todo ello, a pesar de no existir evidencia estadística que permita concluir que hay dependencia entre estos factores psicosociales y esta dimensión. Ofrece como aporte a la investigación en curso, una escala de los factores psicosociales que puede implementarse o ser considerada como uno de los recursos interesantes que pudiera arrojar resultados importantes una vez que se ajustara la escala a los objetivos del presente documento.

## Marco Teórico

### Capítulo I: Psicología Organizacional

Es un conjunto de instrumentos, conocimientos y acciones que tienen la función de apoyar a la organización en los procesos de ingresos, permanencia y retiro del personal que trabaja en la empresa dentro de los cuales se engloban estos factores:

Conceptos que permitan explicar la conducta de las personas dentro de las organizaciones.

Instrumentos estandarizados como test, formularios, inventarios, técnicas de lápiz y papel, laminas, entre otros, manejados para revelar rasgos de personalidad, motivación e intereses ocupacionales, así como, niveles de desempeño aptitudinal

Actividades que, desde la Psicología, se plantean para ampliar la efectividad de la entrevista y sus diferencias (juegos de roles, psicodramas) y las acciones de grupo que llevan a optimizar el desempeño y la adaptación al medio (formación de equipos, grupos T). (Acosta, 1999).

Importancia del comportamiento organizacional en las empresas: En las compañías suelen ejercer cambios significativos a través del tiempo dentro de sus organizaciones involucrando a sus individuos. Sin embargo, los valores primordiales que los directivos, gerentes, administradores establecen dentro de la organización logran que permanezcan fijos, y así no se ve alterada la proyección corporativa, para la cual fue creada la empresa en el mercado. En el presente las compañías demandan ser capaces de simbolizar los valores comerciales y económicos que atribuye la globalización, puesto que esta última obliga a los directivos a permanecer con sus empleados calificados por más tiempo para darle frente a la competencia agresiva de forma inmediata al mercado (Sacristan, 2014).

De tal forma, como la empresa necesita ser eficiente y eficaz para mantenerse en el mercado, adaptándose a los cambios, es conveniente que analice los factores de riesgos que puedan dañar significativamente el clima organizacional, ya sea de forma negativa cuando los empleados sienten que los explotan, sus bonificaciones no cubren sus necesidades, la estructura

organizacional es totalmente vertical y arbitraria, aunado a ello un ambiente desfavorecedor poco motivador; hace que la organización pierda recursos financieros, humanos, sus planes de acción se vuelven insuficiente, la comunicaciones inexistente y el trabajo pierde su norte no permitiendo que se logren cumplir los objetivos propuestos (Sacristan, 2014).

Por otra parte, se debe tomar en cuenta que la motivación y la psicología positiva forman pilares fundamentales e importantes dentro de la organización permitiendo que los trabajadores cumplan sus tareas con un estado anímico propio para demostrar seguridad y tranquilidad mediante el incremento de la rentabilidad y competencia frente a otras organizaciones que lo consideran algo teórico dentro de la empresa, de igual forma, asumir retos al cambio dentro de la globalización natural del ambiente laboral, que permita cumplir con los objetivos y las metas. Porque un ambiente laboral sano permite que los individuos manifiesten su tranquilidad y emociones de tipo agradable.

## **Capítulo II: Seguridad y salud en el trabajo**

Prevención de riesgos psicosociales:

Evaluación de riesgos y valoración tendente a asemejar factores de riesgo, dentro de la valoración de riesgos laborales que se realiza en la empresa hay que tomar en cuenta cuales son los riesgos psicosociales, cuales son más destacados, es compromiso del directorio de la empresa o de la administración determinar que labor realiza cada trabajador. Si la evaluación hubiera detectado riesgos, proponer medidas preventivas para eliminarlos o minimizarlos.

En este caso deben interactuar con los factores de riesgo detectados:

Formas de gerencia adecuados, manejar diferentes formas de comunicar tareas claras, evitando la imprecisión de rol o el conflicto de rol, formalidades de actuación para posibles provocaciones, acoso sexual, etc. Acomodamiento de la cantidad de trabajo, medidas de conformidad de la vida laboral.

Por otra parte, muchas veces este tipo de medidas no tienen gasto económico, ya que están relacionados con la comprensión de las causas y con una buena relación entre trabajadores y equipos directivos.

### **Formación adecuada:**

La formación adecuada de los trabajadores en los riesgos laborales, además de ser un derecho recogido Resolución número 2646 de 2008, es un modulador de la incidencia de los riesgos psicosociales conforme por los trabajadores y trabajadoras.

### **Participación en la toma de decisiones de la empresa:**

La participación en la toma de decisiones hace que se origine, una excelente evaluación de los riesgos a los que se está expuesto, ya que conoce en primera persona, su implicación personal, y su satisfacción lo que se lleva a una disminución en los instrumentos estresantes que originan los propios riesgos ya existentes.

### **Activa participación de los representantes de los trabajadores:**

Los trabajadores tienen derecho a formar parte en las decisiones en esta materia a través de delegados en el área de seguridad y prevención de riesgos laborales. Y de igual forma dar a conocer los normativos de ley y hacerlas cumplir por los directivos y trabajadores (Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, 2018).

Cambios en las organizaciones y en el trabajo:

El crecimiento de las sociedades y la globalización de la economía han desarrollado en las organizaciones y a los trabajadores de estas, obteniendo logros importantes en el desarrollo de la disciplina, y en las relaciones empleado-empendedor en los que obligan a tener nuevos métodos estratégicos para la intervención profesional. Así pues, definir el comportamiento organizacional es una atribución directa de la manera como actúa los empleados en una empresa, sus actividades dentro de la misma ya sea individual o grupal, en sus labores diarias y frente al clima organizacional de la empresa, según Salgado & Peiro (citados por Puerto, 2010).

### Capítulo III: Factores y riesgos psicosocial

Los factores psicosociales han sido indispensables para determinar la problemática de muchos trabajadores en las diferentes empresas estableciendo que los riesgos que más inquietan la salud del trabajador, está dada por cargas de trabajo excesivo, trato de superiores, comunicación ineficaz, inexactitud de tareas claramente establecidas, condiciones de trabajo poco asertivas, todo esto ha dado la importancia otorgada ha ido progresando, al mismo tiempo el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión (Carmen, 2010).

Es decir, que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que en un segundo caso son desfavorables y perjudican la salud y su bienestar.

Por otra parte, se puede entender por factores de riesgo psicosocial, aquellas situaciones en que el ambiente laboral inciden claramente con la organización, la cantidad de trabajo y cuanto se puede prorrogar en realizar una tarea (Melia, 2006).

**Listados de factores psicosociales.** Se explica en la siguiente gráfica:

**Tabla 1. Factores organizacionales**

	•	Relacion Trabajo-Familia
Política Y Filosofía De La Organización	•	Gestión de los Recursos Humanos
	•	Política de seguridad y salud
	•	Responsabilidad Social
	•	Corporativa
	•	Estrategia empresarial

---

Cultura de la Organización	•	Política de Relaciones Laborales
	•	Información Organizacional
	•	Comunicación organizacional
	•	Justicia Organizacional
	•	Supervisión/Liderazgo

---

Relaciones Industriales	•	Clima laboral
	•	Representación Sindical
	•	Convenios Colectivos

---

**Tabla 2. Factores laborales**

---

Condiciones de empleo	•	Tipo de contrato
	•	Salario
	•	Diseño de carreras

---

Diseño del puesto	•	Rotación de puestos
	•	Trabajo grupal

---



---

Calidad en el trabajo	•	Uso de habilidades personales
	•	Demandas laborales
	•	Autonomía y capacidad de control
	•	Seguridad física en el trabajo
	•	Apoyo social
	•	Horas de trabajo

---

Fuente: *Roozeboom, & Van den* (citados por Villalobos, 2004)

Según Roozeboom Van den (citados por Villalobos, 2004) los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores pueden ser varios tal como se origina en la tabla en donde depende de ciertas características de las personas, su situación emocional y los elementos de resistencia al cambio aunado a ello las características propias del factor de riesgo. Obedeciendo a los elementos que se pueden equilibrar en dos tipos de respuesta, una la acomodación pasiva que va directo a una reducción del interés por establecer y aceptar cambios en la organización, sintiendo que el trabajador es un período de empobrecimiento personal que podría sumergir al individuo que limita su capacidad de superación; y las respuestas de estrés, que tienen componentes intrínsecos, funcionales y motores (Villalobos, 2004).

#### **Los nuevos riesgos psicosociales emergentes.**

Dentro de todo lo expresado anteriormente, surge una inquietud global por la aparición de nuevos riesgos psicosociales emergentes siendo estos de toda índole y provenientes de una variedad dentro del marco laboral, las nuevas tecnologías, nuevas materias primas, sistemas de producción, químicos y biológicos. De esto suscite el mundo cambiante de las empresas, nuevos sistemas de trabajo, nuevo mercado laboral, así como todo lo que conlleva las nuevas formulaciones y las relaciones interpersonales (Organización Internacional del Trabajo, 2010).

Forman parte de los riesgos emergentes 5 áreas específicas:

Nuevas formas de contratación laboral, está enfocada por el ingreso de contratos menos actualizados y con poca tendencia a la producción ajustada, así como a la subcontratación y las inseguridades que se puedan generar en el puesto de trabajo. Estos empleados suelen realizar tareas riesgosas, en condiciones inestables, falta de capacitación y fuertes niveles de estrés y ansiedad en el trabajador.

Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, de esta manera se hacen más vulnerables y más agotados a no ejecutar las actividades con satisfacción y motivación.

Intensificación del trabajo: Se determina por la cantidad de tareas que posea el trabajador para realizar, así como también la carga sea cada vez mayor y genere presión en el ambiente laboral. Este riesgo está presente en todos los campos competitivos, ya que depende de los trabajadores y sus habilidades para rendir de manera oportuna, evaluando con mayor esmero sus tareas con la intención de finalizarlas. En algunas oportunidades no reciben una compensación acorde con las labores realizadas. Este estrés laboral repercute de manera negativa en la salud del trabajador y su seguridad.

Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, en esta parte entra en juego el acoso psicológico y la violencia laboral.

Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, en este punto se maneja la calidad de vida y las condiciones de trabajo de las personas, aunado a esto los trabajos pésimos, jornadas laborales agotadores que hacen en los trabajadores provocar conflictos personales dentro de los laborales (Gil, 2012).

### **Característica de los factores psicosociales de riesgos.**

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

Se extienden en el espacio y el tiempo. En este punto se define de manera delimitada espacial y temporalmente, es decir se delimita un lugar como espacio y temporalmente como tiempo. Sin embargo, en esta característica es muy común la localización, ya que la cultura organizacional, el estilo liderazgo y clima organizacional no están ubicados en ningún lugar ni es posible medirlos.

Dificultad de objetivación. Dentro de este punto se encuentra el ruido, la temperatura, la contaminación por gases, la supervisión, la comunicación, estos elementos no pueden medirse de manera objetiva.

Afectan a los otros riesgos. Es decir que afectan de manera inversa a los otros riesgos como son los ergonómicos, higiene y seguridad, además, a los psicosociales, los cuales acaban influenciando el principio básico del funcionamiento de la persona como lo es, el estrés y la tensión.

Tienen escasa cobertura legal. Los riesgos psicosociales no poseen cobertura legal de modo general que puedan dañar la salud del trabajador y suele ser persuasivo para los empresarios, el Estado y el mismo trabajador, a diferencia de los riesgos ergonómicos, de seguridad e higiene que si posee legalización y sanciones por sus incumplimientos.

Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales afectan a la población trabajadora de múltiples maneras, es decir que su percepción, experiencia, conflicto no suelen los mismos para cada individuo lo que para unos el rol, la incertidumbre laboral puede ser prioridad para otros lo es la carga laboral, la motivación y el medio ambiente donde realiza sus actividades. Por lo que es un factor importante el resultado final y este no puede ser obviado.

Dificultad de intervención. En los factores psicosociales es difícil definir como interviene el clima organizacional, la motivación, la cultura organizacional en el estado emocional del trabajador, en cuanto a los factores de riesgos laborales de seguridad, ergonómicos pueden ser intervenidos sin muchas complicaciones ya que poseen legalidad y control (Moreno, 2010).

### **Principales riesgos psicosociales.**

Dentro de los riesgos psicosociales es difícil, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

**El estrés:** Es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a la persona frustrada, furiosa o nerviosa produciendo un desgaste profesional. El estrés laboral puede tomarse como un modelo de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que los trabajadores adquieren cuando se enfrentan a nuevas exigencias laborales y que no corresponden a sus capacidades, conocimientos destrezas y habilidades que tengan para ejecutarlo.

**La violencia laboral:** Esta violencia ocupacional emerge de un fenómeno global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones y trabajadores cuya prevención exige una información empírica, válida, fiable, situada y permanentemente actualizada, en este se puede decir que la violencia es una actitud agresiva que se puede dar en contra de una persona o grupo de personas en el ámbito laboral. La violencia no repercute únicamente a factores personales también se deriva de una combinación de causas relativas a los trabajadores, el entorno laboral, condiciones de trabajo (contratos, beneficios, horarios, entre otros), trato entre trabajador y empleador, trabajador y directivos, trabajador y clientes, trabajador y trabajador.

**El acoso laboral o mobbing:** Este se relaciona con el clima organizacional de la empresa y determinado comportamiento negativo entre trabajadores incluidos los superiores o directivos. El fin de este fenómeno puede ser de diferente naturaleza, como lograr la renuncia forzada del acosado, indagar una realidad propicia para alcanzar su posterior despido o adquirir la renuncia de la defensa jurídica de sus derechos.

**El acoso sexual:** Es una forma de maltrato que atenta contra la libertad sexual, autoestima, dignidad, integridad moral y física, así como al derecho a la intimidad. Existen dos tipos el *quid pro quo* o chantaje sexual y el producido por el ambiente hostil de trabajo.

La inseguridad contractual: Este punto depende de la inestabilidad del trabajo sus cláusulas contractuales y de sus condiciones cambiantes del mismo.

**El conflicto familia-trabajo:** Este se presenta de dos clases familia-trabajo y trabajo-familia. En este caso se pueden tomar en cuenta ciertas medidas como la flexibilidad de horarios, servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y en general, beneficios organizacionales, han expuesto un aumento en los niveles de bienestar y satisfacción en los trabajadores, por lo tanto, es necesario que se apliquen y se incorporen políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que de estas políticas se pueden producir beneficios tanto para el trabajador y así lograr menor nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia como para la empresa disminuyendo ausentismo, incrementando la productividad (Quironprevención, 2018).

#### **Estrategias de promoción y prevención de factores psicosociales.**

La prevención y promoción de la salud de las personas en el trabajo debe ser una prioridad para todo tipo de organización. Debido a, que las instituciones, sobre todo las de salud pública dentro de las estructuras y políticas de la institución deberían establecer estrategias para poner en funcionamiento directrices claras tendientes a mejorar continuamente la salud de los trabajadores. Estas, deben estar enfocadas en analizar los riesgos a que están expuestas las personas en su lugar de trabajo, y, por lo tanto, su deber es velar por la salud y bienestar de los trabajadores. Existen diversos avances en este sentido relativos a la salud ocupacional y respecto a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Sin embargo, la correcta caracterización, prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial que trae como consecuencia estrés laboral, enfermedades mentales y fisiológicas, aún no ha sido tenido en

cuenta, con la suficiente atención como para propiciar un cambio positivo y visible. Por otra parte, las dificultades de salud que son atribuidas a factores psicosociales en el trabajo son importantes por su impacto en la calidad de vida de las personas, sus familias y entorno, y son cada vez más importantes, sirviendo como un indicador de su tamaño, el aumento de la incapacidad laboral que resulta de este tipo de trastornos (Leyton, Valdes & Huertas (2016)).

Existe una correlación positiva entre la calidad de vida en el trabajo y la productividad, así como la existencia de un estrecho vínculo entre el estrés y el deterioro de la salud y que en el tiempo se traduce en ausentismo laboral. Por lo tanto, contar con una metodología para la determinación de riesgos psicosociales le permitirá a la organización definir adecuadamente sus procesos de gestión y estrategias requeridas para mejorar la salud y calidad de vida del recurso humano, desarrollando programas innovadores en el ámbito de la salud laboral. (Leyton, Valdés & Huertas, 2016, p. 45)

## **Marco Legal**

### **Decreto 614 de 1984. El literal C del artículo 2.**

Señala como objeto de la salud ocupacional: Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

En este decreto especifica que la salud ocupacional está conectada con los riesgos laborales que se pueden derivar de la organización y que pueden afectar la salud emocional del individuo (Villamizar, 2012).

### **Ley 1010 de 2006 Reglamento por la resolución 652 del 2012.**

Comité de convivencia Ley de Acoso Laboral. Se puede definir al acoso laboral, como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo. Referente a esta ley es clara al decir que es sancionable acosar a un trabajador tanto laboral como físicamente en donde puede crear problemas que afecten la salud emocional de la persona (Ministerio del Trabajo, 2012).

### **Resolución número 2646 del 2008.**

Artículo 1. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. En este sentido los factores psicosociales presentan se pueden definir como protectores y de riesgo, y al ser estos últimos perjudiciales

para los colaboradores de una organización, que de alguna manera afectan a la salud tanto emocional, como física, es imperativo identificarlos, evaluarlos, monitorearlos y prevenirlos (Alcaldía de Bogotá, 2008).

Para ello, el desarrollo de esta investigación se acompañará de un psicólogo experto en el tema de riesgos psicosociales, tomando en consideración las normativas vigentes que al respecto la misma resolución 2646 del 2008 dicta, la cual define al experto en salud ocupacional como; aquel psicólogo que posee postgrado en salud ocupacional o tiene 100 horas de capacitación en el tema (Ministerio de Protección Social, 2008).

**Ley 1562 del 2012 Artículo1. Definiciones. Sistema general de riegos laborales.**

Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan (Ministerio del Trabajo, 2012).

**Ley 1566 del 2012.**

Este Decreto tiene como objetivo definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. En otras palabras, este decreto define las obligaciones que posee los directivos, gerentes de una organización al contener una póliza de cobertura que cubra los riesgos laborales que pudiesen presentarse en las empresas (Congreso de Colombia, 2012).



**Decreto 1443 del 2014. Artículo 1.**

Objeto y Campo de Aplicación. El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. En este artículo define las directrices y obligaciones de crear un sistema de gestión en seguridad y en donde deben ser aplicadas a todos los trabajadores de la empresa tanto públicos como privados (Ministerio del Trabajo, 2014).

### **Marco conceptual**

Ergonomía laboral: La ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, sf).

Clima organizacional: Todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios (Significados, 2018).

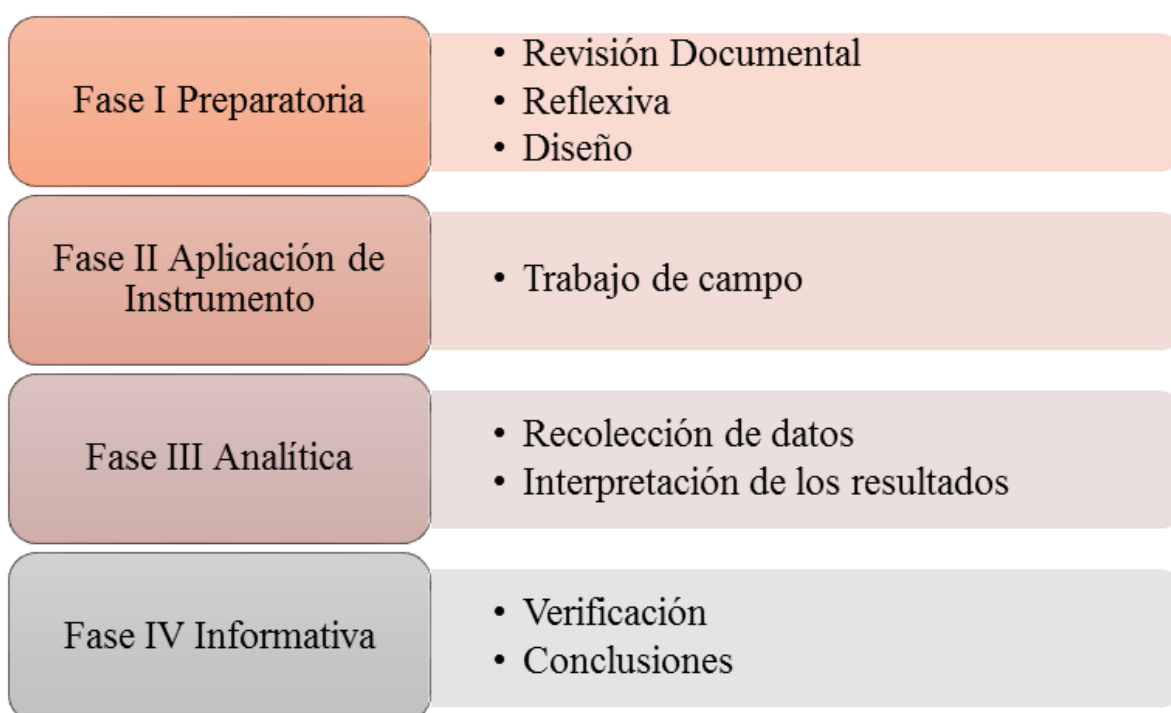
Motivación: Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo (Vida profesional, 2018).

Cultura organizacional. Se puede definir como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior (Enciclopedia financiera, 2018).

Flexibilidad organizacional. Es la capacidad de adaptación, respuesta o reacción que posee la organización en su conjunto ante los cambios del entorno y de la propia organización, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexibles (Enciclopedia financiera, 2018).

### Marco metodológico

En este capítulo, se presenta el estudio de la metodología de la investigación enfocándose en cuatro fases que permite lograr el alcance de la misma. Se trata de una investigación con enfoque cuantitativo, con un corte transversal, de tipo descriptiva y apoyada en trabajo de campo y revisión documental para la recopilación de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El proceso de investigación se describe de la siguiente manera.



**Figura 1. Fases de la metodología**

#### Fase I. Preparatoria

Esta primera fase está representada en tres objetivos concretos:

El primero contextualizar la investigación, dentro de este punto se encuentra la revisión documental concerniente a los objetivos de estudio, todo ello con el propósito de identificar argumentos claves que permitan la construcción del marco teórico conceptualizando y elaborando la base que admita la fundamentación de la investigación.

Seguidamente, se desarrolla la toma de decisiones de manera reflexiva en torno al esquema de las herramientas apropiados que permitan concretar los objetivos pertinentes al tema investigativo en cuanto a los factores de riesgos psicosociales.

Tercero, el diseño en torno a la investigación, objetivos del estudio, técnicas de obtención de la información, cronología y metodología a utilizar, elaboración de los instrumentos de obtención de la información, encuesta, diario del campo, observación directa con el objetivo de comprender la situación estudiada en su totalidad, cuestionario a los trabajadores de la empresa en donde se determina los datos significativos de la interacción durante el proceso.

### **Fase II. Aplicación de instrumento.**

Esta fase se enfoca la aplicación del instrumento diseñado en la investigación de campo por la Universidad Javeriana y Avalado por El ministerio de Trabajo con la ley 2646 del 2008, según Palella & Martins (citados por Arismendi, 2013) define: La investigación de campo como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular las variables, en este caso en particular se hace el estudio en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S se adecua al diseño descriptivo puesto que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, las prácticas que se elaboraran tienen validez, así como las opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Con el propósito es demostrar que los objetivos establecidos se consoliden con los datos obtenidos (Arismendi, 2013).

### **Fase III. Analítica.**

La recolección de la información debe ejecutarse manipulando un proceso proyectado paso a paso, para que de manera coherente en la consecución de resultados que ayuden favorablemente al logro de los objetivos propuestos (Gallardo & Moreno, 2013).

La observación, según Tamayo y Tamayo (1994) es una búsqueda deliberada, llevada con cuidado y premeditación, es decir, la observancia en detalle de las apreciaciones casuales y en

gran parte pasivas de los trabajadores de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S, desde la rutina laboral dentro de la organización. Dentro de la técnica aprobada para el logro del primer objetivo se maneja la encuesta con su instrumento la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, ya que se utiliza para agrupar la información y solucionar dificultades a partir de los resultados. Tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida, según Buendía & Colas (citados por Gallardo y Moreno, 2013) Esta estará determinada por una batería psicológica estandarizada, la cual fue realizada por la Universidad Javeriana y avalada por el Ministerio de Trabajo, contiene 282 preguntas que determina los factores psicosociales que afectan directa e indirectamente al personal administrativo y operativo de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S.

Dentro de la fuente de información primaria se tienen en cuenta a los 50 empleados de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S., por otra parte, la fuente secundaria se basará las referencias bibliográficas obtenidas de internet, textos como trabajos de grado obtenidos de la biblioteca de la universidad de Pamplona sede Cúcuta.

### **Población y muestra**

En cuanto a la población en estudio está conformada por los 500 trabajadores de la empresa Carbomax de Colombia S.A.S. la población total del estudio, en la cual se toma una muestra por conveniencia de 50 personas entre los cargos administrativos y operativos, puesto que esta organización dispone de poco tiempo para realizar pruebas psicológicas (Morales, 2012).

En cuanto a la interpretación de los resultados los datos estadísticos descriptivos buscan dar un significado al resultado del análisis mediante su analogía con todo aquello que se conoce sobre el problema, es decir, que se aportara una significación a los hallazgos encontrados ratificando, cambiando o ejecutando nuevos aportes a la teoría previa sobre ese la problemática existente en la Carbomax de Colombia S.A.S.

**Fase IV. Informativa.**

Esta fase se enmarca en la verificación de los resultados y las conclusiones finales con las nuevas representaciones y líneas de futuro respecto a la investigación y con ello, se diseña un plan de estrategias que permita mejorar considerablemente las situaciones de riesgos psicosociales abordado en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S

**Instrumento Batería de Factores de Riesgo Psicosocial**

**Objetivos.** De los resultados de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales.

**Objetivo general.**

Identificar, evaluar y analizar los factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente a los trabajadores, teniendo en cuenta sus características individuales, las condiciones intralaborales (demandas de su trabajo, el control que tiene sobre su trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales que establece en su trabajo, la recompensa recibida por su trabajo) y las condiciones extralaborales del trabajador.

**Objetivos específicos.**

Caracterizar las variables socio demográficas de la población encuestada.

Identificar factores organizacionales asociados que redunden en efectos nocivos derivados de las reacciones de estrés de los colaboradores.

Fortalecer el programa de prevención de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta exigencias legales (Resolución 2646 de 2008), por medio de acciones preventivas de intervención de los factores de riesgo psicosocial, que posibiliten el mejoramiento de las condiciones internas, las condiciones del individuo y las condiciones externas del trabajo.

**Conceptos básicos.**

**Factores de riesgo psicosocial:** El comité mixto OIT-OMS, define los factores de riesgo psicosocial, como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Comité mixto OIT / OMS Ginebra 1984).

El medio ambiente, la tarea y las condiciones de la organización representan las condiciones del trabajo. Las reacciones de los trabajadores frente a estas condiciones dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y su vida privada, constituyéndose en factores humanos que pueden cambiar con el tiempo para adaptarse.

### **Clasificación de los factores psicosociales.**

#### **Condiciones internas del trabajo.**

Ambiente físico del trabajo: Recursos físicos, riesgos de seguridad, químicos, biológicos, biomecánicos y de saneamiento básico.

#### **Condiciones de la Tarea**

Contenido de la tarea: Nivel de responsabilidad, conocimiento de la tarea y definición de roles, identificación con la organización y con la tarea, sistemas de control de la tarea, Nivel de calificación exigido por la tarea.

Carga Mental: Atención, concentración, variedad de funciones, apremio del tiempo, complejidad de las funciones, minuciosidad.

Carga Física: Postura de Trabajo, esfuerzos físicos realizados.

#### **Condiciones de la Organización.**

Características de la gestión: Estilo de liderazgo, políticas de contratación y estabilidad laboral, posibilidades de participación, sistemas y condiciones de remuneración, plan de

desarrollo, inducción, capacitación y ascensos, servicios de bienestar social, sistemas de evaluación de desempeño, manejo del cambio en la organización.

Característica de la organización: Modalidad de organización del trabajo, diseño organizacional, sistemas de comunicación, percepción del trabajador acerca de la organización, iniciativa y autonomía, jornada de trabajo, tecnología y automatización, ritmo de trabajo.

### **Características del grupo social**

Trabajo en equipo y cooperación, calidad de las interacciones y posibilidad de interacción social.

### **Características individuales**

#### **Personalidad:**

Características psicológicas: modos habituales de reacción y comportamientos, vulnerabilidad al estrés.

#### **Moderadores o Condiciones Asociados al Individuo.**

Variables cognitivo afectivas: Nivel de satisfacción y motivación, autoestima, nivel de formación y educación, resistencia al estrés, percepción del control que se tiene sobre los hechos, habilidades y aptitudes, experiencias pasadas y estereotipos.

Variables demográficas y conductuales: ajuste a la ocupación, estado de salud y ocupación elegida.

#### **Condiciones Externas Al Trabajo:**

Situación económica y educativa.

Efectos del trabajo en el medio social y familiar.

#### **Relaciones familiares.**

Situación: económica y social de la localidad y del país.

#### **Metodología y alcance.**



La identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa Carbomax Colombia se enmarcó en los lineamientos que establece la Resolución 2646 de Julio 17 de 2008, valoradas individualmente mediante la aplicación y diligenciamiento de los cuestionarios incluidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana (2010), con la validación y estandarización correspondiente a nivel Colombia. El proceso contempló las siguientes fases:

Ajuste de proceso de diagnóstico de factores de riesgo psicosocial: Presentación y validación por parte de Seguridad y salud en el trabajo de la empresa. Reuniones de inmersión para conocimiento de la entidad, levantamiento de necesidades revisión de documentación o proceso asociados. Definición de etapas y población a intervenir. De igual forma, designación de equipo coordinador y responsable del proceso.

Ajuste de fechas y grupos para la aplicación: Coordinación de agenda, grupos, logística y alistamiento de material para aplicación de la batería.

Sensibilización y compromiso con el proceso.

Aplicación de la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial: De manera grupal, que incluyó un proceso de sensibilización, información, la firma del consentimiento informado que exige la Resolución 2646 y la aplicación de formatos (A o B), extralaborales y estrés.

En esta encuesta participaron de forma voluntaria 50 empleados de la empresa Carbomax Colombia.

Tabulación de la información según necesidad teniendo en cuenta los parámetros establecidos a nivel nacional para este fin.

Análisis de la información, elaboración de informe general y priorización de riesgos.



**Figura 2. Diagrama de Flujo Proceso Diagnostico Riesgo Psicosocial**

**(Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial):**

La Batería se divide en 4 partes: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha De Datos Generales (socio demográfico). La estructura de los mismos comprende una escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Ítems de única respuesta con algunas preguntas de filtro (atención a clientes o usuarios y jefe de otros).

Cuestionario Factores Psicosociales Intralaborales:

Este cuestionario se divide en 4 dominios y 19 dimensiones. Tiene una versión A y versión B dependiendo el tipo de cargo y la exposición al riesgo.

Forma A: Cargos con jefatura,	Forma B: Cargos Auxiliares u
Profesionales o técnicos.	Operarios
123 ítems	97 ítems
28 min. en promedio para	33 min. en promedio para
Responder.	Responder.

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales:

**Tabla 3. Dominio y dimensiones de los factores psicosociales intralaborales A y B.**

DOMINIO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Demandas Cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo
	Demandas de Carga Mental	Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.
	Demandas Emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo. Esta dimensión considera responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo de adaptación.
	Demandas de la Jornada de Trabajo	Exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
	Consistencia del Rol	Compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
	Influencia del Ambiente laboral sobre el extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen al trabajador impactan su vida extralaboral.
<b>CONTROL</b>	Control y Autonomía sobre el trabajo	Decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
	Oportunidades de Desarrollo	Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Participación y Manejo del Cambio	Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.
Claridad del Rol	Definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa
Capacitación	Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

### Cuestionario Factores Psicosociales Extralaborales:

Este cuestionario se divide en 7 dimensiones.

**Factores de Riesgo Extra laboral**  
31 ítems

**Tabla 4. Dimensiones de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Tiempo Fuera del Trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, Atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
Relaciones Familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar
Comunicación y relaciones Interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, Sede y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar
Influencia del entorno	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y

extralaboral sobre el trabajo	personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

### **Cuestionario para la Evaluación de Estrés:**

Indaga sobre reacciones negativas ante las situaciones medio ambientales traducidas en signos y síntomas de disconfort emocional, personal y familiar.

<b>Estrés</b> 31 ítems
---------------------------

**Tabla 5. Ficha de datos generales.**

<b>INFORMACIÓN</b>	<b>DATOS</b>
Socio-demográfica	Sexo, edad, estado civil, escolaridad, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo vivienda, número de personas a cargo.
Ocupacional	Lugar de trabajo, Antigüedad (empresa y cargo), tipo de cargo, departamento – sección o área donde trabaja, tipo de contrato, horas diarias de trabajo, modalidad de pago.

### Presentación de Resultados Generales

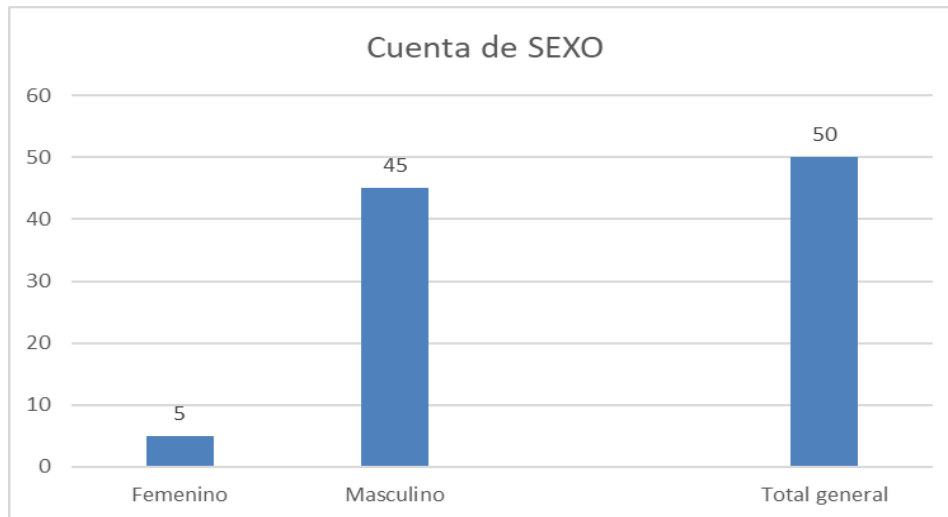
A continuación, se presentan los resultados encontrados a partir de la aplicación de la batería de instrumentos dispuesta por el MINISTERIO DE LA SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL (Tercera Versión) según lo anteriormente mencionado.

DATOS GENERALES	
Nombre de la organización:	Carbomax Colombia
Número de identificación (NIT):	900943645 -1
Cargos:	OPERATIVO – ADMINISTRATIVO
Departamentos o secciones:	Operativos
Sexo:	Femenino 5 – Masculino 45
Fecha de aplicación del cuestionario:	mayo – 2019
Ciudad:	Cúcuta
DATOS DEL EVALUADOR	
Nombre del evaluador:	ALEJANDRA ARBOLEDA
Número de identificación (C.C.):	44002759
Profesión:	PSICÓLOGA
Posgrado:	ESPECIALISTA EN GERENCIA Y GESTION EN

Figura 3. Presentación de datos generales

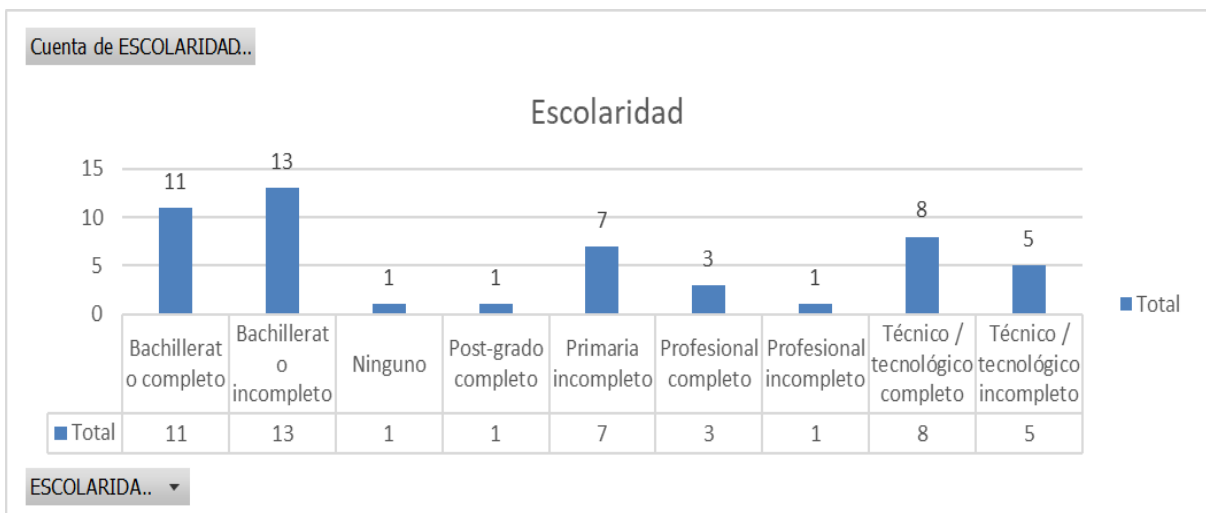
### Distribución demográfica

<b>P EVALUADAS</b>	50
<b>FORMA A</b>	14
<b>FORMA B</b>	36
<b>HOMBRES</b>	45
<b>MUJERES</b>	5

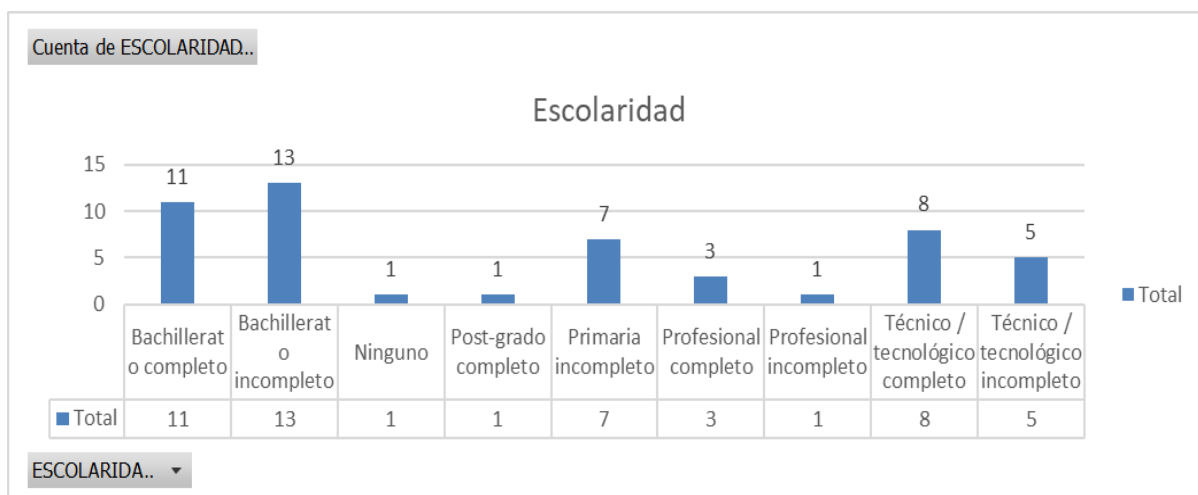


**Grafica 1.** Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Sexo.

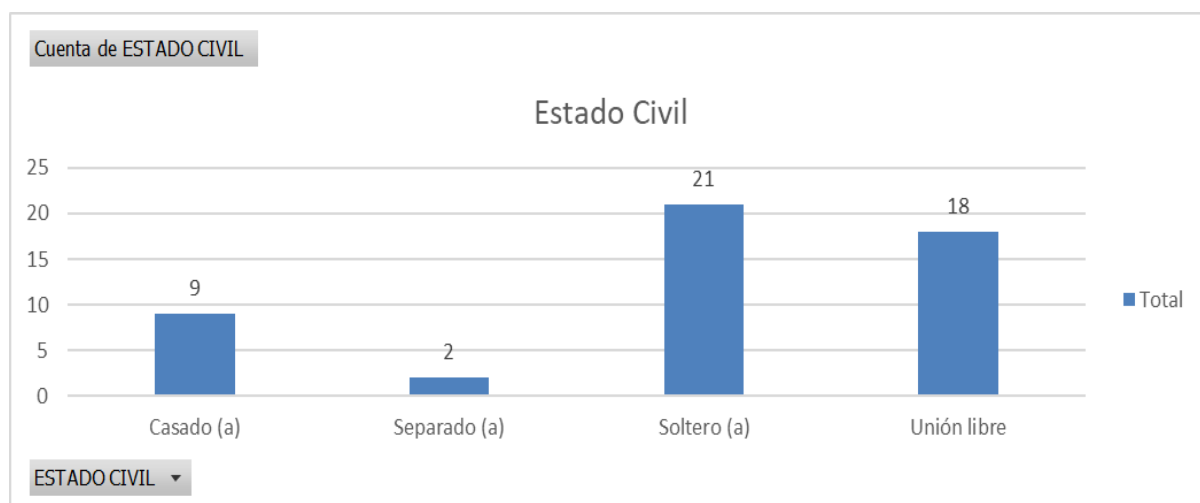
Se identifica mayor número de Hombres en la muestra, es importante resaltar que la labor es operativa y desgastante físicamente.



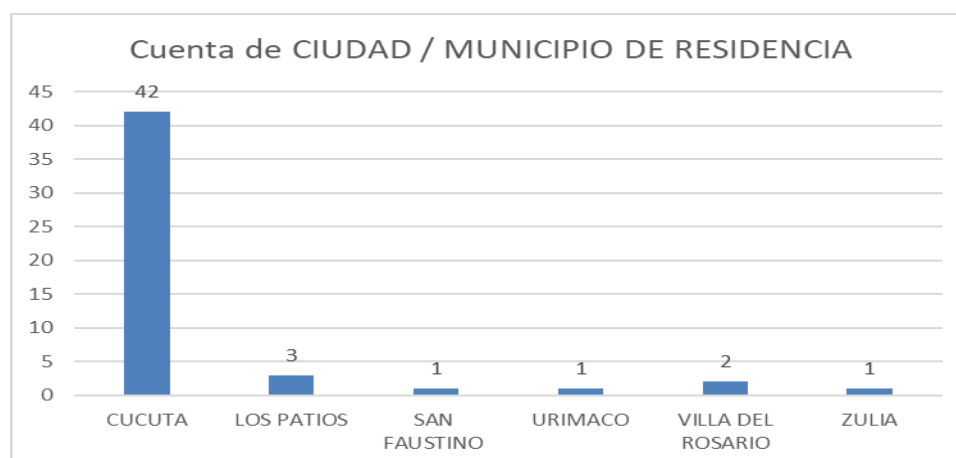
**Grafica 2.** Diagrama de distribución de la población según nivel educativa.



**Grafica 3.** Diagrama Distribución de la Población según Nivel Educativo.

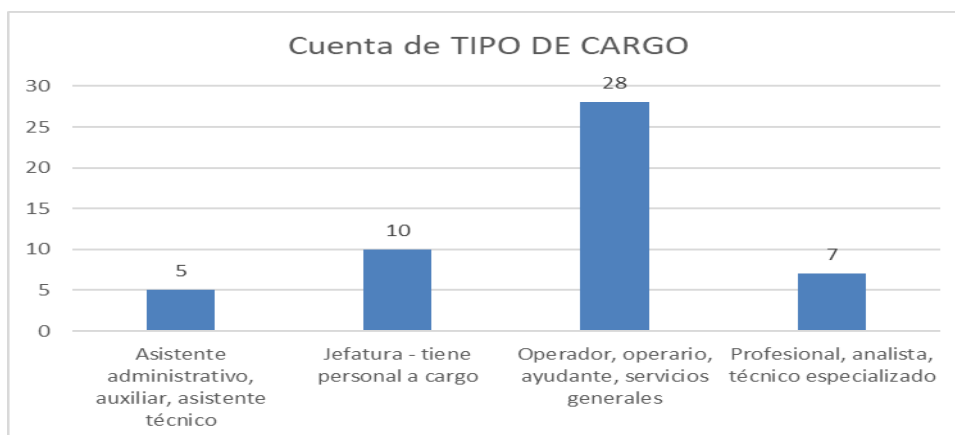


**Grafica 4.** Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Estado Civil.

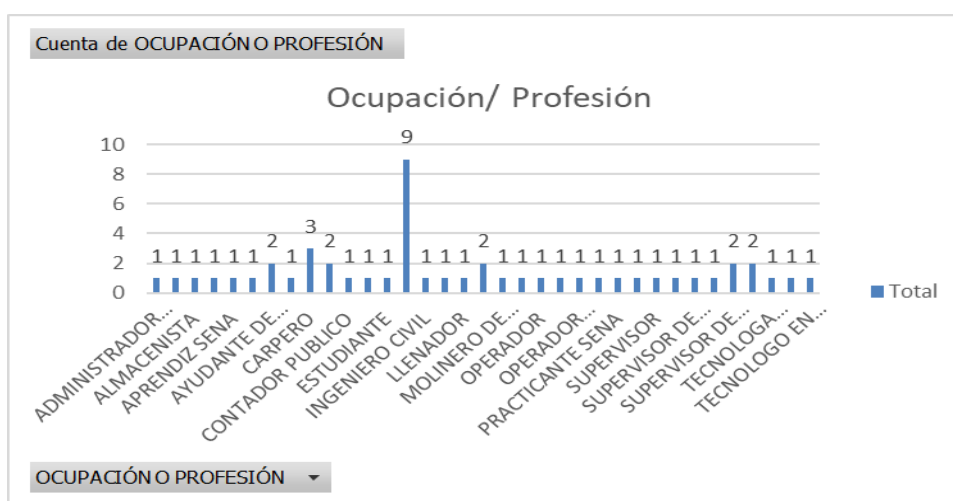


**Grafica 5.** Diagrama de Barras según Municipio de Residencia.

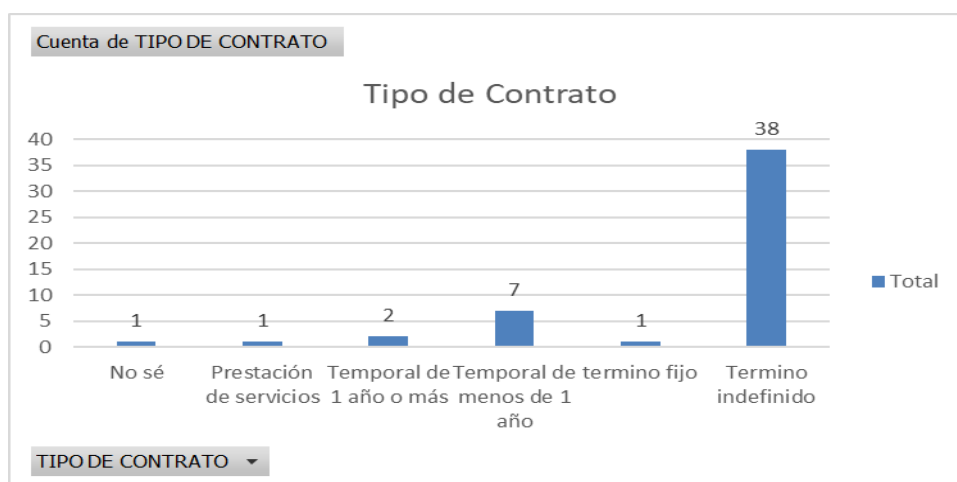




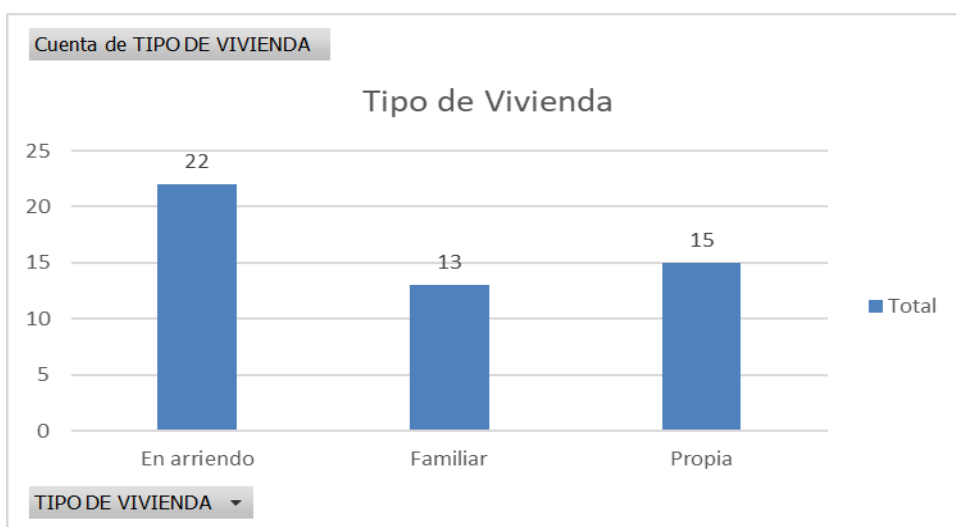
**Grafica 6.** Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Nivel Organizacional.



**Grafica 7.** Diagrama de Barras de la Distribución ocupación o profesión.

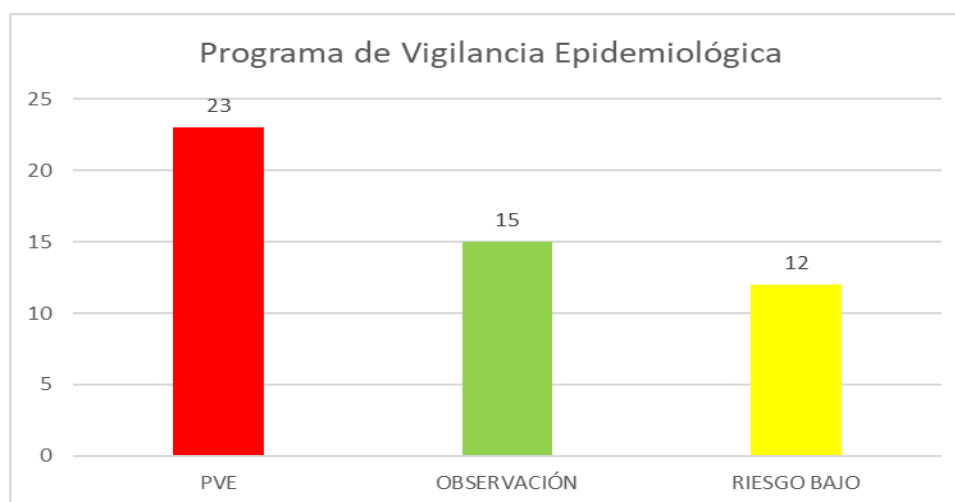


**Grafica 8.** Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Relación Laboral con la Empresa, validar si existe la variedad de contratos o los colaboradores no conocen su tipo de contratación.



**Grafica 9.** Diagrama de Barras de la Distribución de la Población según Tipo de Vivienda.

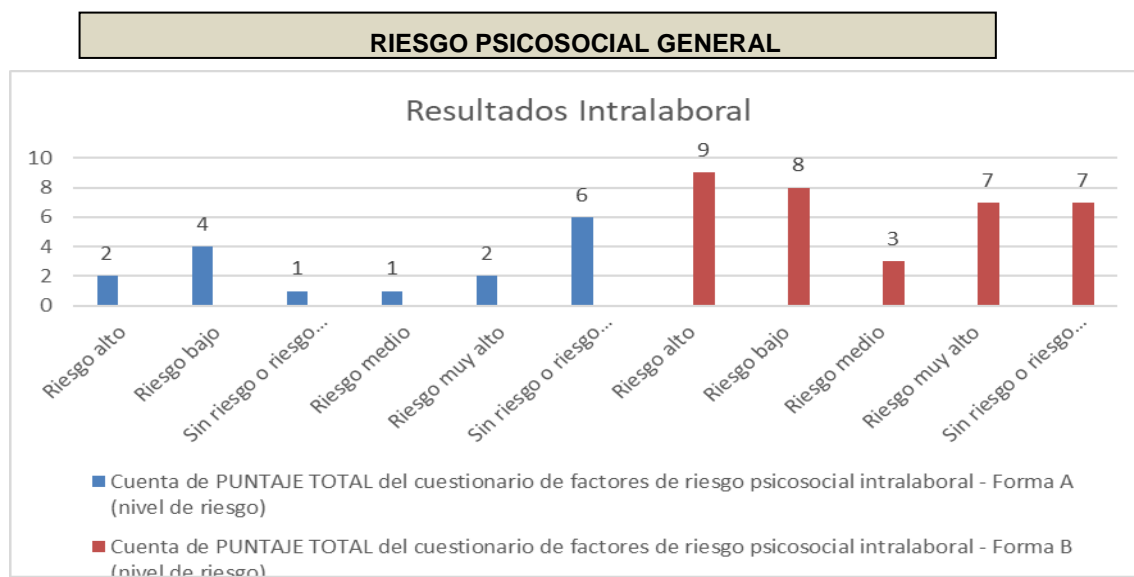
### Riesgo psicosocial general



**Grafica 10.** Diagrama de Barras del Nivel General de Riesgo Psicosocial.

Comentarios y recomendaciones: Debido a que no hay antecedentes no se puede identificar incremento o disminución de riesgo, sin embargo, se evidencia que en su mayoría el personal está ubicado sin riesgo alto y muy alto, lo que implica que la organización debe implementar el programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial debido a que requiere intervenir de forma inmediata el grupo focal.

## Resultados del cuestionario intralaboral (N 50)

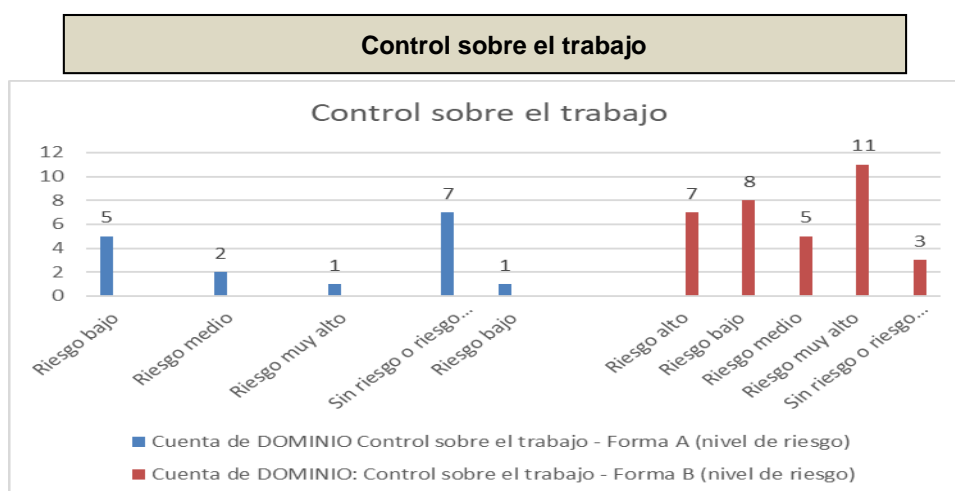


**Grafica 11.** Diagrama de Barras General del Riesgo Intralaboral Forma A y B

Comentarios y recomendaciones: Se identifican colaboradores en riesgo alto, muy alto, con predominancia en los colaboradores con formato B, es decir personal que no cuenta con formación académica – operativa.

### Resultados por dimensión intralaboral

**Dominio control sobre el trabajo:** Dominio compuesto por las dimensiones Capacitación, Claridad del Rol, Control y autonomía sobre el trabajo y Oportunidad para el uso de habilidades y conocimientos.



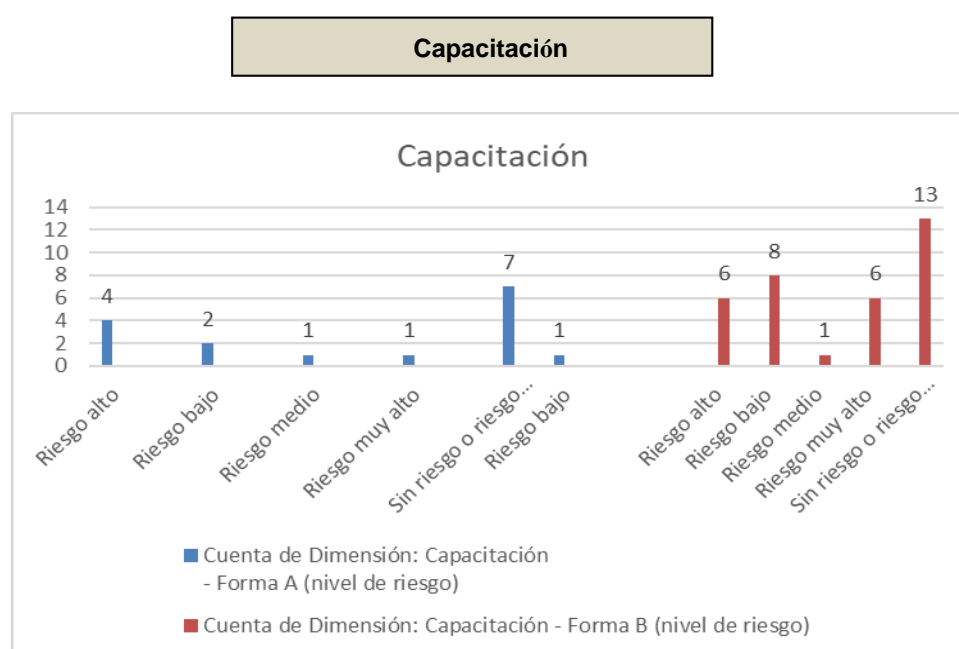
**Grafica 12.** Diagrama de Barras del Dominio Control Sobre el Trabajo.

Comentarios y recomendaciones:

Se identifica 8 participantes con riesgo alto o muy alto, se recomienda validar si los colaboradores trabajan directamente en la empresa o fuera de ella y si es necesario realizar una reinducción sobre su rol y las decisiones que puede o no tomar en lo concerniente a su cargo.

### Dimensiones control sobre el trabajo:

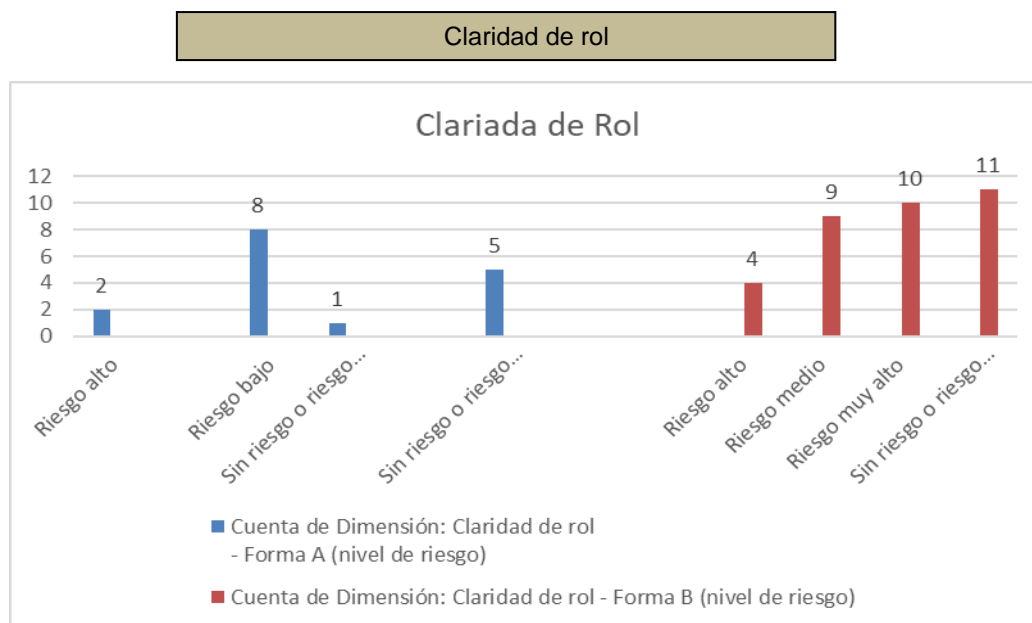
Capacitación: actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.



**Grafica 13.** Diagramas de Barras de la dimensión Capacitación.

Controles capacitación: Se identifica que en esta dimensión existen posibilidades de mejora, se recomienda fortalecer programa de capacitación ajustado a la matriz de riesgos y a las necesidades de los roles, validar también si todos los participantes tienen las mismas posibilidades de asistir a las formaciones y la pertinencia de las mismas, validar líderes en riesgo alto y muy alto, ajustar cronograma de capacitación ajustado a la normatividad vigente en Colombia, entendiendo que aprender es la nueva forma de trabajar.

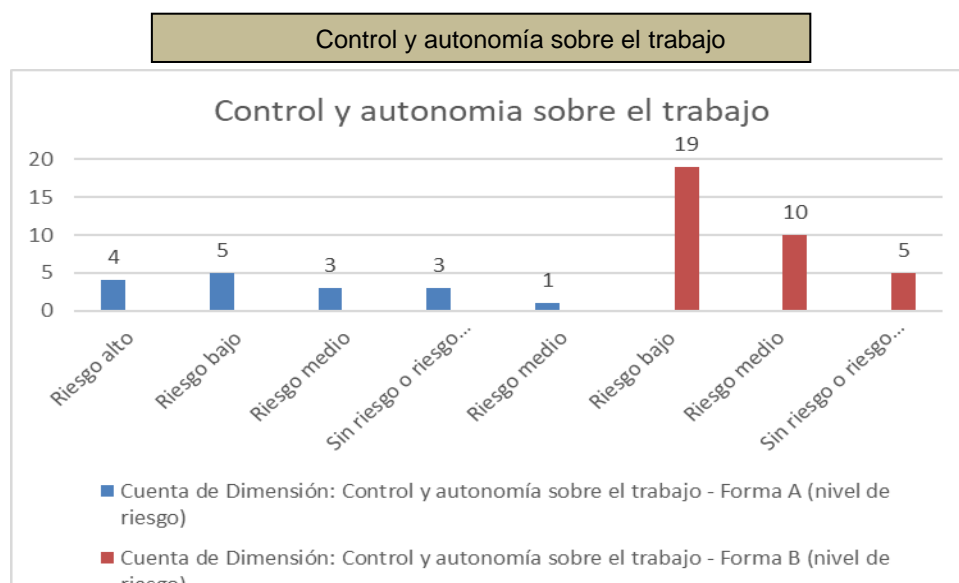
**Claridad de Rol:** Definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.



**Grafica 14.** Diagrama de Barras de la dimensión Claridad del Rol.

**Controles Claridad del Rol:** Se identifican colaboradores en riesgo alto y muy alto se recomienda validar el proceso de entrega de cargo (manuales de funciones), inducción y reinducción, revisar cargos que puedan estar teniendo incertidumbre sobre sus labores buscando dejar claro los objetivos, las funciones, los resultados esperados y el aporte del cargo a la organización, también validar autonomía y claridad en la toma de decisiones, garantizar que en la inducción queden claras las expectativas del rol.

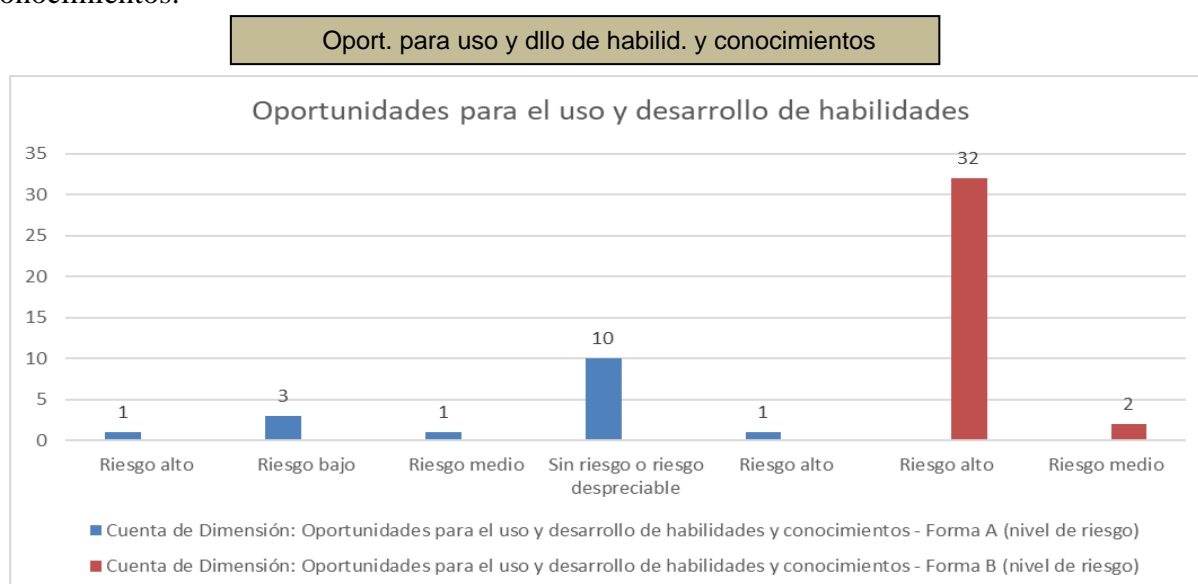
**Control y autonomía sobre el trabajo:** Decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.



**Grafica 15.** Diagramas de Barras de la dimensión Control y Autonomía.

Controles Control y autonomía sobre el trabajo: Se identifica que 4 colaboradores (forma A) se encuentran en riesgo alto, se recomienda validar cantidad de trabajo, posibilidad de descanso, exigencias de ritmo y velocidad dentro de lo posible y lo real.

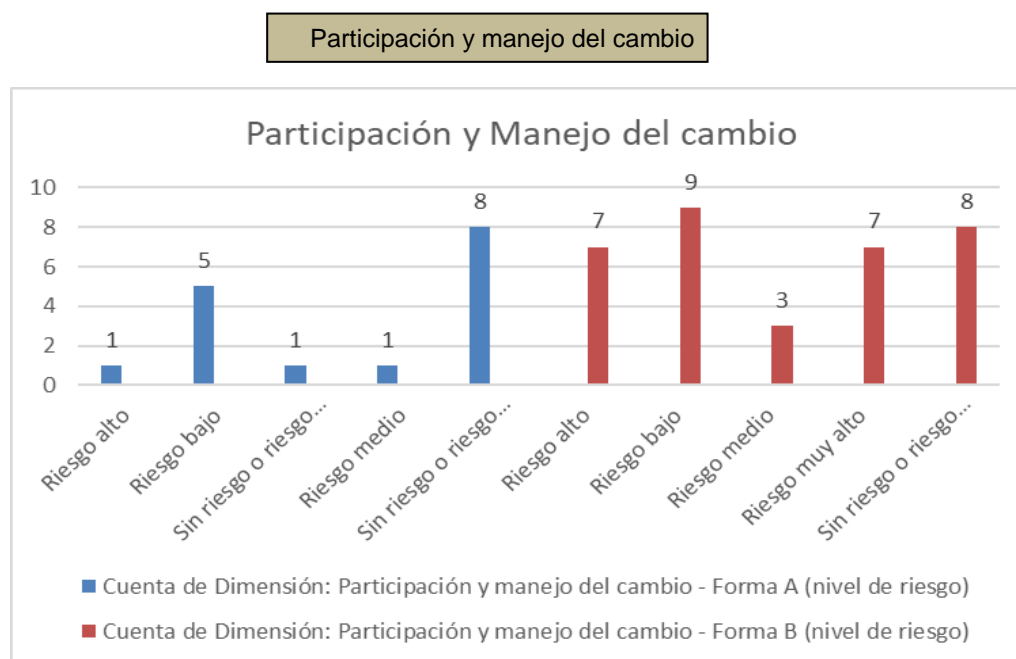
**Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.



**Grafica 16.** Diagramas de Barras de la dimensión Oportunidades para el uso de habilidades y conocimientos.

Controles Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: se identifica resultados dispersos, sin embargo 32 participantes de formato B se encuentran en riesgo muy alto, se recomienda ver dimensión individual para validar experiencia, formación, experticia con el fin de que los colaboradores de la empresa se ajusten a sus roles y funciones, se evidencia en algunos casos que su profesión no se ajusta con el rol y por ende no pueden aplicar sus conocimientos específicos.

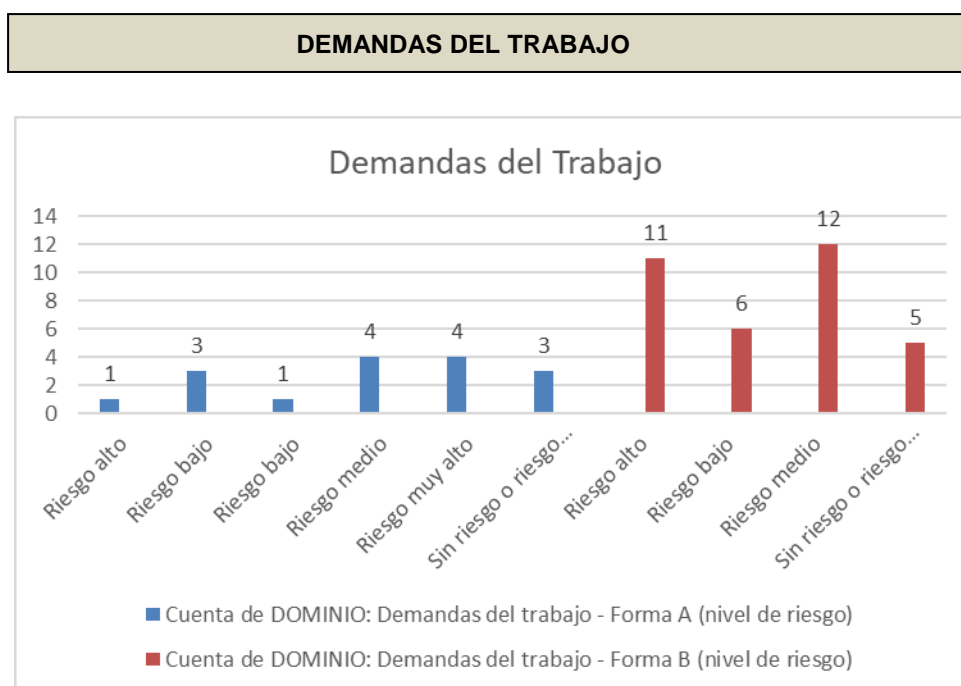
**Participación y manejo del cambio:** Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.



**Grafica 17.** Diagramas de Barras de la dimensión Participación y manejo del cambio.

Controles Participación y manejo del cambio: Se aconseja validar los mecanismos internos utilizados para mantener informado al personal e involucrar a los colaboradores en los cambios y decisiones que tendrá la organización con tiempo para generar una sana adaptación. Promover en los líderes la socialización constante de los objetivos y metas del equipo. Formar en Adaptación y manejo del Cambio, Estrategias de Afrontamiento y Manejo de Conflictos se recomienda para este factor.

**Dominio demandas del trabajo:** Dominio compuesto por las dimensiones, Consistencia del rol, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas cuantitativas, Demandas de carga mental, Demandas de la jornada de trabajo, Demandas emocionales, Exigencias de responsabilidad del cargo e Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

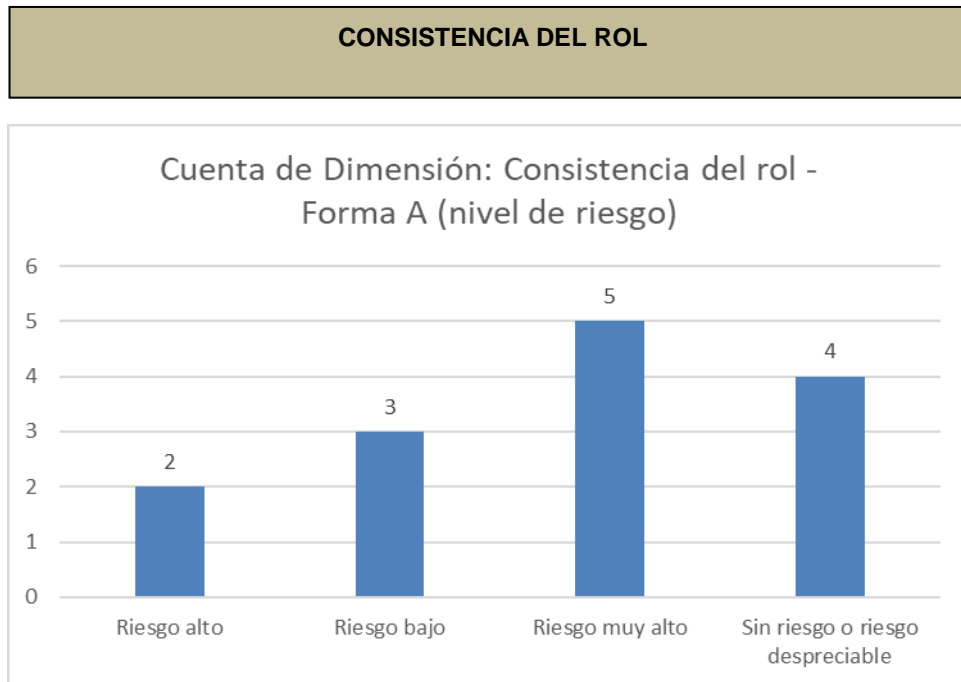


**Grafica 18.** Diagramas de Barras de Dominio Demandas del Trabajo.

Comentarios y recomendaciones: se evidencian 16 participantes en riesgo alto y muy alto, debido a que ciertos roles demandan más esfuerzo físico, se recomienda ver informe individual, se recomienda análisis Psicosocial de puestos de trabajo para validar de manera cuantitativa y cualitativa en que riesgo se encuentran los cargos de riesgo alto aquí señalados.

**Consistencia del rol:** Compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

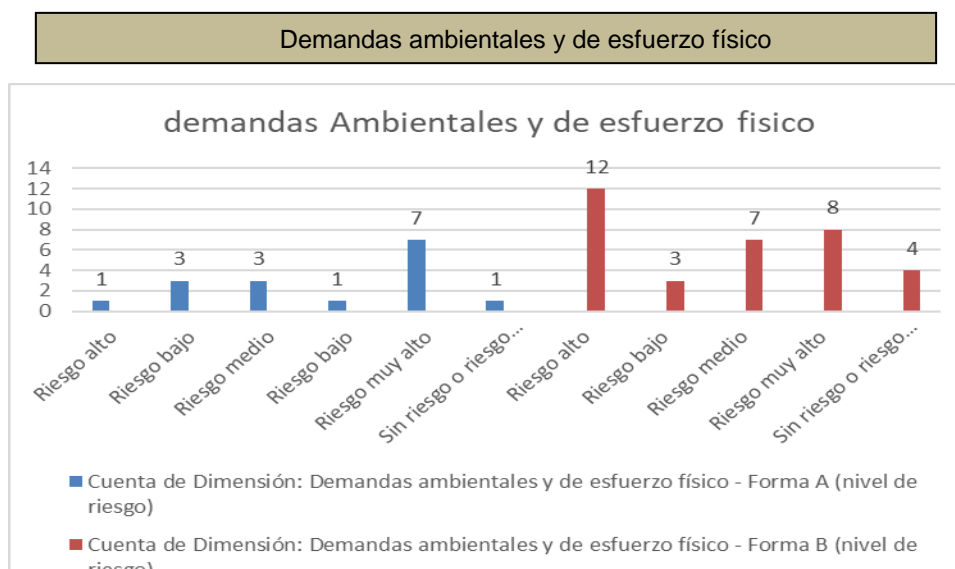




**Grafica 19.** Diagrama de Barras de la dimensión Consistencia del Rol.

Controles Consistencia del Rol Forma A: se evidencia que 7 jefes se encuentran en riesgo alto /muy alto lo que permite inducir que es necesario realizar revisión de perfiles, exigencias que se ejerce sobre ellos; se recomienda formación en gestión de personas, orientación al logro, capacidad de liderazgo ya que es necesario brindar herramientas para mejorar las competencias de gestionar personas.

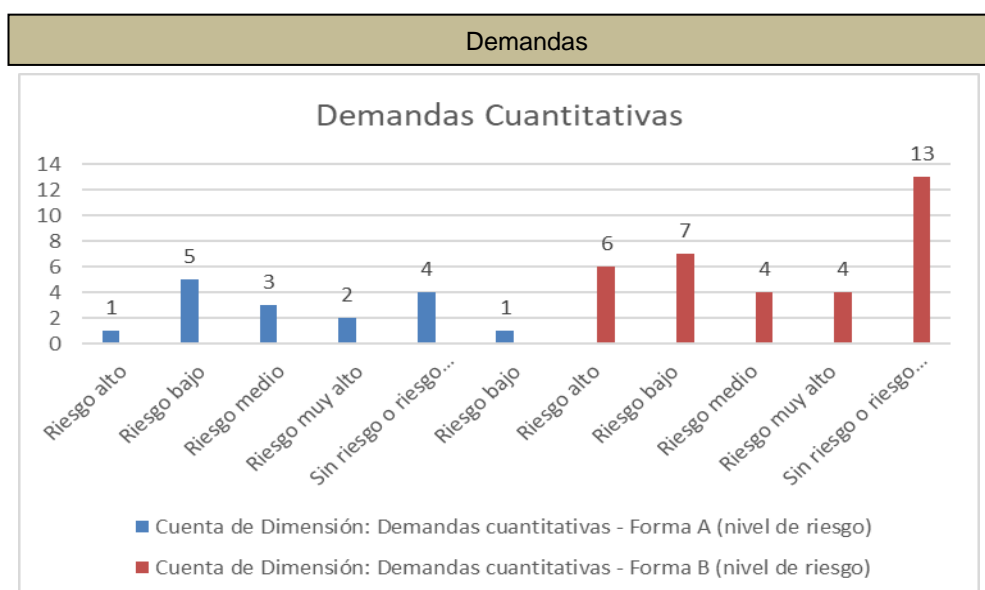
**Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo de adaptación.



**Grafica 20.** Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico.

Controles demandas ambientales y de esfuerzo físico: Identificar las condiciones de trabajo que puedan ser poco favorables e intervenirlas según lo requerido, mantenimiento de herramientas garantizando el óptimo funcionamiento de las mismas; Fomentar las pausas activas y la rotación de cargos con tareas similares, es necesario recordar que la labor en si del personal operativo es desgastante.

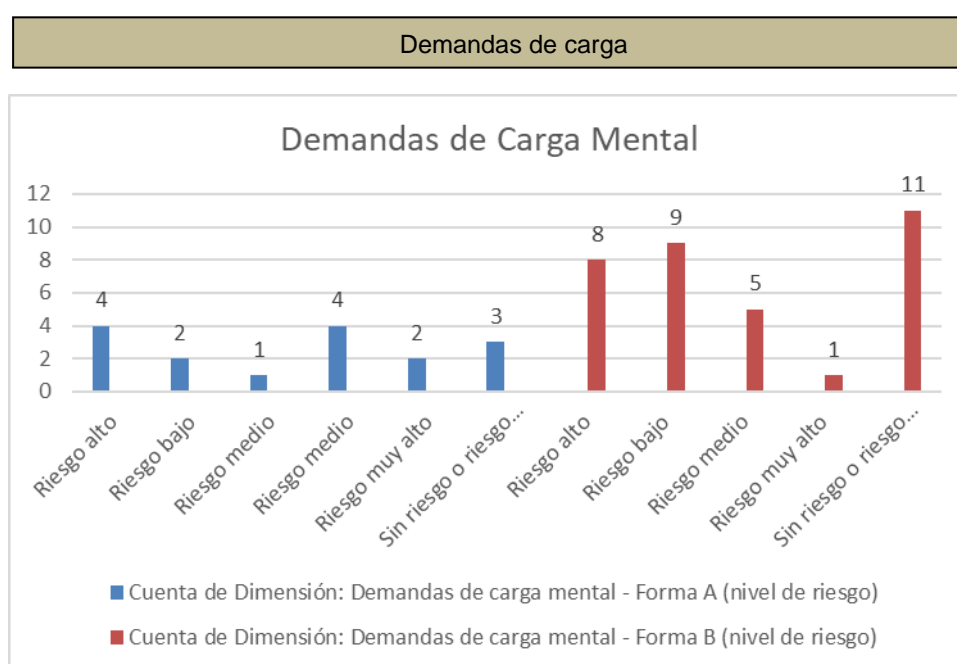
**Demandas cuantitativas:** Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.



**Grafica 21.** Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Cuantitativas.

Controles Demandas cuantitativas: Se evidencia 13 personas en riesgo alto y muy alto, se recomienda formación en manejo efectivo del tiempo, hablando del ciclo de la procrastinación y los estilos de afrontamiento sanos para el manejo adecuado del tiempo, validar jornadas de más de 8 horas entendiendo que debe ser una estrategia cero jornadas extenuantes.

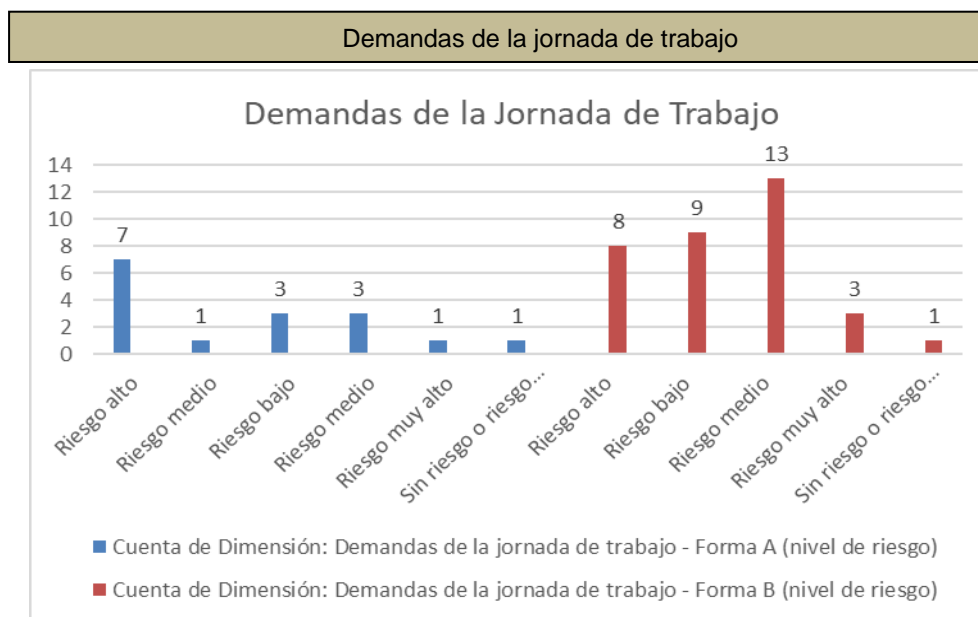
**Demandas de carga mental:** Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.



**Grafica 22.**Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Carga mental.

Controles Demandas de carga mental: se evidencia riesgo alto medio, especialmente en cargos administrativos, se recomienda, incluir en el programa de vigilancia epidemiológica capacitación en estilos de vida saludable y agilidad mental.

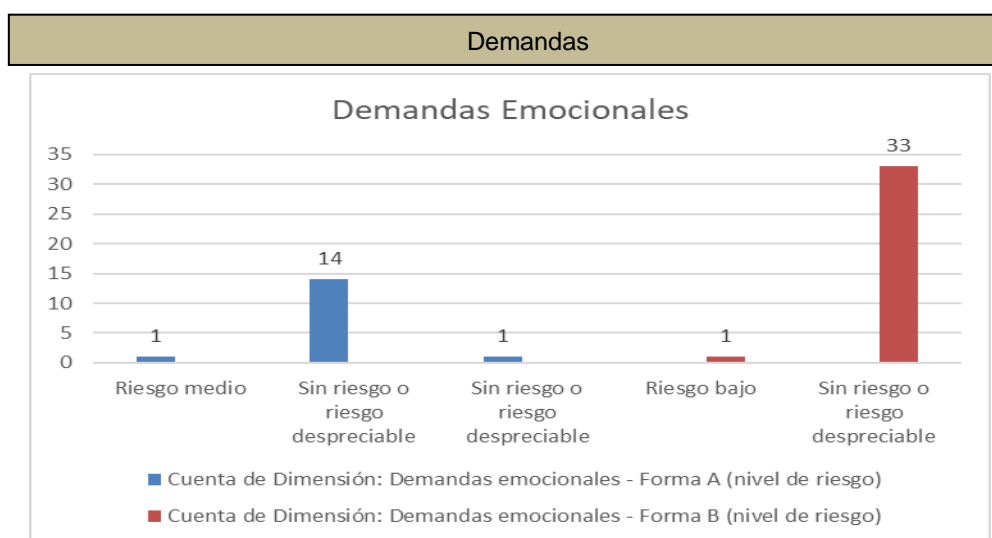
**Demandas de la jornada de trabajo:** Exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.



**Grafica 23.** Diagrama de Barras de la dimensión Demandas de la Jornada del Trabajo.

**Demandas de la jornada de trabajo:** Se recomienda revisar y ajustar en la medida de lo posible las jornadas laborales y periodos de descanso del personal. Validar el impacto en el personal que ocupa horarios nocturnos o largas jornadas. Reducir el impacto extralaboral de la jornada e incluir a las familias en los programas de bienestar. Formar al personal en higiene del sueño y administración del tiempo.

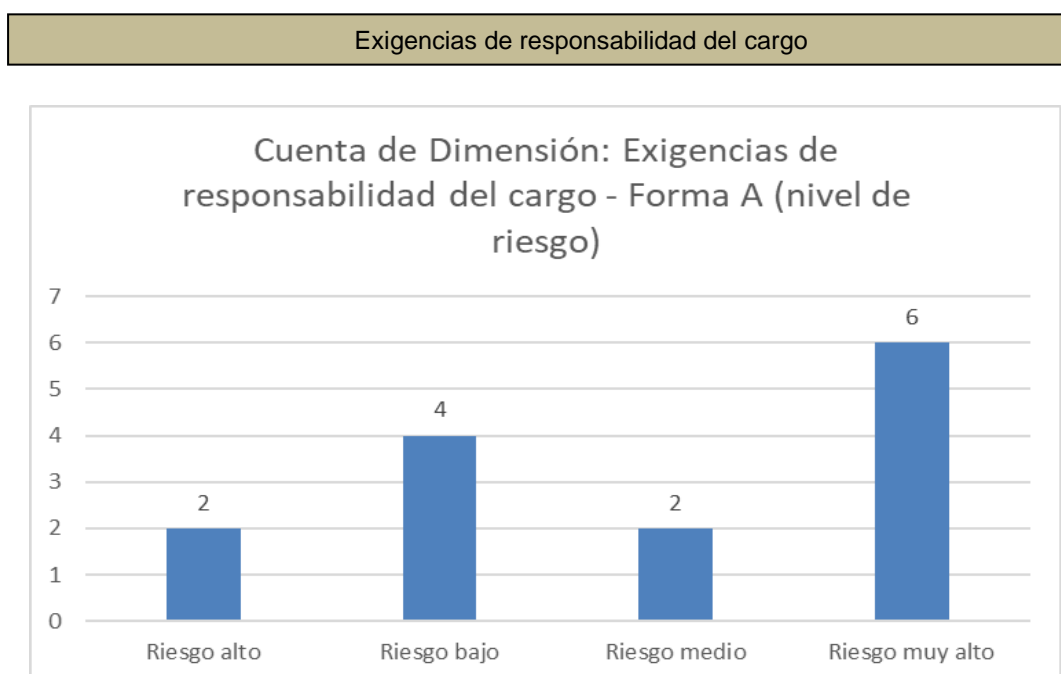
**Demandas emocionales:** Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.



**Grafica 24.** Diagrama de Barras de la dimensión Demandas Emocionales.

Controles Demandas emocionales: Se identifica que la mayoría de los participantes están ubicados sin riesgo, Validar los cargos que puedan estar presentando demandas emocionales de riesgo medio asociadas a la tarea e impartir estrategias que permitan la reducción del impacto de las mismas en el empleado. Favorecer las redes de apoyo social intra y extra laboral.

**Exigencias de Responsabilidad del Cargo:** Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo. Esta dimensión considera responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.

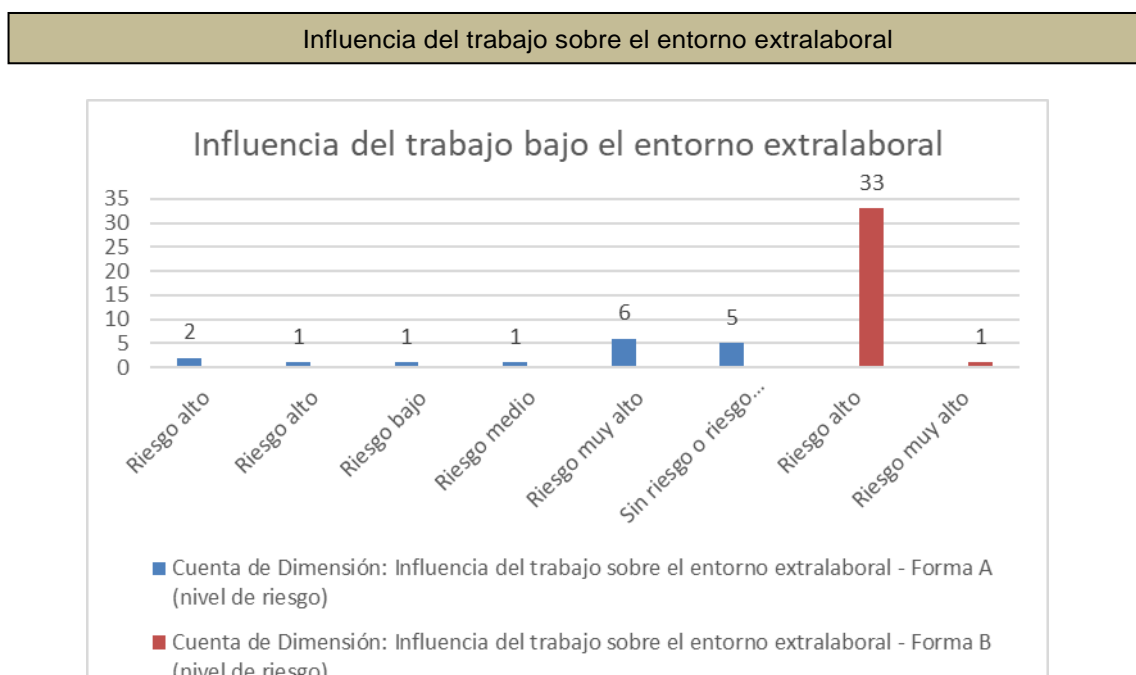


**Grafica 25.** Diagrama de Barras de la dimensión Exigencias de Responsabilidad de Cargo.

Controles Exigencias de Responsabilidad del Cargo: Validar el ajuste del empleado con el cargo y el nivel de presencialidad de las competencias y características de personalidad asociadas al alto desempeño en este aspecto. Confirmar que los niveles de responsabilidad se ajusten a la compensación recibida y disponer condiciones adecuadas para el cumplimiento de las exigencias del cargo. (Manejo de conflictos, tolerancia a la frustración, liderazgo,

autocuidado entre otras) Fomentar los espacios de Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.

**Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen al trabajador impactan su vida extralaboral.

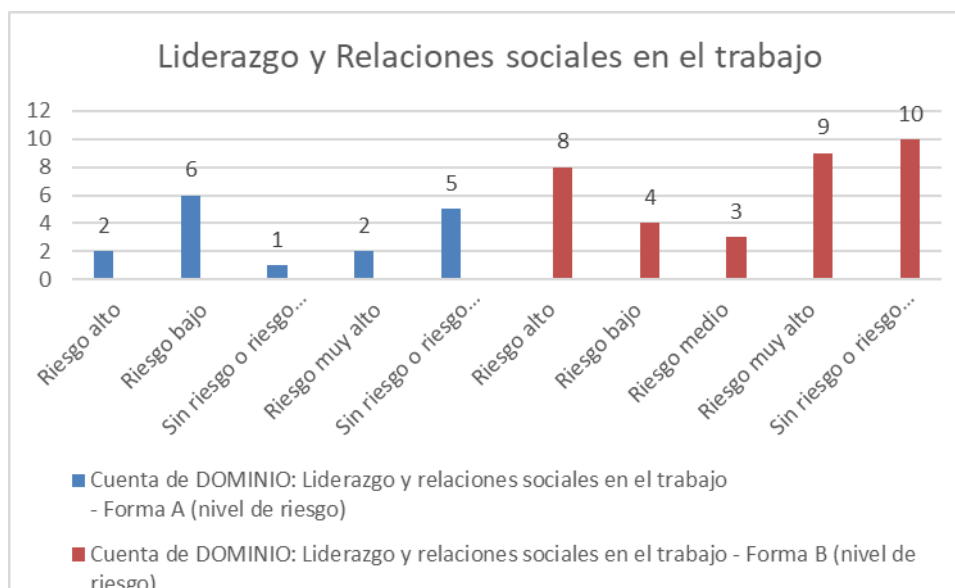


**Grafica 26.** Diagrama de Barras de la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral.

Controles Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: se recomienda revisar la carga laboral de los jefes y/o líderes y del personal operativo, evitar tomar del tiempo del empleado para actividades laborales. Disponer espacios de asistencia al trabajador, incluir a las familias en los programas de bienestar en aquellas que sea posible.

**Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** Dominio compuesto por las dimensiones Características de liderazgo, Relación con los colaboradores, Relaciones sociales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño.

### LIDERAZGO RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO



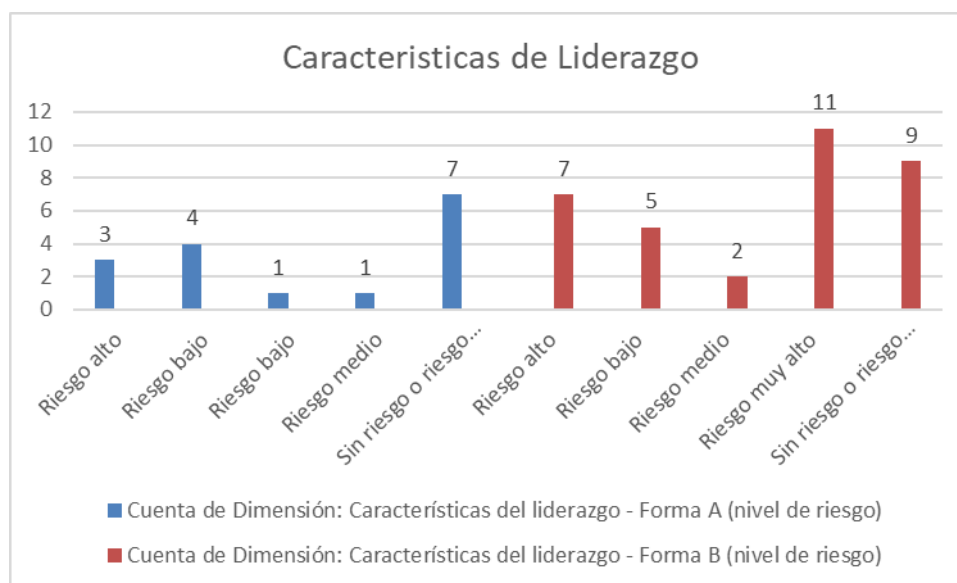
**Grafica 27.** Diagrama de Barras de Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

Comentarios y recomendaciones:

se recomienda Implementar sistemas adecuados de participación y comunicación, planes de acción y retroalimentación mínimo 1 vez al año, donde los colaboradores sean agentes activos de su evaluación y gestores de cambio en sus oportunidades, realizar evaluaciones y acompañamientos periódicos medibles y ajustados a las necesidades de la empresa; empoderar a los líderes para la gestión de personas, se recomienda realizar taller de liderazgo brindando herramientas para gestionar las competencias necesarias para la gestión de talento, incluir en el cronograma de capacitación formación de inteligencia emocional.

**Características del liderazgo:** Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus funcionarios.

### Características del liderazgo

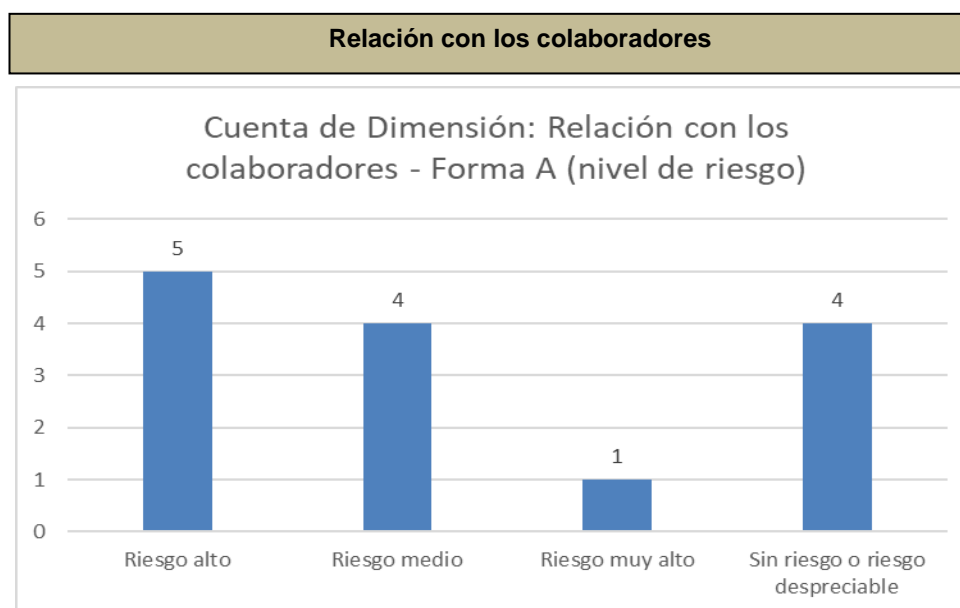


**Grafica 28.** Diagrama de Barras de la dimensión Características del Liderazgo.

Controles Características del liderazgo: Validar el nivel de desarrollo de las habilidades de liderazgo en las cabezas de equipo y diseñar planes de desarrollo asociados a las oportunidades de mejora identificadas. (Coaching, Habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, planeación estratégica, cargas laborales, líderes como generadores de estrés, retroalimentación del desempeño entre otros). Taller de liderazgo.

**Relación con los colaboradores:** Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Adicionalmente se consideran las características de la interacción y formas de comunicación con la jefatura.

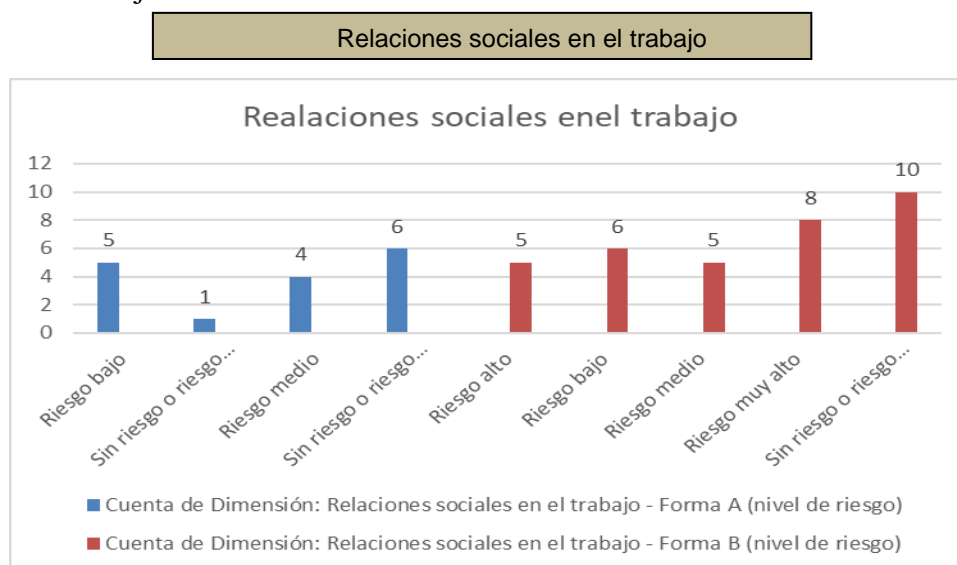




**Grafica 29.** Diagrama de Barras de la dimensión Relación con los Colaboradores por área FORMA A

Controles Relación con los colaboradores: se evidencia oportunidades de mejora en este dominio, la relación con los colaboradores como un factor fundamental de riesgo frente al manejo del estrés y la frustración, se recomienda incluir en el cronograma de capacitación a líderes conversaciones difíciles, comunicación asertiva y resolución de conflictos.

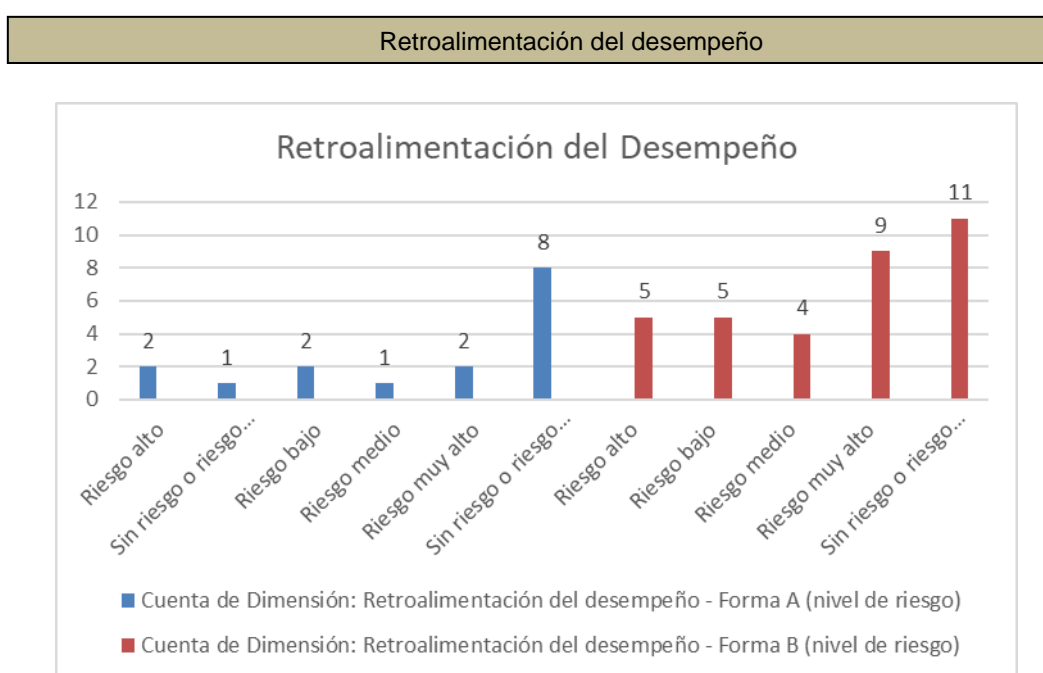
**Relaciones sociales en el trabajo:** Se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.



**Grafica 30.** Diagrama de Barras de la dimensión Relaciones Sociales en el trabajo.

Controles Relaciones sociales en el trabajo: Disponer espacios de comunicación periódica con el personal, propender por el fortalecimiento constante del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales preferiblemente en ambientes extralaborales; se recomienda realizar grupo focal con personal de riesgo muy alto, trabajar talleres de inteligencia emocional y trabajo en equipo, de manera particular validar dominio en personal operativo.

**Retroalimentación del desempeño:** Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma cómo realiza su trabajo.

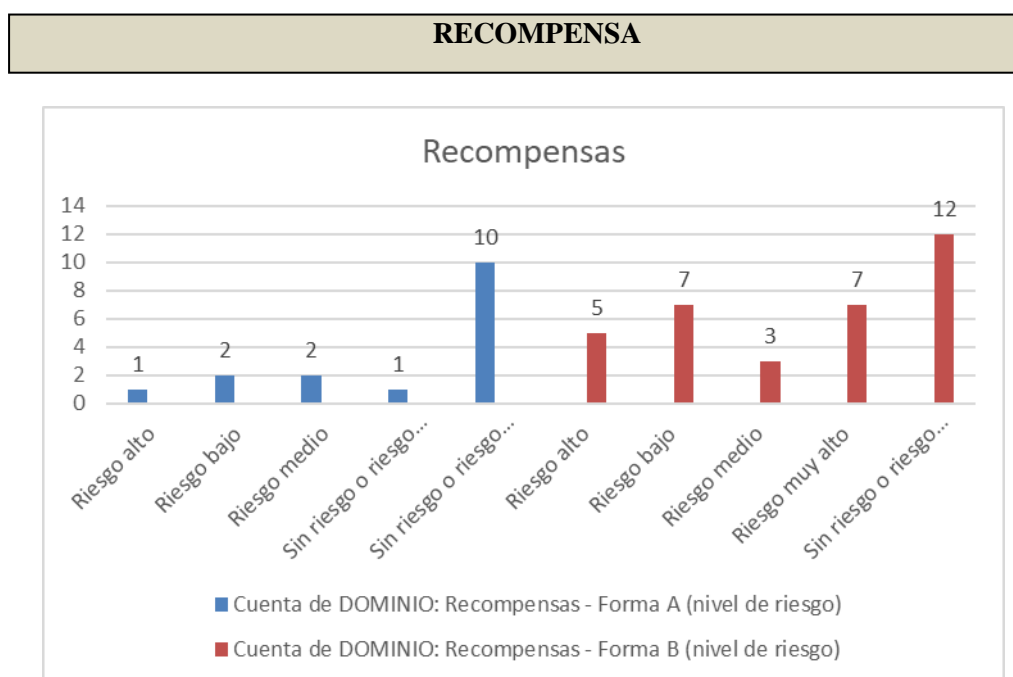


**Grafica 31.** Diagrama de Barras de la dimensión Retroalimentación del desempeño.

Controles Retroalimentación del desempeño: revisar el proceso de evaluación y retroalimentación, validar la herramienta y la pertinencia de la misma, incluir otros agentes en el proceso de ser necesario y permitir que esta sea una herramienta real de desarrollo o toma de decisiones organizacionales, planes de acción con fechas y acompañamientos que puedan quedar en la historia laboral de los colaboradores, brindar capacitación para socializar la metodología a aplicar en la organización, dando herramientas a los líderes para calificar con

objetividad y en pro de la mejora de las oportunidades del colaborador y preparar a los colaboradores para la auto crítica y el reconocimiento de sus fortalezas y oportunidades.

**Dominio recompensas:** Dominio compuesto por las dimensiones, Reconocimiento y compensación y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

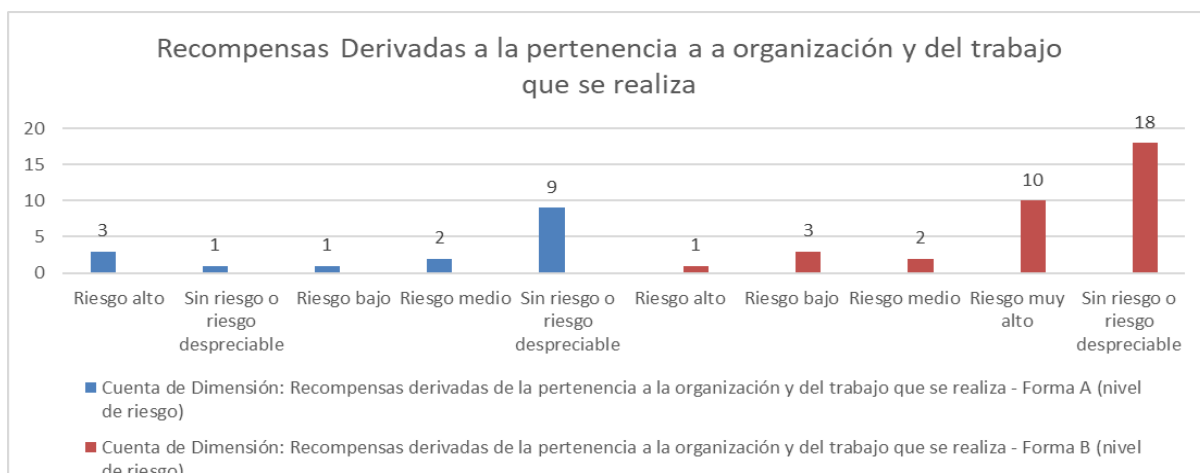


**Grafica 32.** Diagrama de Barras del Dominio Recompensas.

Comentarios y recomendaciones: Se evidencian resultados dispersos, se recomienda incluir programas orientados a salario emocional, dignificación de la labor y sentido de pertenencia.

**Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:** Conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Hacen referencia a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo

### Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

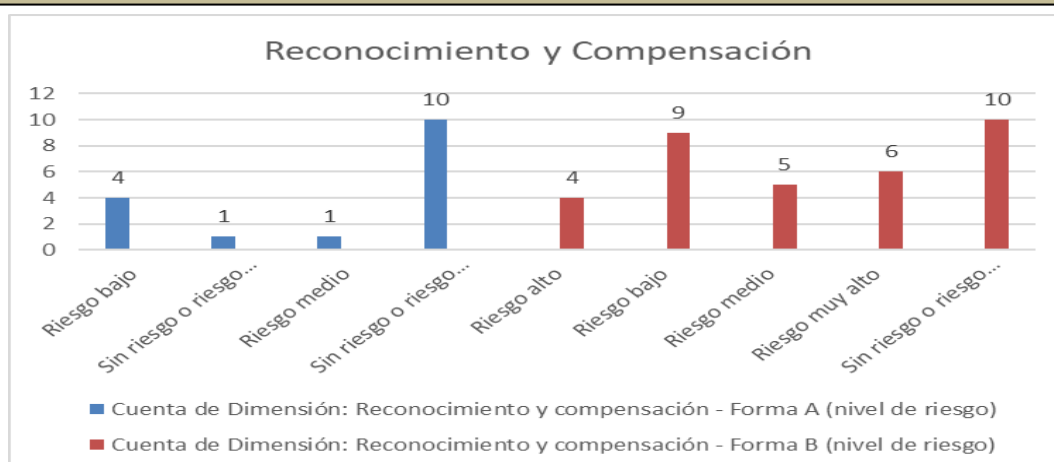


**Grafica 33.** Diagrama de Barras del Dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Controles Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se evidencia resultados dispersos, validar remuneración por perfil y desgaste físico, posibilidades de plan carrera, patrocinios para continuar con estudios (personal analfabeto, primaria y bachillerato), incluir dentro de programa de responsabilidad social empresarial, aliados estratégicos como la caja de compensación.

**Reconocimiento y compensación:** Sentimiento de orgullo y percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a la organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

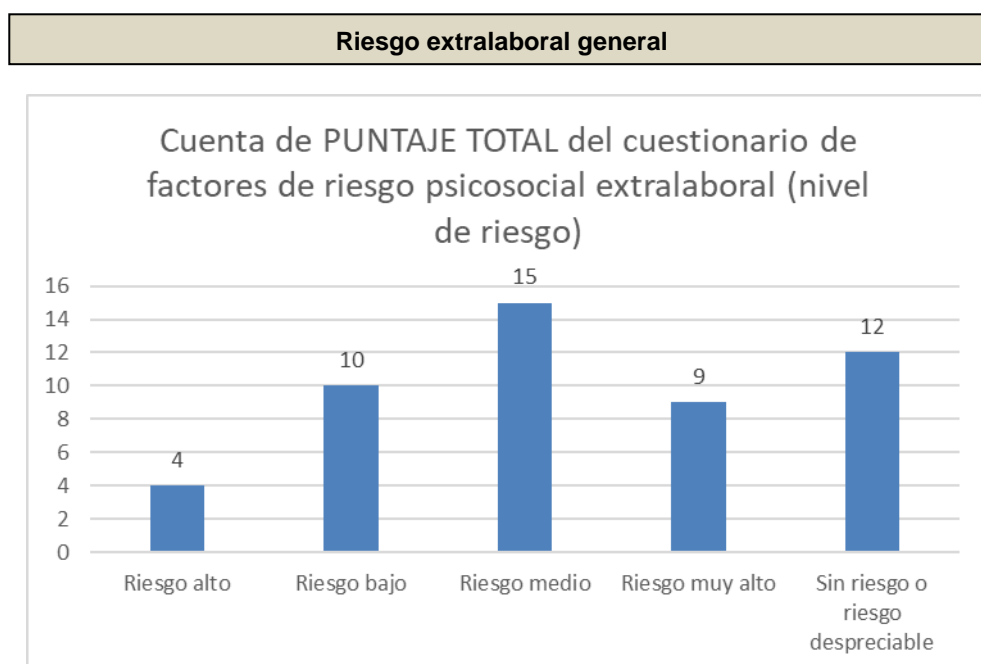
### Reconocimiento y compensación



### Grafica 34. Diagrama de Barras del Dimensión Reconocimiento y compensación.

Controles Reconocimiento y compensación: la mayoría de participantes se encuentran sin riesgo, se identifica que los resultados son dispersos, pudiendo ser indicador que este dominio depende de factores externos se recomienda crear programas de reconocimiento individuales aumentarían el impacto de los mismos (salario emocional), generar espacios de bienestar acordes a los gustos y preferencias de los empleados y fomentar la participación desde las áreas y los líderes.

### Resultados del cuestionario extralaboral (N= 50)

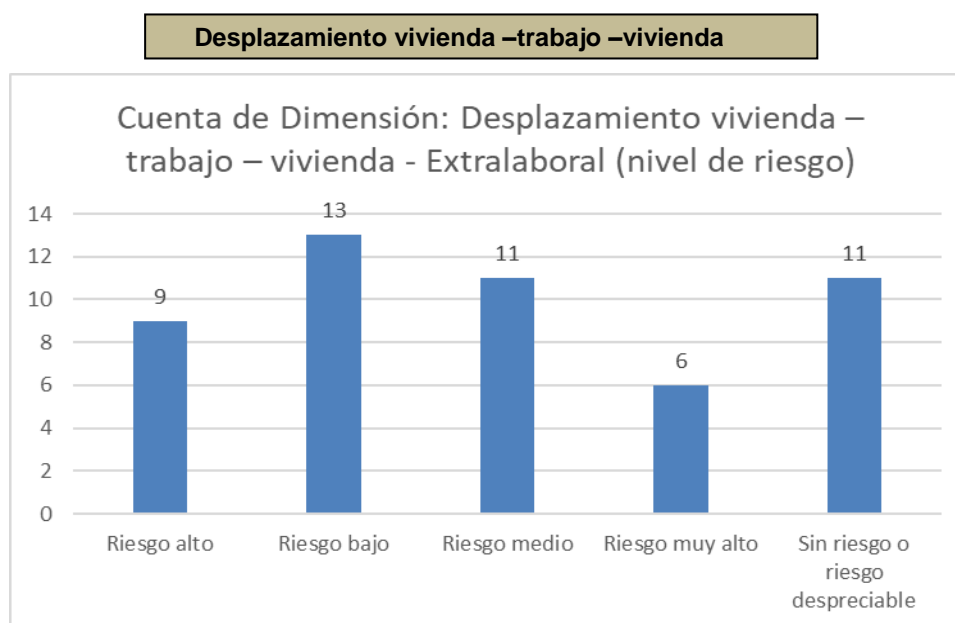


### Grafica 35. Diagrama de Barras Nivel de Riesgo Extralaboral.

Se recomiendan capacitaciones y acompañamiento al manejo de estrés extra laboral, manejo del tiempo, administración financiera, como herramientas para disminuir el riesgo e impactar positivamente en la salud mental de los colaboradores, tener en cuenta grupo focal, identificar factores de protección como la familia y estilos de vida saludable para salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores

### Resultados de dimensiones de riesgos psicosociales extralaborales.

**Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda:** Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

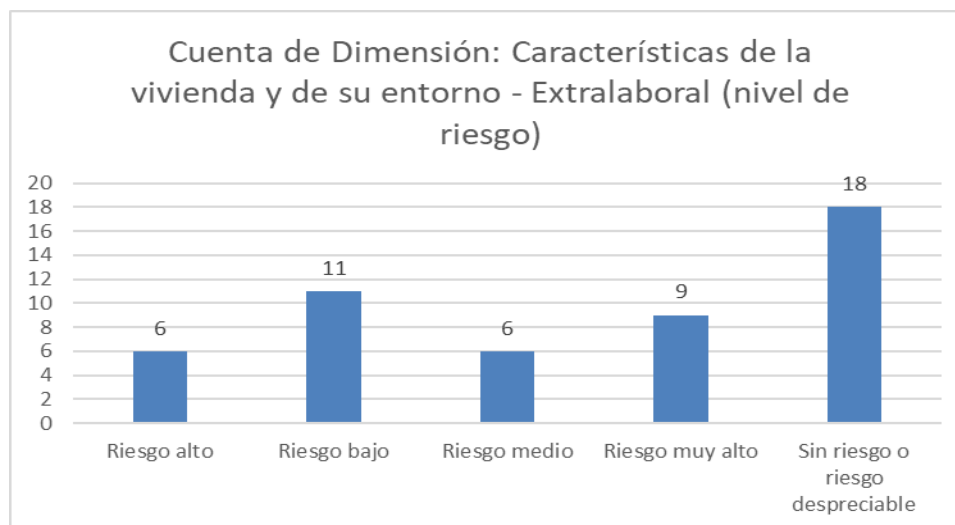


**Grafica 36.** Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Desplazamiento vivienda - trabajo- vivienda.

Controles Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: se identifica que el mayor porcentaje de los participantes están ubicados sin riesgo, sin embargo, validar personal que vive fuera del perímetro urbano, o cerca de la empresa, validar turnos y horarios

**Características de la vivienda y de su entorno:** Se refiere a las condiciones de infraestructura, Ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

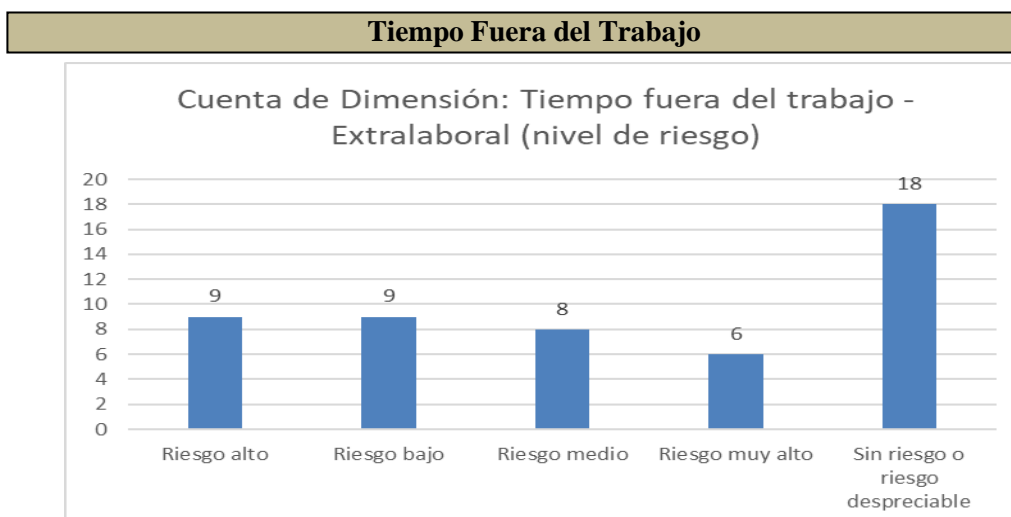
### Características de la vivienda y su entorno



**Grafica 37.** Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Características de la vivienda y de su entorno.

Controles Características de la vivienda y de su entorno: se recomienda validar la posibilidad de convenios con ferreterías y ferias de vivienda con aliados estratégicos como la caja compensación familiar, esto para informar de primera mano a los colaboradores de los beneficios y posibilidades que existen para vivienda propia o mejora en la infraestructura. (feria de vivienda).

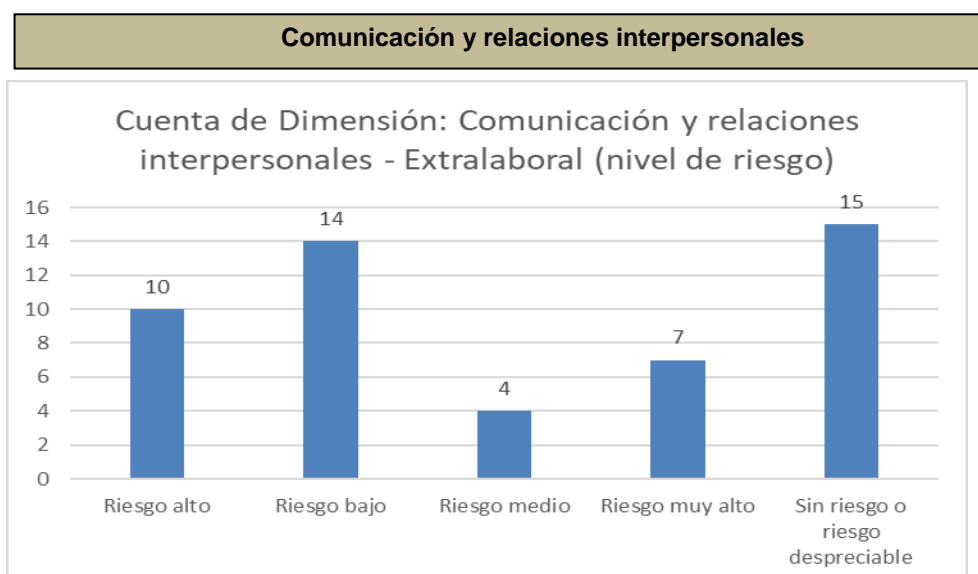
**Tiempo fuera del trabajo:** Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, Atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.



**Grafica 38.** Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Tiempo fuera del trabajo.

Controles Tiempo fuera del trabajo: Validar si existen dinámicas intralaborales fuera de las normales incidiendo en el tiempo libre del empleado. Fomentar el uso productivo del tiempo libre. Impartir conocimientos asociados al autocuidado, capacitación y seguimiento a programas de estilos de vida saludable.

**Comunicación y relaciones interpersonales:** Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

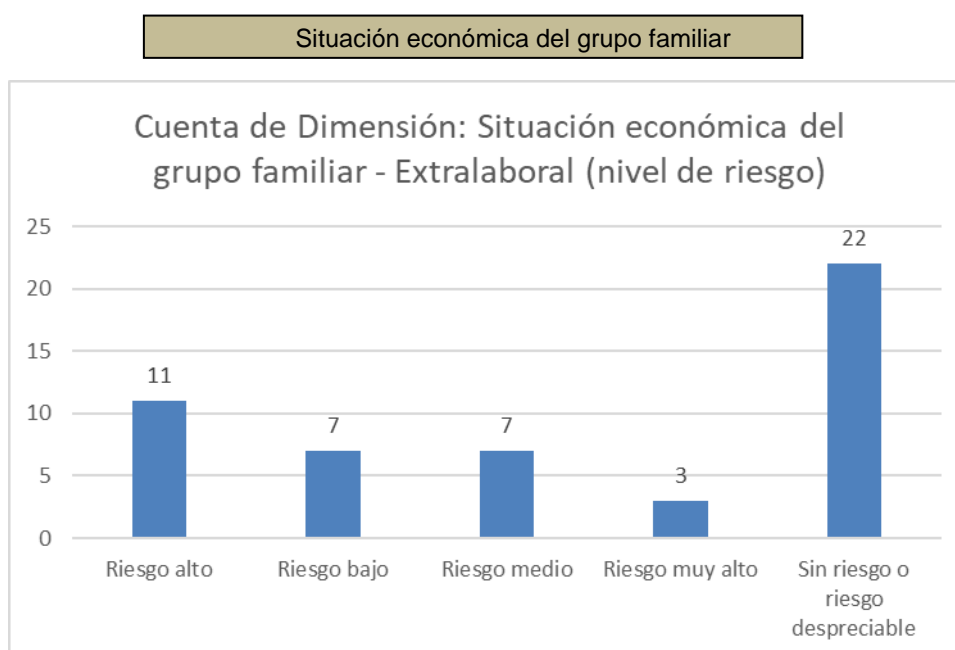


**Grafica 39.** Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión comunicación y Relaciones Interpersonales.



Controles Comunicación y relaciones interpersonales: Se recomienda validar las redes de apoyo del empleado en su sede de trabajo y fomentar y favorecer espacios de interacción extralaboral, capacitación en inteligencia emocional y resolución de conflictos, garantizar los eventos que por normatividad exige la interacción de la familia en el ambiente laboral (1 evento por semestre).

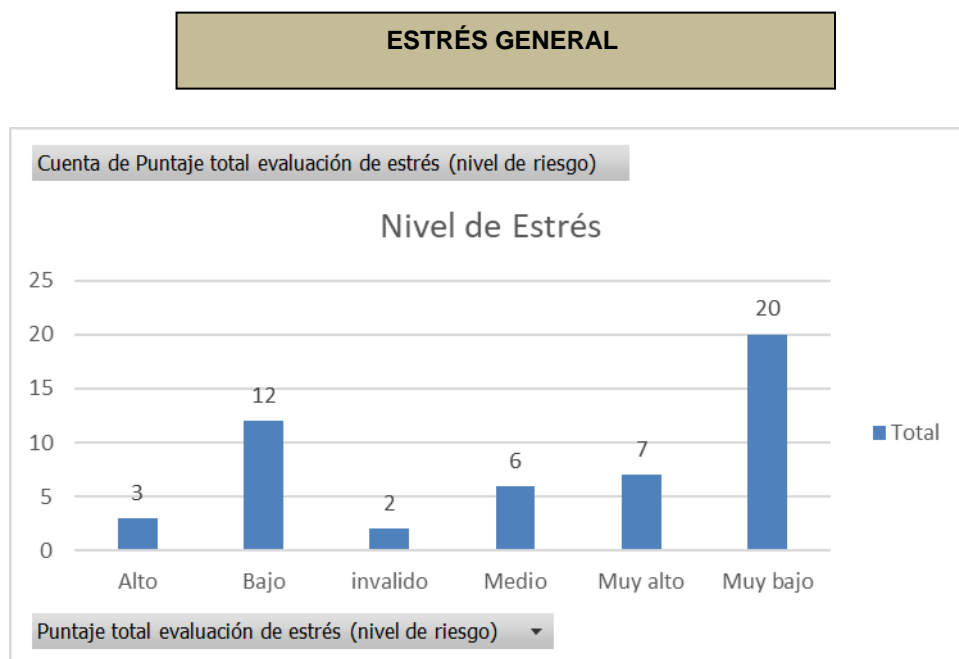
**Situación económica del grupo familiar:** Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.



**Grafica 40.** Diagrama de Barras del Nivel del de Riesgo Dimensión Situación económica del grupo familiar.

Controles Situación económica del grupo familiar: Fomentar la asistencia de los familiares a actividades de promoción económica desde las cajas de compensación y demás agentes. Validar Actividades internas a realizar desde bienestar y los programas de responsabilidad social, capacitaciones en manejo del dinero, el factor económico es un contribuyente fundamental a la hora de la salud mental.

### Resultados del cuestionario de estrés (N=50)



**Grafica 41.** Diagrama de Barras del Nivel de Estrés General.

Existen condiciones intralaborales y extralaborales que inciden en los niveles de estrés percibidos se recomienda atender las recomendaciones hechas en cada caso.

Propiciar espacios de integración en los trabajadores, que permitan disminuir los signos y síntomas del estrés laborales.

Se recomienda implementar técnicas de afrontamiento y programas de vigilancia epidemiológica que ayuden a preservar la salud física y mental del trabajador acorde a las actividades que realiza.

Desarrollar programas de gimnasia laboral, con el objetivo de reducir el sedentarismo a partir de ejercicios de relación muscular para el control del estrés.

Se recomienda identificar la población que está presentando altos niveles de estrés confrontar con estadísticas de ausentismo y enfermedad laboral y hacer seguimiento. Disponer el espacio de orientación psicológica para personal que pueda requerirlo según lo identificado.

### **Discusión de Resultados**

La aplicación de la batería de factores de riesgo psicosocial se compone de 4 partes las cuales son ficha de datos generales , estrés, factores extralaborales y factores intralaborales de forma A y forma B (forma A : con personal a cargo, forma B: sin personal a cargo).se realizó a 50 colaboradores entre los cuales 90% eran hombres y el 10% mujeres, teniendo en cuenta que la mayoría eran cargos operativos y por ende se necesita más trabajo físico y desgastante, cabe resaltar que no se refleja aumento o disminución del nivel de riesgo puesto que nunca antes se había realizado este tipo de aplicación de encuesta. De acuerdo a los resultados generales de la prueba se observó que el nivel de riesgo psicosocial en la empresa se encuentra en un nivel alto, es decir el 46% puntúa para programa de vigilancia epidemiológica lo que quiere decir que casi la mitad del personal necesita intervención inmediata, así mismo el 30% requiere estar en observación previniendo así que aumente el nivel de riesgo, mientras el 24% que corresponde casi a la cuarta parte de la muestra no requiere de mediación inmediata.

Continuando con los resultados de factores de riesgo psicosocial intralaboral en la forma A arrojó un 25% con riesgo, que corresponde a la cuarta parte del total de participantes y en la forma B, un 32%; por ende los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo alto y muy alto con predominancia en la forma B, es decir aquellos que no tienen personal a cargo y cumplen una función más operativa y no cuentan con la misma formación académica que los colaboradores de la forma A. En los resultados de los factores de riesgo extralaboral se observó que el 26% del personal general que aplicó la encuesta se encuentra en riesgo alto y muy alto lo que quiere decir que una cuarta parte de la población encuestada se ve afectada en su área extralaboral de cierta manera y que se requiere de atención para la prevención del aumento del riesgo.

Para finalizar los resultados generales con la encuesta de estrés, ésta arrojó que el 20 % de los colaboradores de la muestra se ven afectados negativamente tanto psicológica como

físicamente por éste fenómeno, es decir una quinta parte de la población y que se ve en la necesidad de trabajar en manejo y control del estrés para que no repercuta o no aumente el nivel de riesgo y así mismo la productividad de la organización.

De acuerdo a los resultados generales expuestos anteriormente se logra determinar que se presenta mayor riesgo psicosocial intralaboral enfatizado en el personal operativo con un 32%, siguiendo con factores extralaborales para un total de 26% y como factor menos incidente dentro de los generales se encuentra el estrés con un 20%.

Ahora, se continúa observando el cuestionario de factores psicosociales intralaborales donde se identifican las diferentes dimensiones dentro de cada dominio correspondiente al riesgo que afectan a la organización, entre éstas se encuentra el control sobre el trabajo, capacitación, claridad del rol, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y participación y manejo del cambio, que hacen parte del dominio control; liderazgo y relaciones sociales, características de liderazgo, relación con los colaboradores, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño que pertenecen al dominio liderazgo; continuando con recompensa, recompensa derivada de la pertenencia a la organización y reconocimiento y compensación que hacen parte del dominio recompensa; y por último, demandas de trabajo, consistencia del rol, demandas ambientales, demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral que corresponde al dominio de demandas.

A partir de los resultados arrojados en la prueba se logra determinar que la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno laboral es la que más incide de manera negativa en la organización con un porcentaje del 72,2% de la población la cual repercute significativamente en el manejo del tiempo y cómo influye esto en su vida extralaboral, es decir que la mayoría manifiestan no tener control y autonomía para con su trabajo. Como segundo factor más

incidente se encontraron las oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades con una puntuación negativa del 53% correspondiente a un riesgo alto y muy alto lo que lleva a determinar que hay ausencia de crecimiento profesional y oportunidades de estudio para los colaboradores influyendo más en los de cargo operativo quienes no poseen estudios profesionales e incluso una minoría sin ningún nivel de estudio, lo cual dentro de la aplicación de la batería, así mismo, se observó analfabetismo dentro de la organización.

Luego, como tercer factor que repercute de manera significativa se encuentra demandas ambientales que integra al dominio de demandas del trabajo con un 48,5%% de la población en riesgo alto y muy alto, cabe resaltar que éste es un trabajo que requiere de desgaste físico y sus condiciones ambientales no son las más aptas y además son cambiantes, por eso es importante abordar esta temática de manera inmediata para que su nivel de riesgo no repercuta en la productividad del trabajador y así mismo de la empresa. El cuarto factor que arrojó los resultados y que afecta al personal corresponde a la dimensión demandas de jornada de trabajo que hace parte del dominio demandas de trabajo con un puntaje de 40,65% de los trabajadores, lo que quiere decir que los horarios no son flexibles y hay exigencias del tiempo laboral, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos lo que puede causar un agotamiento físico y psicológico en los trabajadores y así mismo su desempeño dentro de la organización.

Continuando con los resultados en el cuarto lugar de los factores que inciden negativamente en la organización se encontró la dimensión de liderazgo y relaciones sociales que corresponde al dominio de liderazgo con un porcentaje de 37,5% de la población en riesgo alto y muy alto, es decir que no hay un sistema adecuado de comunicación y participación, no se presenta gestión de personal de parte de los líderes o jefes, por lo cual se debe implementar un plan de estrategias en pro de las mejoras de este factor que afecta de manera negativa a la empresa y así mismo a sus colaboradores.

Cómo se mencionó anteriormente los resultados expuestos hacen parte de los factores más relevantes y que influyen de manera negativa a la organización, por otra parte y no menos importante de abordar se encontraron las dimensiones de características de liderazgo que hace parte del dominio liderazgo con un 35,8%, capacitación que se encuentra en el dominio control del trabajo con un 33% y retroalimentación del desempeño, que pertenece al dominio de liderazgo con un 33 %, donde quiere decir que no se encuentra una línea de acción y capacitación para con los trabajadores, y hay pautas para la gestión de personal enfatizado en los líderes o jefes dentro de la empresa, y que el no intervenir en estos factores se ve afectada negativamente tanto la comunicación jefe-trabajador y así mismo no se permite lograr un buen trabajo en equipo y que como consecuencia de éste habría un decrecimiento en la producción y en la calidad de vida del trabajador.

Por otra parte, los factores que menos puntuaron dentro de la encuesta intralaboral fue demandas emocionales que pertenece al dominio demandas de trabajo con un 0% de la población sin riesgo alto o muy alto, lo que quiere decir que no hay ningún riesgo hasta ahora de la influencia emocional y afectiva dentro del área laboral lo que aporta a que el trabajo se realice de manera óptima y eficiente, aunque se debe implementar la prevención de este tipo de riesgo para que no se presente más adelante; otra de las dimensiones que tuvo un porcentaje muy bajo fue la de control y autonomía sobre el trabajo que pertenece al dominio control sobre el trabajo con un porcentaje del 25% correspondiendo este 25% a la forma A, es decir a los trabajadores con personal a cargo, los líderes, con una cuarta parte de los encuestados que apuntan a que no tienen un manejo total de las decisiones en su puesto de trabajo.

Dentro de las 19 dimensiones hay tres de ellas que solo pertenecen a la forma A , que son aquellos que manejan personal a cargo, es decir , los líderes y jefes, exigencia de responsabilidad, consistencia del rol y relación con los colaboradores; en los resultados de éstas, se encontró que los factores más incidentes y con un riesgo alto y muy alto corresponden

a la dimensión exigencias de responsabilidad de cargo con un 50% de la población, lo cual ellos manifiestan no tener flexibilidad en cuanto a la exigencia de la empresa hacia su desempeño, cabe resaltar que la responsabilidad que tienen los jefes es mucho mayor que los cargos operativos, siendo éstos de quienes depende la producción o los resultados del desempeño de su área encargada.

Por otra parte, se encuentra el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral el cuál se compone de cinco dimensiones las cuales son tiempo Fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar y características de la vivienda y de su entorno. En los resultados de ésta prueba se encontró que el factor que más incidencia tiene es comunicación y relaciones interpersonales con un porcentaje del 32% de la población encuestada, lo que quiere decir que más de la cuarta parte de los colaboradores tiene pocas relaciones con su entorno ó sus redes de apoyo no son sólidas, aquí es importante tener en cuenta el favorecer espacios de interacción extralaboral, donde se incluya la inteligencia emocional y la familia que es el factor clave para un buenas relaciones con el medio y así mismo con sus compañeros dentro de la empresa, fortaleciendo el trabajo en equipo y el apoyo entre ellos tanto dentro como fuera de su puesto de trabajo.

Las otras dimensiones que puntuaron por debajo de la primera corresponden a tiempo fuera del trabajo, características de la vivienda y su entorno y desplazamiento de vivienda –trabajo, las cuales obtuvieron un resultado del 30% con riesgo alto y muy alto lo que quiere decir que hay dificultades en una parte de la población para desplazarse hacía el lugar de trabajo y además , manifiestan que no tienen el tiempo adecuado para descansar, compartir en familia , amigos y demás lo que repercute de manera directa en el agotamiento físico y sobrecarga laboral que de una u otra manera afecta la productividad del trabajador y así mismo la efectividad de los resultados que exige la empresa en cuanto al cargo que se ve afectado.

En la última dimensión que corresponde a situación económica del grupo familiar el resultado obtenido es el menos incidente siendo este por debajo del 30% puntuando un 28% del total de la población encuestada lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores manifiestan que el sueldo, las bonificaciones y todo lo remunerado por la empresa les alcanza para lo básico y lo necesario en cada uno de sus hogares, incluyendo sus deudas, entre otras.

Luego, se finalizó con los resultados del cuestionario de estrés , el cual arrojó un porcentaje total de 20% de la población, es decir que la quinta parte de los trabajadores se encuentran en riesgo alto de respuestas y reacciones negativas antes los factores medioambientales, personales y familiares, aunque es bajo el porcentaje comparado con los demás resultados, es importante abordar esta temática para prevenir que aumente el riesgo de estrés o continúe incidiendo sobre este porcentaje de la población.



## Conclusiones

El 90% del personal de la muestra es masculino, esto se debe a que la labor es desgastante físicamente, y la gran mayoría de personal operativo es masculino.

El 42% de la muestra no cuentan con nivel educativo de bachiller, lo que genera un riesgo psicosocial en cuanto a posibilidades laborales, además en limitantes a la hora de capacitarse.

El 44% de la muestra se encuentra en riesgo alto en factores intralaborales, lo que significa que las condiciones internas de la organización, como relación jefe colaborador, salario, tiempos de descanso, sobrecarga laboral, retroalimentación pueden estar generando condiciones que exponen a los trabajadores a riesgos psicosociales.

El 52% de los trabajadores se encuentra en riesgo bajo en factores intralaborales, lo que puede indicar que los estilos de afrontamiento de los trabajadores pueden ser un determinante para un factor de riesgo psicosocial, es decir, por ejemplo, el 44% de los trabajadores vive en arriendo lo que puede incrementar su nivel de riesgo ya que una persona que cuenta con vivienda propia y no tiene que pagar arriendo mensualmente puede puntuar más bajo en dominio de recompensa ya que su situación socio demográfica es más estable.

El 26% de la muestra se encuentra en riesgo alto, el 30% en riesgo medio y el 44% en riesgo bajo, en factores de riesgo extra laboral, lo que significa que la relación familiar, redes de apoyo, factores protectores como recreación, tiempo de descanso son factores que influyen en el riesgo psicosocial de los trabajadores

Se analiza que existen resultados dispersos, con personal que tiene el mismo cargo, las mismas funciones, las mismas jornadas, lo que significa que las competencias y habilidades de afrontamiento son determinantes a la hora de identificar las causas de los riesgos psicosociales de los trabajadores, ya que la encuesta se basa en la percepción que tiene cada empleado de diferentes factores intra y extra laborales, lo que por ende determina la sintomatología de estrés que se presenta

Los planes de acción que se deben recomendar frente a un diagnóstico de riesgo psicosocial, además de garantizar el cumplimiento de condiciones dignas para laborar y el cumplimiento de la normatividad colombiana, debe también focalizarse en estrategias orientadas a empoderar a los colaboradores en manejo adecuado del estrés, resiliencia, inteligencia emocional, ya que el estilo de afrontamiento es determinante en los factores psicosociales.

## **Recomendaciones**

Se recomienda incluir en el programa de riesgo psicosocial de la empresa cronograma de capacitaciones en resolución de conflictos, manejo del estrés, manejo del tiempo, educación financiera, relaciones interpersonales para todo el personal, acoso laboral ley 1010.

Realizar acompañamiento al comité de convivencia laboral y copasst, asesorándolo en estrategias para prevenir el acoso laboral en la organización.

Se recomienda crear campañas de manejo del estrés permanentes, generando impacto y conexión con el manejo adecuado y estilos de afrontamiento saludables

Se recomienda implementar dentro del programa de riesgo psicosocial y de manera articulada el programa de prevención en consumo de sustancias psicoactivas, generando pasos y manejo adecuado de las frustraciones.

Se recomienda aplicar la batería al 100% del personal de la empresa

Se recomienda realizar taller de liderazgo para personal que tiene colaboradores a cargo con el fin de brindar herramientas para la gestión de personas.

Se recomienda crear espacios de escucha activa con cargos operativos (conversatorios o espacios creados para fomentar la escucha abierta y activa de los colaboradores).

Se recomienda fortalecer el proceso de evaluación, retroalimentación y plan de acción de todos los colaboradores, buscando con este proceso generar valor al desempeño laboral de cada empleado, que sea un proceso estructurado y medible.

Socializar los resultados del diagnóstico con los participantes del mismo para generar un plan de intervención de los resultados obtenidos.

Implementar un sistema de vigilancia epidemiológico que inicie desde la promoción de la salud la prevención de la enfermedad, dirigido al bienestar integral del trabajador y por ende a la mejora de la productividad de los colaboradores.

Realizar grupo focal con los 23 participantes que se encuentran en vigilancia (ver informe individual), en donde se realice plan de acción e inclusión en el programa de vigilancia epidemiológica.

Se sugiere gestionar alianzas que impacten en el bienestar del trabajador y su entorno con las instituciones pertinentes (Caja de compensación familiar, EPS y ARL). La posibilidad de ofrecer programas de apoyo a los trabajadores y su de vivienda, recreación, educación entre otros posibles) que impacten en los niveles de riesgo percibido, ferias de vivienda, convenios con ferreterías etc.

Es importante que periódicamente se realice el estudio de factores de riesgo psicosociales, no solo porque la resolución 2646 exige realizar seguimientos y tener este tipo de información actualizada, sino porque es conociendo los riesgos y la realidad laboral como se pueden realizar mejoras en pro de la salud de los trabajadores.

Se recomiendan implementar acciones de formación, capacitación y divulgación que brinden experiencias concretas buscando que los participantes asimilen conceptos y estrategias que les permitan reducir los niveles de riesgo psicosocial identificados.

Se recomienda la realización de la encuesta el próximo año para tener una contextualización y cuadro comparativo para el año 2020.

## Glosario

a) 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.

b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

e) Protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

f) 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.

g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales.

h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

m) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

n) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

ñ) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

o) Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

p) Batería: Conjunto de pruebas que permiten realizar un diagnóstico integral de un aspecto a evaluar.

q) Demanda del Trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

r) Recompensas: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

### Bibliografía

- Acevedo, O., Sánchez,P., Farías,C. & Fernández; I.(2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba. Escuela de Salud Pública, Córdoba, Argentina.
- Acosta, C. (1999). La psicología organizacional en Colombia. Diversidad y Saberes. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/32147/32189>
- Alcaldía de Bogota. (2008). Regimen Legal de Bogota. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Araya, R. & Mendieta, L. (2013). Revisión de la evidencia reciente sobre los principales métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial en el trabajo. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Arena,P. & Andrade, G. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Universidad Pontificia Javeriana, Cali, Colombia.
- Arias, F. (2010). Tesis Factores de Riesgos Psicosociales y Niveles de Estrés en los Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa Cuc 2014. Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia.
- Arismendi, E. (2013). Tipos y diseño de la investigación. Recuperado de: [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Beltrán, L., González, J., Pando, K. & Hidalgo, C. (2013) Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara. Universidad de Mexico, Ciudad de México, México.

Bernardo, M. & Baez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Carmen, B. (2010). Factores y riesgos,psicosociales, formas coonsecuencias, meidas y buenas practicas. Universiad Autonòma de Mexico, Ciudad de Mexico, Mexico.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1566. Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas. Bogota: El Congreso.

Ferrel,A., Vélez, T. & Ferrel; M. (2014). Factores psicológicos en adolescentes escolarizados con bajo rendimiento académico: Depresión y autoestima. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia.

Fundacion Estatal para la Prevencion de Riesgos Laborales. (2018). Medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales. Genero PLR. Recuperado de: <https://generoprl.org/medidas-preventivas-para-evitar-los-riesgos-psicosociales/>

Gallardo, Y. & Moreno, A. (2013). Recolección de la Información. Recuperado de: <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>



- Gil, K. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Especialista Salud Pública*, 83(2):169-73. Gil-Monte. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psiosociales en el trabajo y sus consideraciones en la salud.
- Gil, K. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina ocupacional y salud pública*. 1(2), 19-26.
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: McGraw-Hill
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (sf). Inducción institucional salud ocupacional. Recuperado de: [https://www.invima.gov.co/images/pdf/intranet/secretaria-general/induccion\\_institucional/salud\\_ocupacional/ergonomia%20laboral.pdf](https://www.invima.gov.co/images/pdf/intranet/secretaria-general/induccion_institucional/salud_ocupacional/ergonomia%20laboral.pdf)
- Leyton, C., Valdés, S. & Huerta, P. (2016). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. Recuperación de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>
- Melia, J. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. *Perspectiva de intervención de riesgos. Evaluación de Riesgos*, 15(2), 189-196.
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. por medio de la cual se establecen disposiciones y responsabilidades para las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio.

Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 652 del 2012. por lo cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio.

Ministerio del Trabajo. (2012a). Ley 1562 del 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud Ocupacional. Bogotá: El Congreso.

Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1443. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Bogotá: El Congreso.

Morales, P. (2012). Estadística aplicada a las ciencias sociales. Recuperado de: <http://www2.df.gob.mx/virtual/evaluadf/docs/gral/taller2015/S0202EAC.pdf>

Moreno, B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=2833560&pid=S0465546X201100050000200068&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2833560&pid=S0465546X201100050000200068&lng=es)

Paola, V. (2012). Exposición a factores de riesgo. Recuperado de: <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf>

- Paredes, I. (2018). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo/>
- Porras, J. (1993). La organización: enfoques, tipologías y enriqueciendo la nueva perspectiva.  
Recuperado de:<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/3sin/B35.pdf>
- Puerto, O. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. Revista científica Pensamiento y Gestión, 28(5), 159-163.
- Quironprevención. (2018). Tipos y Características de los riesgos psicosociales.  
quironprevencion. Recuperado de:  
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>
- Ramírez, O., Griebing, R. & Rodríguez, L. (2016) Caracterización de Riesgo Psicosocial y Estrés en una Empresa del Sector Comercial de la Ciudad de Bogotá, Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.
- Robayo, L. (2016) Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Teorema Shoes en la Ciudad de San José de Cúcuta Norte de Santander: Universidad de Santander, Cúcuta, Colombia.
- Sacristan, K. (2014). Estrategias administrativas para mejorar el comportamiento organizacional. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Salazar. (2014). Estudio Comparativo de los Factores de Riesgos Psicosociales. Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.

Salgado, J. & Peiro, J. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del Psicólogo*, 2(5), 156-167.

Sánchez, C., Meneses, J. & Monroy, R. (sf). Estrategias de promoción y prevención de los riesgos psicosociales en la planta administrativa de la empresa ci. Excomin Ltda.. Universidad Libre, Cucuta, Colombia.

Significados. (2018). Significado de clima organizacional. Recuperado de: <https://www.significados.com/clima-organizacional/>

Vida Profesional. (2018). Que es la motivación. Recuperado de: <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiologica de los factores psicosociales. aproximacion conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo scielo*, 1(6), 197-201.

## Anexos

### Anexo 1. Carta de aceptación del tutor.

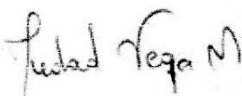
San José de Cúcuta, 22 de abril de 2019

Dr. Ruber Simón Vélez Larrota  
**Coordinación del comité de trabajo de grado**  
Universidad de Pamplona  
Pamplona

Cordial Saludo

La presente tiene como fin comunicar que la docente Piedad Vega Montaguth, aprobó el anteproyecto de investigación titulado "Factores de riesgo psicosocial en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S", llevado a cabo por las estudiantes de decimo semestre de Psicología del campus Villa del Rosario, Luz Emilin Cuevas Hernández identificada con el código estudiantil No. 1092360501 y Leidy Daniela Galindo Delgado identificada con el código estudiantil No.1092356560.

Sin otro particular.



Piedad Vega Montaguth  
C.C. 37440258 de Cúcuta  
Docente del programa de Psicología  
Universidad de Pamplona  
[Piedad.vega@unipamplona.edu.co](mailto:Piedad.vega@unipamplona.edu.co)



Luz Emilin Cuevas Hernández  
Leidy Daniela Galindo Delgado  
C.C. 1092360501 de Villa del Rosario  
C.C. 1092356560 de Villa del Rosario  
Estudiantes de Psicología  
Universidad de Pamplona  
[Emiliahernandez27@gmail.com](mailto:Emiliahernandez27@gmail.com)  
[Danieladelgadopsicom@gmail.com](mailto:Danieladelgadopsicom@gmail.com)

**Anexo 2. Batería de Factores de Riesgos Psicosocial****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 márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

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

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

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



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)

Ninguna.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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

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

8	horas de trabajo al día
---	-------------------------

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## 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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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**

**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.				X
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 desgano.				
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.				X
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X
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.				✓



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>X</del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

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



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

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

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

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





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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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**.

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted da 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		<del>  </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	Y				
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable			Y		
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable			Y		
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				X	
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal		X			

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			X		



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	<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 3. Consentimiento Informado.



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

San José de Cúcuta, 22 de mayo del 2019

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador, la presente tiene como finalidad solicitarle su debido consentimiento para la aplicación del proyecto de trabajo de grado que tiene por nombre "Factores de Riesgos Psicosocial en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S", por ende, usted está invitado a participar en la evaluación de la batería de Factores de Riesgo Psicosocial; la cual será aplicadas por las psicólogas en formación Luz Emilin Cuevas Hernández 1092360501 y Leidy Daniela Galindo Delgado 1092356560.

**Su Objetivo:** Evaluar los factores de riesgo psicosocial, cuyo fin es identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y de sus familias; y a su vez dar cumplimiento a la Resolución 002646/2008, del Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo. Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción.

**Metodología Empleada:** si acepta participar, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por expertos de la Universidad Javeriana por contratación del Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo.

**Riesgos:** El hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y al resto de sus compañeros.

**Personas Que Tendrá Acceso A La Información:** La información que usted aportará en los cuestionarios será de manejo total de las psicólogas y la especialista del tema, efectuarán este estudio y con fines únicamente educativos.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio, si está de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo Carlos Eduardo Zbair M Identificado Con C.C. 709482874 He leído la hoja de información que se me ha entregado y comprendo que mi participación es voluntaria, por ello:

**Sí, deseo participar en el estudio**  **No, deseo participar en el estudio**

Carlos Zbair

Firma del Colaborador.



Formadores de líderes comprometidos con la región en la construcción de un nuevo país en paz.

## Anexo 4. Hoja de vida y licencia de la especialista.



### Luz Alejandra Arboleda Ospina

- ☐ 3208604668      ☐ 3208164891
- ☐ silvanafelipe1424@hotmail.com
- ☐ Cúcuta – Norte de santander

#### Perfil laboral

### Psicología

Psicóloga especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente , 7 años de experiencia en Talento Humano, liderando procesos de de selección de personal, levantamiento de perfiles, gestión del conocimiento, manejo de indicadores, formación, capacitación, inducción, reinducción e identidad corporativa, manejo de presupuesto, procesos de descargo, manejo del programa de riesgo psicosocial, clima organizacional, relacionamiento con equipos de alto rendimiento.

#### Experiencia laboral

### Profesional Especializado

Sihpre- Prinso- Bio\_grupo Santander Septiembre 2018 - Actualidad

**Cúcuta - Colombia**

Sector: Servicios Independientes

Aplicación y análisis de Bateria de riesgo psicosocial en empresas publicas y privadas, segun resolución 2646 de 2008, implementar programas de Riesgo Psicosocial, asesorar empresas en programa Psicosocial de vigilancia epidemiologica, cronograma de capacitaciones, planes de accion orientados a impactor de manera positiva el clima organizacional, talleres de liderazgo, implementacion de evaluacion por competencias

### Coordinador de formacion y desarrollo

Aseo urbano Mayo 2018 - Septiembre 2018

**Cúcuta - Colombia**

Sector: Servicios de aseo

Estructurar y ejecutar el plan de formación anual de todos los colaboradores Garantizar la Inducción y entrenamiento al cargo de todo el personal de la organización. Cumplir con indicadores de cobertura y eficacia en el plan de formación de toda la organización. Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente para la prestación de los servicios de la organización Manejo de presupuesto Coordinar la alineación del programa de formación en todas las seccionales Garantizar el cierre de brechas y oportunidades de todos los colaboradores de la Organizacion Implementar el proceso de Gestión de conocimiento en la organización

### Coordinador de capacitación selección y entrenamiento

Aseo urbano Mayo 2016 – abril 2018

**Cúcuta - Colombia**

Sector: Servicios de aseo

Garantizar la selección del personal de toda la empresa en los tiempos establecidos y con el perfil requerido, coordinar el programa de formación, inducción y reinducción de todo el personal, levantar perfiles, aplicar evaluación 180 y 360 al personal de la empresa, evaluación por competencias, manejo de indicadores  
Implementación de plan de riesgo psicosocial en empresas, Realización de batería de Riesgo psicosocial.

## Psicologa free lance

Grupo éxito Noviembre 2015 - Marzo 2017

**Cúcuta - Colombia**

Sector: Consumo masivo

seleccion de personal aplicacion de pruebas procesos internos procesos externos elaboracion de informes

## JEFE DE RECURSOS HUMANOS, JEFE DE SERVICIOS

SERVICIOS PRE EXEQUIALES LA ETERNIDAD Junio 2012 - Junio 2015

**Cúcuta - Colombia**

Sector: Ayuda humanitaria y/o cooperación al desarrollo

reclutamiento de personal, pago de nomina, prestaciones sociales, visitas domiciliarias, procesos de seleccion, clima laboral, capacitaciones, acompañamiento de procesos de duelo, atencion a familias,

## PSICOLOGA

FUNDACION XIMENA RICO LLANO Julio 2009 - Julio 2010

**Medellín - Colombia**

Sector: Colegios

acompañamiento a niños en estado de vulnerabilidad, prgramas de pyp , procesos a familias,

## Estudios

---

### Formación académica

## Especialista en gerencia y gestion en seguridad y salud en el trabajo

Fundacion universitaria area andina Febrero 2016 - Septiembre 2017



## PSICOLOGA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA Junio 2003 - Junio 2012

### Estudios complementarios

## SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SENA Febrero 2016 - Marzo 2016

 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> <small>NORTE DE SANTANDER</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small>
<b>Código: F-DE-PE05-01</b> <b>Versión: 04</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 1 de 2</b>

RESOLUCION N° 001191  
 ( - 5 ABR 2018 )

*"Por la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo"*

**EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER,**  
 En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Resolución No.4502 del 28 de diciembre 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, y,

**CONSIDERANDO:**

Que, **LUZ ALEJANDRA ARBOLEDA OSPINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 44.002.759 expedida en Medellín, **PSICOLOGA**, ha solicitado Licencia para la prestación de los servicios como Psicóloga, Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, como persona natural, anexando a su petición la documentación exigida por el artículo 2° de la Resolución N°4502 del 28 de diciembre de 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que la Resolución N° 4502 del 28 de diciembre de 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, delegó en las secretarías seccionales y distritales de Salud la expedición, renovación, vigilancia y control de las Licencias de Seguridad y Salud en el Trabajo a las personas naturales o jurídicas que oferten los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, previo el cumplimiento de las condiciones y requisitos allí previstos.

Que se encuentra ajustada al reglamento la documentación aportada por el (la) solicitante, en mérito de lo cual,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Conceder Licencia para la Prestación de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo a **LUZ ALEJANDRA ARBOLEDA OSPINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 44.002.759 expedida en Medellín, de acuerdo a su perfil **PSICOLOGA, ESPECIALISTA EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, cuyo campo de acción es:

- PSICOLOGA, ESPECIALISTA EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- INVESTIGACION EN AREA TECNICA
- INVESTIGACION DEL ACCIDENTE DEL TRABAJO DE ACUERDO CON SU COMPETENCIA SEGÚN FORMACION ACADEMICA
- EDUCACIÓN
- CAPACITACIÓN
- DISEÑO, ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Licencia de que trata el artículo anterior se concede por un término de diez (10) años, contados a partir de la notificación de la presente disposición, y podrá ser renovada por términos iguales siempre y cuando se cumpla con los requisitos estipulados en la normatividad vigente al momento de la renovación. Para la prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo en Instituciones públicas o privadas, el profesional o entidad deberá presentar copia de la presente Resolución, de manera que acredite la tenencia de la respectiva Licencia.



**PARÁGRAFO:** La Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo otorgada tiene carácter personal e intransferible y validez en todo el territorio nacional.

**ARTÍCULO TERCERO:** El IDS vigilará y controlará el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Resolución y el reglamento en la materia, e impondrá las sanciones correspondientes, sin detrimento de otras sanciones de tipo legal que puedan derivarse de la trasgresión de las normas legales vigentes.

**ARTÍCULO CUARTO:** La persona autorizada deberá cumplir, en el ejercicio de sus actividades, con las normas legales, técnicas y de control de calidad establecidas en la legislación vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo.





 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> <small>NORTE DE SANTANDER</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small>
<b>Código: F-DE-PE05-01</b> <b>Versión: 04</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 2 de 2</b>

RESOLUCION N° 001131  
 ( 5 ABR 2018 )

*"Por la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo"*

**PARÁGRAFO:** Todos los servicios que preste en las áreas concedidas podrán ser evaluados por los funcionarios competentes mediante la aplicación de normas sobre auditoría de los servicios de salud ocupacional adoptadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**ARTÍCULO QUINTO:** Contra lo dispuesto en la presente Resolución procede el recurso de reposición, el cual podrá interponerse ante el Director del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación, en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Expedida en San José de Cúcuta, a 5 ABR 2018

**JUAN ALBERTO BITAR MEJIA**  
 DIRECTOR

Elaboró: Luz M Arias Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo  
 Revisó: Gloria Montaña Moncada, PE coordinadora Vigilancia y Control Institucional  
 Iván A. Figueredo Bautista- Profesional Especializado IDS

**NOTIFICACION PERSONAL**

El presente documento es una copia de la resolución de la Gobernación de Norte de Santander, expedida en San José de Cúcuta, el día 05 de Abril de 2018, en virtud de la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El presente documento es una copia de la resolución de la Gobernación de Norte de Santander, expedida en San José de Cúcuta, el día 05 de Abril de 2018, en virtud de la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El presente documento es una copia de la resolución de la Gobernación de Norte de Santander, expedida en San José de Cúcuta, el día 05 de Abril de 2018, en virtud de la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El presente documento es una copia de la resolución de la Gobernación de Norte de Santander, expedida en San José de Cúcuta, el día 05 de Abril de 2018, en virtud de la cual se concede una Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.

FECHA DE APLICACIÓN (dd/mm)	AÑO DE APLICACIÓN	ID	NOMBRE COMPLETO	SEXO	AÑO DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	ESCOLARIDAD (último nivel de estudios)	OCUPACIÓN O PROFESIÓN	CIUDAD / MUNICIPIO DE RESIDENCIA	DEPARTAMENTO DEL PAÍS DONDE RESIDE
5/28/2019	2019	50050	DIOSEN DUARTE	Masculino	1981	Casado (a)	Primaria incompleta	LLENADOR	CUCUTA	NORTE DE SUDAMÉRICA
5/28/2019	2019	49049	MONICA JULIANA	Femenino	1992	Casado (a)	Profesional completa	ADMINISTRADORA DE PLANTAS	CUCUTA	NORTE DE SUDAMÉRICA
6/5/2019	2019	48048	JHON CARLOS	Masculino	1980	Soltero (a)	Ninguno	CARPERO	URIMACO	NORTE DE SUDAMÉRICA
6/5/2019	2019	47047	RONALD VILLALBA	Masculino	1996	Soltero (a)	Técnico / técnico	SUPERVISOR DE CARGAS	ZULIA	NORTE DE SUDAMÉRICA
5/22/2019	2019	46046	ANDERSON SIERRA	Masculino	2000	Soltero (a)	Técnico / técnico	TECNICO MOTORES DIESEL	LOS PATIOS	NORTE DE SUDAMÉRICA
6/5/2019	2019	45045	JOHN ANTONIO	Masculino	1990	Casado (a)	Bachillerato incompleto	HORNERO	CUCUTA	NORTE DE SUDAMÉRICA
6/5/2019	2019	44044	JHON ALEXANDER	Masculino	1996	Soltero (a)	Primaria incompleta	AYUDANTE METALMECANICO	CUCUTA	NORTE DE SUDAMÉRICA
6/5/2019	2019	43043	JORGE OMAR	Masculino	1990	Unión libre	Bachillerato incompleto	CARPERO	CUCUTA	NORTE DE SUDAMÉRICA

6/5/2019	2019	42042	ALBERTO DUR	Masculino	1971	Unión libre	Primaria incom	ISTRO DE CONSTRU	CUCUTA	NTE DE SDER
6/5/2019	2019	41041	JOSE IVAN JAI	Masculino	1969	Unión libre	Bachillerato c	ANTE DE CONSTRU	CUCUTA	NTE DE SDER
6/5/2019	2019	40040	YAIMIR GUZM	Masculino	1984	Soltero (a)	Bachillerato in	YUDANTE OBRA CIV	CUCUTA	NTE DE SDER
6/5/2019	2019	39039	JORDAN FABIA	Masculino	1996	Unión libre	Bachillerato c	ALMACENISTA	CUCUTA	NTE DE SDER
6/5/2019	2019	38038	LUIS JOSE REY	Masculino	1982	Unión libre	Primaria incor	CARPERO	CUCUTA	NTE DE SDER
6/5/2019	2019	37037	DANIEL MEZA	Masculino	1987	Soltero (a)	Bachillerato c	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	36036	ALIRIO GEREF	Masculino	1981	Unión libre	Primaria incor	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	35035	JEFFERSON SA	Masculino	1989	Soltero (a)	Técnico / tecn	SUPERVISOR	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	34034	FABIAN RIVER	Masculino	1996	Unión libre	Bachillerato in	OFICIOS VARIOS	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	33033	JONATHAN AL	Masculino	1985	Unión libre	Bachillerato c	CONDUCTOR	VILLA DEL ROSA	NTE DE SDER

5/28/2019	2019	32032	DIEGO ARIZM	Masculino	1996	Soltero (a)	Técnico / tecn	ELECGTRICISTA	LOS PATIOS	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	31031	ANGEL ROBIN	Masculino	1993	Unión libre	Bachillerato c	SOLDADOR	VILLA DEL ROSA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	30030	JORGE E BUST	Masculino	1983	Casado (a)	Técnico / tecn	STRO DE CONSTRU	CUCUTA	NDES
5/22/2019	2019	29029	HERWING YOS	Masculino	1988	Soltero (a)	Bachillerato in	ANTE DE CONSTRU	CUCUTA	NDES
5/22/2019	2019	28028	NELSON RICA	Masculino	1989	Unión libre	Bachillerato in	HORNERO	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	27027	MAURICIO SA	Masculino	1976	Casado (a)	Técnico / tecn	OPERADOR	LOS PATIOS	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	26026	CRISTO MANU	Masculino	1983	Unión libre	Bachillerato in	DOR MAQUINARIA	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	25025	RICARDO PER	Masculino	1963	Separado (a)	Bachillerato in	CONDUCTOR	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	24024	JAVIER VERA L	Masculino	1976	Unión libre	Bachillerato c	RIO MAQUINARIA P	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	23023	FREDDY ALEXI	Masculino	1995	Soltero (a)	Post-grado co	INGENIERO CIVIL	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2018	2018	22	ARMANDO JO	Masculino	1991	Separado (a)	Bachillerato c	OLINERO DE CARBO	CUCUTA	NORTE DE SANTAND

5/22/2019	2019	21	JAIIME ALBERT	Masculino	1962	Unión libre	Bachillerato in	RVISOR DE COQUIZA	CUCUTA	NORTE DE SANTAND
5/22/2019	2019	20	LIZETH DANIE	Femenino	1998	Soltero (a)	Técnico / tecn	CNOLOGA AMBIENT	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	19	RONALD LEON	Masculino	1995	Soltero (a)	Técnico / tecn	PRACTICANTE SENA	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	18	JAVIER ARMA	Masculino	1998	Soltero (a)	Técnico / tecn	NICO MOTORES DIE	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	17	GENDERSON I	Masculino	1997	Soltero (a)	Técnico / tecn	UPERVISOR DE PATI	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	16	MARYORI DAN	Femenino	1997	Soltero (a)	Técnico / tecn	EN CONTABILIDAD	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	15	VICTOR MANU	Masculino	1984	Soltero (a)	Bachillerato cu	UPERVISOR COQUE	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	14	CARLOS EDUA	Masculino	1982	Casado (a)	Bachillerato C	ERADOR DE MINICA	SAN FAUSTINO	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	13	CINDY JOHAN	Femenino	1989	Soltero (a)	Profesional in	ANALISRA SST	CUCUTA	NTE DE SDER
5/22/2019	2019	10	EDDIER LEANI	Masculino	1985	Soltero (a)	Técnico / tecn	DLOGO EN OBRAS C	CUCUTA	NTE DE SDER

5/22/2019	2019	9	ANDRES FELIP	Masculino	1993	Casado (a)	Profesional co	CONSTRADOR DE EMP	CUCUTA	NTE DE SDER
5/23/2019	2019	12	SERGIO SABALA	Masculino	2000	Soltero (a)	Bachillerato c	APRENDIZ SENA	CUCUTA	NTE DE SDER
5/23/2019	2019	11	JOSE DAGOBERTO BUSTOS GUERRERO	Masculino	1993	Unión libre	Técnico / tecnológico completo	INTERVENTOR	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	8	ALEXIS CETINA	Masculino	1988	Unión libre	Primaria incor	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	7	EVER MANOS	Masculino	1988	Unión libre	Bachillerato in	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	6	MARIO VELOZ	Masculino	1972	Casado (a)	Primaria incor	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	5	LUIS DAVID SC	Masculino	1963	Unión libre	Bachillerato in	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	4	JUAN CARLOS	Masculino	1996	Casado (a)	Bachillerato in	HORNERO	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	3	ARLES ROMER	Masculino	1984	Unión libre	Bachillerato in	UPERVISOR DE PATI	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	2	LADY ROCIO B	Femenino	1991	Soltero (a)	Bachillerato c	ESTUDIANTE	CUCUTA	NTE DE SDER
5/28/2019	2019	1	BAIRON BLAN	Masculino	1998	Soltero (a)	Profesional co	CONTADOR PUBLICO	CUCUTA	NTE DE SDER

ESTRATO SERVICIOS PÚBLICOS	TIPO DE VIVIENDA	NÚMERO DE PERSONAS ECONÓMICAM ENTE A CARGO	CIUDAD / MUNICIPIO DONDE TRABAJA	DEPARTAMENT O DEL PAÍS DONDE TRABAJA	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	NOMBRE DEL CARGO	TIPO DE CARGO	ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	DEPARTAMENT O O SECCIÓN DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA	TIPO DE CONTRATO
No sé	Familiar	4	CUCUTA	NTE DE SDER	4	SUPERVISOR	Asistente adm	4	CARBOMAX	Termino indef
2	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	ADMINISTR	Jefatura - tien	menos de un	ADMINISTR	Termino indef
No sé	Propia	2	URIMACO	NTE DE SDER	2	CARPERO	Operador, op	2	CARPERO	Termino indef
2	En arriendo	1	SAN CAYETAN	NTE DE SDER	1	SUPERVISOR	Operador, op	1	DESPACHO	Termino indef
2	Propia	0	SAN FAUSTINO	NTE DE SDER	menos de un	MANTENIMI	Profesional, a	menos de un	AREA MAQU	Temporal de r
1	En arriendo	5	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	HORNERO	Operador, op	menos de un	AREA DE HO	Termino indef
2	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	AUXILIAR M	Asistente adm	menos de un	AREA TRAB	Termino indef
2	Propia	5	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	CARPERO	Operador, op	menos de un	INDUMAX	Termino indef



1	En arriendo	5	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	MAESTRO D	Operador, op	menos de un	OBRAS CIVI	Termino indef
1	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	AYUDANTE	Operador, op	menos de un	OBRAS CIVI	Termino indef
1	Familiar	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	AYUDANTE	Operador, op	menos de un	OBRAS CIVI	Termino indef
1	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	AYUDANTE	Operador, op	menos de un	URIMACO	Termino indef
1	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	CARPERO	Operador, op	menos de un	URIMAX	Termino indef
No sé	Familiar	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	HORNERO	Operador, op	menos de un	CRIBA	Termino indef
2	Propia	2	CUCUTA	NTE DE SDER	2	HORNERO	Operador, op	2	BATERIA 2	Termino indef
No sé	Propia	2	CUCUTA	NTE DE SDER	2	SUPERVISC	Profesional, a	2	PATIOS DE	Termino indef
1	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	OFICIOS VA	Operador, op	menos de un	INDUMAZ	Temporal de 1
2	Propia	3	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	CONDUCTO	Operador, op	menos de un	PRODUCCIO	Prestación de

1	Familiar	4	CUCUTA	NTE DE SDER	2	ELECTRICIS	Profesional, a	37257	MANTENIMI	Termino indef
1	En arriendo	5	CUCUTA	NTE DE SDER	3	SOLDADOR	Operador, ope	3	TALLER ME	Termino indef
1	Propia	3	CUCUTA	NDS	2	MAESTRO D	Jefatura - tien	2	OBRAS CIVI	Temporal de r
3	En arriendo	3	CUCUTA	NDES	menos de un	AYUDANTE	Operador, ope	menos de un	PRODUCCIO	No sé
1	Familiar	3	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	HORNERO	Operador, ope	menos de un	ZONA DE H	Termino indef
No sé	En arriendo	4	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	OPERADOR	Operador, ope	menos de un	OPERACION	Termino indef
No sé	En arriendo	7	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	OPERADOR	Operador, ope	menos de un	PASILLO	Termino indef
3	Propia	3	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	CONDUCTO	Operador, ope	menos de un	PRODUCCIO	Termino indef
2	Familiar	4	SAN FAUSTIN	NORTE DE SA	menos de un	OPERARIO	Operador, ope	menos de un	OPERATIVA	Termino indef
4	Propia	0	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	SUPERVISC	Jefatura - tien	menos de un	PROYECTO	Termino indef
2	Familiar	7	CUCUTA	NORTE DE SA	menos de un	MOLINERO	Operador, ope	menos de un	MOLINO	Termino indef

1	Familiar	3	CUCUTA	NORTEDE SAN	menos de un	SUPERVISI	Jefatura - tien	menos de un	COQUIZACI	Temporal de 1
1	Propia	1	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	APRENDIZ SENA AREA		menos de un	AREA AMBI	Temporal de r
2	Familiar	0	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	APRENDIZ M	Profesional, a	menos de un	DPTO DE EL	Temporal de r
No sé	En arriendo	3	SAN FAUSTIN	NTE DE SDER	menos de un	MECANICO	Profesional, a	menos de un	MANTENIMI	Temporal de r
1	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	SUPERVISC	Jefatura - tien	menos de un	CAMPO	Termino indef
2	Familiar	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	LIDER DE N	Profesional, a	menos de un	AREA ADMI	Termino indef
2	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	37257	SUPERVISC	Jefatura - tien	menos de un	ZONA 1	Termino indef
2	En arriendo	4	SAN FAUSTIN	NTE DE SDER	2	OPERADOR	Operador, op	menos de un	CARGA	Termino indef
3	Propia	1	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	ANALISTA S	Profesional, a	menos de un	SST	Termino indef
3	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	2	LIDER DE P	Jefatura - tien	1	PRODUCCIO	Termino indef

4	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	COORDINAD	Jefatura - tien	menos de un	COORDINAD	Termino indef
2	Familiar	0	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	APRENDIZ S	Operador, ope	menos de un	APRENDIZ S	Termino fijo
6	Propia	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	INTERVENT	Jefatura - tien	menos de un	INTERVENT	Termino indef
1	Familiar	7	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	HORNERO	Operador, ope	menos de un	ZONA DE H	Termino indef
1	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	ZONA DE H	Operador, ope	menos de un	ZONA DE H	Termino indef
2	Propia	3	CUCUTA	NTE DE SDER	2	HORNERO	Operador, ope	2	ZONA	Termino indef
1	En arriendo	4	CUCUTA	NTE DE SDER	2	HORNERO	Operador, ope	2	ZONA 1 Y 2	Termino indef
1	Propia	3	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	HORNERO	Operador, ope	menos de un	HORNERO	Temporal de r
1	Propia	3	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	SUPERVISC	Asistente adm	menos de un	PATIO 5	Termino indef
3	Familiar	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	PRACTICAN	Asistente adm	menos de un	SEGURIDAD	Temporal de r
3	En arriendo	2	CUCUTA	NTE DE SDER	menos de un	COORDINAD	Jefatura - tien	menos de un	PRODUCCIO	Termino indef



8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
9	Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
9	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)							
9	Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)							

	9 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	9 Fijo (diario, se	5.8	Riesgo bajo	19.6	Riesgo medio	5	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	<b>14.6</b>
	9 Fijo (diario, se	42.3	Riesgo alto	25	Riesgo medio	35	Riesgo medio	36.1	Riesgo alto	<b>34.1</b>
	9 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, se	17.3	Riesgo medio	8.9	Riesgo bajo	45	Riesgo alto	58.3	Riesgo muy alto	<b>26.8</b>
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									

	8 Fijo (diario, se	1.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	30.6	Riesgo medio	<b>7.3</b>
	8 Fijo (diario, se	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>1.8</b>
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	9 Una parte fija	13.5	Riesgo bajo	5.4	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Sin riesgo o riesgo despreciable	38.9	Riesgo alto	<b>15.9</b>
	8 Fijo (diario, se	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10.7	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>3.7</b>
	8 Fijo (diario, se	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	27.8	Riesgo medio	<b>6.1</b>
	8 Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
	8 Fijo (diario, se	1.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	3.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	20	Riesgo bajo	41.7	Riesgo alto	<b>13.4</b>
	8 Fijo (diario, se	3.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.9	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>4.3</b>



8	Una parte fija	46.2	Riesgo alto	25	Riesgo medio	75	Riesgo muy alto	33.3	Riesgo medio	<b>39.6</b>
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
8	Una parte fija	46.2	Riesgo alto	25	Riesgo medio	75	Riesgo muy alto	33.3	Riesgo medio	<b>39.6</b>
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
7	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
9	Una parte fija y otra variable									
8	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)									
8	Una parte fija	11.5	Riesgo bajo	1.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	Riesgo bajo	36.1	Riesgo alto	<b>14</b>

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Claridad de rol - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Claridad de rol - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Capacitación - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Capacitación - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)
Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo bajo





Sin riesgo o riesgo despreciable	7.1	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio
Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	58.3	Riesgo alto
Riesgo bajo	7.1	Riesgo bajo	25	Riesgo medio	50	Riesgo alto	6.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo bajo	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo bajo	7.1	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo
Sin riesgo o riesgo despreciable	3.6	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	18.8	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto

Riesgo muy alto	7.1	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo
Riesgo muy alto	7.1	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo
Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo









17.9	Riesgo bajo	31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	54.2
9.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.2	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
23.8	Riesgo medio	45.8	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	20.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	43.8	Riesgo medio	66.7
3.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo bajo	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	45.8
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	29.2	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	37.5	Riesgo medio	12.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	79.2
8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	47.9	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	83.3
11.9	Riesgo bajo	35.4	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	56.3	Riesgo muy alto	70.8

15.5	Riesgo bajo	41.7	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	62.5	Riesgo muy alto	75	Riesgo muy alto	95.8
15.5	Riesgo bajo	41.7	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	62.5	Riesgo muy alto	75	Riesgo muy alto	95.8
8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	18.8	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	37.5	Riesgo medio	18.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	91.7







Riesgo bajo	70	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo medio	<b>28</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo bajo	15	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>11.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo medio	75	Riesgo medio	40	Riesgo alto	41.7	Riesgo alto	<b>39</b>	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo bajo	85	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo bajo	<b>22.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	95	Riesgo muy alto	20	Riesgo bajo	33.3	Riesgo medio	<b>35.5</b>	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo muy alto	85	Riesgo alto	25	Riesgo bajo	41.7	Riesgo alto	<b>43</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	60	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	<b>34.5</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable

Riesgo muy alto	90	Riesgo alto	70	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	<b>54</b>	Riesgo muy alto	10	Riesgo medio
Riesgo muy alto	90	Riesgo alto	70	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	<b>54</b>	Riesgo muy alto	10	Riesgo medio
Riesgo muy alto	80	Riesgo medio	25	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	<b>35</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable



Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (puntaje transformado)	Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)	DOMINIO: Recompensas - Forma A (puntaje transformado)	DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	Dimensión: Características del liderazgo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Características del liderazgo - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (puntaje transformado)
						50	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	50
	Sin riesgo o riesgo despreciable 0	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	19.7	Sin riesgo o riesgo despreciable					
						71.2	Riesgo muy alto	37.5	Riesgo alto	90
						46.2	Riesgo muy alto	4.2	Sin riesgo o riesgo despreciable	55
						63.5	Riesgo muy alto	12.5	Riesgo bajo	35
						32.7	Riesgo alto	33.3	Riesgo alto	20
						23.1	Riesgo medio	18.8	Riesgo medio	30
						34.6	Riesgo alto	33.3	Riesgo alto	40

						34.6	Riesgo alto	47.9	Riesgo muy alto	20
						44.2	Riesgo muy alto	45.8	Riesgo muy alto	25
						7.7	Riesgo bajo	20.8	Riesgo medio	0
						3.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
						0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
						5.8	Riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo	10
						0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.2	Sin riesgo o riesgo despreciable	5
						53.8	Riesgo muy alto	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	60
						7.7	Riesgo bajo	33.3	Riesgo alto	0
						3.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	10.4	Riesgo bajo	10

									Sin riesgo o riesgo despreciable	25
						7.7	Riesgo bajo	4.2		
4.2	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>4.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>30.7</b>	Riesgo medio					
25	Riesgo medio	<b>22.7</b>	Riesgo alto	<b>33.1</b>	Riesgo alto					
						50	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	50
						30.8	Riesgo alto	20.8	Riesgo medio	0
						11.5	Riesgo bajo	2.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
						3.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Riesgo bajo	15
						30.8	Riesgo alto	18.8	Riesgo medio	70
						26.9	Riesgo alto	39.6	Riesgo muy alto	100
12.5	Riesgo bajo	<b>15.9</b>	Riesgo medio	<b>38</b>	Riesgo alto					
						26.9	Riesgo alto	39.6	Riesgo muy alto	100

	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>16.9</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable					
	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>6.9</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable					
						21.2	Riesgo medio	27.1	Riesgo medio	30
						57.7	Riesgo muy alto	14.6	Riesgo bajo	65
12.5	Riesgo bajo	<b>6.8</b>	Riesgo bajo	<b>25.8</b>	Riesgo bajo					
4.2	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>2.3</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>11.2</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable					
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>16.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable					
						5.8	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
12.5	Riesgo bajo	<b>6.8</b>	Riesgo bajo	<b>24</b>	Riesgo bajo					
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>17.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable					

0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	38.2	Riesgo muy alto					
						55.8	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	60
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	38.2	Riesgo muy alto					
							Sin riesgo o riesgo despreciable		Sin riesgo o riesgo despreciable	0
							Sin riesgo o riesgo despreciable		Sin riesgo o riesgo despreciable	0
							Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Riesgo bajo	0
						55.8	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	60
						38.5	Riesgo alto	58.3	Riesgo muy alto	100
						40.4	Riesgo muy alto	29.2	Riesgo alto	40
						0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	20.3	Riesgo bajo					

Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)	DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Claridad de rol - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Claridad de rol - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Capacitación - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Capacitación - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma B (nivel de riesgo)
Riesgo alto	<b>50</b>	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>60.8</b>	Riesgo muy alto	25	Riesgo alto	25	Riesgo medio	66.7	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>30.8</b>	Riesgo alto	10	Riesgo medio	58.3	Riesgo muy alto	83.3	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto
Riesgo alto	<b>38.3</b>	Riesgo alto	50	Riesgo muy alto	58.3	Riesgo muy alto	58.3	Riesgo alto	50	Riesgo alto
Riesgo bajo	<b>30.8</b>	Riesgo alto	15	Riesgo medio	16.7	Riesgo bajo	25	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo medio	<b>22.5</b>	Riesgo medio	35	Riesgo muy alto	8.3	Riesgo bajo	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo alto	<b>35</b>	Riesgo alto	20	Riesgo alto	100	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto

Riesgo bajo	<b>37.5</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	83.3	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo medio	50	Riesgo alto
Riesgo medio	<b>41.7</b>	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>11.7</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>1.7</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo bajo	<b>9.2</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	100	Riesgo muy alto	83.3	Riesgo muy alto	37.5	Riesgo medio
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>2.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>35.8</b>	Riesgo alto	45	Riesgo muy alto	16.7	Riesgo bajo	58.3	Riesgo alto	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>16.7</b>	Riesgo bajo	35	Riesgo muy alto	75	Riesgo muy alto	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto
Riesgo bajo	<b>7.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	20	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto

Riesgo medio	<b>9.2</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo bajo	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo alto	<b>50</b>	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>21.7</b>	Riesgo medio	10	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>5.8</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	Riesgo medio	16.7	Riesgo bajo	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo bajo	<b>7.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo medio	16.7	Riesgo bajo	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>32.5</b>	Riesgo alto	40	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	66.7	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>44.2</b>	Riesgo muy alto	35	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto
Riesgo muy alto	<b>44.2</b>	Riesgo muy alto	35	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50	Riesgo alto







Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Demandas emocionales - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas emocionales - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma B (puntaje transformado)
50	Riesgo bajo	<b>50</b>	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	50
66.7	Riesgo medio	<b>44.4</b>	Riesgo muy alto	39.6	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	50
50	Riesgo bajo	<b>45.8</b>	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	50
50	Riesgo bajo	<b>52.8</b>	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	50
50	Riesgo bajo	<b>30.6</b>	Riesgo medio	54.2	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	50
50	Riesgo bajo	<b>36.1</b>	Riesgo alto	22.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	50
33.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>47.2</b>	Riesgo muy alto	37.5	Riesgo medio	11.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	83.3	Riesgo muy alto	50

50	Riesgo bajo	<b>40.3</b>	Riesgo alto	50	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
66.7	Riesgo medio	<b>51.4</b>	Riesgo muy alto	45.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50
50	Riesgo bajo	<b>19.4</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo alto	11.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
50	Riesgo bajo	<b>26.4</b>	Riesgo bajo	52.1	Riesgo muy alto	22.2	Riesgo bajo	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
33.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>22.2</b>	Riesgo bajo	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	66.7	Riesgo muy alto	50
41.7	Riesgo bajo	<b>45.8</b>	Riesgo muy alto	31.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
58.3	Riesgo medio	<b>23.6</b>	Riesgo bajo	43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50
50	Riesgo bajo	<b>44.4</b>	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo bajo	50
33.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>40.3</b>	Riesgo alto	70.8	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	50
58.3	Riesgo medio	<b>31.9</b>	Riesgo medio	37.5	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50

41.7	Riesgo bajo	<b>26.4</b>	Riesgo bajo	45.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	50
50	Riesgo bajo	<b>50</b>	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	50
50	Riesgo bajo	<b>27.8</b>	Riesgo medio	58.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	50
50	Riesgo bajo	<b>31.9</b>	Riesgo medio	22.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
50	Riesgo bajo	<b>26.4</b>	Riesgo bajo	35.4	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
50	Riesgo bajo	<b>50</b>	Riesgo muy alto	22.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
58.3	Riesgo medio	<b>36.1</b>	Riesgo alto	31.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50
58.3	Riesgo medio	<b>36.1</b>	Riesgo alto	31.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	50





Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Demandas de carga mental - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas de carga mental - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (puntaje transformado)	DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)	Dimensión: Reconocimient o y compensación - Forma B (puntaje transformado)	Dimensión: Reconocimient o y compensación - Forma B (nivel de riesgo)
Riesgo alto	50	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	<b>35.9</b>	Riesgo medio	50	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto
Riesgo alto	10	Sin riesgo o riesgo despreciable	45.8	Riesgo medio	<b>29.5</b>	Riesgo bajo	6.3	Riesgo bajo	37.5	Riesgo alto
Riesgo alto	55	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	<b>34.6</b>	Riesgo medio	25	Riesgo muy alto	29.2	Riesgo alto
Riesgo alto	75	Riesgo medio	41.7	Riesgo medio	<b>37.8</b>	Riesgo medio	12.5	Riesgo medio	12.5	Riesgo bajo
Riesgo alto	75	Riesgo medio	50	Riesgo alto	<b>42.9</b>	Riesgo alto	25	Riesgo muy alto	33.3	Riesgo alto
Riesgo alto	15	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	<b>23.7</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Riesgo bajo
Riesgo alto	60	Riesgo bajo	41.7	Riesgo medio	<b>39.7</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable



Riesgo alto	80	Riesgo alto	33.3	Riesgo bajo	<b>37.2</b>	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo muy alto
Riesgo alto	70	Riesgo medio	50	Riesgo alto	<b>38.5</b>	Riesgo alto	12.5	Riesgo medio	20.8	Riesgo medio
Riesgo alto	30	Sin riesgo o riesgo despreciable	33.3	Riesgo bajo	<b>30.8</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Riesgo bajo
Riesgo alto	65	Riesgo bajo	37.5	Riesgo bajo	<b>41.7</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	20	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	<b>24.4</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	30	Sin riesgo o riesgo despreciable	41.7	Riesgo medio	<b>26.3</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.2	Riesgo bajo
Riesgo alto	85	Riesgo alto	45.8	Riesgo medio	<b>39.1</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	95	Riesgo muy alto	41.7	Riesgo medio	<b>42.3</b>	Riesgo alto	6.3	Riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo
Riesgo alto	45	Sin riesgo o riesgo despreciable	45.8	Riesgo medio	<b>42.9</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo medio
Riesgo alto	80	Riesgo alto	33.3	Riesgo bajo	<b>34.6</b>	Riesgo medio	6.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable

Riesgo alto	70	Riesgo medio	37.5	Riesgo bajo	<b>37.2</b>	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.2	Riesgo bajo
Riesgo alto	80	Riesgo alto	41.7	Riesgo medio	<b>37.8</b>	Riesgo medio	50	Riesgo muy alto	50	Riesgo muy alto
Riesgo alto	55	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	<b>41</b>	Riesgo alto	18.8	Riesgo alto	20.8	Riesgo medio
Riesgo alto	75	Riesgo medio	37.5	Riesgo bajo	<b>28.8</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3	Riesgo bajo
Riesgo alto	50	Sin riesgo o riesgo despreciable	54.2	Riesgo alto	<b>32.1</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	45	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	<b>26.3</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable
Riesgo alto	55	Riesgo bajo	45.8	Riesgo medio	<b>31.4</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	20.8	Riesgo medio
Riesgo alto	55	Riesgo bajo	45.8	Riesgo medio	<b>31.4</b>	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	20.8	Riesgo medio





<b>DOMINIO: Recompensas - Forma B (puntaje transformado)</b>	<b>DOMINIO: Recompensas - Forma B (nivel de riesgo)</b>	<b>PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (puntaje transformado)</b>	<b>PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (nivel de riesgo)</b>	<b>Dimensión: Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral (puntaje transformado)</b>	<b>Dimensión: Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)</b>	<b>Dimensión: Relaciones familiares - Extralaboral (puntaje transformado)</b>	<b>Dimensión: Relaciones familiares - Extralaboral (nivel de riesgo)</b>	<b>Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral (puntaje transformado)</b>	<b>Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral (nivel de riesgo)</b>	<b>Dimensión: Situación económica del grupo familiar - Extralaboral (puntaje transformado)</b>
<b>50</b>	Riesgo muy alto	<b>44.3</b>	Riesgo muy alto	50	Riesgo alto	8.3	Sin riesgo o riesgo bajo	55	Riesgo muy alto	50
				25	Riesgo bajo	8.3	Sin riesgo o riesgo bajo	10	Riesgo bajo	25
<b>25</b>	Riesgo alto	<b>41.5</b>	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo	30	Riesgo alto	0
<b>27.5</b>	Riesgo alto	<b>34.8</b>	Riesgo alto	56.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	20	Riesgo medio	0
<b>12.5</b>	Riesgo medio	<b>38.1</b>	Riesgo alto	37.5	Riesgo medio	58.3	Riesgo muy alto	25	Riesgo alto	33.3
<b>30</b>	Riesgo muy alto	<b>35.6</b>	Riesgo alto	37.5	Riesgo medio	25	Riesgo bajo	15	Riesgo bajo	16.7
<b>5</b>	Riesgo bajo	<b>23.7</b>	Riesgo bajo	31.3	Riesgo medio	16.7	Riesgo bajo	20	Riesgo medio	25
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>35.6</b>	Riesgo alto	43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	60	Riesgo muy alto	16.7

<b>25</b>	Riesgo alto	<b>36.6</b>	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	30	Riesgo alto	41.7
<b>17.5</b>	Riesgo medio	<b>39.7</b>	Riesgo muy alto	43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	10	Riesgo bajo	41.7
<b>5</b>	Riesgo bajo	<b>20.1</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	10	Riesgo bajo	0
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>22.2</b>	Riesgo bajo	50	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	20	Riesgo medio	41.7
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>13.9</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	30	Riesgo alto	0
<b>2.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>22.2</b>	Riesgo bajo	6.3	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	15	Riesgo bajo	25
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>20.9</b>	Riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo	8.3	Sin riesgo o riesgo bajo	10	Riesgo bajo	8.3
<b>10</b>	Riesgo bajo	<b>37.4</b>	Riesgo alto	31.3	Riesgo medio	25	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	25
<b>10</b>	Riesgo bajo	<b>30.9</b>	Riesgo medio	18.8	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	30	Riesgo alto	25
<b>2.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>22.4</b>	Riesgo bajo	25	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	16.7

<b>2.5</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>22.9</b>	Riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo	8.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3
				6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	15	Riesgo bajo	33.3
				25	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo	25	Riesgo alto	25
<b>50</b>	Riesgo muy alto	<b>45.1</b>	Riesgo muy alto	18.8	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo	60	Riesgo muy alto	41.7
<b>20</b>	Riesgo alto	<b>30.4</b>	Riesgo medio	18.8	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo	60	Riesgo muy alto	41.7
<b>5</b>	Riesgo bajo	<b>19.8</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	66.7
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>20.1</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	56.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>29.9</b>	Riesgo medio	12.5	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo bajo	8.3
<b>12.5</b>	Riesgo medio	<b>34.3</b>	Riesgo alto	31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo bajo	8.3
				43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo alto	33.3
<b>12.5</b>	Riesgo medio	<b>34.3</b>	Riesgo alto	31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo bajo	8.3

		34.3	Riesgo alto	31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo bajo	8.3
		34.3	Riesgo alto	31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	10	Riesgo bajo	8.3
7.5	Riesgo bajo	25.3	Riesgo bajo	31.3	Riesgo medio	41.7	Riesgo alto	50	Riesgo muy alto	50
2.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	34.8	Riesgo alto	50	Riesgo alto	16.7	Riesgo bajo	45	Riesgo muy alto	41.7
				56.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	30	Riesgo alto	8.3
				6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25
				0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
0	Sin riesgo o riesgo despreciable	17.8	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo medio	16.7
				50	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	50
				31.3	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	30	Riesgo alto	0



				43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	Riesgo bajo	0
<b>60</b>	Riesgo muy alto	<b>46.9</b>	Riesgo muy alto	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	10	Riesgo bajo	91.7
				43.8	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	Riesgo bajo	0
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>18.8</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3
<b>0</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	<b>18.8</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.3
<b>25</b>	Riesgo alto	<b>21.9</b>	Riesgo bajo	75	Riesgo muy alto	100	Riesgo muy alto	100	Riesgo muy alto	50
<b>60</b>	Riesgo muy alto	<b>46.9</b>	Riesgo muy alto	6.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	50	Riesgo alto	10	Riesgo bajo	91.7
<b>92.5</b>	Riesgo muy alto	<b>56.2</b>	Riesgo muy alto	75	Riesgo muy alto	100	Riesgo muy alto	100	Riesgo muy alto	50
<b>30</b>	Riesgo muy alto	<b>36.1</b>	Riesgo alto	37.5	Riesgo medio	25	Riesgo bajo	35	Riesgo alto	0
<b>10</b>	Riesgo bajo	<b>14.4</b>	Sin riesgo o riesgo despreciable	56.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0
				0	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	Riesgo bajo	50

Dimensión: Situación económica del grupo familiar - Extralaboral (nivel de riesgo)	Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral (puntaje transformado)	Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral (nivel de riesgo)	Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral (puntaje transformado)	Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)	Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral (puntaje transformado)	Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral (nivel de riesgo)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (nivel de riesgo)	Puntaje total evaluación de estrés (puntaje transformado)	Puntaje total evaluación de estrés (nivel de riesgo)
Riesgo alto	8.3	Riesgo bajo	25	Riesgo medio	25	Riesgo medio	29	Riesgo alto	7.4	Bajo
Riesgo bajo	2.8	Sin riesgo o riesgo	25	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo	11.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	9.5	Bajo
Sin riesgo o riesgo	47.2	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo	25	Riesgo medio	23.4	Riesgo medio	16.2	Medio
Sin riesgo o riesgo	2.8	Sin riesgo o riesgo	33.3	Riesgo alto	43.8	Riesgo alto	20.2	Riesgo medio	9.2	Bajo
Riesgo medio	2.8	Sin riesgo o riesgo	0	Sin riesgo o riesgo	25	Riesgo medio	21.8	Riesgo medio	12.3	Medio
Sin riesgo o riesgo	16.7	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo	0	Sin riesgo o riesgo	16.1	Riesgo bajo	12.4	Medio
Riesgo bajo	16.7	Riesgo medio	33.3	Riesgo alto	43.8	Riesgo alto	25	Riesgo alto	6.9	Bajo
Sin riesgo o riesgo	11.1	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo	6.3	Riesgo bajo	21	Riesgo medio	1.6	Muy bajo

Riesgo medio	5.6	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	75	Riesgo muy alto	20.2	Riesgo medio	5.8	Muy bajo
Riesgo medio	11.1	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	68.8	Riesgo muy alto	23.4	Riesgo medio	4.1	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo bajo	2.8	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	2.4	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	Muy bajo
Riesgo medio	5.6	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	75	Riesgo muy alto	25	Riesgo alto	3.8	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo bajo	2.8	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	5.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Muy bajo
Riesgo bajo	19.4	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	11.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	9.9	Bajo
Sin riesgo o riesgo bajo	8.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	25	Riesgo medio	10.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	3.4	Muy bajo
Riesgo bajo	25	Riesgo muy alto	16.7	Riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo	19.4	Riesgo medio	17.3	Alto
Riesgo bajo	8.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	56.3	Riesgo muy alto	19.4	Riesgo medio	17.2	Alto
Sin riesgo o riesgo bajo	2.8	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	12.5	Riesgo bajo	7.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	11.5	Bajo

Sin riesgo o riesgo	5.6	Sin riesgo o riesgo	0	Sin riesgo o riesgo	43.8	Riesgo alto	10.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	22.2	Alto
Riesgo medio	16.7	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo	25	Riesgo medio	14.5	Riesgo bajo	6.5	Muy bajo
Riesgo bajo	13.9	Riesgo medio	25	Riesgo medio	6.3	Riesgo bajo	18.5	Riesgo medio	5.7	Muy bajo
Riesgo medio	22.2	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo	43.8	Riesgo alto	29.8	Riesgo alto	5.7	Muy bajo
Riesgo medio	22.2	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo	43.8	Riesgo alto	29.8	Riesgo alto	7	Bajo
Riesgo muy alto	2.8	Sin riesgo o riesgo	100	Riesgo muy alto	18.8	Riesgo medio	19.4	Riesgo medio	2.5	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo	8.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo	25	Riesgo medio	13.7	Riesgo bajo	5.6	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo	22.2	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo	50	Riesgo muy alto	16.9	Riesgo bajo	1.6	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo	13.9	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo	12.5	Riesgo bajo	12.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Muy bajo
Riesgo medio	5.6	Sin riesgo o riesgo	41.7	Riesgo alto	12.5	Riesgo bajo	20.2	Riesgo medio	28.7	Muy alto
Sin riesgo o riesgo	13.9	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo	12.5	Riesgo bajo	12.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	28.7	Muy alto

Sin riesgo o riesgo despreciable	13.9	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Riesgo bajo	12.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	5	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo despreciable	13.9	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	12.5	Riesgo bajo	12.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	4.1	Muy bajo
Riesgo alto	36.1	Riesgo muy alto	33.3	Riesgo alto	43.8	Riesgo alto	40.3	Riesgo muy alto	12.7	Medio
Riesgo alto	8.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	22.6	Riesgo medio	13.4	Medio
Sin riesgo o riesgo despreciable	16.7	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	37.5	Riesgo alto	22.6	Riesgo medio	11.5	Bajo
Riesgo bajo	8.3	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	6.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	9.8	Bajo
Sin riesgo o riesgo despreciable	5.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	18.8	Riesgo medio	4	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Muy bajo
Sin riesgo o riesgo despreciable	25	Riesgo alto	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	15.3	Riesgo bajo	3.4	Muy bajo
Riesgo alto	8.3	Riesgo bajo	16.7	Riesgo bajo	37.5	Riesgo alto	20.2	Riesgo medio	30.1	Muy alto
Sin riesgo o riesgo despreciable	5.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Sin riesgo o riesgo despreciable	6.3	Riesgo bajo	11.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	14.3	Medio

Sin riesgo o riesgo bajo	11.1	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	18.8	Riesgo medio	12.1	Riesgo bajo	32	Muy alto
Riesgo muy alto	66.7	Riesgo muy alto	83.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	43.5	Riesgo muy alto	25.1	Muy alto
Sin riesgo o riesgo bajo	11.1	Riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	18.8	Riesgo medio	12.1	Riesgo bajo	32	Muy alto
Sin riesgo o riesgo bajo	36.1	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	6.3	Riesgo bajo	12.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	8.6	Bajo
Sin riesgo o riesgo bajo	36.1	Riesgo muy alto	8.3	Riesgo bajo	6.3	Riesgo bajo	13.7	Riesgo bajo	8.4	Bajo
Riesgo alto	55.6	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	37.5	Riesgo alto	61.3	Riesgo muy alto	6	Muy bajo
Riesgo muy alto	66.7	Riesgo muy alto	83.3	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	43.5	Riesgo muy alto	25.1	Muy alto
Riesgo alto	61.1	Riesgo muy alto	0	Sin riesgo o riesgo bajo	37.5	Riesgo alto	62.9	Riesgo muy alto	25.1	Muy alto
Sin riesgo o riesgo bajo	2.8	Sin riesgo o riesgo bajo	0	Sin riesgo o riesgo bajo	25	Riesgo medio	16.9	Riesgo bajo	10.3	Bajo
Sin riesgo o riesgo bajo	16.7	Riesgo medio	0	Sin riesgo o riesgo bajo	87.5	Riesgo muy alto	23.4	Riesgo medio	2.8	Muy bajo
Riesgo alto	19.4	Riesgo alto	16.7	Riesgo bajo	6.3	Riesgo bajo	13.7	Riesgo bajo	2.8	Muy bajo

FECHA DE APLICACIÓN (dd/mm)	NOMBRE COMPLETO	SEXO	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (nivel de riesgo)
5/28/2019	DIOSEN DUARTE P	Masculino		
5/28/2019	MONICA JULIETH GEREDA VELANDI	Femenino	19.7	Sin riesgo o riesgo despreciable
6/5/2019	JHON CARLOS GARIA	Masculino		
6/5/2019	RONALD VILLAMIZAR PEÑA	Masculino		
5/22/2019	ANDERSON SILVA NOVOA	Masculino		
6/5/2019	JOHN ANTONIO MEZA RINCON	Masculino		
6/5/2019	JHON ALEXANDER PEREZ	Masculino		
6/5/2019	JORGE OMAR REYES OSORIO	Masculino		
6/5/2019	ALBERTO DURAN M	Masculino		
6/5/2019	JOSE IVAN JAIMES FERNANDEZ	Masculino		
6/5/2019	YAIMIR GUZMAN RESTREPO	Masculino		
6/5/2019	JORDAN FABIAN DURAN SUAREZ	Masculino		
6/5/2019	LUIS JOSE REYES GARCIA	Masculino		
6/5/2019	DANIEL MEZA RINCON	Masculino		
5/28/2019	ALIRIO GEREFA MENECEZ	Masculino		
5/28/2019	JEFFERSON SANTIAGO TORRES	Masculino		

5/28/2019 FABIAN RIVERA	Masculino	
5/28/2019 JONATHAN ALEXANDER ARIAS MANTILLA	Masculino	
5/28/2019 DIEGO ARIZMENDI SANDOVAL	Masculino	
5/28/2019 ANGEL ROBINSON URIBE SALCEDO	Masculino	30.7 Riesgo medio
5/22/2019 JORGE E BUSTOS GUERRERO	Masculino	33.1 Riesgo alto
5/22/2019 HERWING YOSMAR UZCATEGUI FUENTES	Masculino	
5/22/2019 NELSON RICARDO MARTINEZ ROMERO	Masculino	
5/22/2019 MAURICIO SAMARA	Masculino	
5/22/2019 CRISTO MANUEL VERGARA	Masculino	
5/22/2019 RICARDO PEREZ GARCIA	Masculino	
5/22/2019 JAVIER VERA LOPEZ	Masculino	
5/22/2019 FREDDY ALEXIS RINCON GUTIERREZ	Masculino	38 Riesgo alto
5/22/2018 ARMANDO JOSE SANDOVAL S	Masculino	
5/22/2019 JAIME ALBERTO CARDENAS	Masculino	16.9 Sin riesgo o riesgo despreciable
5/22/2019 LIZETH DANIELA TAMARA ZULUAGA	Femenino	6.9 Sin riesgo o riesgo despreciable
5/22/2019 RONALD LEONARDO ALBA ORTEGA	Masculino	
5/22/2019 JAVIER ARMANDO MENDOZA CORREDOR	Masculino	

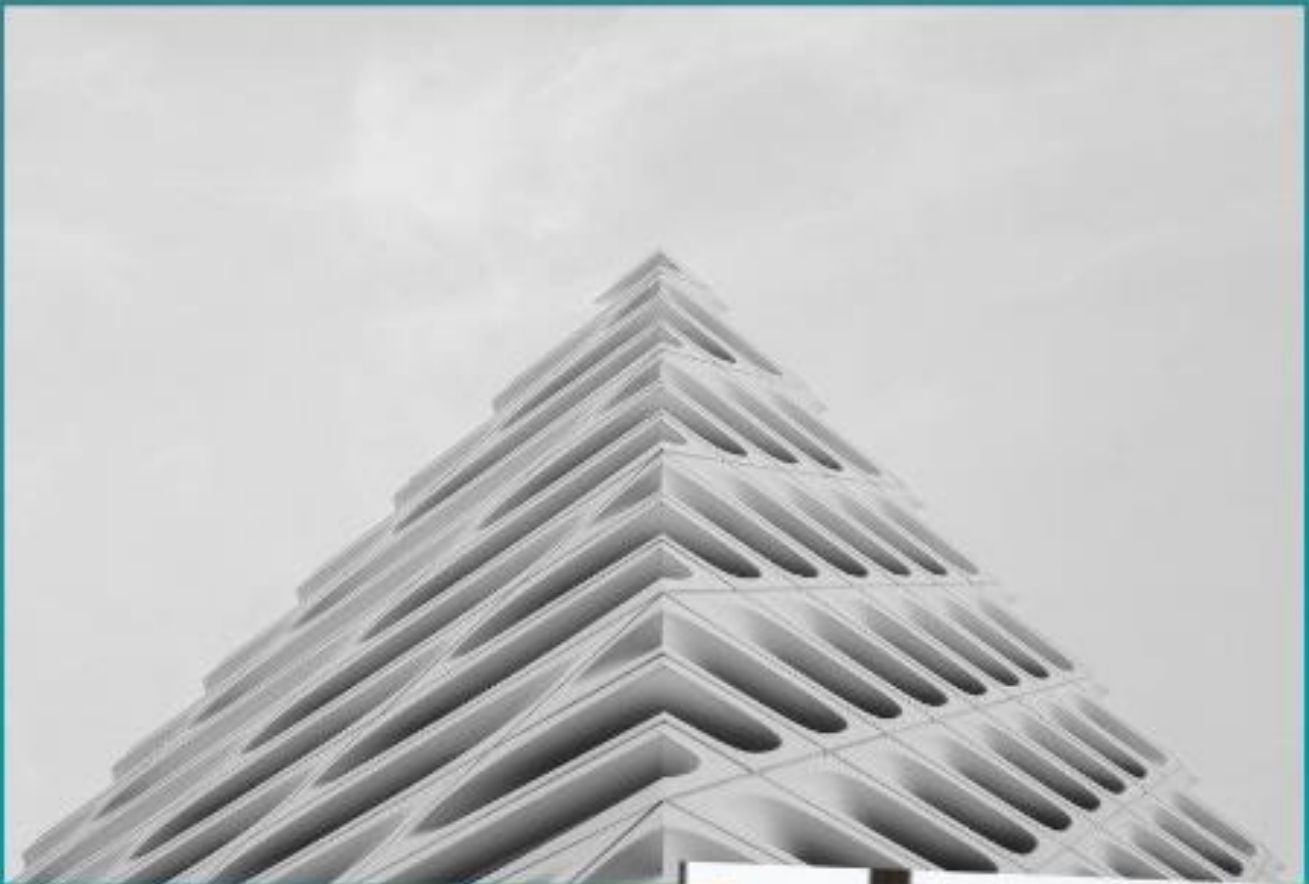


5/22/2019	GENDERSON DANIEL PEREZ RAMIREZ	Masculino	25.8	Riesgo bajo
				Sin riesgo o riesgo despreciable
5/22/2019	MARYORI DANIELA QUINTERO MENECEZ	Femenino	11.2	despreciable
				Sin riesgo o riesgo despreciable
5/22/2019	VICTOR MANUEL CACERES ORTIZ	Masculino	16.5	despreciable
5/22/2019	CARLOS EDUARDO IBAÑEZ MANRIQUE	Masculino		
5/22/2019	CINDY JOHANA BUSTAMANTE CASTAÑO	Femenino	24	Riesgo bajo
				Sin riesgo o riesgo despreciable
5/22/2019	EDDIER LEANDRO CASTRO B	Masculino	17.5	despreciable
5/22/2019	ANDRES FELIPE ARANGO VALLEJO	Masculino	38.2	Riesgo muy alto
5/23/2019	SERGIO SABALA	Masculino		
5/23/2019	JOSE DAGOBERTO BUSTOS GUERRERO	Masculino	38.2	Riesgo muy alto
5/28/2019	ALEXIS CETINA OROZCO	Masculino		
5/28/2019	EVER MANOSALVA OSORIO	Masculino		
5/28/2019	MARIO VELOZA	Masculino		
5/28/2019	LUIS DAVID SOTO ARENAS	Masculino		
5/28/2019	JUAN CARLOS QUINTEROS SANCHEZ	Masculino		
5/28/2019	ARLES ROMERO ORTEGA	Masculino		
5/28/2019	LADY ROCIO BARON BASTO	Femenino		
5/28/2019	BAIRON BLANCO ACEVEDO	Masculino	20.3	Riesgo bajo

PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (nivel de riesgo)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (puntaje transformado)	PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (nivel de riesgo)	Puntaje total evaluación de estrés (puntaje transformado)	Puntaje total evaluación de estrés (nivel de riesgo)	PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
44.3	Riesgo muy alto	29	Riesgo alto	7.4	Bajo	PVE
		11.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	9.5	Bajo	RIESGO BAJO
41.5	Riesgo muy alto	23.4	Riesgo medio	16.2	Medio	PVE
34.8	Riesgo alto	20.2	Riesgo medio	9.2	Bajo	PVE
38.1	Riesgo alto	21.8	Riesgo medio	12.3	Medio	PVE
35.6	Riesgo alto	16.1	Riesgo bajo	12.4	Medio	PVE
23.7	Riesgo bajo	25	Riesgo alto	6.9	Bajo	OBSERVACION
35.6	Riesgo alto	21	Riesgo medio	1.6	Muy bajo	PVE
36.6	Riesgo alto	20.2	Riesgo medio	5.8	Muy bajo	PVE
39.7	Riesgo muy alto	23.4	Riesgo medio	4.1	Muy bajo	PVE
20.1	Sin riesgo o riesgo despreciable	2.4	Sin riesgo o riesgo despreciable	3	Muy bajo	RIESGO BAJO
22.2	Riesgo bajo	25	Riesgo alto	3.8	Muy bajo	OBSERVACION
13.9	Sin riesgo o riesgo despreciable	5.6	Sin riesgo o riesgo despreciable	0	Muy bajo	RIESGO BAJO
22.2	Riesgo bajo	11.3	Sin riesgo o riesgo despreciable	9.9	Bajo	RIESGO BAJO
20.9	Riesgo bajo	10.5	Sin riesgo o riesgo despreciable	3.4	Muy bajo	RIESGO BAJO
37.4	Riesgo alto	19.4	Riesgo medio	17.3	Alto	PVE

Riesgo <b>30.9</b> medio	Riesgo 19.4 medio	17.2 Alto	PVE
22.4 Riesgo bajo	Sin riesgo o riesgo 7.3 despreciable	11.5 Bajo	RIESGO BAJO
22.9 Riesgo bajo	Sin riesgo o riesgo 10.5 despreciable	22.2 Alto	OBSERVACION
	14.5 Riesgo bajo	6.5 Muy bajo	OBSERVACION
	Riesgo 18.5 medio	5.7 Muy bajo	PVE
Riesgo muy <b>45.1</b> alto	29.8 Riesgo alto	5.7 Muy bajo	PVE
Riesgo <b>30.4</b> medio	29.8 Riesgo alto	7 Bajo	PVE
Sin riesgo o riesgo <b>19.8</b> despreciable	Riesgo 19.4 medio	2.5 Muy bajo	OBSERVACION
Sin riesgo o riesgo <b>20.1</b> despreciable	13.7 Riesgo bajo	5.6 Muy bajo	RIESGO BAJO
Riesgo <b>29.9</b> medio	16.9 Riesgo bajo	1.6 Muy bajo	OBSERVACION
34.3 Riesgo alto	Sin riesgo o riesgo 12.1 despreciable	0 Muy bajo	OBSERVACION
	Riesgo 20.2 medio	28.7 Muy alto	PVE
34.3 Riesgo alto	Sin riesgo o riesgo 12.1 despreciable	28.7 Muy alto	PVE
34.3 Riesgo alto	Sin riesgo o riesgo 12.1 despreciable	5 Muy bajo	OBSERVACION
34.3 Riesgo alto	Sin riesgo o riesgo 12.1 despreciable	4.1 Muy bajo	OBSERVACION
25.3 Riesgo bajo	Riesgo muy alto 40.3	12.7 Medio	PVE
34.8 Riesgo alto	Riesgo 22.6 medio	13.4 Medio	PVE

	Riesgo 22.6 medio	11.5 Bajo	OBSERVACION
	Sin riesgo o riesgo 6.5 despreciable	9.8 Bajo	RIESGO BAJO
	Sin riesgo o riesgo 4 despreciable	0 Muy bajo	RIESGO BAJO
Sin riesgo o riesgo 17.8 despreciable	15.3 Riesgo bajo	3.4 Muy bajo	RIESGO BAJO
	Riesgo 20.2 medio	30.1 Muy alto	PVE
	Sin riesgo o riesgo 11.3 despreciable	14.3 Medio	OBSERVACION
	12.1 Riesgo bajo	32 Muy alto	PVE
Riesgo muy alto 46.9	Riesgo muy alto 43.5	25.1 Muy alto	PVE
	12.1 Riesgo bajo	32 Muy alto	PVE
Sin riesgo o riesgo 18.8 despreciable	Sin riesgo o riesgo 12.9 despreciable	8.6 Bajo	RIESGO BAJO
Sin riesgo o riesgo 18.8 despreciable	13.7 Riesgo bajo	8.4 Bajo	RIESGO BAJO
21.9 Riesgo bajo	Riesgo muy alto 61.3	6 Muy bajo	OBSERVACION
Riesgo muy alto 46.9	Riesgo muy alto 43.5	25.1 Muy alto	PVE
Riesgo muy alto 56.2	Riesgo muy alto 62.9	25.1 Muy alto	PVE
36.1 Riesgo alto	16.9 Riesgo bajo	10.3 Bajo	OBSERVACION
Sin riesgo o riesgo 14.4 despreciable	Riesgo medio 23.4	2.8 Muy bajo	OBSERVACION
	13.7 Riesgo bajo	2.8 Muy bajo	OBSERVACION



# CONSTRUYENDO MÍ EMPRESA

Cuadernillo de fortalecimiento del  
clima laboral



## **Introducción**

El siguiente cuadernillo fue construido con base a los resultados de la batería de factores de riesgos psicosocial intralaboral, extralaboral y estrés, la cual se aplicó en la empresa Carbomax de Colombia S.A.S por el motivo de trabajo de grado de las psicólogas en formación de la Universidad de Pamplona, por ende, se realizó un plan de acción basado en todas las estrategias psicológicas desde el área organizacional para de esta manera fortalecer todas las temáticas que hacen parte del ambiente laboral de una manera dinámica y así mismo, contribuir a la calidad de vida de los colaboradores y la optimización de los procesos para un mejoramiento continuo de la empresa.

Por consiguiente, es importante que este cuadernillo se tenga en cuenta en la empresa como un apoyo fundamental para el desarrollo del buen clima y ambiente laboral que beneficia a todos los colaboradores para la construcción de una mejor organización y así mismo la generación de estrategias de afrontamiento al cambio y adaptación que se requieren en una empresa para que su funcionamiento sea óptimo. El cuadernillo sugiere ser una guía base dirigido a las personas encargadas de promover el bienestar organizacional en la organización, para que logren abordar todos los temas de una manera constante y así obtener resultados positivos reflejados y más evidentes.

Construyendo mi empresa, se compone de una serie de instructivos con las siguientes temáticas; atención, concentración, memoria, aprendizaje, apertura al cambio, toma de decisiones, asertividad, capacidad de liderazgo, autocontrol, trabajo en equipo, autocontrol, estabilidad emocional, tolerancia, prudencia, discreción y tolerancia a la presión, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, motivación, relaciones familiares, inteligencia emocional, reconocimiento y control de emociones, estrés, autoconcepto, autoimagen, valores corporativos y responsabilidad social.

Con referente a lo anterior, se generaron estrategias dinámicas y prácticas, como; encuentros psicoeducativos, capacitaciones, grupos focales, campañas y talleres reflexivos para generar mayor impacto en la población y poder llegar a generar índices de mayor productividad y calidad, si se piensa en el bienestar del colaborador de componer la organización para llevarla al éxito.

# ¿COMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL?

ESTOS SON ALGUNOS DE LOS VALORES Y ACTITUDES QUE SE REQUIEREN



EVALUACION  
LIDERAZGO  
MOTIVACION  
EMPODERAMIENTO  
RESILIENCIA  
SATISFACCION  
ESTRUCTURA  
REMUNERACION  
APOYO



RESPONSABILIDAD  
EQUIPO  
CREATIVIDAD  
SALUD  
CONFIANZA  
HONESTIDAD  
SOLIDARIDAD  
FELICIDAD



**¿que cosas positivas resalta ud de la empresa?**

**¿que le sugiere ud a la empresa para ser la ideal?**

**Plan de acción**

<b>Título</b>	<b>Eje temático</b>	<b>Énfasis</b>	<b>Población</b>	<b>Estrategias</b>
Fortalecimiento del clima laboral a través de estrategias psicológicas organizacionales en la organización de Carbomax de Colombia S.A.S generando un bienestar al colaborador elevando la productividad	Clima laboral	Habilidades y competencias (atención, concentración, memoria, aprendizaje, apertura al cambio, toma de decisiones, asertividad, capacidad de liderazgo, autocontrol, trabajo en equipo, autocontrol, estabilidad emocional, tolerancia, prudencia, discreción y tolerancia a la presión)	Personal administrativo y operario.	Capacitaciones
		Comunicación asertiva		Taller reflexivo
		Relaciones interpersonales		
		Trabajo en equipo		campaña
		Autoimagen y autoconocimiento		
		Motivación		
		Relaciones familiares		Grupo focal
		Inteligencia emocional		
		Cultura organizacional		
Estrés				



## **Marco teórico**

### **Atención**

La atención es la capacidad que tiene un individuo de mantener el interés frente a un objetivo determinado; se habla de atención cuando un individuo tiene control sobre su capacidad cognitiva ante determinada acción, por ende, un individuo cuando está prestando atención frente a cierta actividad implica que se encuentre motivado e interesado ante esta actividad.

Según (Ballesteros, 2002) menciona el concepto de “atención como el proceso a través del cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas de entre las posibles”, por esto el autor hace referencia a la atención como el estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno; en relación con el autor esta información proporcionada permite interpretar que la atención cumple un papel principal en las actividades de desempeño del ser humano, específicamente en el área laboral ya que si el ser humano no presta atención a su labor o a la actividad que esté realizando puede ocasionar un accidente laboral por descuido o bajo rendimiento en el trabajo, entre otras situaciones.

Se puede decir que la atención tiene correlación con la capacidad de aprendizaje, por lo tanto cuando individuo no está interesado en la actividad que realiza su capacidad procesamiento de información se va a ver afectada, dado esto el individuo no adquirirá un aprendizaje sobre el hecho; dicho lo anteriormente (Tudela, 1992) muestra la atención como un mecanismo central de capacidad limitada cuya función primordial es controlar y orientar la actividad consciente del organismo conforme a un objetivo determinado; se interpreta del autor que nuestra atención es focalizada o sea que va centrada hacia un objetivo en específico es decir no se puede prestar atención a varias actividades a la vez, debido que el procesamiento de información es limitado.

### **Concentración**

La concentración es la capacidad de mantener la atención en una actividad específica sin distraerse; en ese mismo sentido (Gorostegui, 1990) define la concentración como “el aumento de la atención sobre un estímulo en un espacio de tiempo determinado”; se interpreta del autor que al hablar de concentración se debe mencionar la atención ya que

esta desempeña un eje principal frente a la permanencia del sujeto ante la actividad, por ello la persona cuando esta concentra no debe distraerse o desviarse de la información.

De acuerdo con el autor (Peper, 1991) define “la concentración como una destreza aprendida, de reaccionar pasivamente o de no distraerse ante estímulos irrelevantes. La concentración también significa el estar totalmente aquí y en el ahora, en el presente”, lo dicho por el autor permite evidenciar que los estímulos del medio pueden conllevar a que un individuo pierda la concentración ante determinada actividad, también al referirnos al concepto de concentración podemos mencionar que hay otros aspectos que influyen en el que el procedimiento no se realice, lo cual es referido por (Silva, 2018) quien expresa que “para lograr esto, ya no solamente se debe poner atención a los elementos del entorno, además, ahora se debe dar especial énfasis a todos aquellos elementos que rodean el proceso de aprendizaje: ¿descanso lo suficiente? ¿Me alimento en forma saludable? ¿Organizo mi tiempo de estudio?”, lo mencionado anteriormente del autor permite comentar que no solamente los estímulos externos influyen en la concentración de la persona si no también su estilo de vida saludable que implica: alimentarse bien y dormir lo suficiente.

### **Capacidad de aprendizaje**

Cuando hablamos de aprendizaje en el ser humano se hace referencia a toda aquella información aprendida en el contexto de la vida diaria; así mismo (Pautassi, s.f), define “la capacidad de aprendizaje como adquisición de conceptos y conocimientos, especialmente en la esfera académica y/o laboral”, se infiere que el proceso de aprendizaje es la habilidad que tiene la persona de adquirir un conocimiento nuevo y relacionarlo con uno previo o que se asimile al nuevo conocimiento.

Cuando se adquiere un aprendizaje nuevo es probable que este influya en el comportamiento del individuo, en relación a lo anterior (Domjan, 1998) menciona un concepto similar el cual indica “el aprendizaje puede definirse como un cambio relativamente permanente en la conducta o en la probabilidad de la misma que tiene su origen en la experiencia”.

Seguidamente con el texto anterior (Pautassi, s.f) plante los siguientes interrogantes “¿Cuál es el sentido de aprender? ¿Para qué sirve modificar nuestro comportamiento en función de la experiencia? Estos interrogantes pueden parecer innecesario para quienes, como nosotros, pertenecemos a una especie -- la humana -- en la que las

conductas aprendidas forman la mayor parte de nuestra vida. Sin embargo, muchos seres vivos poseen un repertorio comportamental compuesto exclusivamente por conductas innatas, programadas genéticamente, que van apareciendo de manera progresiva en función de la maduración”.

Es conveniente mencionar que el proceso de aprendizaje debe ser emprendedor, para que ocasione un impacto significativo en los individuos; por ello según (Pautassi, s.f) refiere que “el aprendizaje se convierte, no en un lujo, sino en una necesidad para promover la supervivencia y la reproducción de los individuos y, por lo tanto, de las especies a los que estos pertenecen”, con base en lo anterior es de vital importancia que la personas estén alertas ante los procesos de la vida diaria ya que estos tiene una implicación de conservación en la especie humana.

### **Apertura al cambio**

El cambio a nivel organizacional es necesario en cada empresa para su mejoría en la eficacia y la eficiencia de la misma, por ende se comprende como la capacidad de enfrentar las diversas circunstancias para evaluar si se requieren nuevas acciones o renovaciones que le permitan el avance en la dirección deseada; esto refiere que el cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, generándose transformaciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad. (Romeo, 1999)

Existen varios niveles y modelos en el cambio organizacional, pero solo nos centraremos en el cambio que se da a nivel conductual en los colaboradores que pertenecen a una organización por ende describiremos el modelo de Lewin el cual desarrolla una teoría dinámica, donde explica que la conducta del sujeto está en función de la interacción del individuo con su ambiente social, esencialmente en función de los distintos grupos a los que la persona pertenece. Rasgo a tener en cuenta cuando se introduce un cambio organizacional, pues no se debe centrar solo en el individuo de forma aislada, sino en este dentro de su ambiente social; teniendo como unidad de cambio al grupo social al que el sujeto pertenece. (Lewin, 1951)

Por consiguiente, según (CICAP, 2017) plantea que hay 4 etapas del cambio las cuales son:

Negación: se caracteriza por una clara percepción de situaciones de peligro; como evaluar negativamente el trabajo realizado; tener que asumir nuevas tareas, o enfrentar un

posible despido. En todas ellas el colaborador maneja altos grados de ansiedad y muestra dificultades para adaptarse.

**Defensa:** las personas evitan tener un contacto con su nuevo entorno, y se aferran a antiguos procesos y creencias, pero si cuentan con el apoyo necesario pueden empezar a realizar una valoración de las ventajas y desventajas que ofrece el cambio.

**Aceptación:** existe mayor apertura y disposición, lo que permite que se reconozcan y acepten algunos cambios. Empieza una renuncia a la resistencia y un interés por adquirir los conocimientos necesarios para afrontar el cambio.

**Adaptación:** existe una valoración tanto de ventajas como desventajas del cambio que impulsa a experimentarlo y adaptarse.

Con referente anterior Lewin describía la triangulación del cambio no solo a nivel individual sino en su ambiente social, por ende, debe haber un estatus quo que mantenga en armonía la organización, teniendo un equilibrio de fuerzas que tienden a fortalecerlo o impedirlo, donde ambas luchan para que se introduzca un cambio donde las practicas cotidianas estén estables para que la motivación de los colaboradores no se vea afectada.

Existen dos componentes fundamentales en la apertura al cambio y son:

### **Resistencia al cambio**

Se habla de resistencia al cambio cuando se tiene una reacción en cualquier sistema en estado de equilibrio (homeostasis) y percibe una influencia del medio ambiente donde se encuentra inestabilidad o desorden a nivel interno; al presentarse una pérdida en la homeostasis en el cual se genera una respuesta en el estado de confort el cual actúa como obstáculo puesto que se interrumpió el estado de confort equilibrado en el que se encontraba el sistema, por ende impide que el individuo haga un reajuste para alcanzar ese equilibrio que el medio ambiente requiere.

Con referente a lo anterior, (León, 2000) define la resistencia al cambio como aquellas fuerzas restrictivas que obstaculizan un cambio. La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que se debe estudiar para conocer, adoptar las reacciones, condiciones que la disminuyan y faciliten este cambio.

Por consiguiente (López, 2004) dice que la resistencia al cambio nos habla sobre el sistema organizacional en tres principales niveles:

De la importancia concedida al cambio.

Del grado de apertura de la organización.

Para facilitar la detección de temores y sus efectos en el sistema.

### **Adaptación al cambio**

En el cual se dice que es el proceso en el cual el ser humano debe modificar el comportamiento para acoplarse a nuevos procesos para desarrollar la capacidad para acomodarse de forma eficiente y realizar las funciones sin que afecte las actividades. En las organizaciones siempre surgen cambios dentro de la estructura por la constante innovación que debe tener ante las exigencias del mercado y el alto grado de competitividad, el colaborador debe modificar el comportamiento ante nuevos ambientes, condiciones o situaciones, de manera que sea fácil y sencilla, estén alineados con los objetivos de la organización y así trabajar conjuntamente de la mano (Alles, s.f.)

### **Toma de decisiones**

La toma de decisiones es un proceso constante de las personas, son tantas que algunas parecen automáticas en la selección de estas acciones entre alternativas, en las organizaciones es considerada como un sistema donde las persona participan de forma consciente y racional, escogiendo entre alternativas para llegar al éxito; pero según Chiavenato “ la toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencial de la planeación” (Chiavenato, 2005:157).

Con referente a lo anterior la toma de decisiones tiene una serie de componentes o etapas que según Robbins & (Clouter, 2005), sustentan que el proceso de toma de decisiones incluye una serie de ocho etapas las cuales son:

Etapa 1: identificar un problema

El proceso de toma de decisiones comienza con la existencia de un problema o, más específicamente, de una discrepancia entre la situación actual y la situación deseada.

Etapa 2: identificar los criterios de decisión

Cuando un gerente o un individuo detecta un problema, tiene que identificar los criterios de decisión importantes para resolverlo. es decir, se debe determinar que es pertinente para tomar una decisión.

Etapa 3: asignar pesos a los criterios

En esta etapa debe tener la misma importancia todos los criterios a la hora de tomar la decisión para asignarles la prioridad correcta a la decisión.

Etapa 4: desarrollar las alternativas

En la cuarta etapa, quien toma la decisión tiene que preparar una lista de las alternativas viables que resuelvan el problema.

Etapa 5: analizar las alternativas

Después de identificar las alternativas, quien toma la decisión tiene que analizarlas críticamente.

Etapa 6: seleccionar una alternativa

La sexta etapa consiste en elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas, después analizar todas las alternativas viables y simplemente escogemos aquella que generó la mayor viabilidad.

Etapa 7: implementar la alternativa:

En esta etapa se pone en marcha la decisión, lo que consiste en comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan con ella. Si las personas que deben implementar la decisión participan en el proceso, es más probable que apoyen con entusiasmo el resultado que si solo se les dice lo que deben hacer.

Etapa 8: evaluar la eficacia de la decisión

La última etapa del proceso consiste en evaluar el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema.

Por consiguiente, las etapas anteriores describen las fases por las cuales pasan la toma de decisión de un líder o un jefe, pero se puede poner en práctica para cada individuo, por lo general el individuo es impulsivo y/o subjetivo ante sus decisiones, puesto que no le es relevante los pasos que se deberían analizar para decidir de forma exitosa.

## **La comunicación**

La comunicación en los seres humanos, adquiere cada día mayor importancia puesto que el hombre del siglo XIX lucha desesperadamente por encontrar compañía y confianza en alguien que a su vez le dé sentido a su vida; Por esta razón es importante destacar que desde la infancia se estén brindando herramientas que faciliten los procesos de interacción.

En este mismo sentido se menciona el papel de la comunicación en el desarrollo del ser humano, el cual ha tenido una postura más integra en su formación como individuo en la sociedad dado esto abarca la expresión emocional y los diferentes tipos de comunicación a partir de esto se genera la “empatía y la confianza” que a su vez crea un ambiente más saludable cuando es realizado de manera asertiva.

Por otro lado, se ha evidenciado que hay una necesidad para el ser humano en comunicarse; por ello el hombre ha buscado diferentes maneras para poderse relacionarse, pero en diferentes ocasiones no encuentra las herramientas adecuadas para facilitar los tipos de comunicación lo cual hace que se retrase su desarrollo personal.

Seguidamente se muestran los aportes del profesor (Uña, 2000), sobre la comunicación quien expresa:

“Dialogar es un proceso de carácter horizontal en el que los actores intercambian permanentemente sus papeles, de forma que el emisor se convierte en receptor y viceversa durante el transcurso del diálogo. El mensaje viaja a través de una doble vía ya que los participantes tienen el mismo acceso a la palabra. El fin del proceso es el conocimiento mutuo y la creación de un espacio común de comprensión. Este espacio común facilita las relaciones de auténtica comunicación en la medida en que se amplía el conocimiento de las esferas personales de los sujetos participantes” p, 3.

Basándonos en los aportes del profesor Uña se puede inferir que la comunicación permite un intercambio de palabras en las cuales los participantes de este dialogo van obteniendo proceso de comprensión hacia el mismo dialogo. Sin embargo hay Autores como (Machado, 2011) que destacan el aporte de (López Lorca, 2005) quien menciona “que se Debe construir desde la comunicación, desde el diálogo, una buena práctica y así procurar las condiciones más favorables para que se produzca la transmisión efectiva de

valores” de acuerdo con el autores podemos decir que la comunicación es una práctica en la cual se forman nuestros principios.

Otros Autores como Fernández Millán y Buela-Casal (2002) quien es citado por (Machado, 2011) han elaborado resúmenes de principios básicos que deben tenerse en cuenta en un buen proceso de comunicación dialógica. Se han tomado las más pertinentes:

“-Distribución de tareas, responsabilidades y normas que previamente han sido comunicadas, analizadas y comprendidas en la medida de su importancia y de las posibilidades y aptitudes de los individuos implicados. - Petición y valoración de opiniones de forma que podamos realizar una toma conjunta de decisiones utilizando el diálogo.

- Desarrollo de las habilidades asertivas. Esto es la habilidad para decir cómo se es, aquello que se considera un derecho propio, la manera de pensar sin molestar a los demás. Es la forma acertada de pedir lo que necesitamos. Esta habilidad también incluye el dominio de la expresión en positivo de nuestras impresiones sobre las acciones o pensamientos de otra persona y, además, abarca la coherencia del discurso.

### **La comunicación Asertiva:**

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Según (Pereira, 2008), considera que “la Asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de Asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas”, Con base en el autor se puede sostener que la Asertividad cumple un rol principal dentro del comportamiento humano es decir la Asertividad hace que las personas se sientan satisfechas con ellos mismos y con las demás personas.

En referencia a lo anterior es importante destacar que la a Asertividad es esencial en las relaciones sociales, por esta razón (Pereira, 2008) cita a Güell y Muñoz (2000), quienes “indican los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás, por ello el autor menciona que “la Asertividad parte de la igualdad entre las personas y la manifestación



de nuestros sentimientos y pensamientos, es decir el respeto y la confianza entre los individuos.

De esta misma manera (Pereira, 2008) cita a Riso (2002), quien habla sobre el respeto como el proceso de aprender a quererse a sí mismo, junto al autoconcepto, la autoimagen, la autoestima y la autoeficacia; en relación con el autor la asertividad es complemento para formar al individuo dentro de la misma sociedad.

En este sentido el autor (Kasparane, 2009) cita a Rodríguez y Serralde (1991), quienes definen el asertividad como:

“Una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones”, pág. 4.

Asimismo, (Kasparane, 2009) cita a Robredo (1995) quien afirma que “en un sentido profundo, la Asertividad es la seguridad en uno mismo, la tenacidad y persistencia; es saber marchar por la vida con paso firme y con la frente en alto, tener el hábito de manifestarse a partir de la autoestima, y afirmar, defender, expresarse y actuar de manera directa, con la responsabilidad y habilidad necesarias para mantener las interacciones sociales” Se infiere de lo anterior que la Asertividad da una estabilidad a las relaciones interpersonales e intrapersonales.

### **Capacidad de liderazgo**

El liderazgo es algo indiscutiblemente importante, ya que constituye a una herramienta esencial en las relaciones interpersonales, basándonos en esto es esencial mencionar a (Robbins, s.f) quien da una definición de liderazgo “Es la capacidad para influir de forma no coercitiva en los miembros de un grupo para que éstos orienten sus esfuerzos hacia una tarea común de forma voluntaria y entusiasta.”, en relación a lo anterior el liderazgo va orientado a que un individuo de un grupo tenga la capacidad de orientar, ayudar a

promover ideas, es el que trabaja con el grupo y tiene en cuenta las opiniones propias y las de su grupo, además que sabe dar soluciones a las citas que se presentan en el ambiente.

Según (Kinicki, 1997) cita a Fiedler (1961), quien considera “el liderazgo como un hecho subjetivo que estructura el poder de un grupo, esta unidad estructurada se realiza por medio de una constelación de relaciones entre el líder y los restantes miembros del grupo, este líder debe tener como características principales la satisfacción de necesidades de su grupo, la seguridad y la tendencia a la unidad”, en efecto lo dicho por el autor la persona que es líder tiene la capacidad de delegar funciones y ayudar a la construcción de la misma, al igual que al mismo tiempo ayuda a la realización de la tarea o proyecto.

El trabajo de un líder va más enfocado a guiar y dirigir, además que tiene la función de organizar o controlar a un grupo determinado; por otra parte (Aamodt, 2010), define el desempeño de un líder el cual tiene unas características dentro de las cuales es ser inteligente, asertivo, amigable e independiente, mientras que uno malo quizá sería tímido, distante y pasivo. De este mismo modo el autor trata de explicar que un líder cuenta con ciertas características por tanto lo hace que se destaque dentro de un grupo.

### **Autocontrol**

En opinión de (Pereira, 2008) quien cita a Güell y Muñoz (2000), la persona con capacidad de autocontrol emocional, muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas; es decir de lo anterior que un adecuado autocontrol significa más bien el reconocimiento y la expresión equilibrada de nuestras emociones negativas, puesto que cada una de ellas tiene un propósito. Y en principio no existen emociones “malas”, ellas nos indican algún aspecto que nuestro ser percibe como amenazante para que nos protejamos física o psicológicamente, para que los sujetos se adapten sanamente a cada situación.

### **Trabajo en equipo**

Trabajar en equipo contribuye al crecimiento y desarrollo integral, además de contribuir a la mejora de un clima organizacional, mejor productividad y satisfacción laboral. Por esto se cita a (Gálvez, 2017) quien menciona “El trabajo en equipo es una

inversión de futuro, un pilar fundamental del progreso social y del desarrollo humano, tanto personal, como académico o profesional”.

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores; en este contexto se cita lo referido por (Gilmore, 2002), quien expresa que “un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido”

Según, (Fritz, s.f) afirma que las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por lo tanto, “El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general”. En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

Otro aporte importante de destacar es el referido por (Borrell, 2000) quien menciona que “Buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social”, siguiendo con el texto un equipo permite que un grupo crezca de manera integral y en su contexto.

### **Autocontrol**

El autocontrol es la capacidad que tiene el individuo para regular o controlar su estado emocional, para así dar respuestas de manera asertiva ante las situaciones problemáticas o estresantes, las cuales deben ir orientadas al autocontrol personal y al razonamiento; así mismo el (Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) manifiesta que el autocontrol permite a las personas no dejarse llevar por los sentimientos del momento, es decir saber reconocer que es pasajero en una crisis, y qué perdura.

Por otra parte (López, s.f) menciona el concepto de autocontrol como “la capacidad de mantener el control de uno mismo y la calma en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones, y ante situaciones hostiles. Implica resistir positivamente en condiciones constantes de estrés”; en referencia a lo anterior se puede deducir que el autocontrol es una herramienta fundamental para el desarrollo interpersonal e

intrapersonal en el individuo que facilita los lazos de comunicación entre los individuos, además que proporciona un ambiente positivo.

### **Estabilidad emocional**

En la vida el ser humano pasa por ciertas situaciones críticas o inestables, las cuales están ligadas a sus emociones, es por eso que el ser debe mantener un equilibrio entre estas y no dejarse vencer por los acontecimientos; en este sentido vale la pena citar a (Gracia, Vidal-Sellés, & Martínez-Tur, 2019 ), quien referencia a (Li, Chun, Ashkanasy, & Ahlstrom, 2012) el cual define la estabilidad emocional como rasgo de personalidad, describe disposiciones relativamente estables de las personas en relación con la capacidad, ante una situación emocionalmente inestable, de mantenerse o volver a un estado de equilibrio, de manera automática y recursiva, sin haber operado ninguna fuerza externa; por consiguiente se interpreta del autor que las situaciones inestables generan en algunos casos inestabilidad emocional.

Comencemos por mencionar que la estabilidad emocional es influyente en el ambiente laboral, para eso (Gracia, Vidal-Sellés, & Martínez-Tur, 2019 ) trata de mostrar que la inestabilidad emocional está dada por diversas situaciones y para eso Martínez cita a diferentes autores en los que se encuentra el aporte de (Li & Ahlstrom, 2016), quien expresa la relación que existe con el ámbito laboral, con el liderazgo emergente, la satisfacción, la autoeficacia y el compromiso organizacional; por otra parte (Gracia, Ramos, & Moliner, 2015) menciona que la inestabilidad emocional afecta tanto al bienestar como al desempeño del trabajador, por ello se infiere que las situaciones contempladas en diversos escenarios han causado insatisfacción, inestabilidad emocional y bajo estado de ánimo.

### **Tolerancia, prudencia y discreción**

La tolerancia es ilustrada de diferentes maneras por eso (Escámez, 2017) la identifica con la simpatía por lo cultural o socialmente distinto; Pero por otro lado otros autores la describen de manera diferente tal como lo hace (Ruiz, 1985) quien la expresa como actitudes de condescendencia o permisividad y que, posteriormente, ha ascendido a las esferas del pensamiento cualificado, por ello el autor define la tolerancia como «una actitud de comprensión frente a las opiniones contrarias en las relaciones interindividuales, sin cuya actitud se hacen imposibles dichas relaciones». En relación a los autores mencionados el concepto de tolerancia es cambiante debido a la cultura o el

ambiente en el que se esté dando, por ello la tolerancia puede ir enfocada hacia actitudes permisivas, actitudes de respetar las ideas y opiniones de las demás personas, aunque estas no sean iguales.

Por otra parte (Mayorga, 2017) menciona que los trabajadores son seres humanos que se relacionan e interactúan en dichos espacios y en condiciones de subordinación, tienen el compromiso de dar lo mejor de sí para cumplir con las funciones encargadas y de armonizar y adaptarse a la empresa relacionándose con sus compañeros de trabajo de tal forma que se genere un ambiente de tolerancia y respeto mutuo a pesar de las diferencias; sin duda alguna la tolerancia es vista como un valor que es fortalece dentro de una organización, si esta es descuidada esta desaparece pero si se incentiva llega a producir un bienestar general dentro de la organización.

En relación al texto anterior también se puede evidenciar la tolerancia a la presión, en este sentido vale la pena citar a (Alles, 2003) quien la define “como la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” Por consiguiente, se puede interpretar que los sujetos se enfrentan a ciertas presiones en el ambiente que pueden afectar su estado de ánimo, dado esto el sujeto debe tener la capacidad de regularse emocionalmente y seguir ejerciendo su trabajo de manera eficiente.

### **Relaciones intrapersonales**

Las relaciones intrapersonales representan la capacidad que tiene el individuo de interactuar con sí mismo, por ello (García, 2012) Menciona “La comunicación intrapersonal es, quizá, una de las ramas comunicativas más vinculadas al conocimiento y uso del lenguaje, pero desde una perspectiva interior”, por ello el autor refiere en un concepto más amplio que hay un modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar; por ello García hace hincapié en los diálogos que un individuo tiene con sí mismo, en los que se apela a una voz interna la cual en algunas ocasiones pregunta y en otras responde acerca del sentido de la vida, o los hechos cotidianos, son ejemplos de la manera se hace un uso íntimo, intrapersonal, de la comunicación; en relación a lo anterior se infiere que las relaciones interpersonales

constituyen a un crecimiento interno que tiene el individuo ante sí mismo y para la sociedad, debido al crecimiento de valores y ser que se forma en esta área.

### **Niveles de comunicación**

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

*“En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, recelos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal”* (López Jerez, 2006).

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

Seguidamente, Las relaciones interpersonales constituyen a la interacción entre dos o más personas sobre un mismo tema, gusto, afinidad, negocios, relaciones o actividades sociales; por ello la (Univrsidad del País Vasco , s.f), menciona que “el hombre es una especie gregaria, que vive en grupos y que en situaciones normales está involucrado en una gran cantidad de relaciones interpersonales”; Con base en esto se deduce que las relaciones interpersonales son una parte esencial para el desarrollo personal del individuo.

### **Las relaciones interpersonales en el área organizacional**

Dado esto, la comunicación organizacional (Garcia, 2012) referencia a Fernández Collado “la comunicación organizacional es diferente cualitativa y cuantitativamente, a la comunicación que se establece en otros contextos (familiar, laboral, amistoso, etc.), debido a la presión (positiva y negativa) que se ejerce al organizar y que la organización misma pone en la comunicación”. Se infiere que la presión que tienen los colaboradores es ejercida por la organización lo cual se ha evidenciado en varias organizaciones.

De acuerdo a (Mejicanos, 2014) cita a Posadas (2009), la comunicación organizacional se refiere a toda aquella información que permite relacionar las necesidades e intereses de su personal con las de la organización y las de la sociedad, según el autor esto ayuda a obtener un mejor conocimiento acerca del recurso humano, evaluar su desempeño y productividad, por medio de observación y entrevistas.

### **Salario emocional.**

Las organizaciones en la actualidad están dando respuestas a las nuevas exigencias de la fuerza laboral, por ellos han recurrido a varias estrategias como el salario emocional y el conocimiento de cómo implementarlo, aunque se requiere de la persistencia puesto que la percepción de los colaboradores difieren entre los ámbitos laboral, familiar y personal; pero esta temática se ha desarrollado en otros países de mayor potencia para aumentar su productividad, disminuir el ausentismo laboral y fortalecer su clima laboral.

Con referente a lo anterior, según Gay Puyal describe varios conceptos concernientes al tema como:

Salario: “Se denomina salario porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y, también, con reciprocidad, equidad y frecuencia” (Puyal, 2009).

Emocional: “Se califica de emocional porque, con independencia del satisfactor de qué se trate como atención a necesidades personales, elementos satisfactorios en el contexto del clima laboral, se busca aportar satisfacción a algunos de los motivos intrínsecos” (Puyal, 2009), como lo son búsqueda del sentido y significado de la vida.

Salario Cualitativo: identificado como lo que la organización puede ofrecer a los empleados y que hace la diferencias entre ésta y su competencia.

Por consiguiente, tenemos dos conceptos muy importantes del salario emocional que brinda el crecimiento del colaborador con estrategias innovadoras proporcionando un impacto positivo a nivel psicológico, físico, familiar que genera un equilibrio (homeostasis) el primero es “todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos” (Temple, 2007).

Por otro lado, el salario emocional implica dar “la oportunidad para que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de

equipos; de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer, de crecer, desarrollarse y ser cada vez más empleables” (Temple, 2007).

Con referente a lo anterior, el salario emocional tiene como finalidad facilitar herramientas al colaborador según sus necesidades para la mejora de su calidad de vida, por ende, varios autores organizan al salario emocional en dos categorías la primera es la retribución no económica y tangible, en el segundo los beneficios sociales o tangible; ambas categorías se deben tener en cuenta en la organización para mejorar y contribuir con el crecimiento del colaborador en su ámbito personal y profesional. (Drucker, 2002)

### **Empoderamiento**

El empoderamiento es un sistema de trabajo cuyo fin es contribuir al éxito de la organización y dejar de un lado las organizaciones tradicionales que propician estructuras jerárquicas obsoletas, donde solo los niveles más altos son los que toman las decisiones importantes, lo que limita la autonomía y la capacidad de crecimiento de los colaboradores, puesto que una de las necesidades básicas de una empresa es aprovechar al máximo la capacidad, creatividad, conocimiento y energía de su recurso humano.

Con referente a lo anterior (García, 2014) explica que el empoderamiento es darles a los colaboradores el poder de su puesto de trabajo, busca delegar la capacidad de actuación, de modo que sientan que son responsables y capaces de las actividades que desarrollan, lo cuales empiezan a desarrollar habilidades y capacidades que ayudan a tomar autoridad y el liderazgo sin perjudicar los derechos de los demás; los cual involucra cambios en la identidad y percepción del individuo o grupo al empoderarse generan una transformación en el entorno apoyándose como comunidad según sus necesidades y aspiraciones en común.

### **Estrés**

El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido. (Vinel, 2011) Define el estrés como una sobrecarga para el individuo. Esta sobrecarga depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo a para afrontar dicha situación. Cuánto mayores sean las



demandas de la situación y cuánto menores sean los recursos del individuo, la sobrecarga será mayor.

Menciona que el estrés puede ser positivo o negativo:

Estrés positivo: Cuando el individuo interpreta que las consecuencias de la situación serán favorables para sus intereses.

(Vinel, 2011) Estrés negativo: Si se percibe que dichas consecuencias serán desagradables o perjudiciales.

Según (Regueiro, 2010) el estrés lo define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Para (Montejo, 2012) El estrés es una reacción natural de nuestro organismo cuya finalidad es la adaptación a las demandas del entorno. Para poder enfrentarnos con éxito a las demandas del día a día nuestro cuerpo moviliza una serie de recursos, tanto a nivel mental, como físico y conductual.

El estrés puede entenderse de dos formas, en primer lugar, es el mecanismo normal con el que un organismo responde a una situación de desafiante o estresante, y en segundo lugar incluye al concepto de estrés psicológico, que es el sentimiento opresivo ante una situación de riesgo. (Varas, 2015).

### **Estrés en las organizaciones.**

Personas y organizaciones son dos entidades que tienen características particulares que las hacen únicas, en consecuencia, la relación dinámica, que existe entre ambas, también es única. Las personas se caracterizan por atributos particulares como la edad, el sexo, su condición socioeconómica, su personalidad y sus competencias individuales, dentro de las que se encuentran conocimientos, habilidades y actitudes hacia el trabajo que hacen de cada individuo un ser único. En las organizaciones se pueden destacar aspectos que también las hacen únicas, como el tipo de actividad que realizan, su tamaño, la tecnología que emplean, los recursos con que cuentan, la estructura de su organización administrativa y la filosofía administrativa que se encuentra subyacente en la gestión empresarial.

El trabajo de las personas en la organización exige la adecuación de aquellas a las variables características de ésta y, aunque en menor medida, las organizaciones también necesitan adaptarse a las características de las personas. En esta interacción se produce fenómenos cuyos efectos pueden ser positivos o negativos para las partes. Estos se pueden clasificar en funcionales o beneficiosos para las partes y disfuncionales o perjudiciales para ambas ( Muchinsky, 1994). En este último grupo se encuentra el estrés.

**Autoconsciencia:** Se refiere al conocimiento de las propias emociones y cómo estas afectan la conducta. Es importante conocer el modo en que el estado de ánimo influye en el comportamiento, cuáles son las virtudes y los puntos débiles; Las personas poco se conocen así mismas por eso se menciona que los individuos deben descubrir las emociones y los sentimientos propios.

**Autorregulación o El autocontrol:** permite que los individuos no se dejen llevar por los sentimientos del momento, es saber reconocer que es pasajero en una crisis, que perdura, también es cierto que las personas en algunas ocasiones se dejan llevar por el calor del momento, estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello es indispensable reconocer y manejar nuestras propias emociones.

**Automotivación:** Es dirigir las emociones hacia un objetivo permite mantener la motivación y fijar la atención en las metas, en lugar de los obstáculos. Para esto el individuo debe tener optimismo e iniciativa, de forma que se sea emprendedor y actúe de forma positiva ante los contratiempos esto da como resultado que el individuo crear una motivación propia para el desarrollo personal.

**Empatía:** Las relaciones sociales se basan en algunas ocasiones en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma consciente o inconsciente y que a menudo son no verbales, al reconocer las emociones ajenas de aquello que los demás sienten, estas ayudan a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. Por eso al reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas y entender a la otra persona; estas pueden interpretarse por la expresión de las caras de las personas, por un gesto, por una mala respuesta, entre otras.

Habilidades sociales: Cualquiera, puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para la vida y para el entorno en el que se está; y no solo tratar a los que nos parecen simpáticos, a nuestros amigos, a nuestra familia; sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con jefes, o con enemigos es importante gestionar las relaciones personales e incentivar las relaciones interpersonales.

Nuevamente la (Universidad de Alicante, 2007) referencia a Salovey y Mayer (1990) quienes anterior mencionaron la base fundamental de la inteligencia emocional la cual fue propuesta originalmente por ellas Salovey y Mayer (1990) y popularizada por Goleman (1996); ellos la definen la inteligencia emocional como “la habilidad para manejar los sentimientos y emociones. Por otra parte, Goleman (1998) la adapta y define: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”. En base en esto la inteligencia emocional permite en el ser humano se adapte y fortalezca los procesos de la comunicación.



**Son las actitudes subyacentes a los valores, normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización.**

**el factor personal influye de forma directa en tu ambiente de trabajo  
afecta tu rendimiento y el de los demás compañeros**



**para un correcto clima laboral  
debe haber un balance entre  
empresa y empleado**



## **Titulo N°1: Capacitando mis habilidades cognitivas.**

**Tema:** Capacitación; atención, concentración, memoria y capacidad de aprendizaje.

**Objetivo:** Fortalecer las habilidades cognitivas de los colaboradores a través de actividades dinámicas para un desarrollo óptimo en su laboriosidad.

### **Metodología**

**Materiales:** Rompecabezas, juego de dobles, computador, marcador, juegos de memoria, atención, sudoku y cartilla de habilidades.

**Tiempo:** 2 horas

**Población:** personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: Pauta activa 1. Nombres**

Se da inicio a la capacitación con una pauta activa la cual tiene por título “nombres con la última letra de cada palabra”, la actividad consiste en conformar un círculo con los colaboradores, los cuales deben decir el nombre de cualquier objeto, cosa o persona; y el colaborador siguiente debe decir otro pero que empiece con la última letra, las psicólogas en formación dan los ejemplos e indicadores de la actividad. El objetivo de la actividad es activar la agilidad mental de los colaboradores, para dar inicio con la inducción al tema.

#### **Actividad 2: Juegos de atención y concentración.**

En este escenario se desarrolla juegos didácticos que ejercitan la atención, se dará una breve descripción de la importancia de la atención y concentración en el entorno laboral al ejecutar una tarea, actividad o función exitosa, la actividad consiste en proyectar una serie de láminas para manejar y mantener la capacidad de dicha habilidad; al pasarlas los colaboradores deben pasar al tablero de proyección y encerrar con un marcador a través un círculo el objeto representativo de cada lamina puesto que se iniciara con un nivel bajo, se dará paso al medio y luego al alto; el objetivo es encerrar el mayor número de objetos representativos con un margen de error al mínimo y en el menor tiempo posible.

Lamina N°1 y 2: En esta lámina debe rodear con circulo todos los “plátanos” y “teteras” que encuentren en la lámina en el menos tiempo posible, estas laminas son de nivel bajo para iniciar y activar la agilidad mental.

Lamina N°3 y 4: En esta lámina deben rodear con círculos el número 7 dentro de un conjunto de números variados; y en la cuarta un rectángulo y rombo en un conjunto de símbolos en el menor tiempo posible. Estas laminas son nivel intermedio.

Lamina N°5, 6, 7, 8, 9, 10: en estas láminas deben encerrar en círculos; en la quinta solo los números que encuentre, en la sexta, séptima y octava las imágenes que se repiten, en la novena las letras que se repiten y la décima los símbolos e las imágenes que se repiten. Estas laminas son nivel alto.

### **Actividad 3: Juego de memoria.**

En este escenario se desarrolla juegos didácticos que ejercitan la memoria, se dará una breve descripción de la importancia de activar y ejercitar la memoria en el entorno laboral al ejecutar una tarea, actividad o función exitosa, la actividad consiste en proyectar una serie de láminas; al pasarlas los colaboradores deben fijarse que objetos hay dentro de estas y en qué lugar se encuentran, puesto que después tendrán que recordarlos, pasar al tablero de proyección y con un marcador rellenar los cuadros correspondiente con los nombres de los objetos que se encontraban en dichas casillas; las láminas están constituidas en fases que inician en un nivel bajo, se dará paso al medio y luego al alto; el objetivo es recordar donde se encontraban los objetos y escribir sus nombres con un margen de error al mínimo y en el menor tiempo posible.

### **Actividad 4: Pausa activa 2. La fiesta**

Se desarrolla una pausa a mitad de capacitación la cual tiene por título “la fiesta”, la actividad consiste en conformar un círculo con los colaboradores, los cuales deben decir que cosas llevarían a la fiesta; el siguiente debe recordar y decir el objeto, comida o cosa que llevo su compañero y debe decir lo que el llevará, las psicólogas en formación dan los ejemplos e indicadores de la actividad. El objetivo de la actividad es agrupar la atención, concentración y memoria en una sola actividad para activar la agilidad mental de los colaboradores con estos temas en conjunto.

### **Actividad 5: Rompecabezas, juegos de pares y sudoku**

En este escenario vamos a reforzar la capacidad de aprendizaje activando la atención, concentración para retenerlos en nuestra memoria y dando una breve descripción del aprendizaje a nivel laboral puesto que es la agilidad para aprender una experiencia y luego aprender de esta experiencia a través de laberintos, descubrir las palabras descifrando símbolos, encerrando las estrellas, las diferencias entre imágenes, sopas de letras y llenando sudokus lo más rápido posible.

## **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las practicantes realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores como se sintieron, que creen que las actividades le aportaron a nivel personal y para desarrollar en el entorno laboral, enseguida se les recuerda la importancia del manejo de competencias y habilidades a la hora de ejecutar alguna tarea de manera exitosa, por último, se les agradece por el tiempo y su colaboración en esta actividad

**Recomendaciones:** Se sugiere hacer capacitaciones de estas temáticas o desarrollar la cartilla de habilidades para la contribución del desarrollo óptimo de las actividades laborales.

## **Título N°2: Capacitando mis competencias de desempeño.**

**Tema:** Apertura al cambio, capacidad de toma de decisiones.

**Objetivo:** Fortalecer el desempeño laboral ofreciendo herramientas para entrenar la capacidad de responder exitosamente a una demanda compleja en el entorno laboral.

### **Metodología**

**Materiales:** Pescados de cartón, gancho de pesca, nailon, palo de escoba, computador, formatos, asistencia, diapositivas con contenido de preguntas a los participantes al estilo del programa quien quiere ser millonario.

**Tiempo:** 2 horas.

**Población:** Personal administrativo y operarios de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: Introducción al tema y actividad de “me voy de viaje”.**

El inicio a la actividad se da con la sensibilización sobre la importancia de las temáticas, que se abordarán, siendo estas aperturas al cambio y capacidad de toma de decisiones en el desarrollo laboral; a través de ejemplificaciones y refuerzos, puesto que estos se evaluarán al finalizar la capacitación. La actividad introductoria se denomina “Me voy de viaje” la cual consiste en conformar un círculo con los colaboradores, el psicólogo en formación inicia diciendo “me voy de viaje y me llevo un abrazo” y abraza a la persona a su derecha; cada persona repite lo que se ha dicho y añade una acción nueva a la lista, se continua hasta que todos hayan tenido su turno.

#### **Actividad 2: Role playing.**

En este contexto se lleva acabo juegos de roles, donde los colaboradores deben representar a una persona que evidencia un hurto, un abuso u otra situación cotidiana, para ello, se les presentaran tres opciones de los posibles comportamientos u acciones que tendrían ante esta situación; los colaboradores deberán tomar la decisión que crean que es conveniente para dar solución a esta situación:

**Situación 1:** Vamos a imaginar que estamos en el centro de negocios de P.Q.R, estamos laborando normalmente y llega el compañero Carlos cabizbajo y este angustiado, representado por “el primer colaborador”, su amigo y compañero de trabajo José está



representado por “el segundo colaborador”, se le acerca y le pregunta: ¿qué te pasa? ¿puedes contarme si quieres?, Carlos le responde contando que pasa por una situación difícil; su hija se encuentra enferma y los medicamentos son muy costosos. Al pasar el tiempo, llega la hora de almuerzo y todos se dirigen a almorzar dejando sus pertenencias en los escritorios, puesto que en la empresa se fomenta la confianza. A José se le queda el dinero de pagar su almuerzo y ve a Carlos tomando un teléfono y dinero que no son suyos, José debe tomar una decisión muy difícil:

- A. José decide reportar a su amigo a talento humano.
- B. José decide encubrir a su amigo para que este se salga con la suya.
- C. José decide aconsejarlo para que devuelva las pertenencias y que esta acción no lo lleve al memorando o tenga consecuencias graves.
- D. José decide encubrirlo y Carlos lo inculpa para salirse con la suya.

**Situación 2:** Andrés es un operario el cual fue despedido por recorte de personal, lleva 1 mes tratando de conseguir trabajo y no ha podido lograrlo puesto que su carta de recomendación no ha salido firmada. Llega a su casa encontrando a sus hijos sin comer, su esposa Andrea esta estresada y llorando por su situación económica, al llegar Andrés estresado y afectado por su situación Andrea le pide para los gastos de la casa alzando la voz. Kike un vecino escucha los gritos y los llantos de los niños, decide ir hasta la casa de su vecino para ver en que puede ayudar; al llegar a la casa ve la puerta abierta ingresa al domicilio y ve Andrés golpeando a su esposa. Kike debe tomar una decisión para la posible solución de esta situación:

- A. Kike decide elogiar Andrés por no dejarse de su mujer.
- B. Kike decide encubrir Andrés para que Andrea no se quede sin su esposo y sin recursos económicos.
- C. Kike decide denunciar a Andrés por maltrato familiar e impulsa Andrea para que ella también lo haga.
- D. Kike decide aconsejar a Andrés, ayudarlo a conseguir trabajo y a que vayan a terapia de pareja.

### **Actividad 3: Debate.**

En este escenario se va a desarrollar un debate con base a una situación, la temática va ser “Pena de muerte”. Una vez tomen la decisión que crean que sea conveniente para este caso se divide el salón de juntas, donde los colaboradores deberán estar a la derecha los que

escogieron la respuesta A y a la izquierda los que escogieron la B; y se dará inicio al debate.

**Situación:** Sandra es una joven muy hermosa, la cual trabaja en leche la mejor y desempeña un cargo de secretaria de gerencia, el día jueves tuvo que cumplir con horas extras puesto que la empresa pasaba por un momento difícil y debía presentar un informe al día, memorandos y recibir recibos de mercancía; Sandra sale a las 8 de la noche y decide caminar por el parque del terminal, para tomar la respectiva buseta que la llevaría a su casa. Al dirigirse al parque es interceptada por un hombre con características de indigencia, este hombre porta un objeto corto punzante, la amenaza con dicho objeto si no le entrega sus pertenencias, Sandra asustada le entrega sus cosas y este hombre aparte del hurto decide arrastrarla hasta un terreno baldío donde nadie la podía oír a pesar de sus gritos y sus esfuerzos para que este hombre la soltara.

El hombre al ver que hacía mucho ruido decide golpearla para desarmar sus esfuerzos de lucha, Sandra indefensa y cansada ve a dicho hombre tener acceso carnal violento “la violó”. Sandra fue hallada por un policía que vio a un hombre con actitud sospechosa y decidió acercarse, fue remitida a urgencias y el hombre fue capturado.

El hombre fue a juicio, pero el jurado y el juez están indeciso puesto que la defensa presento un diagnostico el cual exenta al acusado de los cargos, puesto que presenta un trastorno mental lo que significa que los delitos cometidos por este hombre fueron en un estado de no conciencia. Pero, por otra parte, el jurado ve a Sandra y los actos brutales cometidos contra ella.

El jurado y el juez deben tomar una decisión:

- A. Sentencian a este hombre a la pena de muerte por los actos brutales cometidos.
- B. Absuelven al hombre por su trastorno, lo que significa que queda libre y lo remiten a un centro psiquiátrico.

#### **Actividad 4: Pescando un cambio**

En este escenario, la actividad consiste en presentarle una situación que genere un cambio significativo para los colaboradores, ellos deben pescar en un estanque conformado por diferentes peses que tienen respuestas sugeridas de la temática de apertura al cambio:

**Situación:** La empresa pasa por una situación difícil lo que genera que generen cambios internos en la organización como la gerencia, la metodología, los beneficios que prestaba la organización al colaborador se ve afectada la remuneración económica por ende deben pescar la opción que ellos ejecutarían:

**Respuesta 1:** Es indiferente ante el cambio.

**Respuesta 2:** Se adapta al cambio.

**Respuesta 3:** Se resiste al cambio generando mal clima laboral y baja productividad.

**Respuesta 4:** Decide renunciar por qué no se adapta u acepta el cambio.

**Actividad 5: Quien quiere ser millonario.**

En este escenario se adecua y asemeja el salón de juntas al programa de quien quiere ser millonario, la actividad consiste en pasarle una serie de preguntas con contenido psicológico con respecto a la temática para fortalecerla como tal y de cultura general; deben escoger la respuesta correcta en el menor tiempo posible y con un margen de error al mínimo.

## **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las psicólogas en formación realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores si apreciaron la importancia de las competencias de desempeño a nivel laboral para optimizar el clima laboral en la organización, enseguida se les recuerda la importancia del manejo de la toma de decisiones y la apertura al cambio en situaciones, por último, se les agradece por su tiempo y su colaboración en esta actividad.

**Recomendaciones:** Se sugiere hacer capacitaciones cada 6 meses de estas temáticas o desarrollar la cartilla de habilidades para la contribución del desarrollo óptimo de las actividades laborales.

### **Título N°3: Capacitando mis competencias sociolaborales**

**Tema:** Asertividad, capacidad de liderazgo, autocontrol y trabajo en equipo.

**Objetivo:** Fortalecer las habilidades sociolaborales en los colaboradores a través de actividades dinámicas para el mejoramiento grupal e individual al ejecutar una tarea o labor aportando al aumento de un clima laboral óptimo.

#### **Metodología**

**Materiales:** Cintas (amarillo, azul, verde, rojo), 42 bombas, conos, banderines, palillos, formato de evaluación de impacto.

**Tiempo:** 2 horario.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

#### **Actividades**

##### **Actividad 1: Carrera de obstáculos.**

En el primer escenario, se fortalece la temática de “capacidad de liderazgo, autocontrol y trabajo en equipo”. Se dará la introducción al tema, junto a herramientas para que fortalezcan la temática, enseguida la practicante explica la actividad y da instrucciones.

La psicóloga en formación les pide a los colaboradores que conformen cuatro grupos de cinco personas y uno de seis, los cuales van a tener colores representativos puesto que son un equipo (Amarillo, azul, verde y rojo), enseguida van a ser atados de los pies por los facilitadores para iniciar la carrera de obstáculos por estaciones:

**Estación 1:** Atados de los pies deben caminar hasta esta estación para recoger las bombas de su respectivo color, puesto que estas llevan dentro una respectiva serie de palabras que deben conformar una frase, la cual indican al lugar donde se sitúa la segunda estación.

**Estación 2:** Al llegar a esta estación deben desatarse y explotar las bombas para hallar la serie de palabras, unir las y saber hacia dónde deben ir, enseguida deben escoger un guía y el resto del equipo debe vendarse los ojos. El guía debe indicarle a su equipo hacia donde deben ir.

**Estación 3:** Al ingresar a esta estación deben descubrirse los ojos, y entre todos deben armar el rompecabezas en el menor tiempo posible, al terminar deben correr rápidamente a la última estación.

**Estación 4:** Cuando lleguen a esta estación el equipo debe ubicarse en el carril que le corresponde, de manera individual deben ir por su bomba del color del equipo; pasando los conos rápidamente y devolviéndose.

El primer equipo que llegue con todos sus integrantes al salón VIP gana.

### **Actividad 2: El círculo de asertividad.**

En el segundo escenario, se fortalece la temática de “Asertividad”. La psicóloga en formación da la siguiente información; se va a realizar la dinámica de manera individual donde se le entregara una bomba y un palillo; cada colaborador debe cuidar su respectiva bomba.

Al terminar la actividad se da la respectiva explicación, la cual tiene como objetivo sensibilizar a la población con respecto a las acciones, comportamientos y actitudes que tenemos con las demás personas en el entorno laboral.

### **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las practicantes realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores si apreciaron la importancia de las competencias emocionales a nivel laboral para optimizar el clima laboral en la organización, enseguida se les recuerda la importancia del manejo de sus emociones en situaciones estresantes o delicadas, posteriormente se realiza la evaluación de impacto y por último se les agradece el tiempo y la colaboración en esta actividad.

**Recomendaciones:** Se sugiere hacer capacitaciones cada 6 meses de estas temáticas o desarrollar la cartilla de habilidades para la contribución del desarrollo óptimo de las actividades laborales.

## **Título N°4: Capacitando mis competencias emocionales**

**Tema:** Autocontrol, estabilidad emocional, tolerancia, prudencia, discreción y tolerancia a la presión.

**Objetivo:** Fortalecer mecanismos de afrontamiento en los participantes a través de actividades dinámicas de refuerzo emocional en el entorno laboral

### **Metodología**

**Materiales:** semáforo de icopor, cinta de vinilo (rojo, amarilla, verde y blanco), baffle, audio relajante, colchonetas, computador video beam, listado de asistencia y lapiceros.

**Tiempo:** 2 horas.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: El círculo de la tolerancia.**

En el primer escenario, se fortalece la temática de “Tolerancia, prudencia y discreción”. Se dará la introducción al tema, junto a herramientas que favorezcan la temática, posteriormente la practicante explica la actividad y da instrucciones.

La psicóloga en formación les pide a los colaboradores que se tomen de la mano para formar un círculo, enseguida el facilitador quien se encuentra dentro del círculo realizara un ejemplo, con él mismo de sus características internas y externas tanto positivas como negativas, de acuerdo con el ejemplo dado a cada colaborador debe hacer lo mismo, dando a entender que somos un grupo diverso.

Cuando todo el grupo identifique las características positivas y negativas. Mediante dos situaciones planteadas por los colaboradores, en la primera tendrán que decirle al otro lo que le disgusta de su comportamiento ante esa situación evaluando los riesgos posibles que estos conllevan y la modificación de conducta para no producir prejuicios, en la segunda deberán guardar un secreto muy importante de la organización, allí observaremos su comportamiento a nivel de discreción.

#### **Actividad 2: El semáforo.**

En el segundo escenario, se fortalece la temática de “Autocontrol y estabilidad emocional”. Se da inicio a la actividad con la introducción al tema, enseguida los

colaboradores se encontrarán en la sala VIP la cual tendrá un semáforo en medio y 4 cuadros u estaciones, los cuales están divididos con cintas de vinilos con los siguientes colores y su respectivo significado:

**El rojo:** Detenerse, estación del stop; cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha ira y presión que a veces puede llegar a la agresión dependiendo la persona), debemos detenernos como cuando un coche se encuentra con la luz roja del semáforo.

**Amarillo:** Pensar, estación de pensar; después de detenerse, es el momento de pensar y darse cuenta del problema e identificar la emoción vivenciada (se sugiere utilizar el rincón de la tranquilidad).

**Verde:** Solucionarlo, esta es la estación de la solución; si se da tiempo para pensar pueden sugerir soluciones al problema. Es hora de elegir la mejor de ellas.

**Blanco:** Nada, este es la estación de la indecisión y del no saber qué hacer.

La actividad consiste en leer las siguientes situaciones:

**Situación 1:** Sandra es una líder la cual siempre dice que está muy ocupada, lo que ocasiona que delegue más responsabilidades y actividades laborales a su equipo de trabajo; cuando la llaman a una junta y le exigen resultado, presiona a su equipo de colaboradores, pidiendo los informes de un día para otro. Esto genera que su departamento se encuentre afectado por agotamiento y bajo rendimiento laboral; pero ninguno de sus colaboradores se atreve a decirle nada por posibles represarías.

**Situación 2:** Pedro es un líder que tiene dos colaboradoras; con una es muy permisivo puesto que le permite llegar tarde, recoger a sus hijas sin haber terminado sus actividades laborales y le da varios permisos. Con la otra es más rígido y le pide los informes de un día para otro y de una manera poco ortodoxa, lo que ocasiona que las colaboradoras discutan todo el tiempo y se genere un ambiente laboral inadecuado.

**Situación 3:** Juan es un compañero de trabajo que decide subirle volumen a la radio, lo que ha generado al resto de los miembros presentes desconcentración y baja productividad, ya se ha intentado dialogar con él, pero no acata las opiniones de sus compañeros; esto ha generado discrepancia entre ellos, es por ello que Juan ha sufrido bullying por su equipo.

Después de leer la situación deben elegir y pararse sobre la estación, cuando todos hayan elegido se procederá a preguntarles el ¿por qué? Escogió su estación “la respuesta debe tener argumento para que sea válido”, después se les explicara cual es el conducto más asertivo para solucionar la situación.

### **Actividad 3: Circuito de la relajación.**

En el tercer escenario, se fortalece la “Tolerancia a la presión”, se da inicio a la actividad con la introducción al tema. La dinámica consiste en dividirla en 3 momentos para mostrar las herramientas para optimizar este proceso:

**Primer momento:** Se va a realizar quince minutos de actividad física, donde se realizarán ciertos tipos de ejercicios propios del ciclo vital de los colaboradores, junto a una bailoterapia de zumba.

**Segundo momento:** Para bajar la activación cardio muscular, se les pide a los colaboradores que respiren profundo y se estiren, enseguida se les va a implementar la técnica de relajación de Jacobson acostando a los colaboradores en colchonetas en el salón VIP.

**Tercer momento:** Después de estar acostados se van a inducir a una relación profunda donde se manejará la respiración audios relajantes y descripción de una historia.

### **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las practicantes realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores si apreciaron la importancia de las competencias emocionales a nivel laboral para optimizar el clima laboral en la organización, enseguida se les recuerda la importancia del manejo de sus emociones en situaciones estresantes o delicadas, posteriormente se realiza la evaluación de impacto y por último se les agradece el tiempo y la colaboración en esta actividad.

**Recomendaciones:** Se sugiere hacer capacitaciones cada 6 meses de estas temáticas o desarrollar la cartilla de habilidades para la contribución del desarrollo óptimo de las actividades laborales.



## **Título N°5: El asertividad en los procesos de la comunicación**

**Tema:** Comunicación asertiva

**Objetivo:** Fortalecer el estilo de comunicación asertivo como núcleo fundamental en las relaciones interpersonales, a través de un taller reflexivo para la contribución de la buena convivencia y el desarrollo de un ambiente saludable.

### **Metodología**

**Materiales:** globos, palillos de dientes, frases.

**Tiempo:** 30 minutos

**Población:** Personal administrativo y operarios de la organización.

### **Actividades:**

#### **Actividad de inicio: “las expresiones de mi cuerpo”**

En la actividad de inicio se divide al grupo en dos partes iguales, según la cantidad de participante, estos deberán formar dos filas. Seguidamente las practicantes repartirán a los primeros integrantes de la fila una tarjeta la cual contiene un texto o frase: (“Mañana voy al médico”; “Necesito irme de vacaciones”; “Me lo pasé bien en la cena de empresa”,...) (Felipe tiene el bambú grande, Sor Rita reza en la mesa, Paula tiene el cubo lleno de lápices, Elver Gonzalo se bañó todo los días ) y, uno por uno, deben interpretar solo con su cuerpo y cara la frase durante un par de minutos hasta llegar al último integrante de la fila, como se ejecuta esta actividad el líder de cada fila deberá girarse y entregar al compañero el mensaje que pudo identificar, de manera que tendrá que compartir el mensaje mediante su cuerpo y gestos con la cara.

Finalmente, el ultimo participante revelara cuál era el mensaje, examinando entre todos qué gestos les llegaron a transmitir una tras otro. Esto permitirá analizar como contribuye la comunicación no verbal en su desempeño profesional.

#### **Actividad central: “¿te consideras asertivo?”**

Como actividad central les pide a todos los participantes que se pongan de pie y formen un círculo, posteriormente a cada persona se les entregara un globo de diferente color y con ello un palillo de dientes. Cada colaborador deberá inflar su globo, el que lo representará en esta dinámica, el cual deberán cuidar y conservar durante 60 segundos.

La dinámica consiste en que gana aquel que mantenga el globo inflado hasta el finalizar los 60 segundos, evitando que sea pichado por sus demás compañeros.

La finalizar la dinámica y viendo que los participantes trataron de pinchar el globo a su compañero se les expresa que todos podían haber gano, se explica que tan asertivos son ellos ya que se evidencia que la mayoría no gano por lo que trato y pincho el globo a su compañero eso quiere decir que ellos no fueron asertivos, se dice que el palillo hacia representación de un detonate o situaciones de la vida diaria y que el globo era la representación de ellos , finalmente se les dice que ante las situaciones que nos sucedan no debemos actuar agresivamente si no buscar estrategias que permitan que seamos asertivos; por ello no debo ser aquella persona que trata de pinchar el globo a su compañero, siempre debo ser cauteloso, prudente ante la situaciones y actuar de manera razonable y adecuada.

## **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las psicólogas en formación realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores si apreciaron la importancia de la comunicación asertiva en el ambiente laboral, enseguida se les agradece por su tiempo y su colaboración en esta actividad. La intención de estas dinámicas es para mejorar el clima organizacional.

## **Título N.º 6: Comprendiendo la Comunicación y las relaciones**

**Tema:** Relaciones interpersonales

**Objetivo:** Fortalecer el estilo de comunicación como núcleo fundamental en las relaciones interpersonales, a través de campañas y talleres reflexivos, esto permitiría un mejor clima organizacional.

### **Metodología**

**Materiales:** Disfraz de super héroe o algún icono que represente a la empresa, tarjetas.

**Tiempo:** 10 a 20 minutos por cada departamento o zona.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad de sensibilización 1: un detalle de mi parte “el personaje cariñoso”.**

El inicio a la actividad se da con la sensibilización sobre la importancia de las temáticas de relaciones interpersonales, que se abordará de una forma diferente más afectiva y cariñosa, para esto nos acompañará un nuevo compañero (el personaje cariñoso que da inicio al abrazatòn) que los saludará con un fuerte abrazo a cada colaborador. Por consiguiente, se instruye al personal sobre la importancia de las relaciones interpersonales, seguido a esto se le pide a cada participante que se ponga de pie y formen un círculo para efectuar un saludo, el cual ellos consideren pertinente dentro opciones están: un abrazo, un apretón de mano, chocar las manos, saludar con pies, un beso en la mejilla y chocar los puños.

#### **Actividad 2: Elige el saludo**

Posterior a esto, se realiza una actividad central la cual está dirigida a la interacción entre los colaboradores, por lo tanto es importante que las psicólogas en formación den a conocer las instrucciones a los participantes, en primer lugar se enumeran como uno y dos, siendo los número uno son los integrantes que conforman el círculo interior, los números dos forman el círculo exterior, posteriormente se les indicara que lo círculos internos y externos deberán tener contacto visual y a la orden dada por la psicólogas en formación, deberán dar un paso a la derecha de manera que exista una rotación constante entre los participantes facilitando su interacción, es necesario recordarles que la

interacción es bidireccional, lo que quiere decir que se debe ejecutar del participante externo al interno y viceversa, las intrusiones incluyen actividades de contacto físico, expresiones, proyecciones e interacciones, que fomenten la asertividad entre los participantes, al final se hace una retroalimentación con los miembros.

### **Actividad 3: Expresión de sentimientos positivos**

El desarrollo de la actividad se llevará a cabo mediante los siguientes pasos:

1. Darle a cada integrante una hoja de papel, indicándoles que en el extremo superior deberán escribir su nombre y dibujar un emoticón o figura que lo identifique una vez este paso se procede al siguiente
2. todos los participantes deberán pasar su hoja al integrante que tienen a su derecha, este tiene como objetivo anotar un mensaje positivo o de la persona que le corresponde la hoja, una vez termine pasa la hoja a su compañero del lado derecho y así sucesivamente hasta que llegue la hoja al integrante que anotó su nombre y este debe leer en voz alta lo que más le gustó de la actividad y el mensaje que generó mayor impacto.
3. Una vez terminada la actividad los participantes tendrán un momento de reflexión.

### **II. Devolución de aportes y cierre:**

Durante el cierre, las psicólogas en formación realizan una retroalimentación, preguntándoles a los asistentes como se sintieron durante la actividad, enseguida se les recuerda la importancia de mantener las relaciones interpersonales armónicas en nuestra vida. Por último, se les agradece por su tiempo y colaboración en esta actividad, posterior a esto se les hace entrega de la evaluación de impacto.

## **Título N°7: Fortaleciendo mi cultura organizacional.**

**Tema:** Salario emocional y empoderamiento.

**Objetivo:** Fortalecer la cultura organizacional a través de una actividad dinámica que permita la sensibilización al tener una organización empoderada.

### **Metodología**

**Materiales:** Maniquí de madera del personal de aguas capital, fichas, hojas, lápiz, colores, evaluaciones de impacto y tabla

**Tiempo:** 10 a 15 minutos.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Escenario 1: Que he obtenido.**

La actividad inicia dándoles la bienvenida, explicándoles el tema de salario emocional y sus componentes más importantes de las prestaciones que brinda la organización para el beneficio personal, familiar y laboral de sus colaboradores. La actividad consiste en que cada uno de los colaboradores va a tomar una ficha en las cuales están todas aquellas remuneraciones no económicas pero que a la empresa le generan un costo para la salud física mental y social de los participantes; en seguida deben pegarlos en el maniquí de madera que en representación tiene el uniforme de los colaboradores, para que logren identificarse. A continuación, la facilitadora se los va a quitar y le va a preguntar a los participantes ¿Cómo se sentirían si se les retiran o quitan estos beneficios?, se le pregunta a cada uno y se da la retroalimentación.

#### **Escenario 2: Como logro empoderar a mi empresa.**

La actividad inicia dándoles una corta definición de lo que es empoderamiento empresarial y las diferencias de una empresa tradicional y una organización empoderada. Esta consiste en que los participantes deben conformar grupos equitativos los cuales tendrán la misión de generar un producto, puesto que estos grupos son una empresa y deben vender y defender su producto, en los cuales el objetivo principal es que evidencien el empoderamiento que pueden llegar a tener junto con su creatividad, conocimiento,

experiencias previas y la delegación de poder que les designe su líder; a continuación, se dará continuidad a la reflexión.

## **II. Devolución de aportes y cierre:**

Para terminar, las practicantes realizan una retroalimentación, preguntándoles a los colaboradores si percibieron la importancia de tener una organización empoderada que puede llegar al éxito si todos contribuyen, por último, se les agradece el tiempo y su colaboración en esta actividad.

**Observaciones:** Esta actividad se hace para fomentar la confianza e iniciar con remuneración no económica que no es tangible para el colaborador, pero le beneficia a nivel personal, familiar y social; y por ende tiene un gasto en la empresa, pero este se verá beneficiado a través del incremento de la productividad

## **Tema N.º 8: Grupo focal de nunca más estrés.**

**Tema:** Estrés

**Objetivo:** Proporcionar herramientas o procedimientos a los colaboradores a través de actividades dinámicas para el mejoramiento de los indicadores de estrés.

### **Metodología**

**Materiales:** Vídeo beam, Lana, palos de chuzo, arcilla, musica, biodanza, profesor de bailoterapia, professor de yoga, baritas de olor, y objeto que causen diferentes sensaciones.

**Tiempo:** 2 horas

**Población:** Personal administrativo y operario en la organización.

### **Actividades**

**Actividad 1:** Para dar inicio al desarrollo de esta actividad, se comienza con poner a los colaboradores en una mesa redonda con sillas, para no quitarle el sentido al grupo focal se harán 3 preguntas las cuales son; “Que creen que es el estrés”, “Creen que tienen estrés”, “como lidian con el estrés”, las cuales se debatirán en este. Al final se hará la retroalimentación.

**Actividad 2:** Para desarrollar esta actividad y hacerla más practica se iniciará con un break, para descargar a los colaboradores de sus actividades laborales se dará inicio a un mándala de lana el cual dura aproximadamente 20 minutos, en el cual se les dará como obsequio.

**Actividad 3:** Se da inicio a la biodanza la cual finalidad de restablecer el equilibrio y la vinculación entre los componentes de una organización o de un equipo de trabajo. La biodanza organizacional es una técnica corporal que, a través de la expresión libre del movimiento innato y de la relación entre los miembros de un grupo, permite desarrollar competencias emocionales y mejorar las relaciones interpersonales. El objetivo es que los trabajadores de una empresa se reconozcan como un sistema integrado, donde cada parte es un aspecto del todo, en una relación sana de interdependencia, la cual tiene múltiples beneficios como:

A nivel personal, potencia los recursos de cada uno de los miembros de la empresa, aumenta la motivación, aprovecha los potenciales individuales y grupales, mejora la relación con uno mismo y con los otros miembros de la empresa, reduce el estrés, refuerza la unión del grupo para la consecución de un objetivo común, favorece la libre expresión de las emociones, potencia las actitudes proactivas y asertivas, ayuda a buscar soluciones creativas, fomenta el liderazgo personal, aumentando la confianza y el compromiso con la empresa, ayuda a estar en armonía con uno mismo y con los demás, a nivel relacional, permite compartir los potenciales humanos mediante la sinergia, para obtener un beneficio mayor, coordina al grupo con la finalidad de conseguir un objetivo común, favorece la capacidad de adaptación al medio y a los cambios del mercado, mejora la comunicación y la sinergia de la empresa, aporta claridad y rapidez a la hora de tomar decisiones, permite humanizar a la empresa y mejorar las relaciones (el clima emocional), potencia la fuerza, la conexión, la flexibilidad, la resistencia y la agilidad de la empresa.

#### **Actividad 4: Aromaterapia y percepción de sensaciones**

Esta actividad tiene como finalidad que los colaboradores hagan representaciones mentales sobre sucesos positivos en su vida, por ende, que tengan semejanza con los olores que se les presentan y las sensaciones que se están presentando en ese momento inmediato, crear como expectativa y despertar todas aquellas emociones y sentimientos como; felicidad, asco, miedo, incertidumbre, curiosidad. Puesto que los participantes tienen sus ojos cubiertos por pañoletas.

Estos son los pasos para la aromaterapia para generar bienestar o un estado de estabilidad y equilibrio:

1. La aromaterapia se aplica mediante la inhalación, la cual puede hacerse a través de la aspiración directa de los aceites esenciales. La forma más usual de llevarlo a cabo es mediante la vaporización, diluyendo unas gotas del aceite esencial en agua caliente. Es beneficioso, sobre todo, para alcanzar un mejor bienestar emocional y para el tratamiento de afecciones respiratorias, como el asma, los catarros, la bronquitis, etc.
2. Los aceites esenciales también pueden aplicarse sobre la piel, por lo que son muy usuales los tratamientos de aromaterapia mediante masajes. Al penetrar sobre los tejidos de la piel, se pueden obtener varios efectos, pues mucho de los aceites contienen propiedades calmantes, relajantes y otros estimulantes. Es importante



tomar en cuenta que algunos aceites esenciales son demasiado potentes y deben diluirse anteriormente con otros aceites vegetales.

## **Actividad 5: Terapias de relajación**

### **1. respiración diafragmática o abdominal.**

Cuando estamos aprendiendo a realizar la respiración diafragmática es útil acostarse boca arriba cómodamente, y más adelante practicarla sentados, de pie, caminando... con la práctica la podrás incorporar a tu vida cotidiana. Para empezar, coloca tus manos en el abdomen.

Antes de empezar expulsa a fondo el aire de tus pulmones varias veces, puedes hacer algunos suspiros o exhalar por la boca. El objetivo es vaciar bien los pulmones de aire residual, lo cual automáticamente provocará la necesidad de inspirar más profundamente.

Una vez provocado este impulso de respiración profunda, inicia la respiración diafragmática dirigiendo el aire al inspirar “hacia tu abdomen” como si quisieras empujar hacia arriba tus manos que están sobre él.

Retén por cinco segundos el aire en tus pulmones, brevemente, sin que haya presión.

Cuando sientas la necesidad de expulsar el aire, hazlo relajando tu vientre (este se “desinflará” y las manos bajarán con él).

Quédate un instante con los pulmones vacíos, sintiendo cómo te vas relajando, y en cuanto sientas nuevamente el impulso de inspirar, hazlo profunda y lentamente volviendo a llenar tus pulmones mientras tu abdomen sube.

### **2. Relajación progresiva de Jacobson**

La duración total de la sesión tendrá una duración aproximada de 40 minutos y debemos tener en cuenta los siguientes puntos: Antes de empezar tendremos en cuenta las consideraciones generales de ambiente y ropa antes mencionadas. Posteriormente nos sentamos en una posición confortable, si es posible en un sillón con reposabrazos y cerramos los ojos. Es el momento de olvidarnos de todo y concentrarnos en la relajación. Debemos procurar quedarnos flojos, sueltos y eliminar la tensión residual que tengamos en el cuerpo. Una vez estemos cómodos y concentrados, podemos comenzar con los ejercicios de tensión-relajación:

1. Mano y antebrazo dominantes: cierra el puño y apriétalo fuerte. Siente cómo tu mano, tus dedos y tu antebrazo se tensan. Mantén la tensión un momento y luego abre la mano poco a poco mientras sueltas la tensión.

2. Bíceps dominante: empuja el codo contra el brazo del sillón y siente la tensión en el músculo. Mantenla durante unos segundos y comienza a aflojarlo suavemente. Concéntrate en la diferencia de sensaciones.

5. Frente: arruga la frente subiéndola hacia arriba (subiendo las cejas). Nota la tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de cada ceja. Mantén la tensión unos segundos y comienza a relajar muy despacio, tomando conciencia de estas zonas que antes estaban tensas. Tómate un momento para disfrutar de la sensación de relajación.

6. Parte superior de las mejillas y nariz: arruga la nariz y siente la tensión en las mejillas, en el puente y en los orificios de la nariz. Ve relajando gradualmente dejando que la tensión desaparezca poco a poco.

7. Parte superior de las mejillas y mandíbula: aprieta los dientes y las muelas como si estuvieras mordiendo algo con mucha fuerza y siente la tensión de los músculos que están a los lados de la cara y en las sienes. Relaja poco a poco. Ahora adopta una sonrisa forzada, estira los labios y nota cómo se tensan las mejillas. A continuación, relaja la zona lentamente.

8. Cuello: empuja la barbilla hacia abajo, como si quisieras tocar el pecho con ella. Aprieta y tensa el cuello y después ve relajando poco a poco mientras notas la sensación.

9. Pecho, hombros y espalda: haz una inspiración profunda y mantenla al mismo tiempo que echas los hombros hacia atrás (como intentando que los omóplatos se junten). Siente la tensión en el pecho, en los hombros y en la parte superior de la espalda. A continuación, comienza a relajar despacio.

A partir de este momento, es importante mantener un ritmo pausado y regular de respiración.

10. Abdomen: inspira profundamente y tensa el estómago, poniéndolo tan duro como puedas. Imagina que te estás preparando para recibir un golpe. Ahora espira y deja que los músculos se vayan relajando para liberarse de la tensión.

11. Parte superior de la pierna y muslo dominantes: inspira profundamente y pon el músculo largo de encima de la pierna en contraposición con los de la parte de atrás. Intenta levantarte del asiento, pero sin llegar a conseguirlo. Mantén la tensión unos segundos y relaja progresivamente.

12. Pantorrilla dominante: inspira profundamente y haz que los dedos del pie miren hacia arriba. Debes sentir la tensión y después haz volver el pie a su posición original mientras espiras y dejas escapar la tensión.

13. Pie dominante: inspira y estira la punta del pie, girándolo hacia dentro y curvando al mismo tiempo los dedos, pero no tenses demasiado, ya que te podrías hacer daño. A continuación, relaja los músculos y nota la ausencia de tensión.

14. Parte superior de la pierna y muslo no dominantes: (igual que con los dominantes).

15. Pantorrilla no dominante: (igual q con la dominante).

16. Pie no dominante: (igual que con el dominante).

A medida que vamos relajando músculos, hemos de mantener ese estado de relajación. Es muy importante que esos músculos sobre los que ya hemos trabajado no vuelvan a tensarse. El objetivo es que podamos mantener los músculos relajados sin necesidad de tensarlos previamente, sino evocando mentalmente las sensaciones que antes hemos experimentado. Cuando acabemos los ejercicios permanecemos un par de minutos disfrutando del estado de relajación completa, centrando nuestra atención en las sensaciones agradables y placenteras.

Para finalizar la sesión, se empiezan a mover con suavidad, y en este orden: Piernas y pies, brazos y manos, cabeza y cuello, finalmente, abrir los ojos.

**Observaciones:** estas actividades son muy beneficiosas para disminuir los índices de estrés arrojados por la batería de factores de riesgos, se recomienda que se generen estas actividades por lo menos dos veces al mes donde por lo menos 2 horas estén alejados de sus actividades laborales desarrollando actividades dinámicas con contenido psicológico.

## **Título N°9: Reconociendo y reforzando mis emociones.**

**Tema:** Reconocimiento, control de emociones e inteligencia emocional.

**Objetivo 1:** Fortalecer el equilibrio emocional en las dimensiones personal y laboral de los colaboradores mediante una actividad dinámica que genere cambio en los esquemas cognitivos del participante.

**Objetivo 2:** Conocer el estado de ánimo diario a través de un sistema de medición para estimular la motivación y el bienestar de los colaboradores favoreciendo el desarrollo óptimo de la organización.

**Objetivo 3:** Generar en los colaboradores una sensibilización del control emocional a nivel laboral para la contribución de un ambiente equilibrado y saludable entre los mismos por medio de una actividad dinámica.

### **Metodología**

**Materiales:** Papel bond, papel fomi, colbón o alfileres.

**Tiempo:** 15 a 20 minutos

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: reconociendo mis emociones.**

La instauración de un sistema de reconocimiento y medición de emociones consiste en colocar un pendón por cada oficina junto con una caja pequeña llena de fichas, este pendón contiene una pregunta principal que es ¿cuál es mi estado de ánimo para hoy en el desempeño de mis tareas? Con cinco opciones de respuesta que son alegre, triste, malhumorado, inspirado y desanimado; además, al lado de la tabla de medición se encuentra un mensaje motivacional para cada una de las emociones; el objetivo es que todos los días cada trabajador diligencie la tabla y se evalúen resultados finalizando cada semana.

#### **Lo que se quiere lograr:**

Lo que se quiere conseguir con este sistema de reconocimiento y medición de emociones aparte de generar datos cuantitativos sobre el estado de ánimo de los colaboradores, es la observación de las conductas que desarrollan a nivel laboral cuando

se desarrollan eventos negativos o positivos y logren entender la emoción que están presentando ya sea por diversos factores como familiares, personales, sociales o laborales para seguir al segundo paso o actividad.

### **Actividad 2: controlando mis emociones.**

Inicialmente se llevará a cabo la ejecución de una actividad de empatía llamada “Explosión de emociones”, la cual consiste en inflar un globo de acuerdo a la cantidad de emociones y situaciones negativas que pueden presentar los colaboradores a nivel organizacional y persona, seguidamente, se orienta la actividad hacia el empoderamiento de sus situaciones y finalmente se explota el globo.

El facilitador indaga el conocimiento que pueda tener el colaborador por medio de preguntas como: ¿Qué conocimiento tiene acerca del control emocional en el trabajo? ¿Qué emociones experimenta con frecuencia a nivel laboral y personal? y ¿Cómo maneja o controla sus emociones en el ámbito laboral?

Seguidamente se realiza la actividad dinámica que complementa la explicación de la temática, la cual se trata de relatar un cuento. Para ejecutar la actividad, es importante organizar dos grupos, los cuales tendrán que debatir unos desde una postura pacífica y otros de una postura de conflicto, de acuerdo a cómo actuarían si se encontraran en la situación del personaje principal. El relato es el siguiente:

“Va Pepe muy contento por el parque, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta que le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha hecho quedar muy mal con los otros chicos del barrio, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe” ...

Con referente a lo anterior, se realizará una actividad complementaria de la temática, llamada brújula de las emociones. Que consiste en distinguir las distintas emociones que sentimos en determinados momentos. De acuerdo a lo anterior, se les entregará una hoja donde estará pintada una brújula y un bolígrafo para escribir lo siguiente, escribirán “alegría” al norte y reflexionarán sobre la pregunta: ¿Qué he logrado? Al sur, escribimos la respuesta y responderemos ¿Qué he perdido? Entre ambas emociones, situaremos el logro que hemos conseguido, o bien el fracaso. Es importante hacer una lectura positiva. En el Este, escribirán el enfado. Pensaran qué los ataca o los hace sentir en una situación

de riesgo. En el lado Oeste, situarán el miedo. En este punto, reflexionarán cuáles son sus miedos. Unirán el enfado y el miedo a través de la amenaza e identificarán las amenazas que tienen presentes. Al finalizar los colaboradores que lo deseen puede compartir sus emociones con sus compañeros.

### **Lo que se quiere lograr:**

Fortalecer esa emoción positiva que tienen frente a su trabajo o por el contrario si la emoción es negativa contrarrestarla y cambiar o controlar la emoción y por ende actitud y comportamiento, fomentando las ventajas de experimentar una emoción positiva.

### **Actividad 3: inteligencia emocional.**

Se desarrolla una dinámica que lleva por nombre el semáforo, el cual contiene cuatro colores y una descripción específica que la dará el psicólogo en formación:

**El rojo:** Detenerse, cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha ira y presión que a veces puede llegar a la agresión dependiendo la persona), debemos detenernos como cuando un coche se encuentra con la luz roja del semáforo.

**Amarillo:** Pensar, después de detenerse, es el momento de pensar y darse cuenta del problema e identificar la emoción vivenciada (se sugiere utilizar el rincón de la tranquilidad).

**Verde:** Solucionarlo, si se da tiempo para pensar pueden sugerir soluciones al problema. Es hora de elegir la mejor de ellas.

**Blanco:** Nada, este es la estación de la indecisión y del no saber qué hacer.

La actividad consiste en simular pequeñas situaciones en las que se podría poner en práctica, donde los colaboradores tendrán cuatro paletas con los colores representativo del semáforo, cuando el facilitador lea la situación los colaboradores se tomarán un minuto para pensar, y al contar hasta 3 deberán alzar la paleta o las paletas que crean acordes para resolver esa situación.

**Situación 1:** Sandra es una líder la cual siempre dice que está muy ocupada, lo que ocasiona que le delegue más responsabilidades y actividades laborales a su equipo de trabajo; cuando la llaman a una junta y le exigen resultado, presiona a su equipo de colaboradores pidiendo los informes de un día para otro. Esto genera que su departamento

se encuentre afectado por agotamiento y bajo rendimiento laboral; pero ninguno de sus colaboradores se atreve a decirle nada por posibles represarías.

**Situación 2:** Pedro es un líder que tiene dos colaboradoras; con una es muy permisivo puesto que le permite llegar tarde, recoger a sus hijas sin haber terminado sus actividades laborales y le da varios permisos. Con la otra es más rígido y le pide los informes de un día para otro y de una manera poco ortodoxa, lo que ocasiona que las colaboradoras discutan todo el tiempo y se genere un ambiente laboral inadecuado.

**Situación 3:** Juan es un compañero de trabajo que decide subirle volumen a la radio, lo que ha generado al resto de los miembros presentes desconcentración y baja productividad, se ha intentado dialogar con él, pero no acata las opiniones de sus compañeros; esto ha generado discrepancia entre ellos, es por ello que Juan ha sufrido bullying por su equipo.

Cuando alcen la paleta se les preguntara el ¿por qué? Escogieron dicha paleta, al finalizar se da el respectivo proceso asertivo para solucionar estas situaciones.

## **Titulo N.º 10: Trabajando en equipo**

**Tema:** Trabajo en equipo y valores corporativos

**Objetivo:** Fortalecer el trabajo en equipo con los colaboradores que componen la organización a través de unas mini olimpiadas donde cada una de ellas va a estar representada por un valor corporativo.

### **Metodología**

**Materiales:** Teléfono celular, dinero, fruta, camisas, lapiceros, sombrillas, papel, lapiceros, marcadores, pots o embaces, cartulina, hojas de colores, agua, jabón.

**Tiempo:** 15 a 20 minutos.

**Población:**

### **Actividades**

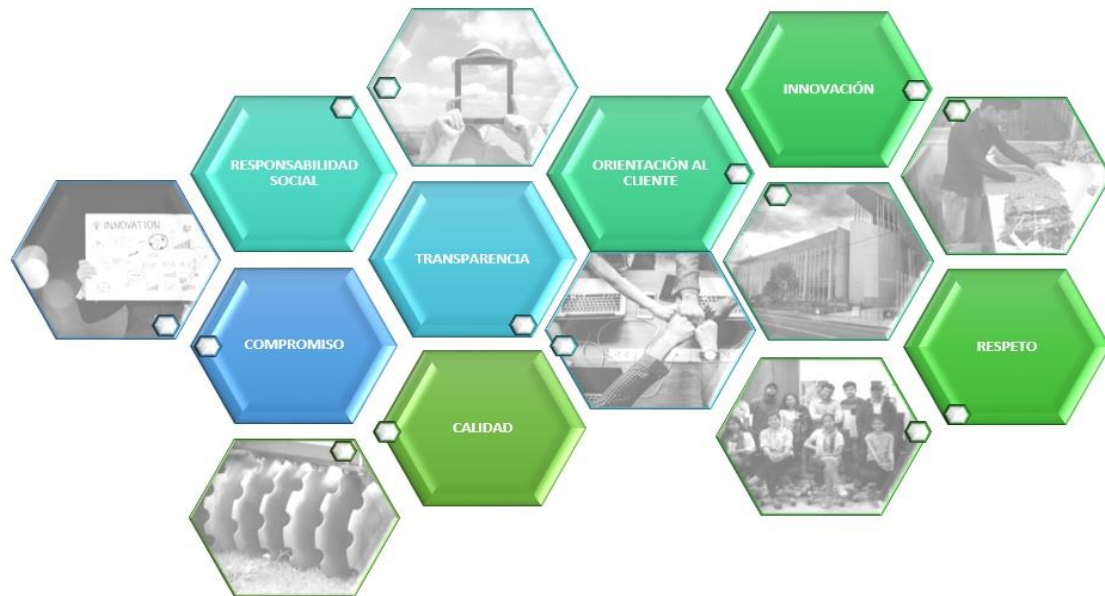
#### **Actividad 1: Selfi en equipo como mini olimpiadas**

La actividad consiste en reforzar el trabajo en equipo donde se reconoce y vivencia el rol que cumple un líder, un equipo empoderado donde se escuchan ideas por igual, donde se potencializa la creatividad y toma de decisión de todos los integrantes del dicho grupo, también se reconoce la comunicación asertiva, la escucha activa y el seguimiento de instrucciones.

La actividad de desarrolla de la siguiente manera: los participantes deben conformar grupos dependiendo la cantidad de colaboradores que se encuentren por zonas u oficinas, el equipo debe tener un teléfono con cámara, con la cual van a tomarse una selfi que le servirá como evidencia de los retos cumplidos; dentro de esta fotografía deben aparecer todos los integrantes del dicho grupo.

Se les entrega una hoja con los puntos o los retos que deben cumplir, estos retos están dirigidos a los valores corporativos que se desean implantar en los colaboradores que integran esta empresa.





1. Respeto: deben tomarse una foto con su líder o su jefe inmediato.
2. Amabilidad: Deben tomarse con la persona más amable de la empresa y obsequiarle un dulce
3. Confianza y honestidad: Dentro de una serie de objetos que van a estar en una estación encima de una mesa deben escoger solo 1 que crean que necesitan para seguir con los demás retos, pero deben informarle a la persona que está a cargo de la estación.
4. Innovación y creatividad: En la siguiente estación encontrarán una serie de objetos deben escoger 3 de ellos y crear un producto y venderlo sin ninguna remuneración económica.
5. Responsabilidad social: Deben hacer un acto altruista con algún compañero que lo necesita y tomarse una foto descalzos con él.

Al terminar todas las actividades se revisa que todos tengan las selfis correspondientes a los retos anteriores y deben recitar todos los calores por estaciones. Enseguida el facilitador desarrolla la retroalimentación y el objetivo de esta.

## **Titulo N°.11: Motivándome para ser mejor.**

### **Tema: Motivación**

**Objetivo:** Reforzar la motivación de los colaboradores de la organización a través de encuentro psicoeducativos que buscan un mejoramiento en las relaciones interpersonales, relaciones entre líderes y sentido de identidad para la calidad de vida en la organización.

### **Metodología**

**Materiales:** Papel bond, tijeras, fomi, marcadores, papel de colores, colbón.

**Tiempo:** 15 a 20 minutos.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: Tarjeta de invitación.**

La actividad inicial tiene como objetivo dar apertura al desarrollo de la temática a abordar, se ejecuta por medio de la entrega de un globo de color diferente para cada oficina, junto con una tarjeta de invitación al encuentro psicoeducativo que se entrega un día antes de la actividad programada, con el objetivo de generar expectativa en los colaboradores y tengan toda la disposición para participar en la actividad de motivación.

#### **Actividad 2: Motivando a mí empresa.**

En este apartado se inicia con una dinámica rompe hielo que logre la empatía con los colaboradores y a quienes va dirigida la temática, posterior a esto se hace la contextualización de los puntos a desarrollar en la actividad, luego se muestra un video referente a la motivación donde la idea es que cada uno de los participantes saque una conclusión y se socialice acerca de él, el siguiente punto consiste en que en la pared hay tres carteleras , la primera con imágenes alusivas a una empresa ideal motivada y con valores ,la segunda, todo lo contrario a la anterior con lo cual se pretende que cada uno se identifique con lo que percibe de su empresa y en la tercera cartelera se realizan dos preguntas ¿Qué le sugiere usted a la empresa para ser la empresa ideal? Y ¿qué cosas positivas resalta usted de la empresa?

**Devolución de aportes y cierre:** A partir de la actividad anterior, los psicólogos en formación realizan una retroalimentación y se abre un espacio para las dudas o sugerencias referentes al tema de motivación. Se agradece el tiempo, la disposición y participación durante el desarrollo de la actividad y finalmente Para finalizar se hace entrega de un reconocimiento por haber asistido a la actividad Motivando Ando junto con un dulce de agradecimiento.

## **Título N°.12: “Uniando lazos de Amor”**

**Temática:** Relaciones familiares.

**Objetivo:** Fomentar el abrazo en los colaboradores que componen la organización a través de una campaña para fortalecer las relaciones familiares que buscan el mejoramiento de la producción del capital humano.

### **Metodología**

**Materiales:** Cartulina, marcadores y tijeras, tarjetas en las que previamente se han escrito fragmentos de frases sobre los abrazos.

**Tiempo:** 15 minutos.

**Población:** Personal administrativo y operario de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: Tarjetas de la felicidad**

Se da apertura al desarrollo de la temática a abordar: cada frase se escribe en dos tarjetas, es decir se divide en dos mitades: para facilitar lo se pone 1 (la primera parte) y 2 (la otra mitad de la frase). Cada persona ha de encontrar su otra mitad para que la frase tenga sentido.

#### **Actividad 2:**

Se realiza una socialización de 3 minutos en donde se presentan, se realizan unas preguntas: Cuando fue la última vez que recibió un abrazo o dio un abrazo por parte de quien o a quién, cómo se sintió: significado de la frase. Al finalizar realizar un abrazo grupal; donde se realiza un círculo, se les indica que deben tomarse de la mano y cerrar los ojos, se coloca una música suave y se le instruye a que esas manos son su soporte o apoyo en la empresa, fomentando la confianza, el respeto y los lazos interpersonales, enseguida de les indica que abran los ojos y que se den un abrazo grupal, dual e individual.

El objetivo de esta actividad es representar los lazos familiares o el apoyo que esta le da, para hacer una semejanza a lo que quiere construir la empresa, la cual debería ser su segunda familia fomentando el bienestar donde se genera la homeostasis eficaz.

**Devolución de aportes y cierre:** A partir de la actividad anterior, los psicólogos en formación realizan una retroalimentación y se abre un espacio para las dudas o

sugerencias referentes al tema de Abrazo y Relaciones familiares. Se agradece el tiempo, la disposición y participación durante el desarrollo de la actividad.

## **Título N.º 13. Taller reflexivo Me gusta quien soy**

**Tema:** Autoconcepto y autoimagen.

**Objetivo:** Fortalecer la autoimagen y el autoconcepto en los colaboradores de la organización para el fortalecimiento de la autoestima de cada uno de ellos.

### **Metodología:**

**Tiempo:** 10 a 15 minutos

**Población:** personal administrativo y operativos de la organización.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: Véndete**

Esta primera actividad consiste en que Los colaboradores deben inventarse un anuncio para venderse a ellos mismos, lo que les supondrá reflexionar sobre sus cosas buenas, para que los demás los compren y luego se socializa delante de sus compañeros.

#### **Actividad 2: Las gafas**

En esta actividad la persona encargada de dirigir al resto de colaboradores les pedirá que realicen el gesto de ponerse unas gafas imaginarias y muy especiales, a través de las cuales verán solo lo positivo que hay en el mundo. Cada uno se dibujará en el centro de un cuarto de papel bond u otro tipo de papel, indicando su nombre. Estos papeles irán pasando de mesa en mesa y los colaboradores, todos con sus gafas positivas puestas, irán escribiendo cualidades de sus compañeros. “Me ayuda con el trabajo” o “Aprende muy rápido” o “me ayuda cuando necesito algo” entre otras. Estos mensajes alimentarán la confianza del trabajador a través del reconocimiento de los compañeros, que es un referente clave en su vida”

#### **Actividad 3: Mi mejor versión**

En mesa redonda se pide a cada uno de los trabajadores que por orden se pongan de pie y cada uno recuerde un momento muy significativo de su vida donde cree que haya sido la mejor versión de él o ella y que haya causado felicidad absoluta, así mismo lo exponga delante de sus compañeros donde explique ¿por qué fue un momento emotivo?, ¿qué emoción sintió? y si ¿quisiera volverse a sentir así? ¿Qué situación o momento cree que podría volver a sentir lo mismo? ¿qué está dispuesto a hacer para que esto pase?.

## **Título N.º 14: contribuyendo a la sociedad.**

**Tema:** Responsabilidad social

**Objetivo:** Fomentar en la contribución de acciones altruista con la comunidad, medio ambiente, colaboradores y social, a través de actividades dinámicas que logre el fortalecimiento de este valor y en pro del bienestar social.

### **Actividades**

#### **Actividad 1: comunidad.**

Mas que una actividad va dirigida como una opción o recomendación que le aporte de la organización a la comunidad. Se podrían ejecutar proyectos como contrataciones en la comunidad cerca de la empresa a personas de bajos recursos que necesiten este empleo y no tengan los estudios pertinentes para ingresar a otras empresas y sus prestaciones.

#### **Actividad 2: medio ambiente.**

Mas que una actividad va dirigida como una opción o recomendación que le aporte de la organización al medio ambiente. Se podrían ejecutar proyectos como sembrar árboles o contribuir con la limpieza de un sector de la ciudad que lo necesite.

#### **Actividad 3: social.**

Mas que una actividad va dirigida como una opción o recomendación que le aporte de la organización al entorno social. Se podrían ejecutar proyectos con temáticas como el robo al infante, mascotas abandonadas, maltrato animal, útiles de estudio en corregimientos donde los niños de bajos recursos lo necesiten, aporte de ropa o comida a ancianitos, emigrantes o tragedias ambientales.

#### **Actividad 4: colaboradores.**

Mas que una actividad va dirigida como una opción o recomendación que le aporte de la organización hacia los colaboradores. Se podrían ejecutar proyectos grupos de apoyos con temáticas como: acciones contra el analfabetismo, alcoholismo, drogadicción, maltrato intrafamiliar, maltrato contra la mujer.

## Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Santa Fe, México: Cengage Learning.
- Alles. (2003). TRABAJO BAJO PRESIÓN. En D. E. Robledo, *Departamento de Prácticas Profesionales*. (pág. 209). Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/practicas/estudiantes-prepractica/Documents/Trabajo%20bajo%20presion.pdf>
- Alles. (s.f.). *Recursos Bibliograficos*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>
- Ballesteros. (2002). *Departamento de psicología de la salud*. Obtenido de Psicología Basica: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/2/Tema%202.%20Atenci%C3%B3n.pdf>
- Barrios, S. N. (2014). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de "Autocontrol y su relación con la autoestima : <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Arana-Sharon.pdf>
- Boies, P. y. (1971). Atencion . En E. E. Kosslyn, *Procesos cognitivos: modelos y bases neurales*. España: Pearson Prentice Hall.
- Borrell, F. (4 de Agosto de 2000). *Cómo trabajar en equipo*. Obtenido de <http://historico.cpalsj.org/wp-content/uploads/2014/08/4CPM4T1-Borrell-2004-C%C3%B3mo-trabajar-en-Equipo.pdf>
- Bowly, J. (s.f ). Las Relaciones Interpersonales. *IES Ría del Carmen* .
- Carnegie, A. (14 de septiembre de 2001). *Teoria de Admi II*. Obtenido de El trabajo en equipo: <http://teoriaii-cr.blogspot.com/2012/09/el-trabajo-en-equipo-es-la-capacidad-de.html>
- Carrasco, N. (25 de 07 de 2016). *Asociacion de especialistas en prevencion y salud laboral*. Obtenido de <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- Casanellas Chuecos, M., Camós Ramió, M., Medir Tejado, L., Montolio Estivill, D., Sibinsa Tomás, D., Solé Catalá, M., & Sayós Santiago, R. (s.f.). *Universidad de Barcelona*. Obtenido de Capacidad de aprendizaje : <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58464/1/Capacidad%20de%20aprendizaje%20-%20Protocolo%20estudiantes.pdf>
- Chacin de Mujica, M. (3 de Abril de 2010). *VI Cohorte del (PIDE) y experiencias en TIC entre otros*. Obtenido de Trabajo en equipo: <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>
- Chiavenato. (2005:157). Obtenido de <http://gestiontomadedecisiones.blogspot.com/2012/>
- Chinchilla. (2011, p.8). Obtenido de [https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI\\_DOCTORAL\\_URL.pdf?sequence=1](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1)
- CICAP. (2017). Obtenido de [www.cicap.ucr.ac.cr/web/adaptacion-al-cambio-una-competencia-necesaria-crecer-profesionalmente/](http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/adaptacion-al-cambio-una-competencia-necesaria-crecer-profesionalmente/)



- Clouter, R. &. (2005). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos81/proceso-toma-decisiones/proceso-toma-decisiones2.shtml>
- Cooper. (1983). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Domjan. (1998). Procesos psicológicos básicos. En G. Pereno, *Aprendizaje*.
- Drucker. (2002). Obtenido de [https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI\\_DOCTORAL\\_URL.pdf?sequence=1](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1)
- Escámez, S. (19 de julio de 2017). *Qué debemos entender por tolerancia* . Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/14465/S%20Esc%C3%A1mez%20Qu%C3%A9%20debemos%20entender%20por%20tolerancia%20Salamanca%20Flaco%202017.pdf?sequence=1>
- Franco. (2013). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/resistencia-al-cambio.html>
- Franco. (2013). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/resistencia-al-cambio.html>
- Fritz, L. R. (s.f). *squarespace*. Obtenido de UNIDAD V: QUE ES TRABAJO EN EQUIPO : <https://static1.squarespace.com/static/53e83fb4e4b0879d899d0dd9/t/53f004fae4b076bd82dd0941/1408238842037/TRAB+EQUIPO.pdf>
- Gálvez, J. (2017). *Thinking People Consultores Recursos Humanos*. Obtenido de la importancia de trabajar en equipo : <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/blog-thinking-people/la-importancia-del-trabajo-en-equipo/>
- García. (2014). Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Valdez-Monica.pdf>
- García, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación* . México : Red Tercer Milenio .
- Gilmore, C. &. (2002). *Documento de salud pública* . Obtenido de Facultad de Manuel Farjardo : [http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/26\\_trabajo\\_en\\_equipo.pdf](http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/26_trabajo_en_equipo.pdf)
- Giménez. (2010). Obtenido de [https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI\\_DOCTORAL\\_URL.pdf?sequence=1](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1)
- Gorostegui, G. &. (1990). Concentración. En C. C. Silva, *Claves para potenciar la Atención/Concentración* (pág. 6). Chile: Andros Impresores Ltda.
- Gracia, E., Vidal-Sellés, N., & Martínez-Tur, V. (27 de Marzo de 2019 ). Obtenido de Análisis de las características de estabilidad emocional en hombres y mujeres: <http://hdl.handle.net/10316.2/41454>
- Kasparane, L. G. (2009). Asertividad: un análisis teórico- empírico . *Redalyc*, 4.

- Kinicki, K. y. (Junio de 1997). *Blogs, pot*. Obtenido de El liderazgo: <http://201606-liderazgo.blogspot.com/2016/06/definicion-de-liderazgo-de-las-teorias.html>
- Leòn. (2000). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/resistencia-al-cambio.html>
- Lewin. (1951). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Cambio\\_Organizacional](https://www.ecured.cu/Cambio_Organizacional)
- Lòpez. (2004). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/resistencia-al-cambio.html>
- Lòpez. (2004). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/resistencia-al-cambio.html>
- López, J. Z. (s.f). *Escuela de administración pública*. Obtenido de Autocontrol: <file:///C:/Users/lady.obregon/Downloads/54588-autocontrol.pdf>
- Machado, A. (2011). Bases para construir una comunicación. *Revista de Investigación en Educación, nº 9 (2)*, 95.
- Matteson. (1980). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Mayorga, A. C. (27 de junio de 2017). *Scielo*. Obtenido de Riesgos laborales psicosociales: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Mejicanos, L. Z. (2014). *Los estilos de comunicacion organizacional más utilizados por el departamento de recursos humanos en una empresa dedicada a la comercializacion de productos de consumo masivo en ciudad Guayaquil* .
- Melgosa. (2006). el arte de escuchar con atención . En N. V. Pelt, *Sin reservas, el arte de la comunicarse* (pág. 70). Madrid (España): Safeliz, S. L. .
- Montejo, S. (11 de 08 de 2012). *psicoglobal*. Obtenido de <http://www.psicoglobal.com/ansiedad/estres>
- Muchinsky. (1994). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- OIT. (1993). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Pautassi, R. M. (s.f). Aprendizaje. En P. Marchetti, *Procesos psicológicos básicos* (pág. 20).
- Peper, S. y. (1991). *Universidad Nacional de la Patagonia* . Obtenido de Atención y Concentración : <http://www.unpa.edu.mx/~blopez/tutorados/AtencionConcentracion.pdf>

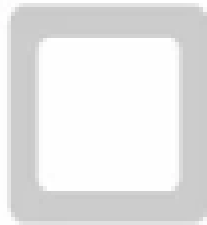
- Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas . *Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación* .
- Puyal, G. (2009). Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Puyal, G. (2009). Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Ramírez, P. (25 de Febrero de 2017). *Plenamente* . Obtenido de El valor de la discreción y la prudencia: <https://blogs.elpais.com/plena-mente/2017/02/el-valor-de-la-discrecion.html>
- Regueiro, A. (2010). Que es el estres y como nos afecta. 1.
- Robbins, K. y. (29 de Junio de s.f). *liderazgo blogs educativo* . Obtenido de Definición de liderazgo : <http://201606-liderazgo.blogspot.com/2016/06/definicion-de-liderazgo-de-las-teorias.html>
- Romeo. (1999). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Cambio\\_Organizacional](https://www.ecured.cu/Cambio_Organizacional)
- Ruiz, J. R. (Noviembre de 1985). *El concepto de tolerancia* . Obtenido de [file:///C:/Users/Lumeibis/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTolerancia-26870%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lumeibis/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTolerancia-26870%20(1).pdf)
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. (s.f.). *SENA*. Obtenido de Desarrollo de la Inteligencia emocional en lo personal y laboral : <http://www.sena.edu.co/es-co/Paginas/default.aspx>
- Silva, C. C. (2018). *Guía de Orientación para Universitarios sobre atención y concentración* . Chile : Centro de Aprendizaje Campus Sur.
- Smith, S. M. (2008). *Procesos cognitivos*. España: Copyright.
- Temple. (2007). Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Temple. (2007). Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Tudela. (1992). *Departamento de psicología* . Obtenido de concepto de atención : <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/2/Tema%202.%20Atenci%C3%B3n.pdf>
- Univrsidad del País Vasco . (s.f). relaciones interpersonales generalidades. *Euskal Herriko* .
- Uña, F. (2000). *SlideShare*. Obtenido de Revista de Investigación en Educación, nº 9 (2), 2011: <https://es.slideshare.net/MIRIANNUNEZ/ensayo-com-pp-e-hh>
- Varas, J. (12 de 09 de 2015). *baumedica*. Obtenido de <https://www.blaumedica.com/enfermedades/estres-psicologico-fisico>
- Vargas, P. I. (s.f). *Universidad privada del Norte* . Obtenido de Estrategias para lograr el aprendizaje Autónomo:

[https://my.laureate.net/Faculty/webinars/Documents/Serie%20de%20UPN/Novembre2014\\_APRENDIZAJE%20AUTONOMO.pdf](https://my.laureate.net/Faculty/webinars/Documents/Serie%20de%20UPN/Novembre2014_APRENDIZAJE%20AUTONOMO.pdf)

Vigo. (2015). Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Valdez-Monica.pdf>

Vinel, A. C. (22 de 12 de 2011). *seas*. Obtenido de sociedad española de la ansiedad y estres: <http://www.ansiedadystres.org/que-es-el-estres>

Wilkinson, P. C. (2006). Trabajo en equipo. *Copyright, 2*.



CLIMA  
LABORAL