

**Relación entre factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de un  
Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia. Año 2021**

Joanna Cerón Martínez, Paula Marcela Benavides Ortiz

Facultad de Ciencias de la Salud, Fundación Universitaria del Área Andina

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Yolly Samara Sandoval Jaimes

10 de septiembre de 2021

## **Resumen**

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021. Es un estudio descriptivo de Corte Transversal, con análisis cuantitativo, utilizando la Batería de Riesgo Psicosocial autorizada por el Ministerio de la Protección Social, el cuestionario de factores intralaborales forma A y B para trabajadores con cargos de jefatura, dirección o conocimiento especializado y cargos auxiliares u operarios respectivamente. También el Cuestionario de factores extralaborales y Cuestionario de evaluación del estrés y ficha de datos generales. Contó con la participación de 33 trabajadores, de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. De acuerdo a los resultados se encontró para los factores de riesgo intralaborales, se evidenció que el 24% (8 personas) se encuentran en niveles de riesgo muy alto y alto de la población; para los factores de riesgo extralaboral, se evidenció que 33.3% de los colaboradores evaluados se encuentra en riesgo en niveles alto o muy alto (11 personas); estos niveles de riesgo intralaboral pueden asociarse a respuestas altas o muy altas de estrés. Finalmente, se evidenció un nivel de estrés tolerable en el 27.3% (9 personas) de la población encuestada.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between psychosocial risk factors and occupational stress in workers of an Automotive Diagnostic Center in the city of Cali-Colombia in the year 2021. It is a descriptive cross-sectional study, with quantitative analysis, using the Psychosocial Risk Battery authorized by the Ministry of Social Protection, the questionnaire of intralaboral factors form A and B for workers with positions of leadership, management or specialized knowledge and auxiliary or operator positions respectively. Also, the questionnaire of extra-work factors and the stress evaluation questionnaire and general data sheet. Thirty-three workers participated in the survey, with a non-probabilistic intentional sampling. According to the results, for the intralabor risk factors, it was found that 24% (8 people) are at very high and high risk levels of the population; for the extra-labor risk factors, it was found that 33.3% of the evaluated collaborators are at high or very high risk levels (11 people); these intralabor risk levels can be associated with high or very high stress responses. Finally, a tolerable level of stress was found in 27.3% (9 people) of the surveyed population.

## **Introducción**

En la actualidad, el contexto laboral enmarca diferentes aspectos importantes relacionados con las condiciones de salud; ya que en el trabajo se configuran políticas, condiciones y características para el ser humano, que implican demandas emocionales, mentales y físicas que tienen una incidencia significativa en la salud humana. (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011). Al igual que en otros contextos, una identificación precaria y poco control sobre los riesgos y peligros originados por las condiciones laborales, pueden generar un efecto negativo sobre la salud de la población trabajadora y por ende en la organización; identificarlos y establecer sus características, puede anticipar su intervención y orientar actividades que posibiliten la creación de entornos saludables de trabajo que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y a su vez proyectar acciones de prevención de enfermedades y promoción de la salud en el lugar de trabajo.

Es así como en Colombia se han realizado mediciones para identificar la incidencia del estrés en la salud de los trabajadores, especialmente aquellos que trabajan por turnos y la afectación que estos pueden tener en la salud física y mental (Pinzón, 2015). Las intervenciones en este ámbito son realizadas mediante estrategias orientadas a la promoción de la salud, prevención y el manejo de riesgos de manera que ayuden a lograr el bienestar de los trabajadores y de la productividad de la empresa. Con el fin de entender el riesgo psicosocial en todas sus dimensiones, es importante identificar las condiciones intralaborales, entendidas como todas aquellas características de un trabajo y la empresa y que se evidencian en el liderazgo, el control

y demandas en el trabajo, las relaciones interpersonales y el reconocimiento o recompensas; las cuales tienen impacto en la salud y el bienestar del individuo. Así mismo, las condiciones extralaborales están relacionadas con aquellas actividades que el individuo realiza fuera del contexto y horario laboral, dentro de las cuales se encuentra el tiempo de descanso, relaciones familiares, características del lugar de residencia y desplazamiento; ahora bien las condiciones individuales requieren ser evaluadas dentro de las cuales, se exploran aspectos relacionadas con la información sociodemográfica, características de la personalidad y condiciones de salud (Resolución 2646, 2008)

En el desarrollo de este trabajo, se identificaron los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales de la población trabajadora de un Centro de Diagnostico Automotriz en Cali - Colombia y así mismo la relación de estos factores con la presencia de estrés laboral dentro de la empresa.

### **Planteamiento del Problema**

Los riesgos psicosociales en el trabajo son las condiciones que se generan en el entorno social del trabajo y en el desempeño de las funciones; estas pueden afectar la seguridad, la salud de los trabajadores y el desarrollo del trabajo. En Colombia, los empleadores se encuentran obligados a realizar una valoración periódica de riesgo psicosocial reglamentada en la Resolución 2404 de 2019. Los riesgos psicosociales se incluyen dentro de los elementos, condiciones y medio ambiente de trabajo como agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores (Decreto

1072, 2015), puesto que unas condiciones psicosociales desfavorables son determinantes en el origen de efectos en la salud y de efectos en el trabajo mediante síntomas y signos subjetivos o como consecuencias en los resultados del trabajo como lo son la accidentalidad, desmotivación, clima laboral negativo, rotación, deterioro del rendimiento entre otros incluyendo accidentes y enfermedades.

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS], (2004) “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3). Las reacciones al estrés suelen ser muy diversas mostrando afectaciones a nivel cognitivo, emocional, fisiológico y del comportamiento, se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia como respuesta a aspectos de tensión relacionados con el trabajo.

### **Descripción del Problema**

Los riesgos psicosociales laborales, se caracterizan por ser uno de los factores más relevantes en el nivel de afectación e impacto dentro de los accidentes y las enfermedades laborales, pueden presentarse en cualquier trabajador sin distinción de cargo, su gravedad depende del tipo de exposición al que se encuentre y de la sinergia existente entre los agentes y los factores de riesgo ocupacionales intralaborales, extralaborales e individuales como lo son: la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, condiciones de tarea, grupos sociales de trabajo, jornada de trabajo, entre otros señalados en artículo 4 del capítulo 1 de la Resolución 2646 de 2008. Estos a su vez pueden generar estrés laboral desencadenando

posibles accidentes o enfermedades laborales y adicionalmente influyendo en el funcionamiento y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En Colombia el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Protección Social han realizado dos encuestas nacionales sobre condiciones de salud y trabajo, la primera fue llevada a cabo en el 2007, en esta se manifestó que el 50% de los trabajadores encuestados se encontraban afectados por la exposición al trabajo con el público y por el desarrollo de actividades monótonas, también, entre el 20% y el 33% aseguraron padecer niveles altos de estrés laboral. En la segunda encuesta realizada en el 2013 las conclusiones del informe indican que con respecto a la primera encuesta se presentó un incremento del 43% de los eventos de salud derivados de la ansiedad y la depresión. Adicionalmente, el análisis también reveló la relación de diversos problemas musculares y accidentes de trabajo derivados de condiciones mentales y psicosociales desfavorables.(Ministerio del Trabajo, 2013)

En la actualidad por la crisis generada por el covid-19 y las medidas adoptadas por el gobierno como el confinamiento, el cierre de colegios y de los lugares de trabajo y esparcimiento, han generado un gran índice de trabajadores afectados emocional y físicamente; obligando a los trabajadores a desarrollar en la mayoría de casos sus funciones de manera remota trayendo consigo incrementos inesperados como la carga laboral, el desajuste en rutinas y horarios laborales, además del excesivo uso de herramientas tecnológicas. Esta situación se puede evidenciar en las cifras entregadas en el último informe del Ministerio de Salud y Protección Social sobre tele orientación en atención psicológica, entre 13 de abril de 2020 y el 13 de abril de 2021, se reportaron 11.457 casos de personas solicitando intervención psicológica,

según el informe el 19,25% de los casos se encuentran asociados a síntomas de ansiedad laboral, 12,94% a reacciones de estrés laboral, 10,92% por depresión y 3,25% a conductas suicidas que incluyen sentimientos frente a su actividad laboral. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

En el año 2020 fue realizada una revisión sistemática y un metanálisis denominada: “Factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo para los trastornos mentales relacionados con el estrés: una revisión sistemática actualizada y un metanálisis” cuyo objetivo fue realizar una actualización de los estudios publicados en bases de datos como Medline, Embase y PsycINFO entre el año 2008 y el 12 de agosto de 2019, sobre la asociación entre los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo y los trastornos mentales relacionados con el estrés. Se incluyó una población de 73.874 trabajadores de Países como Bélgica, Dinamarca, Inglaterra, Finlandia, Japón, los Países Bajos y Suecia, como resultado arrojó la existencia de una relación entre los factores de riesgo psicosocial como el desequilibrio esfuerzo-recompensa, la poca justicia organizacional y las altas demandas laborales con un mayor riesgo de desarrollo de trastornos mentales relacionados con el estrés. (Van der Molen , Nieuwenhuijsen, Frings & Groene, 2020).

Otro estudio destacado relacionado al estrés de origen laboral en Países Latinoamericanos fue realizado en el año 2019 denominado “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” esta fue ejecutada en trabajadores de diferentes empresas que se desempeñaban en cargos de características similares realizando tareas administrativas y operarias



en algunas ciudades de Venezuela, Colombia, Perú, Honduras, Ecuador y Panamá, esta investigación arrojó como resultados que el país con mayor nivel percepción de estrés laboral es Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%), los países con menores porcentajes de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%), también, que son las mujeres quienes presentan con más frecuencia síntomas asociados a un mayor nivel de estrés con un 44,8% versus el 37,6% de los varones con una mediana en la edad de 32 años, (Mejía et al, 2019).

Los Riesgos Psicosociales Laborales en Colombia se encuentran reglamentados a través de la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2404 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015, los empleadores deberán realizar de manera periódica una valoración de riesgo psicosocial que permita la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Adicionalmente a estas medidas la negligencia, el descuido y la incompetencia son sancionadas legalmente, tanto desde el punto de vista de la Resolución 2646 de 2008, como desde el mismo Decreto 1072 de 2015.

El Centro de Diagnóstico Automotor en el que se realizará el estudio se encuentra ubicado en la Ciudad de Santiago de Cali en el Departamento del Valle del Cauca, es una entidad dedicada a la prestación de servicios en revisión técnico-mecánica y de emisiones de gases contaminantes de motocicletas, vehículos automotores livianos y pesados reglamentados por Ley 769 de 2002 del Código de Tránsito. El centro de Diagnóstico Automotor cuenta con 34 trabajadores de planta y 4 contratistas, distribuidos entre personal administrativo y operativo

laborando en turnos rotativos de 8 horas diarias de lunes a domingo. Teniendo en cuenta las características de los trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotor resulta necesario identificar el nivel del riesgo psicosocial presente en la organización, con el fin de implementar medidas de intervención que procuren el mejoramiento de la salud y de la calidad de vida de los trabajadores, así como también el mejoramiento continuo y la productividad de la organización.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de un centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021?

### **Justificación**

En la actualidad, se ha identificado que los factores de riesgo psicosocial laboral tienen una relación estrecha con la manera en la que organiza el trabajo; las manifestaciones más evidentes están relación con el estrés, la cual representa o se considera la manifestación más básica; sin embargo, la falta de control o una interpretación equivocada de estos factores repercuten en la salud mental y física de los empleados; se ha encontrado evidencia científica que asocia al estrés con enfermedades de alto costo como la diabetes, la hipertensión y el infarto al miocardio, entre otros. (Becerra, Quintanilla, Vásquez, Restrepo, 2018)

En los últimos años, los factores de riesgo psicosociales en el contexto laboral han ido adquiriendo mayor relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales y los efectos adversos que una exposición continua pueden generar sobre los

sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión y ansiedad (Llanos & Vieco, 2014). Teniendo en cuenta esta información, surge la necesidad de que los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo se eviten o se puedan eliminar en la medida de la posible para contribuir a mantener la salud de los trabajadores. Una vez realizada la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo en el año 2007 y teniendo en cuenta la realizada en el 2013, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es bastante alta, determinada cerca de un 50%, superando incluso los riesgos ergonómicos.

Lo anterior demuestra la necesidad de realizar procesos detallados y calificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados y recomendaciones se basen en la realidad del contexto laboral, así como utilizar las herramientas que midan justamente los puntos de interés y que cuenten con parámetros estadísticamente significativos y aprobados, en este caso para la población colombiana. Es por ello, que el Ministerio de la Protección Social en el año 2008 reglamenta dicha gestión a través de la Resolución 2646 de 2008, relacionada con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. De igual forma, la resolución tiene alcance para empleados públicos y privados, dependiente o independiente y cualquier modalidad de trabajo, con el fin de identificar el nivel del riesgo psicosocial presente en la organización, así como los factores de riesgo intralaborales, extralaborales e individuales más críticos.

Se propone hacer un diagnóstico inicial del estado actual de la empresa, con el fin de brindar información pertinente para la estructuración de un plan de intervención psicosocial eficaz. Esta información y recomendaciones cobran gran importancia en el momento de proponer una perspectiva basada en la prevención y reducción de los casos. Así mismo, busca el mejoramiento de la calidad de vida laboral y extralaboral de los trabajadores al igual que el mejoramiento continuo y la productividad de la organización.

La identificación oportuna de los factores de riesgo psicosocial tiene impacto positivo a nivel personal y organizacional; evidentemente en el ámbito personal e individual los beneficios serán principalmente reflejados en la salud del trabajador, con la reducción en el desarrollo enfermedades; así como el grado de satisfacción con el trabajo y el desarrollo de mecanismos de autocuidado. A nivel organizacional, se ha identificado impactos positivos en las tasas de accidentalidad, incapacidades y ausentismo de los trabajadores; adicionalmente se ha mencionado el desarrollo de ambientes saludables de trabajo, enfocado en el desarrollo de trabajo en equipo y reconocimiento del apoyo social (Cuartas, & Muñoz, 2018).

Algunos aspectos relevantes para la identificación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, se relacionan con el ámbito legal con el fin de evitar sanciones enmarcadas en la obligatoriedad que tiene el empleador con la implementación de programas de vigilancia y seguimientos de los factores de riesgo psicosocial y salud de acuerdo a la industria. Así mismo, se puede determinar un marco de responsabilidad social, que a su vez tiene impacto en las

familias de los trabajadores y la comunidad, como, por ejemplo, ser reconocidos como una fuente de empleo estable (Sarmiento, 2011).

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021.

### **Objetivos Específicos:**

- Caracterizar la población de trabajadores de un Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021 a partir de variables sociodemográficas.
- Evaluar los factores de riesgo psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021.
- Establecer el nivel de estrés presente en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Automotor en la ciudad de Cali- Colombia en el año 2021.

## **Marco Teórico**

Desde la perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo, es importante considerar diferentes aspectos relacionados con las dinámicas que involucran al trabajador en todos los

contextos; esta propuesta investigativa centra la atención en los factores psicosociales y su presencia en entornos de trabajo, los cuales se pueden definir como todas aquellas condiciones intralaborales relacionadas con un cargo, en los que se incluye el tipo de puesto, las demandas de la tarea y la forma en la que se organiza el trabajo, así como también las condiciones extralaborales relacionadas con el entorno familiar, social y económico. Es importante, considerar que los factores psicosociales pueden tener una incidencia positiva o negativa en la actividad laboral, la calidad de vida y la salud de las personas, una incidencia adecuada fomenta el desarrollo y el bienestar personal, mientras que las condiciones desfavorables pueden promover el desarrollo de trastornos relacionados al estrés causando daño psicológico, físico o social en las personas (Gil-Monte, 2012)

Como se mencionó anteriormente, las condiciones extralaborales comprenden los aspectos familiares, sociales y económicos, es por ello que se tiene en cuenta las condiciones del lugar de vivienda, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, situación económica y tiempos de desplazamiento, ya que estos aspectos pueden influir positiva o negativamente en la salud y bienestar personal. Algunas otras condiciones denominadas como individuales incluyen características socio-demográficas, es decir, aspectos relacionados con sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación, sitio de residencia, tipo de vivienda y el número de personas a cargo; así mismo, existen aspectos propios de la organización que logran influir en las condiciones extralaborales e intralaborales, entre ellos se pueden mencionar la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contrato y los modos de pago (Barrero, Moreno, Arias & Gil, 2015).

Las condiciones intralaborales, involucran características específicas del trabajo y la organización por lo que se deben tener en cuenta los efectos relacionados con la salud y el bienestar del trabajador. Las demandas o exigencias del trabajo implican aspectos cuantitativos, cognitivos, emocionales, responsabilidades y jornada de trabajo. El control sobre el trabajo implica la influencia y toma de decisiones, participación, iniciativa y autonomía, desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos, la claridad de rol y la capacitación. Por su parte, el liderazgo y relaciones sociales implican un vínculo entre figuras de autoridad y trabajadores; la posibilidad de contactos, la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social. Finalmente, las recompensas implican la retribución ya sea financiera, de reconocimiento, posibilidad de ascenso y seguridad que el trabajador recibe por su labor (Barrero, Moreno, Arias & Gil, 2015).

Es por esto, que el concepto de estrés laboral retoma el resultado de la presencia de factores psicosociales de riesgo, que tienen un gran impacto y puede afectar de forma definitiva la salud del trabajador; teniendo también repercusiones en el contexto empresarial a corto y mediano plazo (Moreno & Báez, 2010). Es así como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aborda los factores psicosociales en el trabajo, con el fin de identificarlos y generar medidas de control que involucren la responsabilidad empresarial, incluyendo políticas de promoción y prevención. De igual forma la OIT considera el concepto de trabajo decente como la oportunidad que tiene la persona de ser productivo, sentir bienestar, generar ingresos, dignidad y protección a nivel personal y familiar, a su vez en una forma de aportar a la sociedad y debe representar un grado de igualdad entre hombres y mujeres. Dentro del contexto laboral, se debe

permitir opinar y presentar opiniones, ya que la exposición en contextos a factores como sobrecarga laboral, repetición de la tarea y sobrecarga mental, suelen presentar altos porcentajes de sintomatología psicosomática como cefaleas, mareos, cansancio y problemas de sueño (Gil-Monte, 2012).

Un fenómeno importante entre la presencia de factores de riesgo y estrés laboral, consiste en el Síndrome del Burnout, que se entiende de manera textual como “quemarse por el trabajo”, este término fue retomado en los años 70 principalmente en Estados Unidos, con el fin de describir un proceso en decadencia en la atención a usuarios, enfocando su presencia en empresa de servicios; es decir, aquellas industrias que su nicho de mercado se entienda en término de pacientes, presos, usuarios, habitantes de calles, entre otros (Barrero, Moreno, Arias y Gil, 2015). Fue incluido como factor de riesgo por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 y se considera como un aspecto que afecta la calidad de vida y salud del trabajador. Una de las características de este síndrome es que el trabajador prestará un servicio carente de calidad a los clientes, afectando sus funciones, promoviendo el ausentismo por lo que finalmente afecta los progresos de la organización y su economía (Saborío & Hidalgo, 2015). Dentro de las características se considera el deterioro cognitivo y afectivo, agotamiento físico y emocional, pérdida de la ilusión por el trabajo, aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y la empresa, comportamientos indiferentes, en algunos casos sentimientos de culpa (Barrero, Moreno, Arias & Gil, 2015).



Ahora bien, en Colombia para el 2010, surge la necesidad y se plantea como alternativa la evaluación de los Riesgos Psicosocial de una manera estandarizada; es por ello que con la información recolectada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el 2007 y teniendo en cuenta la Resolución 2646 de 2008 que plantea que la validación del instrumento debe estar avalada por el país, el Ministerio de la Protección Social contrató a la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá con el fin de realizar este proyecto; de allí surge la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, los cuales, son entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Díaz & Rentería 2017)

De igual forma y gracias al desarrollo global, ha cobrado mayor importancia la obligación de los estados en la protección de los trabajadores como garantía de progreso de la sociedad que a su vez promueven el cumplimiento de objetivos empresariales. En Colombia, durante los últimos años se han presentado diferentes actualizaciones en la legislación siguiendo algunos modelos europeos como el alemán y británico, con el fin de mantener y manejar conceptos modernos de concepción del riesgo ocupacional y los elementos fundamentales de prevención y control. (Lizarazo, Fajardo, Berrio & Quintana, 2010) Es así como dentro de las organizaciones, se plantea la necesidad de implementar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), que garantice la identificación de peligros y evaluación de riesgos en las diferentes esferas del trabajador, incluyendo aspectos físicos, psicológicos, ambientales y sociales por lo que la ISO 45003 de 2021 brinda una orientación para

la gestión de los riesgos psicosociales y la importancia que tienen en la salud del trabajador (OBP, 2021)

Una de las características del SGSST, es que tiene la capacidad de adaptarse al tamaño y características de la empresa; durante las fases de planeación, evaluación e implementación debe centrarse en la identificación y control de los peligros y riesgos asociados con la actividad de la empresa y la naturaleza de las labores realizadas en cada cargo. Es importante resaltar, que el SGSST debe estar en congruencia con otros sistemas de gestión que tenga la empresa.

Adicionalmente, y cómo parte del objetivo del sistema, este debe abordar la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud física y mental de los trabajadores (Ojeda, 2017)

Los aspectos anteriormente mencionados, tienen gran importancia a la hora de entender el contexto y situaciones en las que se presenta o promueve la aparición de estrés laboral o en algunos casos de burnout; todo esto con el fin de determinar las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales a las que se expone el trabajador en el ambiente de trabajo y cómo las mismas son promotoras o detractoras para la salud física y mental, el estado de bienestar y satisfacción personal. La identificación de riesgos psicosociales tiene gran impacto en diferentes matices, por lo que considerar aspectos de mejora individual se encamina a generar resultados positivos a nivel organizacional, social y global.

### **Antecedentes**

Es importante mencionar que las investigaciones relacionadas con la identificación de factores de riesgo psicosocial en centros de diagnóstico automotriz han sido escasas, se ha logrado identificar que estudios relacionados con el estrés y el burnout tienen cabida y han sido motivo de estudio para esta industria.

Una investigación titulada “Cuantificación de riesgo psicosocial y estrés en la empresa Dentro de Diagnóstico Automotriz de la ciudad de Sogamoso” tuvo como objetivo evidenciar la influencia que tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en el origen de enfermedades profesionales; consto de un diseño transversal descriptivo, con la participación de 13 trabajadores entre los 20 a 49 años; el instrumento utilizado fue la Bateria para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y estrés y cuestionario para la evaluación del estrés modificado (Barragan, 2015).

De acuerdo con los resultados encontrados en la aplicación del Formato A para riesgos intralaborales presenta dominio en las categorías de reconocimiento y compensación, con niveles de riesgo muy alto del (97,4%), entendiendo condiciones internas del trabajo desfavorables para la salud de los trabajadores; traducido a que las categorías de reconocimiento, confianza, remuneración y valoración no son percibidas como acordes al trabajo y esfuerzo realizado; de igual forma se pudo identificar el pago salarial tardío y el bienestar de los trabajadores como poco importante, adicionalmente la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo. Para los riesgos extralaborales se determinan características de la vivienda y el entorno con un riesgo muy alto (65.3%), pueden considerarse situaciones precarias, las condiciones de la vivienda o entorno que afectan el descanso y la comodidad del

individuo y su grupo familiar, la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud (Barragan, 2015).

Ahora bien, los resultados relacionados con el Formato B en cuanto a riesgos intralaborales se estiman con riesgo muy alto (60%), relacionados con las categorías de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, algunos indicadores de riesgo son falta de un relacionamiento, inestabilidad laboral, los trabajadores no están identificados con la labor que realizan y un bajo sentido de pertenencia. Por su parte, los riesgos extralaborales indican riesgo muy alto (29%) teniendo en cuenta las condiciones de la vivienda y el entorno y cómo afectan el descanso, comodidad, acceso a servicios de salud y transporte en la población trabajadora (Barragan, 2015).

Por su parte, la investigación denominada “Relación entre Riesgo Psicosocial y Desempeño laboral en una empresa comercializadora Automotriz”, buscaba evaluar la exposición y la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral. Anteriormente en la empresa se habían realizado algunas investigaciones que identificaron que los trabajadores más expuestos a factores de riesgo presentan afectación del desempeño laboral, teniendo influencia tanto de condiciones intralaborales y extralaborales. Se ha identificado previamente que no existe una gestión del talento humano, el trabajo es repetitivo y desgastante. El diseño o estudio de investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional de corte transversal, se aplicó el cuestionario ISTAS y una evaluación de Desempeño de 90° (Carrillo & Fernández, 2015).

Dentro de los resultados, se evidencia que las dimensiones exigencias psicológicas e inseguridad presentaron puntuaciones relevantes, consideradas como desfavorables; mientras que las dimensiones doble presencia y estima se interpretan como riesgo intermedio. Finalmente, las dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo, así como apoyo social y calidad de liderazgo no representaron presencias significativas. Algunos otros resultados, se describen como que el 60% de los trabajadores mostraron que la dimensión Exigencias psicológicas es desfavorable, el 10% como favorable y el 30% como intermedio. Ahora bien, el 90% de los trabajadores consideran el trabajo activo y con posibilidades de desarrollo. Por otro lado, el 85% considera desfavorable la dimensión inseguridad, un 0% favorable y 15% intermedio (Carrillo & Fernandez, 2015).

Con el fin de cumplir con el objetivo de la investigación se identificó la presencia de factores con impacto en el desempeño laboral, las cuales fueron: la dimensión de exigencias psicológicas en el que se obtuvo una correlación baja y negativa, la segunda la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo con correlación baja positiva, finalmente la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo con una correlación baja positiva. Adicionalmente se consideró una baja motivación, comunicación y alta sobrecarga en el trabajo y agotamiento, lo que se puede considerar un entorno poco favorable y permitiendo condiciones para desarrollar un riesgo psicosocial y estrés laboral, que perjudican la salud física y mental teniendo impacto en el desempeño laboral (Carrillo & Fernández, 2015).

La investigación titulada “Trastornos del Sueño, Estrés y su Impacto en la Productividad en Trabajadores de la Industria Automotriz”. Tuvo como objetivo demostrar la correlación entre

los trastornos del sueño y el estrés laboral en la productividad. Se determinó la participación de 120 trabajadores del área de producción de una empresa de autopartes en el estado de Querétaro, que se encuentran entre las edades de 20 a 33 años, además de tener un año de antigüedad en la empresa. Fue una investigación de tipo transversal y comparativa. El instrumento utilizado fue La Escala de Medición del Estrés (Versión, IMT 1996). En cuanto a los resultados, se considera que los trabajadores sí perciben síntomas relacionados con el estrés, como, por ejemplo, la pérdida de apetito, dificultades para conciliar el sueño, indisposición para realizar el trabajo y falta de energía. Se consideró que el 87% de los trabajadores manifestó dificultad para conciliar el sueño, el 36% manifestó que factores como el tráfico, los vecinos o los miembros de la familia tienen incidencia sobre la manifestación de estrés; el 28% manifestó consumir sustancias que contienen cafeína o bebidas alcohólicas. Finalmente, es importante mencionar los aspectos relacionados con la productividad, ya que los trastornos del sueño tienen incidencia en este aspecto organizacional (Díaz, 2019)

Así mismo la investigación denominada “Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis”, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis. Estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La participación fue de 40 trabajadores, hombres y mujeres entre los 26 y 58 años, pertenecientes al área de ventas de una empresa del sector automotriz. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), adaptado por Seisdedos (1997). De acuerdo con los resultados, se determinó que el 40% de los trabajadores está en la categoría de Ausencia de

Burnout; el 32,5% en la categoría de Tendencia al Burnout y el 27,5% de los trabajadores en la categoría de en Riesgo de Burnout. En cuanto a la medición de cansancio emocional, se consideró que un 67,5% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de cansancio emocional, un 11% en un nivel alto y un 5% en un nivel bajo. Así mismo, para el grado de despersonalización se encontró que un 60% de los trabajadores se encontraban en un nivel alto, un 32.5% en un nivel medio y un 7,5% en un nivel bajo. Por su parte, en la dimensión de realización personal se encontró que un 65% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto y un 35% en un nivel intermedio (Román, 2019).

Finalmente, de acuerdo a los resultados se evidenció una tendencia al burnout alta nivel alto, es decir, se consideró en una fase previa donde el individuo identifica y busca mecanismos de defensa contra el evento estresante, lo cual es importante considerar ya que pueden representar el uso de recursos que posteriormente un desgaste para el individuo (Román, 2019).

### **Marco Conceptual**

Para efectos teóricos del presente trabajo, se efectuará la información pertinente a las siguientes definiciones:

#### **Sistema General de Riesgos Laborales:**

Dirigido, orientado, controlado y vigilado por el Estado, Es el encargado de articular al conjunto de entidades, normas y procedimientos para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Se encuentra establecido en el Decreto Ley 1295 de 1994 y la Ley 776

de 2002, y forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993. (Ley 776, 2002)

### **Administradora de Riesgos Laborales:**

Hacen parte del Sistema General de Riesgos Laborales, fueron creadas a partir de la Ley 100 de 1993, reglamentadas a través del Decreto 1295 de 1994, y posteriormente con la Ley 1562 de 2012 cambiaron su denominación a Administradoras de Riesgos Laborales.

Sus funciones se encuentran enmarcadas en proteger y asegurar la vida de los trabajadores afiliados algunas de ellas son: asesoría en programas de prevención, capacitación, investigación de accidentes y enfermedades laborales, atención médica y rehabilitación de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, pago de incapacidades, indemnizaciones, pensiones de invalidez entre otras que puedan ser generadas como consecuencia del trabajo.(Ley 1562, 2012)

### **Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo:**

Proceso lógico y por etapas basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y en el mejoramiento continuo que debe ser implementado por todos los empleadores, con el fin de reconocer, evaluar, controlar y anticipar todos los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud en el trabajo. Tiene como propósito mejorar las condiciones y el ambiente laboral, a través de la promoción, prevención y protección. En Colombia el concepto de Sistema de



Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra definido en el artículo 2.2.4.6.4 del Decreto 1072 de 2015. (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.4).

**Accidente de trabajo:**

Acontecimientos repentinos que produzcan lesiones, perturbaciones, invalidez o muerte en los trabajadores y que surjan por causa o en ocasión del trabajo durante el desempeño de las labores asignadas o durante la ejecución de órdenes del empleador (Ley 1562, 2012).

**Enfermedad laboral:**

Definida según la Ley 1562 (2012) “Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar” (Ley 1562, 2012, art. 4).

**Acciones Preventivas:**

Acción que permite evitar, mitigar o eliminar las causas de una situación potencial no deseable (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2)..

**Acciones Correctivas:**

Acción tomada para corregir, eliminar o aminorar las causas y las consecuencias de una situación no deseable (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Acciones de Mejora:**

Acción de optimización en el desempeño de la organización en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Actividad Rutinaria:**

Actividad planificada que forma parte de la operación cotidiana de la organización (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Actividad no Rutinaria:**

Actividad que por su baja frecuencia no forma parte de la operación normal de la organización (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Peligro:**

Fuente, situación o acto que posee la capacidad de hacerle daño a las personas, bienes o al entorno (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Riesgos laborales:**

Según el decreto 1072 de 2015 se define como “Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos”. Los riesgos laborales pueden ser de origen físico, químico, biológico, ergonómico, psicosociales, ambiental o mecánico (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

**Diagnóstico de las condiciones de trabajo:**

Procedimiento realizado por el empleador a través de un instrumento que permita identificar, localizar y valorar los elementos o factores que puedan influir en la generación de riesgos (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.2).

### **Factores Psicosociales:**

Se encuentran definidos por el Artículo 5 de la resolución 2646 de 2008 como: “Aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.” (Resolución 2646, 2008, art. 3).

#### ***Factores Psicosociales Intralaborales:***

Características generadas dentro de la empresa, relacionadas con la gestión organizacional, funciones, condiciones del ambiente, relaciones sociales entre otras. (Resolución 2646, 2008, art. 6).

#### ***Factores Psicosociales extralaborales:***

Aspectos exclusivos de cada trabajador generados fuera del contexto laboral como el uso del tiempo libre, entorno familiar, aspectos económicos, transporte, condiciones de vivienda. (Resolución 2646, 2008, art. 6).

#### ***Factores Psicosociales Individuales:***

Características propias de cada persona como los rasgos de personalidad, condiciones de salud, y aspectos socio-demográficos.

### **Acoso Laboral:**

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador 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 (Ley 1010, 2006, p. 1)

### **Estrés Laboral:**

Respuestas psicológicas, fisiológicas o conductuales generadas en las personas por la adaptación a las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. (Resolución 2646, 2008).

### **Batería de Instrumentos para la evaluación de riesgos Psicosociales**

Creada a partir de la resolución 2404 de 2019, comprende “un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”( Resolución 2404, 2019, p. 4). Su aplicación es obligatoria para todas las empresas y debe realizarse de manera periódica según el nivel de riesgo psicosocial de cada una.

## Programa de Vigilancia Epidemiológica

Se desarrolla durante el ciclo de mejoramiento continuo, es una herramienta que favorece la promoción de las conductas protectoras y la prevención y control de los factores de riesgo, así como de los posibles efectos en la salud. (Resolución 2646, 2008, art. 17).

### Marco Legal

**Tabla 1:**

*Marco legal*

<b>Norma</b>	<b>Año</b>	<b>Contenido</b>
Ley 100	1993	Art. 161. Es obligación de los empleadores garantizar un ambiente laboral sano, a través de la adopción de los sistemas de seguridad industrial, de las normas de salud ocupacional y seguridad social, que permitan prevenir los riesgos de trabajo y las enfermedades laborales. (Ley 100, 1993)
Ley 1010	2006	Reglamenta las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.  Art 1: Son bienes jurídicos el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los

---

trabajadores. (Ley 1010, 2006)

---

Ley 1090 2006 Reglamenta la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético. (Ley 1090, 2006)

---

Ley 1562 2012 Artículo 3: Accidente de trabajo: todo suceso repentino por causa del trabajo que se está desarrollando y que produzca una lesión, perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

Artículo 4: Enfermedad laboral: La cual es contraída por la exposición a factores de riesgo ocupacional.

Artículo 10: Otorga mayor importancia a las capacitaciones en riesgos laborales a las empresas con mayor nivel de riesgo ocupacional.

Artículo 13 Sanciones por el incumplimiento de las obligaciones propias del empleador. (Ley 1562, 2012)

---

Ley 1616 2013

---

---

Artículo 9: Obliga a las Administradoras de Riesgos Laborales a generar estrategias, programas, acciones o servicios que permitan la promoción y la prevención del trastorno mental, también deberán garantizar que las empresas vigilen de manera permanente la exposición a los factores de riesgo psicosocial para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (Ley 1616, 2013)

---

Decreto ley 1994 1295 Artículo 2: Establece dentro de los objetivos del Sistema General de riesgos Laborales mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores a través de actividades de promoción y prevención generados por la exposición a peligros como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, y de seguridad.

Artículo 5: Fomentar los estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas. (Decreto 1295, 1994)

---

---

Decreto 2014 Se expide la tabla de enfermedades laborales, se incluyen los  
1477 agentes psicosociales dentro de cuales se encuentra los factores de riesgo: Gestión organizacional, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interfase persona-tarea y jornada de trabajo las cuales pueden generar las siguientes enfermedades: Trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastorno de pánico. trastorno de ansiedad generalizada, trastorno mixto ansioso-depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, trastornos adaptativos, hipertensión arterial secundaria, angina de pecho, cardiopatía isquémica, infarto agudo de miocardio, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía hipertensiva, ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, úlceras, gastritis crónica, dispepsia, síndrome del colon irritable, trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos, estrés postraumático. (Decreto 1477, 2014)

---



---

Decreto 2014 Artículo 2:

1443

Condiciones de salud como el perfil sociodemográfico y de morbilidad generados por el conjunto de variables objetivas y de autorreporte de condiciones psicológicas, socio culturales y fisiológicas.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Factores que tienen influencia en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, dentro de las cuales se encuentran la organización y ordenamiento de labores en donde se incluyen los factores psicosociales.

Artículo 15:

La Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos debe hacerse de acuerdo con la actividad económica de la empresa, el empleador deberá utilizar metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo como los psicosociales, entre otros. (Decreto 1443, 2014)

---

---

Decreto 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”  
1072  
Compila la normatividad laboral vigente y regula las materias contempladas en el, convirtiéndose en la principal fuente de consulta de las normas reglamentarias del sector trabajo. (Decreto 1072, 2015)

---

Resolución 2019 Se establecen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de  
312 Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST mínimos que deben cumplir las empresas de acuerdo con el número de trabajadores y a su nivel de riesgo.

Artículo 15: Estándares Mínimos Para Empresas De Más De Cincuenta (50) Trabajadores Clasificadas Con Riesgo I, II, III, IV o V Y De Cincuenta (50) o de menos trabajadores Con Riesgo IV o V. (Resolución 312 de 2019).

---

Resolución 1993 Establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la  
8430 investigación en salud. (Resolución 8430, 1993).

---

---

Resolución 2007 Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el  
2346 manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.  
(Resolución 2346, 2007).

---

Resolución 2008 Establece disposiciones y define responsabilidades para la  
2646 determinación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo,  
así como la determinación del origen de las patologías causadas  
por el estrés ocupacional y las sanciones que genera su  
incumplimiento.

Artículo 3: Define los conceptos de: Factores de riesgo  
psicosociales, protector psicosocial, condiciones de trabajo, estrés,  
carga física, carga mental, carga psíquica, carga de trabajo, acoso  
laboral, efectos en la salud, efectos en el trabajo, evaluación  
objetiva, evaluación subjetiva, experto y patologías derivadas del  
estrés.

Artículo 4: Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o  
psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones  
extralaborales y los factores individuales.

---

---

Artículo 5. Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador.

Artículo 6: Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores.

Artículo 7: Factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores.

Artículo 9. Evaluación de los efectos de los factores psicosociales.

Artículo 11. Reserva de la información y de la evaluación.

Artículo 13: Establece los criterios mínimos para la intervención de los factores psicosociales.

Artículo 14: Implementa medidas para prevenir y corregir el acoso laboral.

Artículo 16: Programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial.

---

Artículo 21: Sanciones (Resolución 2646, 2008)

---

Resolución 2012 Se reglamenta la conformación y funcionamiento de los Comités  
652 de convivencia laboral; estos serán los encargados de regular los  
actos de presunto acoso laboral. (Resolución 652, 2012)

---

Resolución 2019 Adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores  
2404 de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción,  
Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus  
efectos en los trabajadores.

Artículo 1: Adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios

Artículo 3. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse de forma periódica,

Artículo 4. Los instrumentos que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial

Artículo 7: La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo. (Resolución 2404, 2019)

---

---

Circular 064 2020 Establece las acciones mínimas para evaluar e intervenir los factores de riesgo psicosocial y prevención de la salud mental en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID19 en Colombia

---

### **Marco Contextual**

El Centro de Diagnóstico Automotor se encuentra ubicado en la Carrera 50 # 14 C 38 de la comuna 17 en la ciudad de Santiago de Cali, capital del departamento de Valle del Cauca. La ciudad se encuentra ubicada en el valle del río Cauca en las coordenadas 3°27'00"N 76°32'00"O, con una altitud de 1000 msnm, limita al norte con los municipios de Yumbo y la Cumbre, al nororiente con los municipios de Palmira , al oriente con el municipio de Candelaria, al sur con el municipio de Jamundí, el área rural de Buenaventura al suroccidente y Dagua al noroccidente.

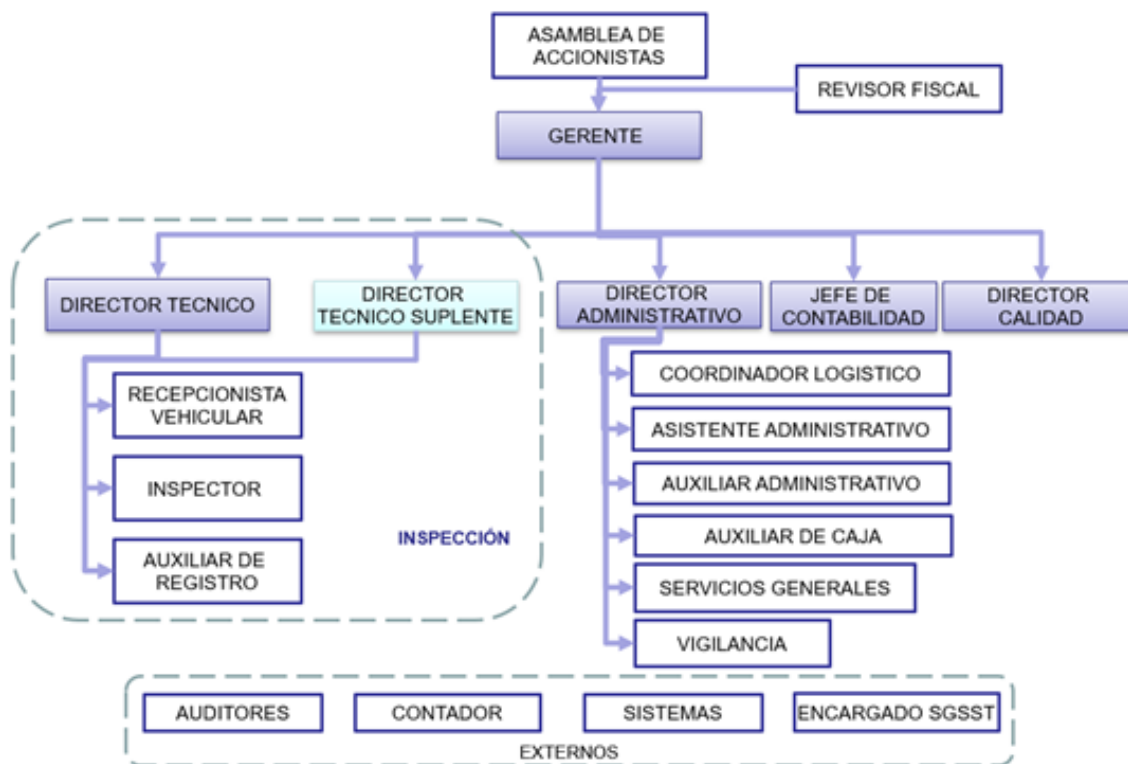
El Centro de Diagnóstico Automotor es un establecimiento de comercio con actividad principal código CIUU 7120, habilitado para operar como Centro de Diagnóstico Automotor clase D (vehículos automotores livianos y pesados rígidos tanto de servicio público como particular, como a las motocicletas 2T y 4T) por el Ministerio de Transporte mediante la resolución 0003791 de 3 de diciembre de 2014. Así mismo, la empresa es habilitada y sometida a vigilancia por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC quien se encarga de verificar el cumplimiento de las NTC 5365, 5375 y 5385, bajo el certificado de acreditación N° 14-OIN-028, otorgado el 4 de noviembre de 2014.

El Centro de Diagnóstico Automotor en mención cuenta con los recursos adecuados, experiencia idónea y personal competente y tiene como objeto social efectuar la revisión técnico mecánica y de gases a los vehículos (livianos y pesados) de servicio público y particular, incluido motocicletas de 2 y 4 tiempos, así como la revisión de alineación, suspensión, sistema de frenos, inspección visual, alumbrado y señalización, emisiones de gases de escape, emisiones de ruido, chasis, rines y llantas, sistema de combustible, taxímetro y emisiones contaminantes, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Artículo 8 de la ley 1383 del 2010, Resolución 3768 del 2013, Resolución 6589 de 2019.

El personal activo del Centro de Diagnóstico Automotor está compuesto por 34 trabajadores de planta y 4 contratistas, distribuidos con 20 personas en el departamento administrativo y 18 en el operativo, laborando en turnos rotativos de 8 horas diarias de lunes a domingo. los cuales se representan un organigrama establecido a continuación:

**Figura 1:**

*Organigrama, Centro de Diagnóstico Automotor.*



Fuente: Manual Corporativo CDA Autolisto del Valle S.A.S (2021).

## Metodología

Se realizó un estudio descriptivo de Corte Transversal, con análisis cuantitativo, para detectar riesgos psicosociales a través del uso de la Batería de Riesgo Psicosocial autorizada por el Ministerio de la Protección Social. Los cuestionarios utilizados fueron: Consentimiento informado, Ficha de datos generales, Cuestionario de factores intralaborales forma A para trabajadores con cargos de jefatura, dirección o conocimiento especializado y B para trabajadores con cargos auxiliares u operarios, Cuestionario de factores extralaborales y Cuestionario de evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010). Partiendo de estos datos se



realizó el análisis de los diferentes factores de riesgo psicosocial y su relación con los datos sociodemográficos y laborales de los trabajadores, como también con las manifestaciones de estrés. En un segundo momento se realiza un análisis inferencial que permite establecer si existe relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial y el estrés.

### **Población**

Estudio poblacional tipo censal cuya muestra de referencia está conformada por 34 trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotor, ubicados en la ciudad de Cali – Valle del Cauca. De esta población de referencia, 33 trabajadores aceptaron de manera voluntaria realizar la evaluación y respondieron en su totalidad las preguntas del cuestionario Intralaboral forma A o B, cuestionario extralaboral, de Estrés y afrontamiento.

### **Muestra**

En el presente estudio se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional en donde los criterios de inclusión tenidos en cuenta fueron: estar vinculado como trabajador dependiente al Centro de Diagnóstico Automotor, haber diligenciado el consentimiento informado para la participación en el estudio, y como criterios de exclusión del estudio se tuvo en cuenta: que el trabajador se negara a participar del estudio o se encontrara ausente en el momento de la aplicación.

### **Instrumento:**

Para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, fueron utilizados los cuestionarios de evaluación cuantitativa, desarrollados en el año 2010 por la Pontificia Universidad Javeriana, estos se encuentran incluidos en la batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social. En este estudio fueron usados específicamente:

***Ficha de datos generales:***

Corresponde a las condiciones individuales de cada trabajador, que pueden modular la relación entre la percepción y el efecto de los factores de riesgo como las características socio-demográficas, mencionadas por El Ministerio de la Protección Social (2010)“el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes” (p.27).

***Cuestionario Factores Intralaborales:***

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos,

2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20)

#### **Cuestionario Factores Intralaborales forma A.**

Consta de 123 preguntas, que evalúa 19 dimensiones contenidas en 4 dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas., cuenta con una escala de evaluación de 5 niveles de respuesta. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

#### **Cuestionario Factores Intralaborales forma B.**

Consta de 97 preguntas, evalúa 16 dimensiones contenidas en 4 dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas., cuenta con una escala de evaluación de 5 niveles de respuesta. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

#### ***Cuestionario Factores Extralaborales:***

Consta de 31 preguntas, con una escala de evaluación de 5 niveles de respuesta, dividido en 7 dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

### ***Cuestionario Estrés:***

Constituye de 31 Ítems, dividido en 4 categorías de síntomas con una escala de evaluación de 4 niveles: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales “Este cuestionario se utilizó para determinar la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables”(Ministerio de la Protección Social, 2010, pp. 29).

### **Fuentes de información: Primarias y secundarias**

Como fuentes primarias de información fueron utilizados los instrumentos designados por la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019 para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial, denominado: “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” diseñada por el Ministerio de la Protección Social y La Pontificia Universidad Javeriana en el 2010.

La batería se encuentra conformada por siete instrumentos que son: Ficha de datos generales, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, Guía para entrevistas semiestructuradas, Guía para grupos focales, Cuestionario para la evaluación del estrés. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

## **Plan de análisis**

Las técnicas de recolección y análisis de información utilizados en el estudio se realizaron a través de 5 etapas:

### ***Planeación:***

Fue realizado con el acompañamiento y la ayuda del Gerente y del Asesor del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo del Centro de Diagnóstico Automotriz, con quienes se definió la población objeto de la evaluación y se realizó el proceso de planeación y logística para realizar la evaluación.

### ***Sensibilización:***

Realizada previamente a la evaluación, consistió en una reunión con los trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotor, en donde se brindó información sobre el proceso, la confidencialidad, importancia y los objetivos de evaluación, así como también sobre la importancia de su participación y de su honestidad al contestar, finalmente se firmaron los formatos de consentimiento informado con los trabajadores que aceptaron hacer parte del estudio.

### ***Recolección de la información:***

Para el desarrollo de esta etapa se convocó a los trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotor participantes a una sesión de evaluación al inicio de su jornada de trabajo para no

interferir en la dinámica organizacional y que las condiciones fueran aptas para el desarrollo de la evaluación llevándose a cabo en las instalaciones de la empresa, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad. La recolección de la información se realizó inicialmente a través del diligenciamiento de las fichas de datos sociodemográficos y ocupacionales, seguido de la aplicación de los cuestionarios de Factores Intralaborales forma A y B, Factores Extralaborales y Cuestionario de Estrés.

### ***Procesamiento de información y análisis de resultados***

Esta etapa comprende el procesamiento y la calificación de las evaluaciones a través del uso del programa Excel de Microsoft office, el cual fue utilizado para obtener los resultados en los diferentes niveles de riesgo según las tablas de baremos para cada dimensión, a través del cálculo de los puntajes brutos y la transformación del factor de conversión. Posteriormente, fueron analizados los resultados que permitieron realizar el diagnóstico que contiene los elementos necesarios de cada dimensión con respecto al nivel de riesgo, consecuencias y efectos (nivel de estrés). Finalmente se realizó la asociación de los resultados con respecto a los datos sociodemográficos y las manifestaciones de síntomas relacionados al estrés.

### ***Presentación de Informes***

La presentación del informe contiene los resultados de la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores del Centro de Diagnóstico Automotor, el informe se encuentra conformado por la interpretación de los datos, el análisis de los

resultados diferenciados por tipo de vinculación y áreas, posteriormente se presentan algunas sugerencias de intervención.

### **Consideraciones éticas**

Se solicita de manera clara e informada, verbal y escrita la autorización por parte del trabajador para participar y procesar la información depositada en los cuestionarios y realizar informe con sus respuestas por medio del Consentimiento Informado. Se garantiza a los trabajadores que la información recolectada es de carácter confidencial, específicamente los cuestionarios de FRPS intralaboral y extralaboral como del cuestionario de estrés y la ficha de datos sociodemográficos, y demás documentos que pudiesen consultarse con objeto de triangular información, como la historia clínica, exámenes de ingreso y periódicos, entre otros. Esta información es privada y puede poner en tela de juicio la dignidad del trabajador, al igual que puede poner en riesgo la pertenencia a la organización (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 34)

De acuerdo con los lineamientos legales, la información individual debe estar custodiada y solo podrá tener acceso a esta, un profesional competente: médico especialista en salud ocupacional, psicólogo especialista en salud ocupacional. En este caso por motivos netamente investigativos y de aprendizaje, la información está disponible para las profesionales e interesadas en la aplicación del estudio; así como el personal docente a cargo de la investigación.

Las personas que realizan este diagnóstico poseen una formación profesional idónea, con criterios técnicos que permiten establecer análisis precisos y concisos, pudiendo establecer de

esta manera planes de intervención sobre el contenido y en el reforzamiento de los factores protectores individuales. De igual manera, los juicios que se establezcan serán adecuados y soportados por evidencia científica de las posibles asociaciones entre el FRPS y las consecuencias negativas a la salud del trabajador, actuando de manera ética y con respeto a los valores y principios humanos como también a los derechos humanos (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 34).

### **Resultados Batería de Riesgo Psicosocial**

#### **Cobertura**

Se evaluaron un total de 33 trabajadores que corresponden al 97% de la población total. Con relación al tipo de instrumento utilizado se observa que el 24.2% participó en la evaluación diligenciando los instrumentos denominados forma A y el 75.8% con los instrumentos de forma B. La distribución de los trabajadores se presenta a continuación.

**Tabla 1:** *Distribución de la población evaluada*

<b>Concepto</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Población de referencia	34	100%
Evaluados	33	97%
<b>Tasa de respuesta</b>		<b>97%</b>



desistieron	1	3%
Identificados	33	100%
Excluidos	0	0%
Forma A	8	24.2%
Forma B	25	75.8%

---

### **Aspectos sociodemográficos**

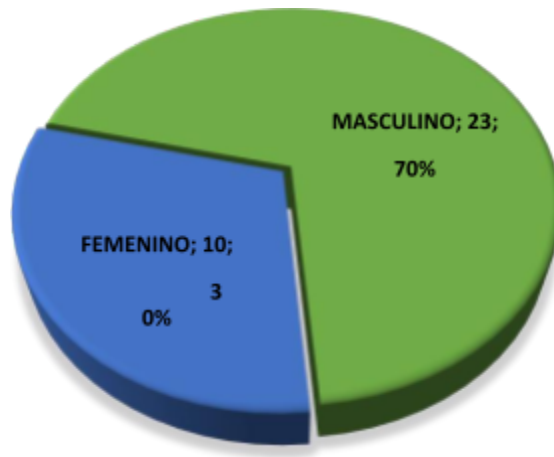
La información presentada responde a la obtenida de la ficha de datos propuesta en la batería de instrumentos para la evaluación de Factores de riesgo. Estos aspectos o características individuales pueden tener un efecto modulador entre la percepción de los factores de riesgo intra y extralaboral y el efecto que este tenga en el individuo.

#### ***Sexo***

Se presenta la distribución porcentual de trabajadores según su sexo (biológico), se evidencia que en el Centro de Diagnóstico Automotor existe una predominancia de sexo, con una diferencia de 40% entre hombres y mujeres, se puede decir que por cada mujer contratada hay 2 Hombres.

#### **Figura 1**

*Distribución porcentual de trabajadores según el sexo*

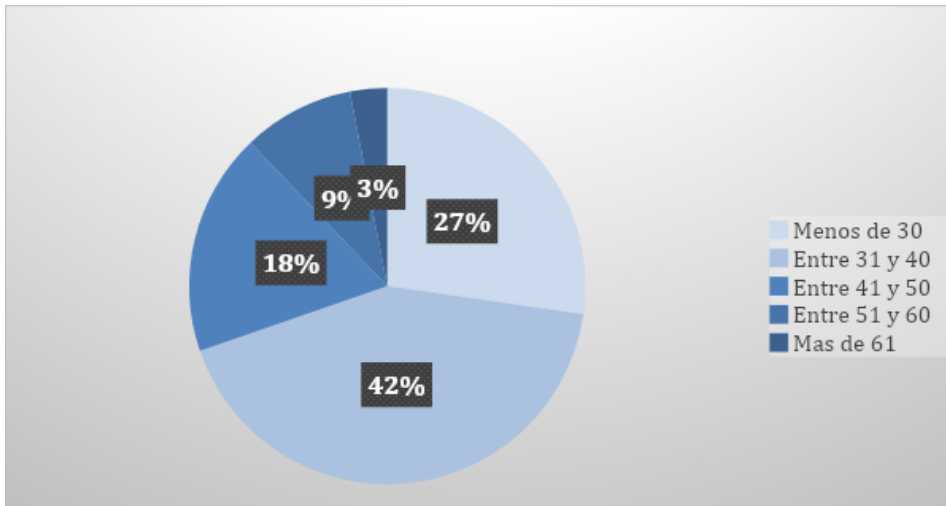


### ***Edad***

Con relación a la edad, la evaluación arrojó una gran distribución con edades entre los 22 y los 70 años, no se observa un comportamiento modal, la mayoría de los trabajadores presentan edades entre 31 y 40 años, (13 personas), seguido por los trabajadores con edades de menos de 30 años (27.3%, 9 personas); lo anterior sugiere una distribución de frecuencias con tendencia a la izquierda. Se calculó el promedio de edad de los trabajadores de la empresa de 38 años.

### **Figura 2**

*Distribución de trabajadores evaluados según Rango de Edad*

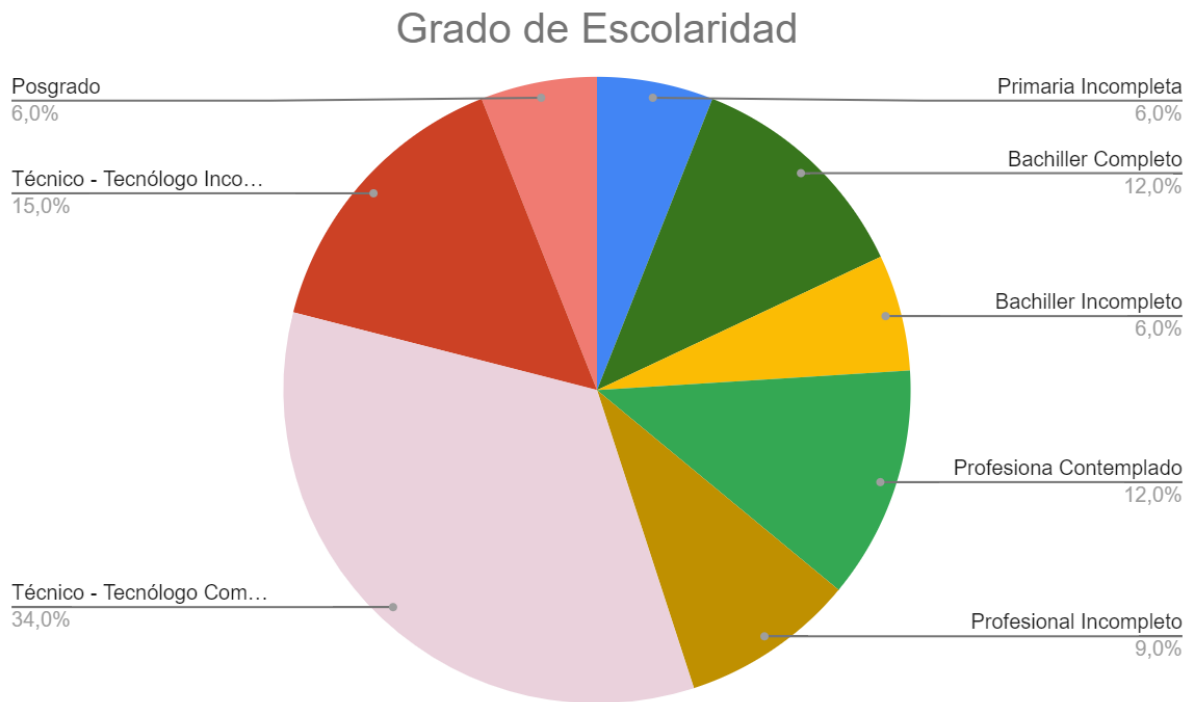


### ***Escolaridad***

El nivel de escolaridad es un factor modulador en la medida en que el nivel de escolaridad está directamente relacionado con el nivel de ingresos y éste a su vez con la calidad de vida, de igual manera está relacionado con el nivel de control que se pueda tener de la tarea en relación con el grado de conocimiento adquirido a lo largo de su vida. Para el caso específico del riesgo psicosocial, el nivel educativo afecta positivamente la respuesta o afrontamiento al estrés.

### **Figura 3**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según el máximo nivel de escolaridad alcanzado.*



En la figura anterior se observa que la mayor proporción de los trabajadores cuenta con un nivel de escolaridad técnico o tecnólogo completo (34.4% 11 personas), mientras que un 15.6% (3 personas) aún no terminan el ciclo de técnico o tecnólogo, un 12.5% cuentan con un nivel de escolaridad de bachiller completo, y un 37.5% adicional (12 personas) cuenta con una formación básica y se encuentran en proceso de cualificación bien sea técnica, tecnológica o profesional, solo el 12.6% (4 persona) aún no ha alcanzado a cerrar el ciclo de formación básica o secundaria, no obstante, dada la actividad económica de la empresa, la labor puede ser aprendida en la práctica y no necesariamente requiere una titulación.

Esta situación es buena por el grado de conocimiento profesional sobre la labor que realiza lo que le permite disminuir el nivel de tensión percibida en relación con el control de la

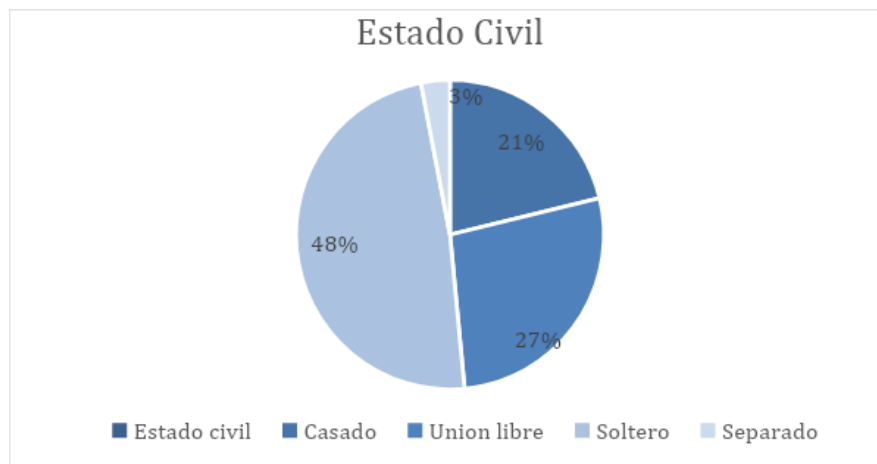
tarea que realiza, siempre y cuando este nivel de estudio se ajuste a la tarea que realiza. Siendo importante considerar promover estrategias de desarrollo académico cualificando en los colaboradores, esto permite por un lado el desarrollo de habilidades y conocimientos (factor psicosocial protector) y por otro facilitar herramientas que permitan tener mayor eficacia en el desarrollo de las actividades laborales, en especial en los trabajadores que han iniciado el ciclo de calificación.

### ***Estado civil***

El estado civil de los colaboradores supone el establecimiento de lazos familiares y el establecimiento de redes de apoyo social y familiar que contribuyen al afrontamiento del estrés

**Figura 4**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según su estado civil.*



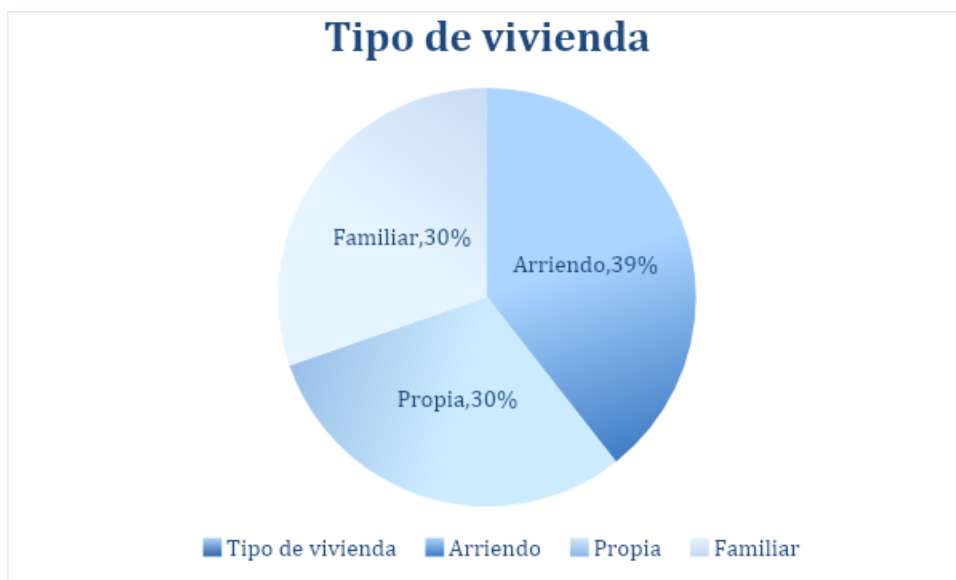
En la figura 4 se puede observar que el 48.5% de la población se encuentran solteros, el 3% separados y el 45% en unión marital de hecho o casados.

### ***Tipo de vivienda***

El tipo de posesión de vivienda en el que viven los trabajadores puede ser un indicador sobre el nivel de vida del colaborador, puesto a que las personas que deben pagar un alquiler por vivienda deben destinar un porcentaje de su salario exclusivamente para su pago, lo cual genera reducciones en el dinero que puede ser invertido en otros bienes, servicios o actividades que pueden incrementar su calidad de vida tales como la recreación, actividades culturales, vestuario, entre otros.

### Figura 5

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según su tipo de vivienda*



De acuerdo con los resultados 69.7% de los trabajadores no cuentan con vivienda propia de los cuales el 39.4% pagan arriendo y los colaboradores cuya tenencia o permanencia de la

vivienda es familiar representan el 30.3% de la población.

### ***Estrato socioeconómico***

Al analizar el estrato socioeconómico en el que residen los trabajadores evaluados se identificó que el 54.5% de los colaboradores (18 personas) residen en estratos entre 1 y 2 teniendo mayor representatividad los que residen en estrato 2 con un 36.4%; lo que supone zonas urbanas de altos índices de inseguridad y delincuencia lo que puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial al generar angustia, en relación a la seguridad por horarios de llegada, dificultad para transitar, preocupación por hurtos entre otros factores. Una tercera parte de los colaboradores residen en estrato 3 (33.3% 10 personas), y un 12.1% de la población evaluada reside en estrato 4 o 5, siendo más representativo los primeros (9.1% 3 personas).

### **Aspectos ocupacionales**

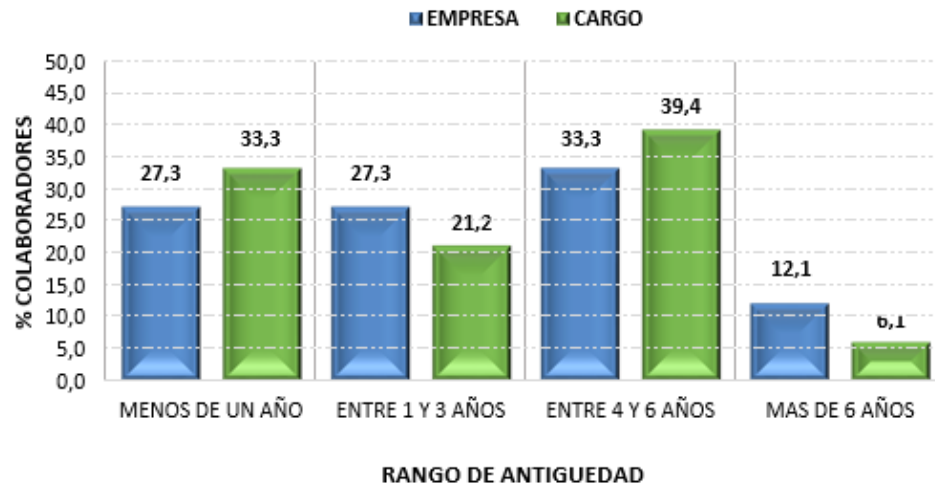
#### ***Antigüedad laboral***

La antigüedad puede ser catalogada como un factor protector cuando es asociado a la estabilidad laboral, sin embargo existen otros factores que se deben considerar al relacionarla con los factores de riesgo intralaborales, pues se puede interpretar que a mayor antigüedad, mayor exposición a factores de riesgo, o viceversa a menor antigüedad, menor conocimiento de la dinámica de la empresa y de las funciones del cargo generando mayor vulnerabilidad al estrés y por consiguiente a las apariciones de enfermedades derivadas del mismo.

### **Figura 6**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según su antigüedad en el Centro de*

*Diagnóstico Automotor.*



**Tipo de cargo**

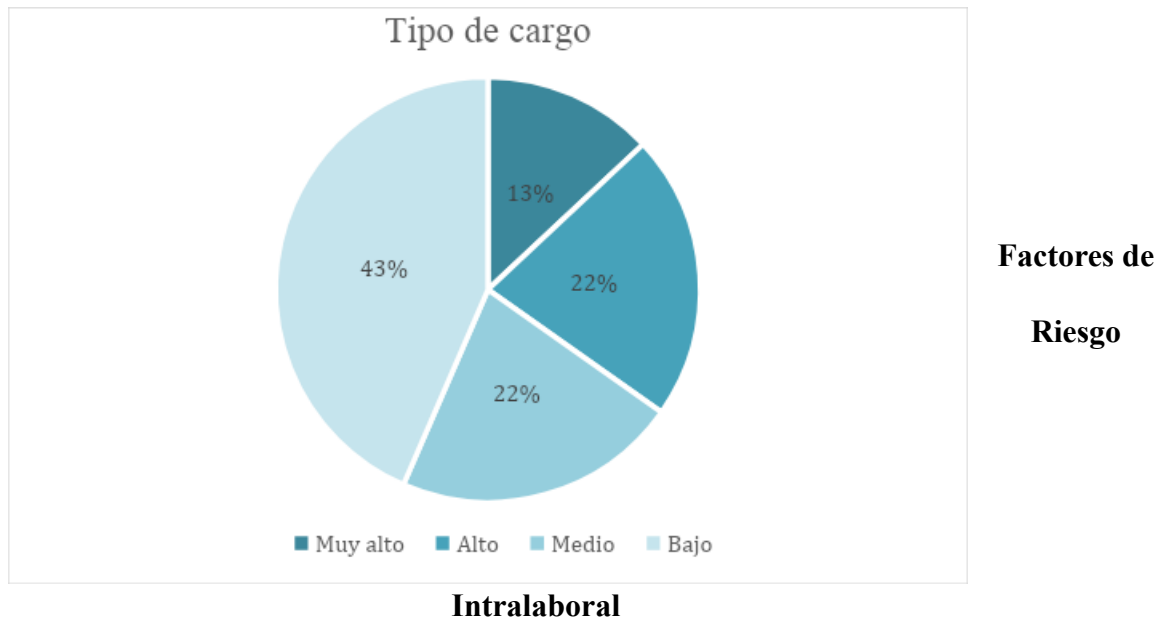
El tipo de cargo sugiere una estructura jerárquica en relación con el nivel de exigencia técnica o profesional, lo que supone cierta autonomía laboral, supone también un alto nivel de exigencias de responsabilidades. Según la clasificación por tipo de cargo que propone la batería de factores de riesgo, se observó que la mayor proporción de colaboradores del Centro de Diagnóstico Automotor poseen cargos de un bajo nivel de autonomía y de toma de decisiones, los cuales responden a cargos tipo auxiliar o asistente con un total de 48.5% personas conformados por cargos de soporte como inspectores de línea y auxiliares administrativos, al igual que los cargos de tipo operario con un porcentaje de 24.2% en los cuales se identifican cargos como auxiliares de mantenimiento, servicios generales, y recepcionistas seguido de los cargos tipo profesional, los cuales tienen más autonomía como los asistentes administrativos, finalmente los cargos tipo jefatura, coordinación son cargos que implican la gestión de otras



personas o las responsabilidades sobre áreas particulares, es estos cargos está el gerente los directores técnicos y el coordinador logístico quienes representan el 26.1% de la población.

**Figura 7**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según el tipo de cargo.*

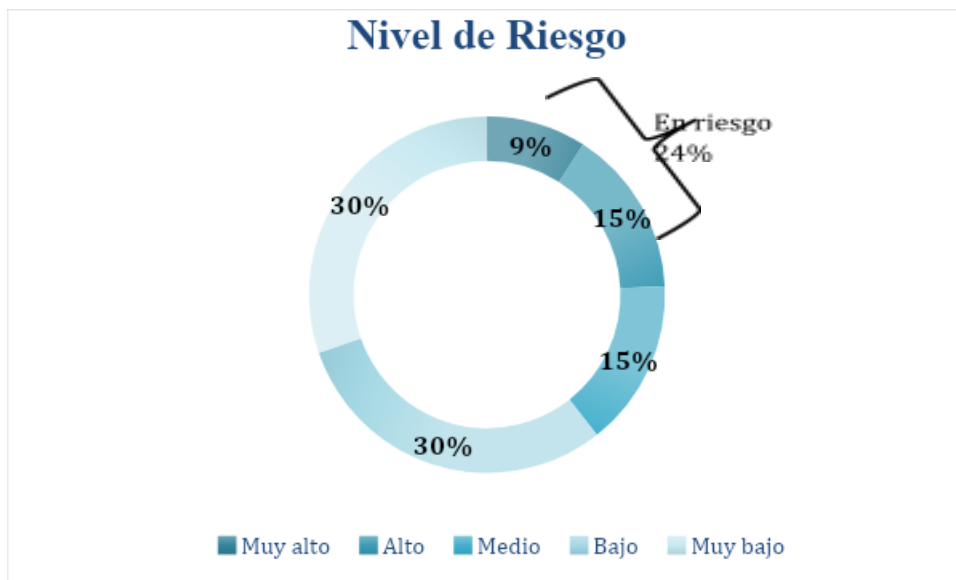


En el Centro de Diagnóstico Automotor se evidencia una proporción de colaboradores expuestos en nivel de riesgo muy alto y alto del 24% (8 personas) del total de la población, estos niveles de riesgo intralaboral pueden asociarse a respuestas altas o muy altas de estrés, y por consiguiente requieren intervención inmediata. Por otra parte, la definición del nivel de riesgo medio expresa que por la exposición a este nivel se esperaría una respuesta de estrés moderada y por lo tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, así mismo, la tendencia de los colaboradores en riesgo medio es a incrementar el nivel si no se establecen

medidas que mitiguen el riesgo; la proporción de colaboradores en riesgo medio es del 15% (5 personas).

### Figura 8

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según el riesgo en el constructo intralaboral.*



De acuerdo con la figura 8, el comportamiento del riesgo supone una tendencia hacia niveles más bajos representados con el 61%, siendo un comportamiento ideal. Si bien es cierto que pueden existir colaboradores con niveles de riesgo muy alto, alto, y medio, también es claro que deben existir rangos de tolerancia establecidos a partir de la magnitud del riesgo, es decir de la cantidad de personas expuestas, los rangos más comunes están establecidos, así:

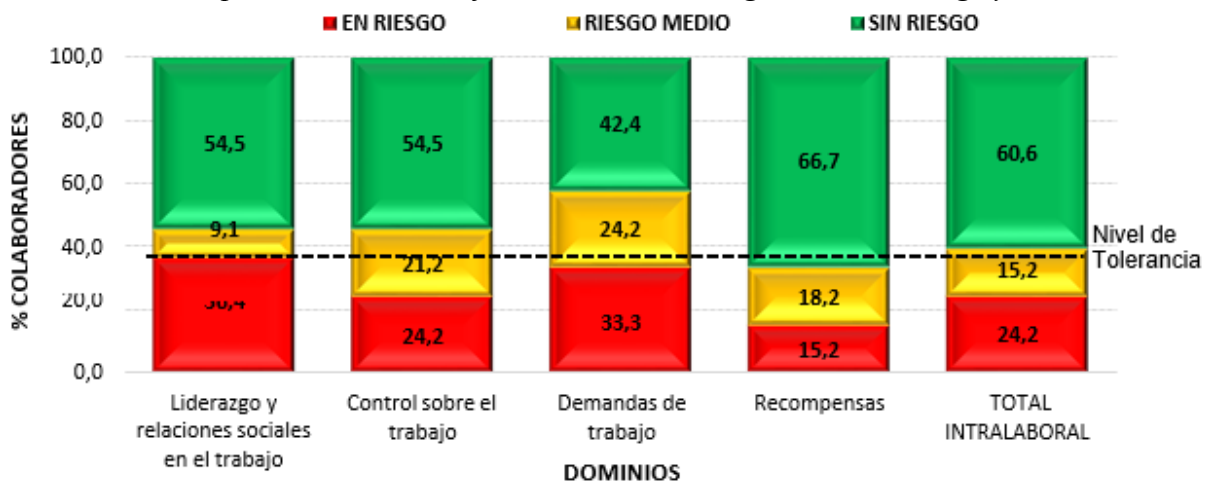
- Entre 0,0% y 19,9% muy tolerable
- Entre 20,0% y 39,9% tolerable

- Entre 40,0% y 100% no tolerable,

Los resultados, en términos generales suponen condiciones de riesgo psicosocial no tolerables, por lo que es necesario establecer medidas de intervención que permitan disminuir y mitigar los efectos de la exposición al dicho riesgo, por lo que se hace importante ampliar el análisis en los dominios y dimensiones que lo constituyen de tal manera que permita priorizar aquellos componentes que lo requieran direccionando un plan de intervención más enfocado.

**Figura 9**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según nivel de riesgo y dominio*



Al desglosar el riesgo del constructo intralaboral por cada dominio que lo conforma, se puede apreciar en la siguiente gráfica que en ninguno de los cuatro dominios el porcentaje de riesgo se ubica por encima del nivel de tolerancia (40%), siendo el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el que mayor riesgo aporta 36.4% (12 personas), la prevalencia del riesgo medio es baja (9.1% 3 personas), este dominio alude a un tipo particular de relación

social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. En el dominio control sobre trabajo el 24,2% de la población (8 personas) se encuentran expuestos a un nivel de riesgo alto, el 54,5% de la población posee un nivel de riesgo bajo y el 21.2% se encuentra en un nivel medio, resultados que demuestran que este dominio se encuentra en un nivel tolerable.

El dominio demandas de trabajo presenta una proporción de colaboradores en riesgo de 33.3% (11 personas) además presenta una alta proporción de colaboradores expuestos al riesgo en niveles moderados (24,2% 8 personas) siendo el más alto del constructo, este dominio se refiere 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.

Finalmente, en el dominio Recompensas la proporción de colaboradores expuestos al riesgo es de 15.2% (5 personas), este dominio hace referencia a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Ahora bien, los factores de riesgo psicosocial por separado pueden tener un efecto nocivo para el colaborador, sin embargo, la presencia de más de un factor puede potenciar y/o sinergizar los efectos. Cuando se realizó el cruce de los resultados de colaboradores en riesgo, incluyendo el riesgo medio, ya que de alguna manera esta exposición supone algún tipo de efecto, en los cuatro dominios, se identificó que de los 15 colaboradores que presentan riesgo medio, alto y muy alto en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, 13 presentan riesgo simultáneamente en el dominio Demandas

de trabajo (86.7%), 8 personas además presentan riesgo en el dominio Control sobre el trabajo (53.3%) y 7 personas presentan riesgo medio, alto y muy alto en los 4 dominios (46.7%) en los cuales la exposición al riesgo puede ser más riesgosa dado el carácter sinérgico de los factores. Considerando al total de la población el porcentaje de colaboradores que presenta riesgo en los 4 dominios es del 21.2%. Además de lo anterior, al incluir la prevalencia del estrés, se evidenció que de los 7 colaboradores expuestos a riesgo medio, alto y muy alto simultáneamente en los 4 dominios intralaborales, 5 presentan estrés en niveles medios, altos y muy altos, por lo que se puede estimar una magnitud de los efectos sobre los expuestos del 71.4% (estrés/total expuestos en los 4 dominios), siendo esto un primer indicador de la necesidad de establecer medidas de intervención y monitoreo sobre los factores y los efectos (estrés) específicamente en esta población, para prevenir el desarrollo de enfermedades asociadas a los factores de riesgo psicosocial, no necesariamente dentro de un sistema de vigilancia epidemiológica, ya que la prevalencia del riesgo es, en general, muy tolerable.

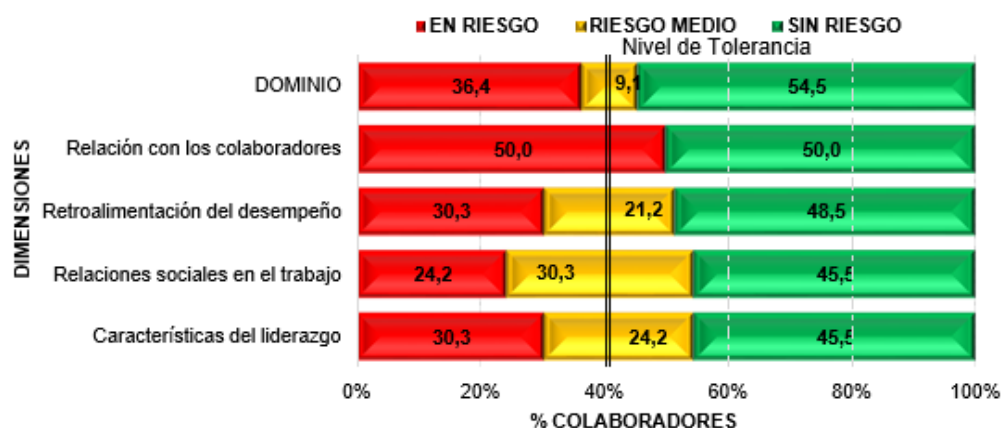
### **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

El dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo presentó una proporción de colaboradores en riesgo del 36.4% (12 personas), se indagaron por 4 dimensiones, de las cuales sólo la dimensión Relación con los colaboradores (subordinados) presenta una prevalencia de riesgo del 50% (2 personas) siendo la mayor prevalencia de riesgo de este dominio, alcanzando a sobrepasar los límites de tolerancia, sin embargo, al revisar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen una exposición al riesgo en niveles moderado se identifica que es nula (0 personas, ver figura 10) lo que puede ser un aspecto positivo dada la tendencia de esta población

al riesgo de no intervenir oportunamente. Ésta sólo se evalúa en colaboradores con responsabilidad de personas a cargo ya que indaga sobre los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación, como también la interacción y formas de comunicación con la jefatura. (en este caso, solo 4 personas respondieron que es jefe de otras personas en su trabajo). El análisis bivariado sugiere que el riesgo en niveles altos o muy altos se presenta solo en hombres (50% 2 personas), respecto al comportamiento del riesgo por áreas donde se evaluaron colaboradores que manifestaron tener personal a cargo (jefes) se identificó que en solo el área Operativa se encontraron jefes en riesgo. La condición con mayor riesgo en esta dimensión es la asociada con el Gerente quien posee colaboradores que dificultan el trabajo dado que el 50% de los colaboradores evaluados, (2 personas), respondieron que algunas veces tienen colaboradores que comunican tarde los trabajos que guardan silencio cuando se les piden opiniones.

**Figura 10**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados en el dominio Liderazgo y Relaciones sociales.*



La dimensión Características del liderazgo arrojó la segunda mayor prevalencia del riesgo (30,3% 10 personas) magnitud de riesgo tolerable, esto sin considerar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo (24,2% 8 personas) cuya tendencia es al riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna, lo que sugiere una amplia posibilidad de incrementar la prevalencia y sobrepasar los límites de tolerancia. La condición que incrementa el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la información suministrada por el jefe, ya que el 9,1% de los colaboradores evaluados (3 personas) respondieron que nunca o casi nunca su jefe les comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, y un 24,2% más (8 personas) manifestó que algunas veces lo comunica a tiempo, sin embargo, en la relacionada con el apoyo para progresar en el trabajo que le suministra el jefe a sus colaboradores obtuvo la segunda mayor proporción de respuestas negativas, toda vez que el 15,2% de los colaboradores evaluados (5 personas) manifestaron que nunca o casi nunca sus jefes le ayudan a progresar en el trabajo, y un 15,2% más (5 personas) manifestó que algunas veces lo hace.

**Tabla 2.**

*Distribución de frecuencias de colaboradores en riesgo en el Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, por áreas*

Dimensiones	Administrativa			Operativa			Servicio al cliente		
	%	n	N	%	n	N	%	n	N

Características del liderazgo	22,2	2	9	42,1	8	19	0,0	0	5
Relaciones sociales en el trabajo	22,2	2	9	26,3	5	19	20,0	1	5
Retroalimentación del desempeño	22,2	2	9	36,8	7	19	20,0	1	5
Relación con los colaboradores	0,0	0	1	66,7	2	3	0,0	0	0
Dominio Liderazgo y relaciones sociales	22,2	2	9	52,6	10	19	0,0	0	5

La dimensión Retroalimentación del desempeño arrojó la misma prevalencia que la dimensión anterior, y por lo tanto tolerable, no obstante, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles de riesgo moderado es levemente inferior 21,2% 7 personas, pudiendo considerarse levemente menos riesgosa; indaga en lo relacionado con la información que el colaborador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, cuyo principal objetivo es permitirle al colaborador identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Al ampliar el análisis del comportamiento del riesgo con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en los evaluados con la forma B 24.24 % 8 personas, mientras que en los evaluados con la forma A, la prevalencia es del 25% siendo tolerable en ambos casos. Respecto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario integrados por 19



trabajadores de los cuales el 31,58% (6 personas) y 5.26% (1 persona), respectivamente, en los evaluados con la forma A el riesgo solo se halla en los colaboradores cuyo tipo de cargo es Profesional 60% (3 personas) de 5 trabajadores que corresponden al total en este tipo de cargo. El área que mayor proporción de colaboradores en riesgo aporta es la operativa cuya prevalencia tiende a niveles muy tolerables, ya que corresponden a menos del 20% de los 19 trabajadores que la integran .

La condición más riesgosa en esta dimensión puede ser la asociada con lo que se le informa al trabajador sobre su trabajo dado que el 9,1% de los colaboradores evaluados (3 personas) respondieron que nunca o casi nunca les informan lo que hace bien en su trabajo, adicionalmente un 30,3% (10 personas) respondieron que algunas veces lo hacen, obteniéndose porcentajes similares en la condición relacionada con la oportunidad en la información que recibe el colaborador sobre lo que debe mejorar en su trabajo 3 personas respondieron que nunca o casi nunca y 9 personas respondieron que algunas veces.

La dimensión Relaciones sociales en el trabajo arrojó la menor prevalencia del riesgo del dominio con el 24,2% alcanzando una magnitud de riesgo tolerable con tendencia a muy tolerable, esto sin considerar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo en la cual se encontró la mayor proporción 30,3% por lo que puede ser intervenida de manera preventiva. si se considera solamente el criterio de riesgo y no su relación con el estrés; es considerada como fuente de riesgo cuando en el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, si la

posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es limitado, nulo o ineficaz entre otros aspectos; de estas condiciones se evidenció que en el 12,1% de los colaboradores evaluados (4 personas) manifestaron que nunca o casi nunca su grupo de trabajo es unido y en un 18,2% adicional (6 personas) respondió que algunas veces lo es, obteniéndose los mismos porcentajes de respuestas en nunca, casi nunca y algunas veces en la condición relacionada con el apoyo entre compañeros.

Al realizar el análisis bivariado se identificó que la prevalencia del riesgo es mayor en mujeres que en hombres con una diferencia de 8,3 puntos porcentuales (30% 3 personas y 21,7% 5 personas, respectivamente), en cuanto a la forma de evaluación son los evaluados con la forma A los que presentan la mayor proporción de colaboradores en riesgo (25% 2 personas) comparados con los evaluados con la forma B siendo tolerable en ambas formas de evaluación, en la primera son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional (25% 1 persona y 20% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con forma B, es en los cargos tipo auxiliar en los únicos donde se hallaron respuestas que indiquen niveles de exposición alta o muy alta que puedan asociarse con síntomas de estrés (37,5% 6 personas), en cuanto al comportamiento del riesgo por áreas, en la tabla 2 se puede identificar una prevalencias de riesgo similares en las tres áreas.

### **Demandas de Trabajo**

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. De acuerdo con la taxonomía de riesgo

psicosocial empleada en Colombia este dominio se compone de 8 dimensiones, de las cuales, solo 1 presenta prevalencias de riesgo por encima de los parámetros de tolerancia (superior al 40%) siendo la dimensión Exigencias de responsabilidad del cargo presenta una prevalencia de riesgo del 75% (6 personas) siendo la mayor prevalencia de riesgo de este dominio, siendo de magnitud tolerable, un aspecto favorable en esta dimensión es la ausencia de colaboradores cuyas evaluaciones resultaron en niveles moderados de exposición por lo que difícilmente se incrementa dicha prevalencia en evaluaciones futuras.

Esta sólo se evalúa con el cuestionario forma A, es decir, en los colaboradores con cargos tipo Jefatura, coordinación, supervisión, o cargos tipo Profesional, analista, técnico o tecnólogo, ya que implica un alto nivel de autonomía y el manejo de un conocimiento técnico, hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, considerando la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en la empresa o en las personas, adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades pueden estar determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del colaborador.

El análisis bivariado sugiere que el riesgo solo se presenta en hombres (85,7% 6 personas), de igual manera, se identificó que en los colaboradores cuyo tipo de cargo es Jefatura la prevalencia duplica la obtenida en los cargos tipo profesional (100% 4 personas y 50% 2 personas respectivamente), respecto a las áreas, es Servicio al cliente en la única en donde no se

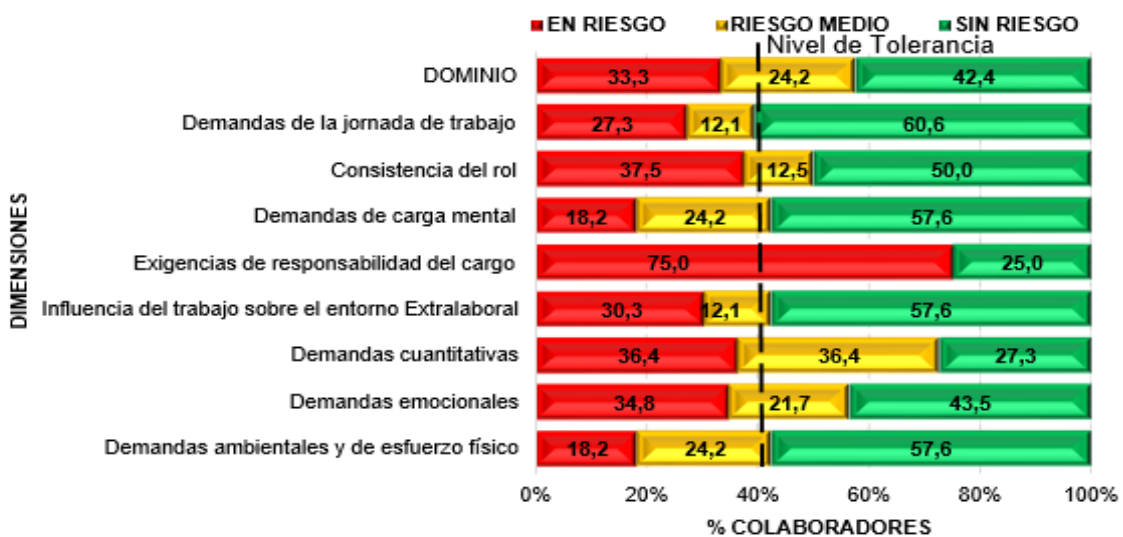
identificaron colaboradores en riesgo, por el contrario es la operativa la que presenta una mayor proporción de colaboradores en riesgo.

Las condiciones que incrementan el riesgo en esta dimensión, dado el porcentaje de respuestas negativas, se relacionan con la responsabilidad bien sea por cosas de mucho o con la responsabilidad de los resultados de toda su área en la que el 87,5% de los colaboradores evaluados con cargos tipo jefatura o profesional (7 personas) respondieron en siempre o casi siempre a dichos cuestionamientos.

**Figura 11**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados según nivel de riesgo en el dominio*

*Demandas de trabajo*



La dimensión Consistencia del rol presenta una prevalencia de riesgo del 37,5% (3 personas) siendo la segunda mayor prevalencia de riesgo de este dominio, prevalencia que sugiere una magnitud de riesgo tolerable, esto sin considerar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles de riesgo moderado (12,5% 1 persona, cuya tendencia es al

riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna además espera una moderada relación de asociación con síntomas de estrés en niveles moderados; Esta, al igual que la anterior, solo se evalúa con la forma A del cuestionario, es decir, en los colaboradores con cargos tipo Jefatura, coordinación, supervisión, o cargos tipo Profesional, analista, técnico o tecnólogo, cargos que implican un alto nivel de autonomía y al manejo de un conocimiento técnico; se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.(8 personas en este caso). El análisis bivariado sugiere que el riesgo solo se presenta en hombres (42,9% 3 personas), y en una mayor proporción en los que ocupan cargos tipo Jefatura (50% 2 personas), en comparación con los cargos tipo Profesional en los cuales la prevalencia es tolerable (25% 1 persona). La prevalencia del riesgo puede sugerir que existan procesos, procedimientos o políticas que actúen como factores protectores solo en la mitad de los colaboradores, lo que es una situación susceptible de mejora dado que esta dimensión ha demostrado tener un alto grado de lesividad y por tal un gran impacto en el colaborador; al comparar las prevalencias de riesgo por áreas se identificó que el riesgo solo se presenta en colaboradores del área Operativa.

La condición con mayor proporción de respuestas negativas y que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la consistencia en los procesos ya que el 12,5% de los colaboradores evaluados con cargos tipo jefatura o profesional, (1 persona) respondieron que siempre o casi siempre deben hacer cosas que se podrían hacer de una

manera más práctica y un 50% adicional (4 personas) respondieron que algunas veces sucede esto.

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencias de colaboradores en riesgo en el Dominio demandas de trabajo, por áreas*

DIMENSIONES	Administrativa			Operativa			Servicio al cliente		
	%	n	N	%	n	N	%	n	N
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0	0	9	31,6	6	19	0,0	0	5
Demandas emocionales	33,3	3	9	44,4	4	9	20,0	1	5
Demandas cuantitativas	44,4	4	9	42,1	8	19	0,0	0	5
Influencia del trabajo sobre el entorno laboral	33,3	3	9	31,6	6	19	20,0	1	5
Exigencias de responsabilidad del cargo	50,0	1	2	100,0	5	5	0,0	0	1
Demandas de carga mental	22,2	2	9	21,1	4	19	0,0	0	5
Consistencia del rol	0,0	0	2	60,0	3	5	0,0	0	1
Demandas de la jornada de trabajo	11,1	1	9	42,1	8	19	0,0	0	5
<b>Dominio Demandas de trabajo</b>	<b>11,1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>47,4</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>20,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

La dimensión Demandas cuantitativas presenta una prevalencia de riesgo levemente inferior a la obtenida en la dimensión anterior (36,4% 12 personas) y por lo tanto tolerable, sin embargo, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen una exposición al riesgo en niveles moderados es la más alta del dominio y de todo el constructo intralaboral 36,4% 12 personas, lo que sugiere una alta probabilidad de incrementar la prevalencia de riesgo, hasta duplicarla, y superar los límites de tolerancia. Es considerada como un factor de riesgo cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. La condición que puede estar incrementando el riesgo en

esta dimensión puede estar relacionada con la posibilidad de hacer pausas en su trabajo ya que el 24,2% de los colaboradores evaluados (8 personas) respondieron que siempre o casi siempre por la cantidad de trabajo deben trabajar sin parar, y un 42,4% adicional (14 personas) respondieron que algunas veces pueden hacerlo, no obstante, el 18,2% de los colaboradores evaluados (6 personas) respondieron que siempre o casi siempre deben quedarse tiempo adicional por la cantidad de trabajo que tienen asignado, y un 51,5% adicional (17 personas) respondieron que algunas veces lo hacen, lo que también puede ser una condición susceptible de mejora.

Al realizar el análisis del comportamiento del riesgo se identificó que la prevalencia del riesgo en los evaluados con la forma A es similar a la obtenida en los evaluados con la forma B con una diferencia de apenas 1,5 puntos porcentuales (37,5% 3 personas y 36% 9 personas, respectivamente), siendo tolerable en ambas formas de evaluación, en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Profesional los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Jefatura siendo no tolerable solo en los primeros (40% 2 personas y 25% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar en donde se halló la mayor prevalencia de riesgo (50% 8 personas) comparados con los cargos tipo Operario (12,5% 1 persona) evaluados también con esta misma forma, el áreas que mayor proporción de colaboradores en riesgo aporta es Administrativa, aunque no por mucha diferencia si se compara con el área Operativa, mientras que en Servicio al cliente no se hallaron colaboradores en riesgo en esta dimensión.

La dimensión Demandas emocionales arrojó una prevalencia de riesgo de 34,8% (8 personas) y por lo tanto tolerable, a diferencia de la dimensión anterior, a pesar de que la

proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo que puedan incrementar la prevalencia del riesgo por su tendencia al incremento si no se interviene de manera preventiva, es menor (21,7% 5 personas, ver gráfica 11) mejorando el panorama; Alude a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, por lo que dichas exigencias emocionales demanda del colaborador la habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor (las personas que manifestaron que dentro de sus funciones o roles debían atender clientes o usuarios en esta empresa fueron 23). Al segregar el análisis del comportamiento del riesgo con respecto a la forma de evaluación, se evidenció que el riesgo se presenta principalmente en los colaboradores evaluados con la forma A (71,4% 5 personas), ya que en los evaluados con la forma B la prevalencia es del 18,8% (3 personas) es decir, muy tolerable, en cuanto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional (75% 3 personas y 66,7% 2 personas, respectivamente), en los evaluados con la forma B el riesgo solo se presenta en los colaboradores con cargos tipo Auxiliar (33,3% 3 personas), así mismo, se identificó que la proporción de hombres en riesgo es cinco veces mayor de la obtenida en mujeres (53,8% 7 personas y 10% 1 persona, respectivamente), revisando el comportamiento del riesgo por áreas se encontró que la prevalencia del riesgo es mayor en la Operativa siendo la única en la que la prevalencia



sobrepasa los límites de tolerancia, seguida por la Administrativa y a su vez por Servicio al cliente en las que la prevalencia está dentro de los límites de tolerancia.

La condición que incrementa el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la atención a personas con condiciones particulares ya que el 17,4% de los colaboradores evaluados (4 personas) respondieron que siempre o casi siempre atienden clientes o usuarios muy preocupados, y un 56,5% adicional (13 personas) respondieron que algunas veces lo hacen. En los cargos tipo Operario o Auxiliar la condición que incrementa el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la posibilidad de expresar sus sentimientos y que éstos no afecten el ejercicio de su labor, ya que el 87,5% de los colaboradores evaluados (14 personas) respondieron que nunca o casi nunca pueden expresar tristeza o enojo frente a las personas que atienden en su trabajo, y un 12.5% adicional (2 personas) respondieron que algunas veces deben hacerlo.

En la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral la prevalencia del riesgo es de 30,3% (10 personas) y al igual que las tres dimensiones anteriores la prevalencia de riesgo es tolerable, no obstante, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es de los más bajos del dominio 12,1% convirtiéndose en un aspecto favorable, ya que si se incrementara el riesgo en estos y por tanto pasarán a formar parte de la prevalencia del riesgo esta podría ubicarse entre los límites de tolerancia 40% o sobrepasar aunque no por mucha diferencia; es indicadora de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador. Posiblemente la condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la posibilidad de disfrutar de una buena cantidad de tiempo fuera del trabajo ya

que el 30,3% de los colaboradores evaluados (10 personas) respondieron que siempre o casi siempre el tiempo que pasan con su familia o amigos es muy poco, y un 24,2% adicional (8 personas) respondieron que algunas veces lo hacen, no obstante, el 21,2% de los colaboradores evaluados (7 personas) respondieron que siempre o casi siempre cuando están en casa siguen pensando en el trabajo, y un 33,3% adicional (11 personas) respondieron que algunas veces lo hacen, pudiendo ser también una condición susceptible de mejora.

Al realizar el análisis del comportamiento del riesgo segregado por algunas variables, se identificó que la prevalencia de riesgo en hombres y en mujeres difiere solamente en 0,4 puntos porcentuales 30,4% 7 personas y 30% 3 personas, respectivamente, en los evaluados con la forma B se presenta la mayor proporción de colaboradores en riesgo (36% 9 personas), con una diferencia porcentual de 23,5 comparados con los evaluados con la forma A (12,5% 1 persona) siendo tolerable en ambas formas de evaluación, en la primera son los cargos tipo Auxiliar los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario (43,8% 7 personas y 25% 2 personas, respectivamente), en los evaluados con forma A son los cargos tipo jefatura en los únicos en donde se halló colaboradores en riesgo (25% 1 persona), en cuanto al comportamiento del riesgo por Áreas se identificó que las prevalencias de riesgo son tolerable en las tres áreas, siendo similar en las áreas Administrativa y Operativa.

Demandas de la jornada de trabajo es la última de las dimensiones cuya prevalencia de riesgo es tolerable (27,3% 9 personas) con tendencia a muy tolerable, además la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones indican una exposición al riesgo en niveles moderados es de las más bajas de este dominio 12,1%, lo anterior indica un mejor panorama de riesgo en la

medida en que así se incremente el riesgo en esta proporción de colaboradores (niveles altos o muy altos) de no intervenir, la prevalencia resultante estaría dentro de los límites de tolerancia; Los niveles de riesgo altos o muy altos hallados en la proporción de colaboradores en riesgo sugieren que estos trabajan en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso; La condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión puede estar relacionada con la existencia de turno de trabajo en días previstos para el descanso ya que el 18,2% de los colaboradores evaluados respondieron que siempre o casi siempre su trabajo les exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana, y un 33,3% adicional (11 personas) respondieron que algunas veces se lo exige. en los cargos tipo Operario o Auxiliar la condición que está incrementando el riesgo en esta dimensión puede estar relacionada con la posibilidad de atender asuntos personales durante su trabajo ya que el 28% de los colaboradores evaluados (7 personas) respondieron que nunca o casi casi es posible parar un momento su trabaja para atender algún asunto personal, y un 52% adicional (13 personas) respondieron que algunas veces puede hacerlo. Al profundizar en el análisis del comportamiento del riesgo se identificó que este solo se presenta en hombres (39,1% 9 personas), en cuanto a la forma de evaluación son los evaluados con la forma A los que presentan la mayor proporción de colaboradores en riesgo (50% 4 personas) comparados con los evaluados con la forma B (20% 5 personas) siendo no tolerable en la primera forma de evaluación, en la que a su vez son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional (75% 3 personas y 20% 1 personas, respectivamente), en los evaluados con forma B la prevalencia del riesgo en los

cargos tipo Auxiliar es el doble de la obtenida en los cargos tipo Operario también con esta misma forma (25% 4 personas y 12,5% 1 persona, respectivamente) evaluados, el área que mayor proporción de colaboradores en riesgo presenta es Operativa siendo prácticamente la única en la que se hallaron colaboradores en riesgo.

Las dimensiones Demandas ambientales y de esfuerzo físico y Demandas de carga mental presenta la misma prevalencia del riesgo (18,2% 6 personas) siendo de magnitudes muy tolerables, de igual manera, se evidenció la misma proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo 24,2%, por lo que podría decirse que tienen el mismo panorama, sin embargo, el comportamiento por variables es diferente, la primera dimensión hace referencia a las condiciones de tipo físico, químico o biológico del lugar de trabajo, así como también de carga física, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), y de seguridad industrial, las cuales bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Al ampliar el comportamiento del riesgo con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en los colaboradores evaluados con la forma A (25% 2 personas), mientras que en los evaluados con la forma B, la prevalencia es del 16% (4 personas) siendo muy tolerable en estos últimos, en cuanto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo aunque por muy poca diferencia respecto a los cargos tipo Profesional (25% 1 persona y 20% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar en los únicos donde se halló colaboradores en riesgo (25% 4 personas), así mismo, se identificó que el riesgo solo se presenta en hombres

(26,1% 6 personas), al igual que solo es el área Operativa en la única donde se evidenciaron colaboradores en riesgo. Una de las condiciones que incrementa el riesgo en esta dimensión es la relacionada con el esfuerzo físico que debe hacer el colaborador para adaptarse a los aspectos relacionados con la temperatura ya que el 24,2% de los colaboradores evaluados (8 personas) respondieron que siempre o casi siempre en su lugar de trabajo hace mucho calor y un 36,4% adicional (12 personas) respondieron que algunas veces su lugar de trabajo es muy caluroso. La condición relacionada con la preocupación que tiene el colaborador de accidentarse en su trabajo también obtuvo un importante porcentaje de respuestas negativas (18,2% 6 personas, respondieron que siempre o casi y 24,2% 8 personas, respondieron que algunas veces les preocupa, no obstante, esta condición también puede entenderse como un factor protector visto desde una cultura de seguridad. Por su parte, la dimensión Demandas de carga mental es indicadora de riesgo cuando las tareas exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, bien sea porque la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo. La condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con las exigencias de concentración en el trabajo ya que el 81,8% de los colaboradores evaluados (27 personas) respondieron que siempre o casi siempre su trabajo les exige estar muy concentrado, y un 12,1% adicional (4 personas) respondieron que algunas veces deben estarlo. Al profundizar en el análisis del riesgo se identificó que la prevalencia del riesgo es levemente mayor en mujeres que en hombres (20% 2 personas y 17,4% 4 personas, respectivamente), en cuanto a la forma de evaluación son los

evaluados con la forma B los que presentan la mayor proporción de colaboradores en riesgo (20% 5 personas) comparados con los evaluados con la forma A (12,5% 1 personas) siendo muy tolerable en ambas formas de evaluación, en la primera son los cargos tipo Auxiliar los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario (25% 4 personas y 12,5% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con forma A el riesgo solo se presenta en cargos tipo Profesional (20% 1 persona), respecto a las áreas, el riesgo solo se presenta en Administrativa y Operativa aunque en magnitudes tolerable con tendencia a muy tolerable.

### **Control sobre el trabajo**

Presenta una prevalencia de riesgo tolerable (24.2% 8 personas), no obstante, la prevalencia de colaboradores expuestos al riesgo en niveles moderados o medios es de 21,2% (7 personas, Siendo la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo la que arrojó la mayor prevalencia del riesgo psicosocial (39,4% 13 personas), sin embargo, la prevalencia no sobrepasa los límites de tolerancia, como aspecto favorable se identificó una baja proporción de colaboradores cuyas evaluaciones indican una exposición al riesgo en niveles moderados 15,2% 5 personas, cuya tendencia es al riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna es indicadora de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y/o sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente. Al profundizar el análisis del riesgo se identificó que el riesgo se presenta principalmente en los hombres, ya que en mujeres la prevalencia del riesgo es muy tolerable (52,2% 12 personas y 10% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con la forma

A se presenta la mayor proporción de colaboradores en riesgo (50% 4 personas), con una diferencia porcentual de 14 un comparados con los evaluados con la forma B (36% 9 personas) siendo no tolerable en la primera forma, en la que son los cargos tipo Profesional los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Jefatura (80% 4 personas y 25% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con forma B son los cargos tipo Operario en donde se halló la mayor prevalencia de riesgo (50% 4 personas) comparados con los cargos tipo Auxiliar (25% 4 personas) evaluados también con esta misma forma, al comparar las prevalencias de riesgo por áreas se identificó que en la Operativa es donde se presenta la mayor prevalencia y en la única donde la prevalencia supera los límites de tolerancia. En la distribución de frecuencias por pregunta se identificó que la condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada la posibilidad que tiene el colaborador que cuantificar su trabajo diario, ya que el 45,5% de los colaboradores evaluados, (15 personas) respondieron que nunca o casi nunca pueden decidir cuánto trabajo hace en el día, y un 21,2% adicional (7 personas), respondieron que algunas veces puede decidirlo, no obstante, la condición relacionado con la posibilidad que tiene el colaborador de organizar su trabajo obtuvo un importante porcentaje de respuestas negativas dado que el 42,4% de los colaboradores evaluados (14 personas) respondieron que nunca o casi nunca pueden cambiar el orden de las actividades en su trabajo, y un 18,2% adicional (6 personas) respondieron que algunas veces puede hacerlo.

**Figura 12**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados en el dominio Control sobre el trabajo según nivel de riesgo.*



La dimensión Claridad de rol arrojó la segunda mayor prevalencia del riesgo psicosocial (27,3% 9 personas) alcanzando una magnitud de riesgo tolerable, y la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderado de exposición al riesgo es de las más bajas del constructo (9,1% 3 personas) lo que puede ser un aspecto positivo en la medida en que así se considerará dicha proporción de personas para el cálculo de la prevalencia, está no sobrepasará los límites de tolerancia; hace referencia a la claridad en la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. La condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la claridad en la información que le suministra la empresa sobre con quien puede resolver algún asunto de trabajo ya que el 6,1% de los colaboradores evaluados respondieron que nunca o casi nunca se lo informan, adicionalmente, un 12,1% (4 personas) manifestó que algunas veces lo hacen.

Al ampliar el análisis del comportamiento del riesgo de manera bivariada con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en los colaboradores evaluados con la forma B (32% 8 personas), mientras que en los evaluados con la forma A, la prevalencia es del 12,5% (1 persona), respecto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario (37,5% 6 personas y 25% 2 personas, respectivamente), en los evaluados con la forma A son los cargos tipo jefatura en los únicos en



donde se halló colaboradores en riesgo (25% 1 personas), así mismo, se identificó que la proporción de hombres en riesgo es mayor de la obtenida en mujeres (30,4% 7 personas y 20% 2 personas, respectivamente), el áreas que mayor proporción de colaboradores en riesgo aporta es Operativa, en las demás áreas el riesgo se presenta en alrededor de una quinta parte de los colaboradores de cada área.

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de colaboradores en riesgo en el Dominio control sobre el trabajo, por áreas*

DIMENSIONES	Administrativa			Operativa			Servicio al cliente		
	%	n	N	%	n	N	%	n	N
Claridad de rol	22,2	2	9	31,6	6	19	20,0	1	5
Capacitación	22,2	2	9	21,1	4	19	40,0	2	5
Participación y manejo del cambio	22,2	2	9	21,1	4	19	20,0	1	5
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y	44,4	4	9	10,5	2	19	0,0	0	5

conocimientos									
Control y autonomía sobre el trabajo	11,1	1	9	57,9	1	19	20,	1	5
					1		0		
<b>Dominio Control sobre el trabajo</b>	<b>22,2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>26,3</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>20,</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
							<b>0</b>		

La dimensión Capacitación arrojó la tercera mayor prevalencia de riesgo de este dominio (24,2% 8 personas) prevalencia tolerable con tendencia a muy tolerable, esto y la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen riesgo en niveles moderados es baja 15,2%.

Al ampliar el análisis del comportamiento del riesgo de manera bivariada con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en los colaboradores evaluados con la forma A (25% 2 personas), sin embargo, la diferencia con los evaluados con la forma B (24% 6 personas) no es significativa, siendo tolerable en ambos casos. Respecto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional (25% 1 personas y 20% 1 personas, respectivamente), en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar en donde se halló la mayor proporción de colaboradores en riesgo (31,3% 5 personas) comparados con los cargos tipo Operario (12,5% 1 personas), así mismo, se identificó que la proporción de mujeres en riesgo es el doble de la obtenida en hombres (40% 4 personas y 17,4% 4 personas, respectivamente), en el

comportamiento del riesgo por áreas se evidenció que la prevalencia del riesgo es mayor en el área de servicio al cliente ubicándose esta sobre el límite de tolerancia.

La dimensión Participación y manejo del cambio arrojó una prevalencia de riesgo 21,2% (7 personas) considerada tolerable con tendencia a muy tolerable, sin embargo, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es la más alta del dominio con un 27,3% considerándose de mayor criticidad comparada con la que obtuvo la menor prevalencia de riesgo.

Al ampliar el análisis bivariado con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en los colaboradores evaluados con la forma A (37,5% 3 personas), mientras que en los evaluados con la forma B, la prevalencia es del 16% (4 personas), en cuanto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Profesional los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Jefatura (40% 2 personas y 25% 1 persona, respectivamente), en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Operario en donde se halló la mayor proporción de colaboradores en riesgo (25% 2 personas) comparados con los cargos tipo Auxiliar (12,5% 1 persona), en cuanto al sexo, las prevalencias de riesgo son similares entre hombres y mujeres, siendo levemente superior en los primeros.(21,7% 5 personas y 20% 2 personas, respectivamente), en cuanto al comportamiento del riesgo por áreas se identificó que este es similar en todas ellas, encontrándose ni veles riesgo alto o muy alto en una quinta parte de los colaboradores de cada área. La condición con mayor riesgo en esta dimensión es la relacionada con el lugar que ofrece la empresa frente a la participación activa en los procesos de cambio ya que el 21,2% de los

colaboradores evaluados (7 personas) respondieron que nunca o casi nunca cuando se presentan cambios en el trabajo son tenidas en cuenta sus ideas o sugerencias, y un 33,3% adicional (11 personas) respondieron que algunas veces pueden hacerlo, sin embargo, el 12,1% de los colaboradores evaluados (4 personas) respondieron que nunca o casi nunca pueden dar sugerencias sobre los cambios en la empresa, y un 30,3% adicional (10 personas) respondieron que algunas veces pueden hacerlo.

La dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos arrojó la menor prevalencia del riesgo (18,2% 6 personas) alcanzando una magnitud de riesgo muy tolerable, y la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es relativamente baja 12,1% no suponiendo mayor criticidad.

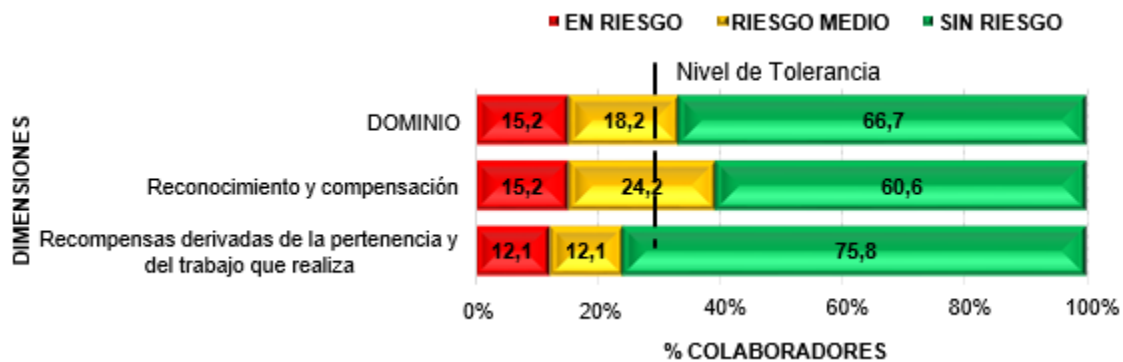
Al realizar el análisis bivariado se identificó que la prevalencia del riesgo es mayor en mujeres que en hombres con una diferencia de 2,6 puntos porcentuales (20% 2 personas y 17,4% 4 personas, respectivamente), en cuanto a la forma de evaluación se identificó que solo en los evaluados con la forma B los que presentan colaboradores con niveles de riesgo alto o muy altos (24% 6 personas), identificándose la misma prevalencia de riesgo en los colaboradores con cargos tipo Operario y tipo Auxiliar con 2 y 4 personas, respectivamente.

### **Recompensas**

Presentó una prevalencia de riesgo 15.2% y una proporción de colaboradores expuestos al riesgo en niveles moderados de (18.2% 6 personas), este dominio hace referencia a la retribución que recibe el trabajador por su labor, sea económica o en estima.

### **Figura 12**

*Distribución porcentual de trabajadores evaluados en el dominio Recompensas según nivel de riesgo.*



La dimensión Reconocimiento y compensación presentó la mayor prevalencia del riesgo psicosocial de todo el dominio (15,2% 5 personas) siendo una magnitud de riesgo Muy tolerable

El análisis bivariado en esta dimensión evidenció que la proporción de hombres en riesgo es casi el doble de la obtenida en mujeres (17,4% 4 personas y 10% 1 persona, respectivamente), así mismo, la prevalencia del riesgo es mayor en los evaluados con la forma A que en los evaluados con la forma B con una diferencia de 13 puntos porcentuales 25% 2 personas y 12% 3 personas, respectivamente, siendo muy tolerable en esta última, mientras que en la primera es tolerable y en la que a su vez se identificó que son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional, no obstante de magnitudes tolerables en ambos tipos de cargos (25% 1 persona y 20% 1 personas, respectivamente), en los evaluados con la forma B el riesgo en niveles altos o muy altos solo se evidenció en cargos tipo Auxiliar (18,8% 3 personas), respecto a las áreas es Operativa la que aporta la mayor prevalencia de riesgo seguida de la Administrativa mientras que en Servicio al cliente no se evidencio colaboradores en riesgo.

**Tabla 5.**

*Distribución de frecuencias de colaboradores en riesgo en el dominio recompensas por áreas.*

DIMENSIONES	Administrativa			Operativa			Servicio al cliente		
	%	n	N	%	n	N	%	n	N
Recompensas derivadas de la pertenencia...	11,1	1	9	15,8	3	19	0,0	0	5
Reconocimiento y compensación	11,1	1	9	21,1	4	19	0,0	0	5
<b>Dominio Recompensas</b>	<b>11,1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>21,1</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

En la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que realiza la prevalencia de riesgo es de 12,1% (4 personas), muy tolerable, y la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen una exposición al riesgo en niveles moderados es también de 12,1% cuya tendencia es al riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna lo que sugiere la posibilidad de duplicar dicha prevalencia de riesgo, sin embargo así se consolide este riesgo la prevalencia resultante no sobrepasará los límites de tolerancia (40%), la baja prevalencia supone niveles de riesgo muy bajos comportándose como un factor protector, al ampliar el análisis del comportamiento del riesgo de manera bivariada con respecto a la forma de evaluación, se identificó que las proporciones de colaboradores en riesgo evaluados con la forma A es similar a los evaluados con la forma B (36,4% 1 persona y 12% 3 personas) siendo tolerable en ambos casos, respecto al tipo de cargo, en los primeros el riesgo solo se presenta en cargos tipo Jefatura (25% 1 persona) mientras que en los segundos son los cargos tipo Auxiliar en los únicos donde se hallaron estos niveles de riesgo (18,8% 3 personas), en cuanto al comportamiento del riesgo por áreas se identificó que la Operativa es la que aporta la mayor prevalencia de riesgo seguida de la Administrativa mientras que en Servicio al cliente no se evidencio colaboradores en riesgo.

**Tabla 6.***Prevalencia de riesgo por dimensiones del constructo intralaboral*

Dimensiones del constructo intralaboral	En riesgo		Riesgo medio		Riesgo bajo		Total
	n	%	N	%	n	%	N
Características del liderazgo	10	30,3	8	24,2	15	45,5	33
Relaciones sociales en el trabajo	8	24,2	10	30,3	15	45,5	33
Retroalimentación del desempeño	10	30,3	7	21,2	16	48,5	33
Relación con los colaboradores	2	50,0	0	0,0	2	50,0	4
Dominio. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	12	36,4	3	9,1	18	54,5	33
Claridad de rol	9	27,3	3	9,1	21	63,6	33
Capacitación	8	24,2	5	15,2	20	60,6	33
Participación y manejo del cambio	7	21,2	9	27,3	17	51,5	33
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	6	18,2	4	12,1	23	69,7	33
Control y autonomía sobre el trabajo	13	39,4	5	15,2	15	45,5	33
Dominio. Control sobre el trabajo	8	24,2	7	21,2	18	54,5	33
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	6	18,2	8	24,2	19	57,6	33
Demandas emocionales	8	34,8	5	21,7	10	43,5	23
Demandas cuantitativas	12	36,4	12	36,4	9	27,3	33
Influencia del trabajo sobre el entorno laboral	10	30,3	4	12,1	19	57,6	33
Exigencias de responsabilidad del cargo	6	75,0	0	0,0	2	25,0	8
Demandas de carga mental	6	18,2	8	24,2	19	57,6	33
Consistencia del rol	3	37,5	1	12,5	4	50,0	8
Demandas de la jornada de trabajo	9	27,3	4	12,1	20	60,6	33
Dominio. Demandas de trabajo	11	33,3	8	24,2	14	42,4	33
Recompensas derivadas de la pertenencia	4	12,1	4	12,1	25	75,8	33
Reconocimiento y compensación	5	15,2	8	24,2	20	60,6	33
Dominio. Recompensas.	5	15,2	6	18,2	22	66,7	33
<b>Total, CONSTRUCTO INTRALABORAL</b>	<b>8</b>	<b>24,2</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>	<b>20</b>	<b>60,6</b>	<b>33</b>

En la tabla 6 se observa la distribución de frecuencias absolutas y relativas sumando los niveles de riesgo Muy alto y Alto (por su fuerte relación con el estrés), hallándose la prevalencia de riesgo realizando la suma de estas frecuencias por dominio o dimensiones del constructo intralaboral. Se optó por emplear el código semáforo para mostrar visualmente la tolerancia del riesgo, de esta manera el rojo indica niveles de riesgo sobre el 40% como no tolerables, el amarillo designado para niveles tolerables entre 20,1 y 39,9% y el verde para niveles muy tolerables correspondientes a los menores al 20%.

### **Factores de Riesgo Extralaboral**

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador y también abarcan las condiciones del lugar de vivienda. Si estos aspectos se ven alterados o se encuentran en condiciones inapropiadas influyen directamente proporcional en la salud y bienestar del individuo, como también en el desempeño de su trabajo. Comprenden las siguientes dimensiones:

*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, así como 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, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

*Influencia del entorno extralaboral en el trabajo:* Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

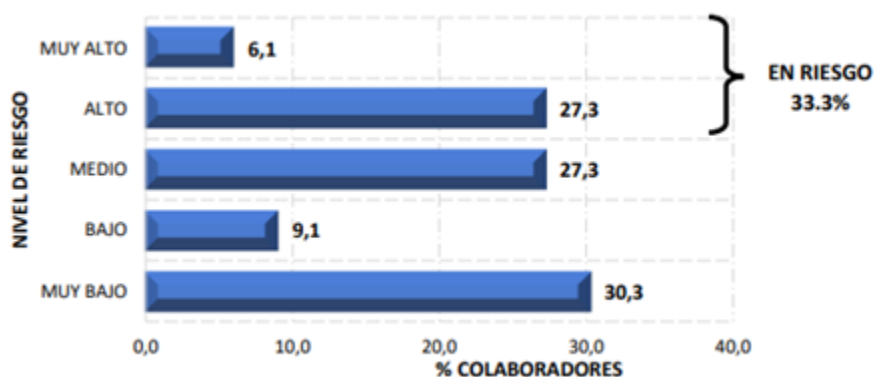
*Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda:* Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Como se mencionó anteriormente, los factores de riesgo extralaboral comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. También, comprenden las condiciones de la vivienda y de desplazamiento al lugar de trabajo que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Cuando se presenta una alteración en las dimensiones que conforman este constructo, las personas pueden estar ante factores de riesgo que afectan tanto su desempeño en el trabajo como su salud y calidad de vida; de ahí radica la importancia de su identificación y

valoración. Al igual que el constructo intralaboral, en el constructo extralaboral, se recategorizó los 5 niveles de riesgo en tres nuevas categorías: En Riesgo, Riesgo Medio y Sin Riesgo, se decide mantener el Riesgo Medio ya que se desconocen las actividades de intervención, prevención y promoción de la salud de los colaboradores, específicamente las de bienestar; por tanto en la figura 14 se evidenció que el 33.3% de los colaboradores evaluados se encuentra en riesgo en niveles alto o muy alto (11 personas), no obstante, casi una tercera parte con 27.3% (9 personas) de los colaboradores evaluados, sus respuestas suponen exposición al riesgo en niveles moderados, que si no se interviene, se esperaría que estos aumenten su nivel de riesgo debido a la frecuencia en la exposición a dichos factores.

**Figura 14.**

*Distribución porcentual de los empleados evaluados según nivel de riesgo Psicosocial Extralaboral*



Para comprender mejor el comportamiento del riesgo en este constructo se presenta la distribución del riesgo por las dimensiones que lo conforman, con el fin de identificar cuál o

cuáles de las dimensiones está incrementando la prevalencia del riesgo en el constructo extralaboral. La dimensión Tiempo fuera del trabajo arrojó la mayor prevalencia del riesgo psicosocial de 48,5% (16 personas) alcanzando una magnitud de riesgo no tolerable, no obstante, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es relativamente baja 9,1% (3 personas) suponiendo una baja probabilidad de incremento de la prevalencia, dada la tendencia al incremento del nivel de riesgo en estas personas.

Referente 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, con el análisis bivariado se identificó que la mayor proporción de colaboradores en riesgo se presenta en aquellos evaluados con la forma B para un 56% (14 personas) mientras que en los evaluados con la forma A, la prevalencia es del 25% (2 personas) siendo no tolerable solo en los primeros, en los que a su vez el riesgo, en niveles altos o muy altos, son los cargos tipo Auxiliar con un 75% (12 personas) los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario con un 25% (2 personas).

Ahora bien, en los evaluados con la forma A el riesgo solo se halló en 2 colaboradores con cargos tipo Jefatura con un 50%, así mismo, se identificó que la proporción de hombres en riesgo es mayor a la obtenida en mujeres con 52,2% (12 personas) y 40% (4 personas) respectivamente; al comparar las prevalencias de riesgo por áreas se identificó que en todas se sobrepasa los límites de tolerancia, siendo el área Operativa la que presenta la mayor prevalencia de riesgo como se representa en la tabla 7. La condición que puede estar incrementando el riesgo

en esta dimensión es la relacionada con el tiempo dedicado a la recreación ya que el 18,2% de los colaboradores evaluados (6 personas) respondieron que nunca o casi nunca dedican tiempo para actividades de recreación y un 39,4% (13 personas) respondieron que algunas veces dedican tiempo a estas actividades.

**Tabla 7.**

*Distribución de frecuencia de Colaboradores en Riesgo en el constructo Extralaboral por áreas*

DIMENSIONES	Administrativa			Operativa			Servicio al cliente		
	%	n	N	%	n	N	%	n	N
Tiempo fuera del trabajo	44,4	4	9	52,6	10	19	40,0	2	5
Relaciones familiares	0,0	0	9	0,0	0	19	0,0	0	5
Comunicación y relaciones interpersonales	44,4	4	9	31,6	6	19	20,0	1	5
Situación económica del grupo familiar	0,0	0	9	31,6	6	19	20,0	1	5
Características de la vivienda y de su entorno	44,4	4	9	26,3	5	19	60,0	3	5
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	44,4	4	9	26,3	5	19	60,0	3	5
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	11,1	1	9	0,0	0	19	20,0	1	5
<b>TOTAL, EXTRALABORAL</b>	<b>22,2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>31,6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>60,0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

El análisis bivariado en esta dimensión evidenció que la proporción de mujeres en riesgo es mayor a la obtenida en hombres para un 40% (4 personas) y un 34,8% (8 personas) respectivamente, de igual manera se evidenció que la prevalencia del riesgo es levemente mayor en los evaluados con la forma A que en los evaluados con la forma B con una diferencia de 1,5 puntos porcentuales con un 37,5% (3 personas) y un 36% (9 personas) respectivamente, siendo tolerable en ambas formas de evaluación. En los evaluados con la forma A son los cargos tipo Profesional los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo

Jefatura con un 60% (3 persona) y un 25% (3 personas) respectivamente, mientras que en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Auxiliar en donde se halló la mayor prevalencia de riesgo con un 43,8% (7 personas) comparados con los cargos tipo Operario de un 12,5% (1 persona) evaluados también con esta misma forma, respecto a las áreas, es Servicio al cliente la que aporta la mayor prevalencia de riesgo seguida de la Administrativa mientras que en la Operativa es la única área donde la prevalencia es tolerable.

Al realizar el análisis bivariado se identificó que la prevalencia del riesgo es mayor en los evaluados con la forma A que en los evaluados con la forma B con una diferencia de 5,5 puntos porcentuales con un 37,5% (3 personas) y un 32% (8 personas) respectivamente, siendo tolerable en ambas formas de evaluación. En los evaluados con la forma A son los cargos tipo Profesional los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Jefatura con un 40% (2 personas) y un 25% (1 persona) respectivamente; en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Operario en donde se halló la mayor prevalencia de riesgo de un 50% (4 personas) comparados con los cargos tipo Auxiliar con un 25% (4 personas) evaluados también con esta misma forma.; en cuanto al sexo, son la prevalencia del riesgo es mayor en hombres con un 34,8% (8 personas) que en mujeres que es de 30% (3 personas); el áreas que mayor proporción de colaboradores en riesgo aporta es Administrativa siendo la única en la que la prevalencia supera los límites de tolerancia.

Al realizar el análisis bivariado se identificó que la prevalencia del riesgo es mayor en hombres que en mujeres con una diferencia de 16,1 puntos porcentuales, con un 26,1% (6

personas) y un 10% (1 personas) respectivamente, en los evaluados con la forma A se presenta la mayor proporción de colaboradores en riesgo de un 25% (2 personas), con una diferencia porcentual de 5% comparados con los evaluados con la forma B que es de 20% (5 personas) siendo tolerable en ambas formas de evaluación, en la primera son los cargos tipo Jefatura los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Profesional; con un 25% (1 persona) y un 20% (1 persona) respectivamente, en los evaluados con forma B son los cargos tipo Auxiliar en los únicos en donde se hallaron colaboradores expuestos al riesgo, para un total de 31,30% (5 personas); en cuanto al comportamiento del riesgo por áreas se identificó que la aporta una mayor proporción de colaboradores en riesgo es Operativa seguida de Servicio al cliente siendo tolerable en ambos casos, mientras que Administrativa no se evidenciaron colaboradores en riesgo.

En la figura 15, la dimensión de Características de la vivienda y de su entorno y la dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo presentaron la misma prevalencia de riesgo con un 36,4% (12 personas) ubicándose dentro de los límites de tolerancia, sin embargo, al revisar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen una exposición al riesgo a niveles moderados y dada la tendencia de incrementar el nivel de riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna y por tal el incremento de la prevalencia, se identificó que en la primera dimensión la proporción es mucho mayor que en la segunda con un 30,3% (10 personas) y un 9,1% (3 personas) respectivamente, por lo tanto puede ser considerada de mayor criticidad y mayor necesidad de intervención. Se considera como fuente de riesgo cuando las condiciones de la vivienda del colaborador son precarias o las condiciones de la vivienda o su

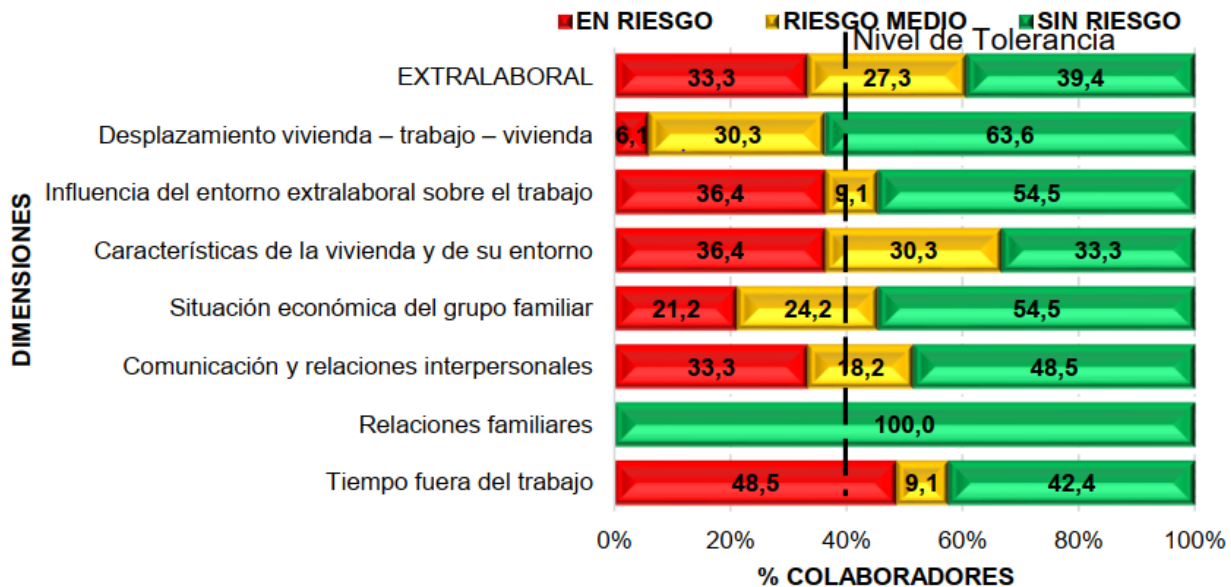
entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del colaborador y su grupo familiar, así como también cuando la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud. Se evidenció que en el 18,2% de los colaboradores evaluados (6 personas) respondieron que siempre o casi siempre en la zona donde viven se presentan hurtos y mucha delincuencia y un 36,4% adicional (12 personas) respondieron que algunas veces sucede esto.

Al realizar el análisis bivariado se identificó que la prevalencia del riesgo es mayor en mujeres que en hombres con una diferencia de 33,9 puntos porcentuales, es decir un 60% (6 personas) y un 26,1% (6 personas) respectivamente, en cuanto a la forma de evaluación son aquellos con la forma B los que presentan la mayor proporción de colaboradores en riesgo con un 40% (10 personas) comparados con los evaluados con la forma A para un total de 25% (2 personas) siendo tolerable en ambas formas de evaluación, en la primera son los cargos tipo Auxiliar los que aportan la mayor prevalencia de riesgo en comparación con los cargos tipo Operario con un 50% (8 personas) y un 12,5% (1 persona) respectivamente. En los evaluados con forma A son los cargos tipo Jefatura en donde se halló la mayor prevalencia de riesgo con un 50% (2 personas) comparados con los cargos tipo Profesional con un 20% (1 personas) evaluados también con esta misma forma, respecto a las áreas se identificó el mismo comportamiento del riesgo que en la dimensión anterior como se evidencia en la tabla 7.

**Figura 15.**

*Distribución porcentual de los colaboradores evaluados en el constructo*

*Extralaboral según niveles de riesgo.*



Por su parte, la dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se comporta como fuente de riesgo cuando las diferentes situaciones de la vida familiar o personal del colaborador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo; La condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con la afectación que los problemas personales tienen sobre el trabajo ya que el 3% de los colaboradores evaluados (1 persona) respondieron que siempre o casi siempre los sus problemas personales o familiares le quitan la energía para trabajar y un 30,3% adicional (10 personas) respondieron que algunas veces se lo afecta.



La dimensión Comunicación y relaciones interpersonales presentó una prevalencia de riesgo levemente inferior al obtenido en las dimensiones anteriores con un 33,3% (11 personas) siendo una magnitud de riesgo tolerable y la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es relativamente baja con un 18,2% (6 personas) como se evidencia en la figura 15. Se considera como fuente de riesgo cuando la comunicación que tiene el colaborador con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente, la relación con amigos o allegados es conflictiva y/o cuando la ayuda (apoyo social) que el colaborador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre. La condición que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con el apoyo social que puede recibir el colaborador ya que el 9,1% de los colaboradores evaluados (3 personas) respondieron que nunca o casi nunca pueden hablar con personas sobre las cosas que le pasan y un 9,1% adicional (3 personas) respondieron que algunas veces puede hacerlo.

La dimensión Situación económica del grupo familiar arrojó una prevalencia de riesgo del 21,2% (7 personas) siendo de magnitudes tolerables con tendencia a muy tolerable, no obstante, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es de cerca de una cuarta parte de la población evaluada, es decir un 24,2% (8 personas). Lo que puede incrementar la criticidad y por lo tanto es recomendable intervenir de manera preventiva; es considerada como fuente de riesgo cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y/o existen deudas económicas difíciles de solventar, encontrándose que la que puede estar incrementando el riesgo en esta dimensión es la relacionada con los ingresos del grupo familiar ya que el 15,2% de los

colaboradores evaluados (5 personas) respondieron que siempre o casi siempre tienen compromisos que afectan mucho el presupuesto familiar y un 39,4% adicional (13 personas) respondieron que algunas veces tienen estos compromisos.

Las demás dimensiones de este constructo presentan prevalencias de riesgo muy tolerables como es el caso de la dimensión Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda o no presentan riesgo como en el caso de la dimensión Relaciones familiares. En la primera la prevalencia del riesgo es de 6,1% (2 personas), no obstante, la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen niveles moderados de exposición al riesgo es alta con un 30,3% (10 personas) cuya tendencia es al riesgo de no intervenir de manera adecuada y oportuna lo que sugiere la necesidad desde la prevención. Es considerada una fuente de riesgo psicosocial extralaboral cuando los medios de transporte para acudir al trabajo son de difícil acceso, incómodos y/o la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. De estas condiciones, se encontró que la que puede estar incrementando es la relacionada con el tiempo del desplazamiento ya que el 6,1% de los colaboradores evaluados (2 personas) respondieron que siempre o casi siempre pasan mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo, y un 9,1% adicional (3 personas) respondieron que algunas veces sucede esto. Al realizar el análisis del comportamiento del riesgo se identificó que el riesgo solo presenta en colaboradores de sexo femenino, cuyo tipo de cargo es Auxiliar y por tanto evaluados con la forma B, de las cuales una desempeña labores en el área Administrativa y la otra en el área de Servicio al cliente.

En la tabla 6 se muestra información sobre los resultados del constructo extralaboral por niveles de riesgo y dimensiones, de esta manera el rojo indica niveles de riesgo no tolerables, es decir, por encima de 40%, el amarillo indica niveles tolerables entre 20,1 y 39,9% y el color verde indica niveles muy tolerables menores a 20%.

**Tabla 6.**

*Distribución de colaboradores por niveles de riesgo en el constructo extralaboral según*

*Dimensiones.*

Dimensiones del constructo Extralaboral	EN RIESGO		RIESGO MEDIO		SIN RIESGO		total
	n	%	n	%	n	%	
Tiempo fuera del trabajo	16	48,5	3	9,1	14	42,4	33
Relaciones familiares	0	0,0	0	0,0	33	100,0	33
Comunicación y relaciones interpersonales	11	33,3	6	18,2	16	48,5	33
Situación económica del grupo familiar	7	21,2	8	24,2	18	54,5	33
Características de la vivienda y de su entorno	12	36,4	10	30,3	11	33,3	33
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12	36,4	3	9,1	18	54,5	33
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	2	6,1	10	30,3	21	63,6	33
<b>Total EXTRALABORAL</b>	11	33,3	9	27,3	13	39,4	33

### Nivel de Estrés

A continuación, se presenta los resultados de estrés en los 5 niveles que arroja la evaluación, observándose en la gráfica 16, que un 27.3% de los colaboradores evaluados alcanza magnitudes tolerables, esto sin considerar la proporción de colaboradores cuyas evaluaciones suponen síntomas asociados al estrés en niveles moderado o medio con un 12,1% (4 personas) cuya tendencia es incrementar la frecuencia de presentación de los síntomas y por

tanto su nivel de estrés lo que hace necesaria una adecuada y oportuna intervención tanto de los factores como en el fortalecimiento individual.

Así mismo se identificaron algunas categorías, como por ejemplo manifestaciones relacionadas con aspectos físicos para un total de 9 ítems, referentes a dolores de cuello, cabeza y espalda, problemas gastrointestinales o cambios de apetito; así como problemas respiratorios y problemas relacionados con la función de los órganos genitales, cansancio y trastornos del sueño. Una categoría relacionada con aspectos laborales, en la cual, se indaga sobre sentimientos de sobrecarga, accidentes de trabajo, rendimiento, interés y ausentismo del sitio de trabajo; para un total de 6 ítems.

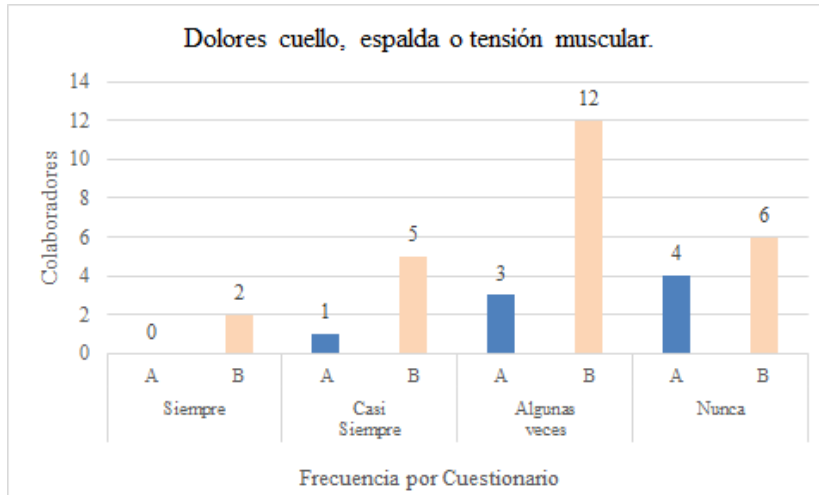
Así mismo, una categoría relacionada con manifestaciones psicoemocionales con el fin de indagar sobre concentración, permanencia en las tareas, frustración, toma de decisiones, soledad, irritabilidad, miedo y ansiedad entre otros aspectos; para un total de 11 ítems. En la categoría de aspectos sociales, se indagaron situaciones familiares, relacionamientos sociales, sentimientos de alistamiento así como el consumo de drogas o bebidas embriagantes; para un total de 5 ítems.

### **Manifestaciones Físicas**

En cuanto a manifestaciones de dolores de cuello, se encuentra un 45% (15 personas) de los colaboradores, que manifiesta presentar estos síntomas algunas veces y un 30% (10 personas) manifiestan nunca presentar estos síntomas.

**Figura 16**

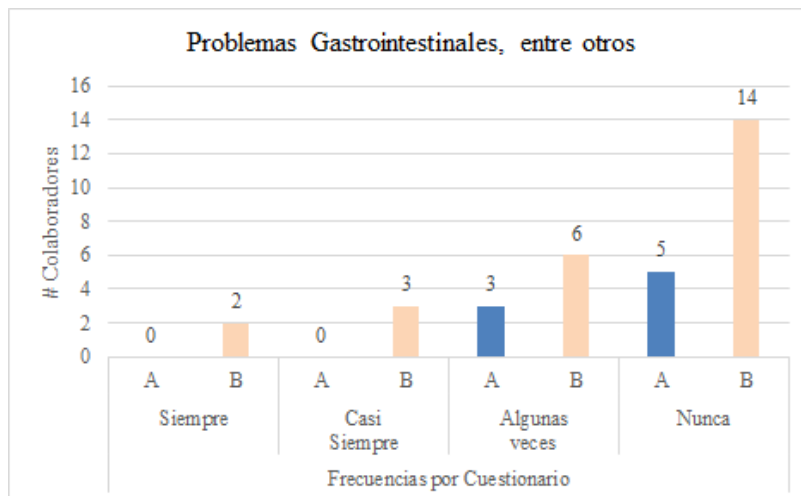
*Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular*



Ahora bien, un 58% (19 personas) de los trabajadores manifiestan nunca presentar problemas gastrointestinales, como úlceras, acidez estomacal o problemas de colón y un 27% (9 personas), manifiestan presentar estos síntomas algunas veces; sin embargo un 9% (3 personas) presentan casi siempre estos síntomas y un 6% (2 personas) manifiestan estos síntomas siempre.

**Figura 17**

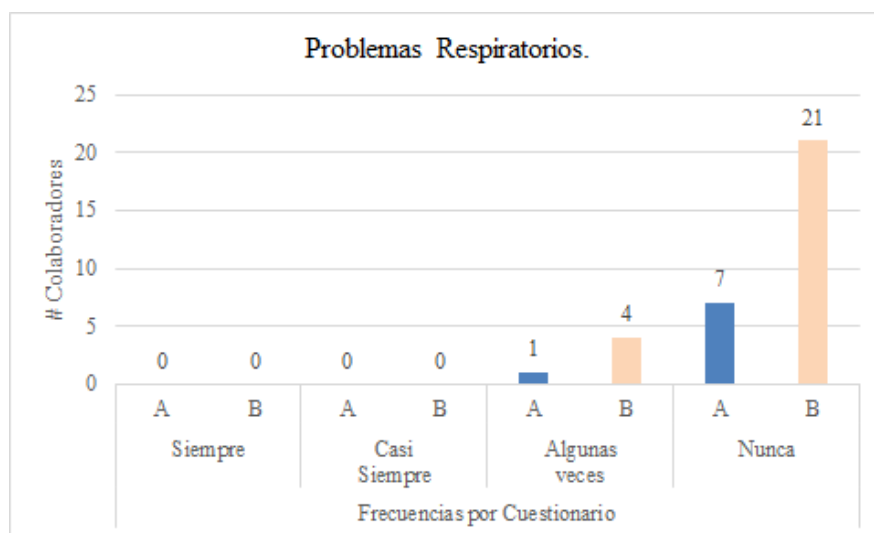
*Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.*



En cuanto a manifestaciones físicas relacionadas con problemas respiratorios, se encontró que el 85% (28 personas) nunca presenta estos síntomas y el 15% (5 personas) manifiesta presentarlos algunas veces.

**Figura 18**

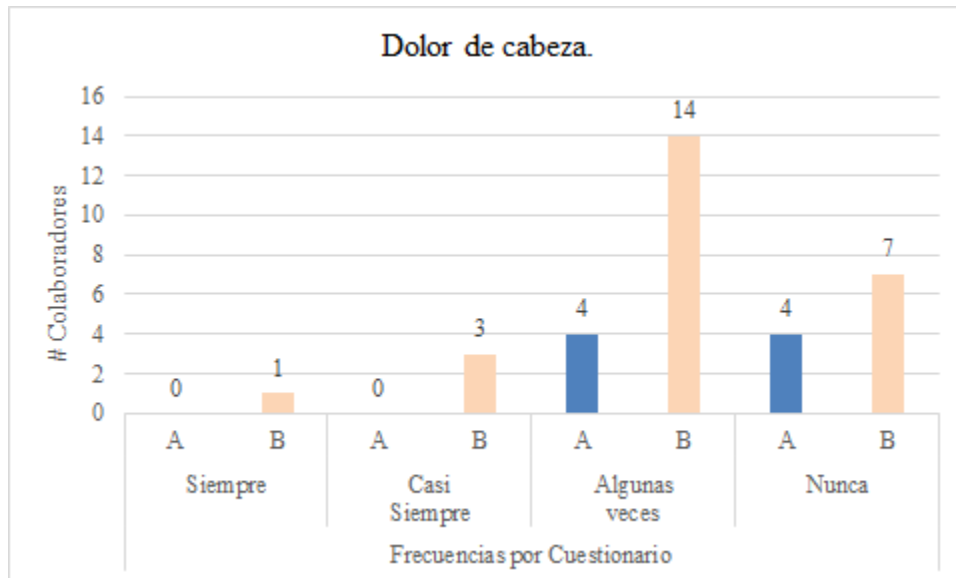
*Problemas respiratorios.*



Las manifestaciones físicas relacionadas con dolores de cabeza no se presentan en ningún momento para el 33% de los colaboradores (11 personas) y 55% (18 personas) presentan estas manifestaciones algunas veces; un 9% (3 personas) manifiesta casi siempre presentar esta sintomatología y un 3% (1 persona) manifiesta presentarla siempre.

**Figura 19**

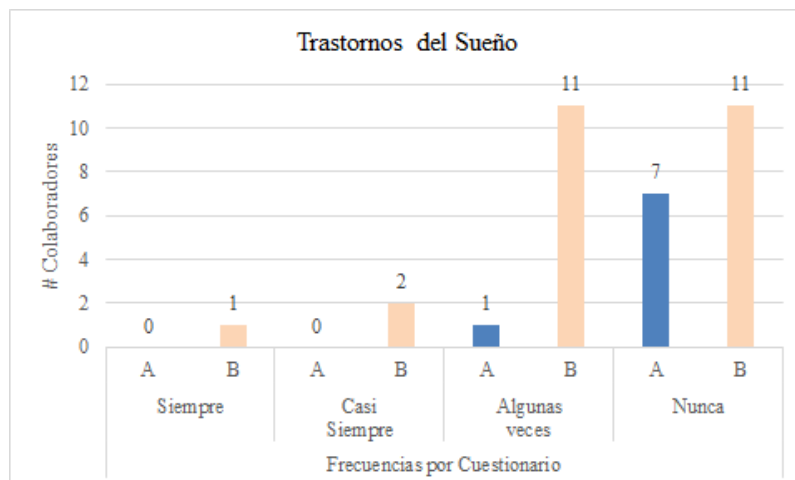
*Dolor de cabeza.*



En cuanto a manifestaciones relacionadas con trastornos del sueño, se encontró que el 55% (18 personas) nunca presenta estas manifestaciones y un 36% (12 personas) manifiesta presentarlas algunas veces. Sin embargo, un 6% (2 personas) manifiesta tener estas dificultades casi siempre y un 3% (1 persona) manifiesta presentarlas siempre

**Figura 19**

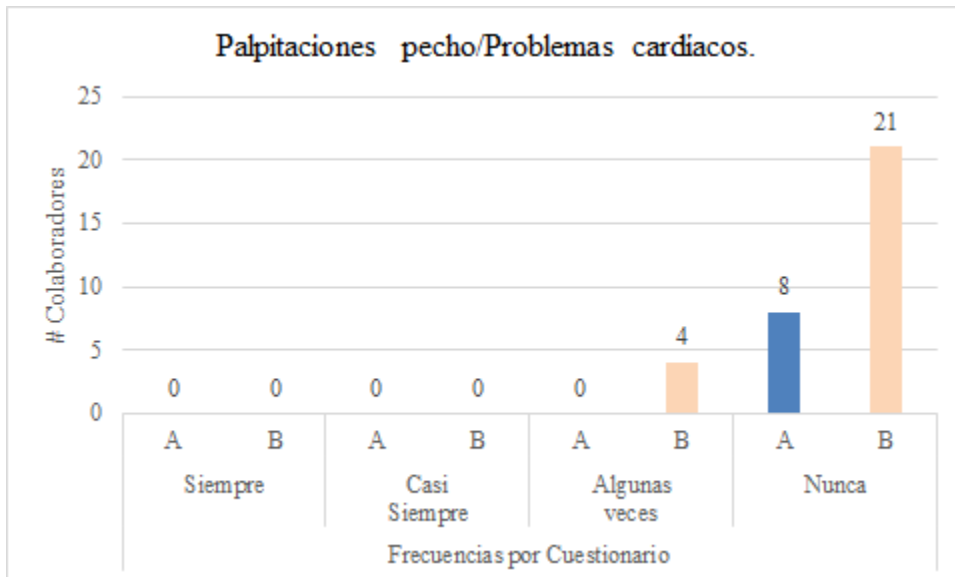
*Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.*



Para aspectos relacionados con palpitaciones en el pecho o sintomatología cardiaca se encontró que el 12% (4 personas) manifiesta presentarlos algunas veces y un 88% (29 personas) nunca presenta esta sintomatología.

**Figura 20**

*Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.*

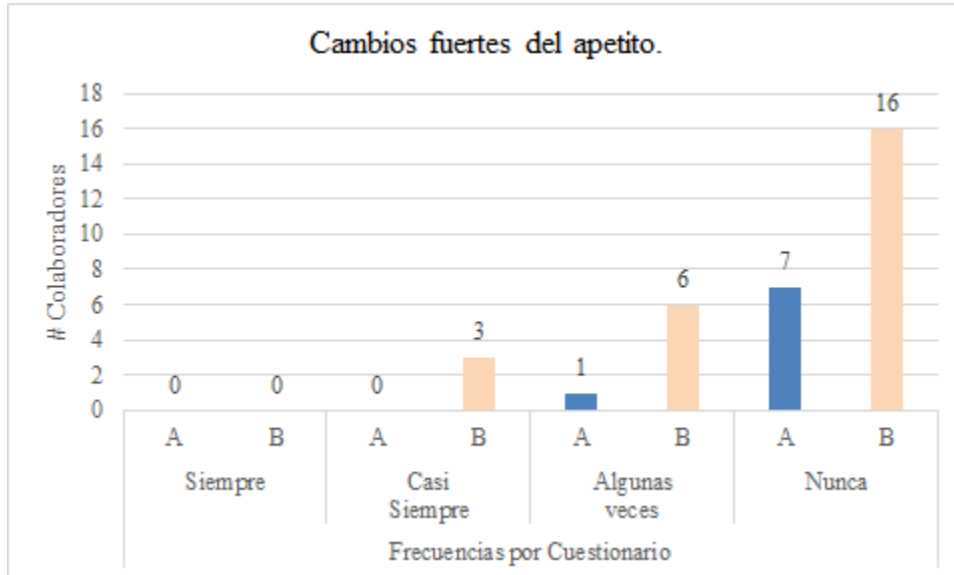


En cuanto a aspectos relacionados con el cambio de apetito se encontró que un 70% (23 personas) nunca presenta estos cambios; sin embargo, un 21% (7 personas) manifiestan experimentar estos cambios algunas veces y un 9% (3 personas) casi siempre.

**Figura 21**

*Cambios fuertes del apetito.*

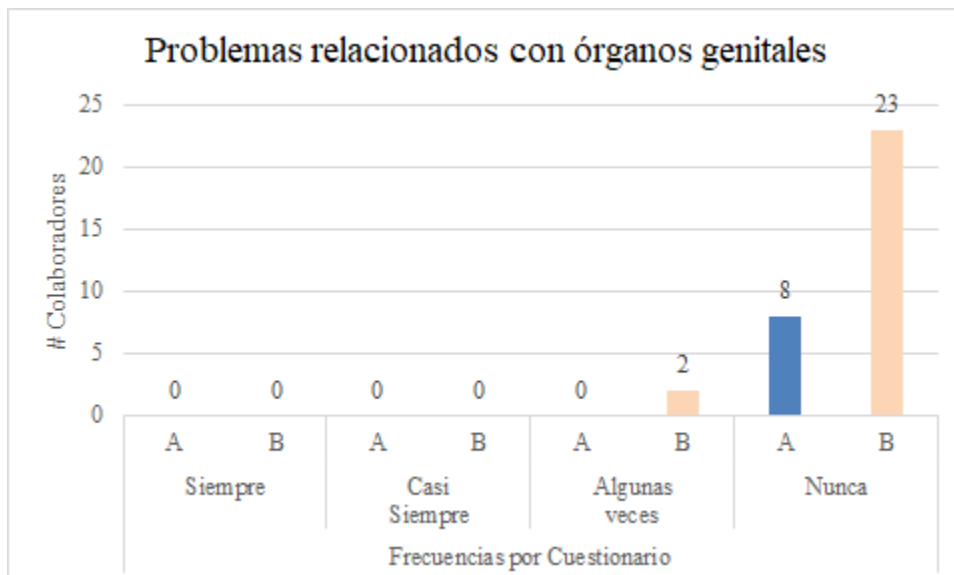




En cuanto a problemas relacionados con la función de los órganos genitales, se encontró que el 94% (31 personas) no presenta ninguna sintomatología y un 6% (2 personas) manifiesta presentar estos problemas algunas veces.

**Figura 22**

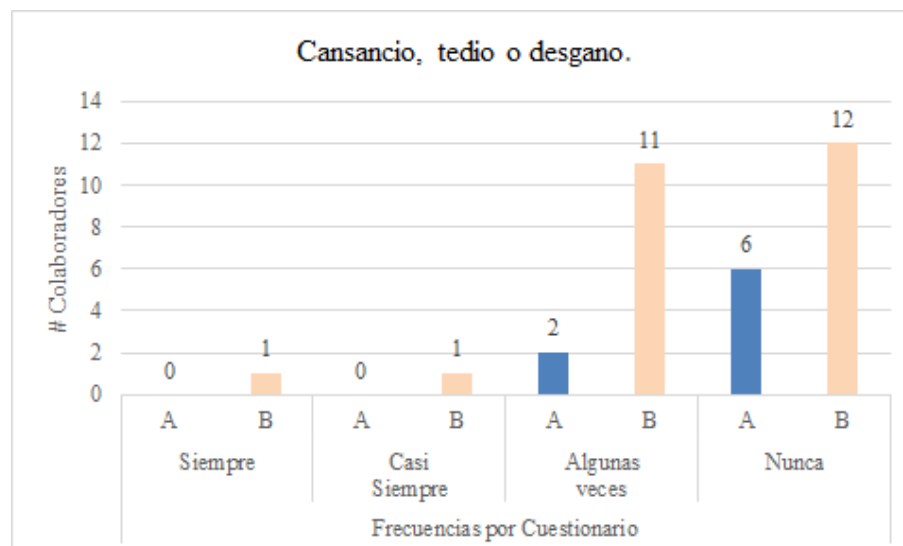
*Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).*



Finalmente en aspectos relacionados con el cansancio o agotamiento físico se encontró que el 55% (18 personas) no presenta estas manifestaciones; por su parte el 39% (13 personas) manifiesta presentarlas algunas veces; el 3% (1 persona) presenta casi siempre esta manifestación y el 3% (1 persona) la presenta siempre.

**Figura 23**

*Cansancio, tedio o desgano.*

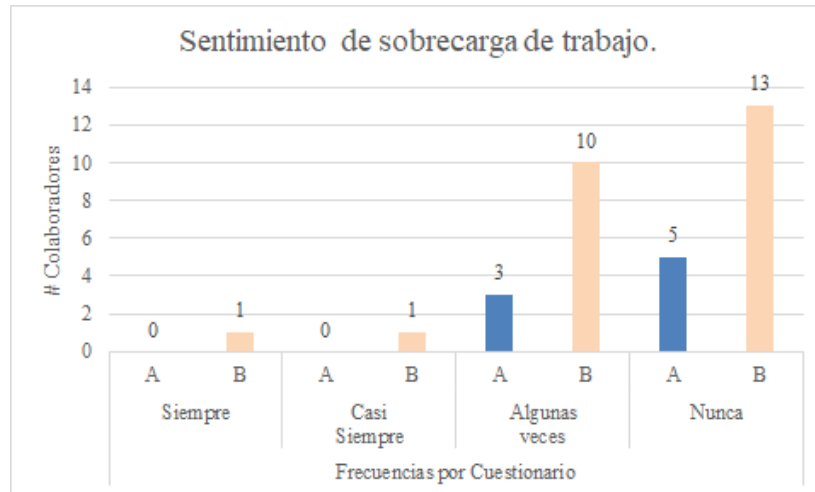


### Manifestaciones Laborales

En aspectos relacionados con sobrecarga laboral, se encontró que el 55% (18 personas) evidencia nunca sentir esta manifestación; por su parte el 39% (13 personas) manifiestan sentir una sobrecarga algunas veces; un 3% (1 persona) casi siempre y un 3% (1 persona) siempre.

**Figura 24**

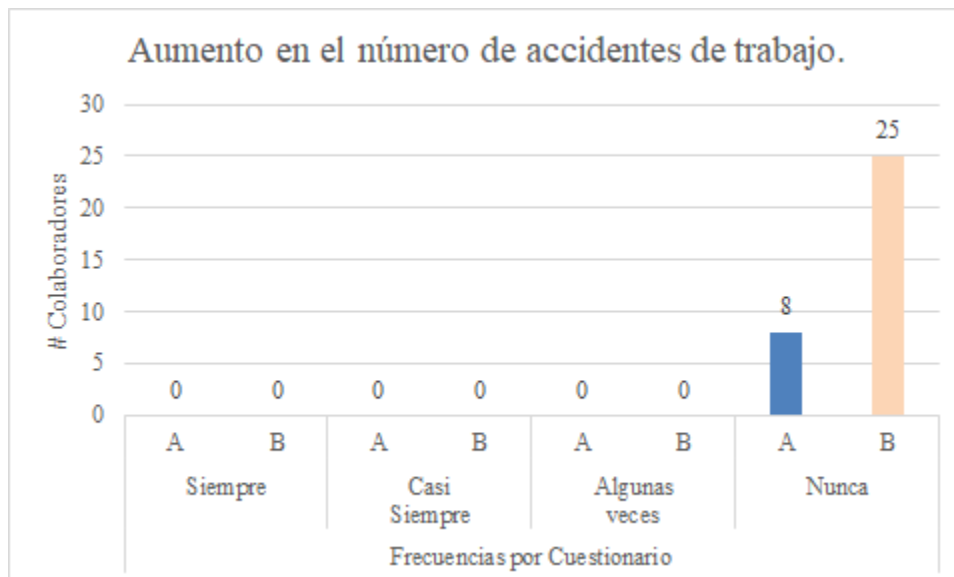
*Sentimiento de sobrecarga de trabajo.*



En cuanto a ocurrencia de accidentes de trabajo, se encontró que el 100% (33 personas) de los colaboradores, no manifiesta aumento en casos de accidentes de trabajo.

**Figura 25**

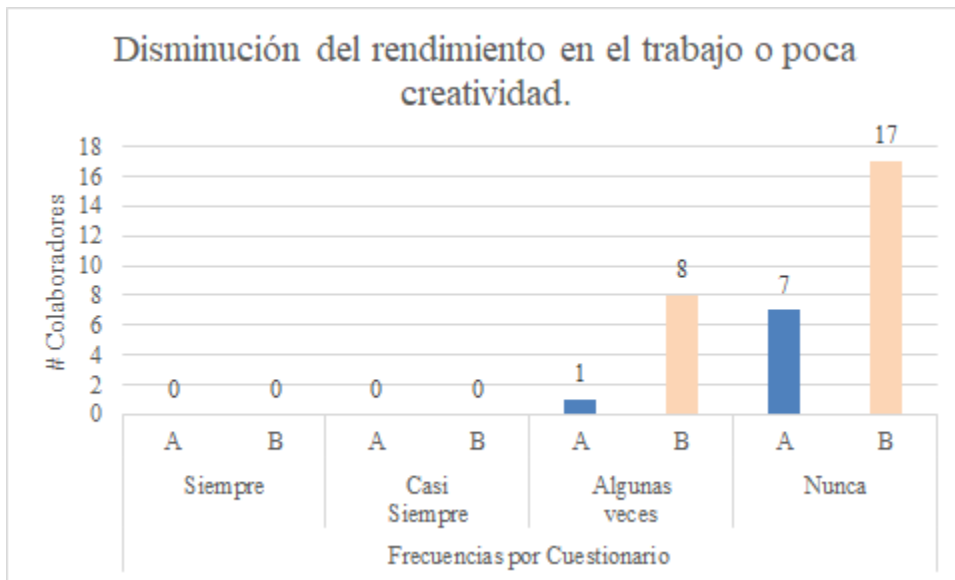
*Aumento en el número de accidentes de trabajo.*



En cuanto a la disminución del rendimiento laboral y la creatividad, se encontró que el 73% (24 personas) no presentan esta manifestación, por su parte el 27% (9 personas) evidencia presentar esta situación algunas veces.

**Figura 25**

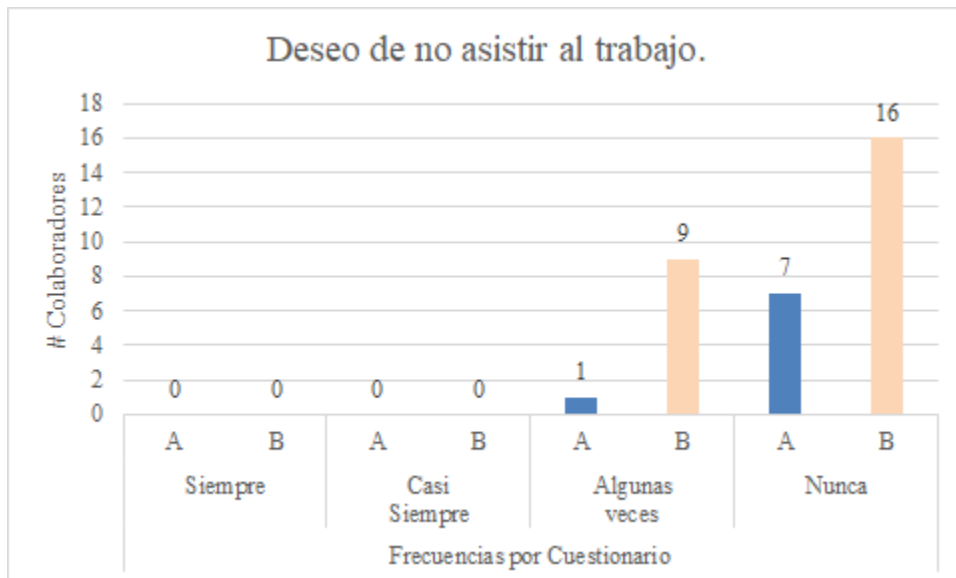
*Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.*



En cuanto a los deseos de no asistir al trabajo, se encontró que el 70% (23 personas) nunca presentan esta situación; por su parte el 30% (10 personas) presenta este deseo algunas veces.

**Figura 26**

*Deseo de no asistir al trabajo.*



En aspectos relacionados con bajo compromiso o poco interés, se encontró que el 91% (30 personas) nunca presentan esta situación y solo el 9% (3 personas) presenta esta situación algunas veces.

**Figura 27**

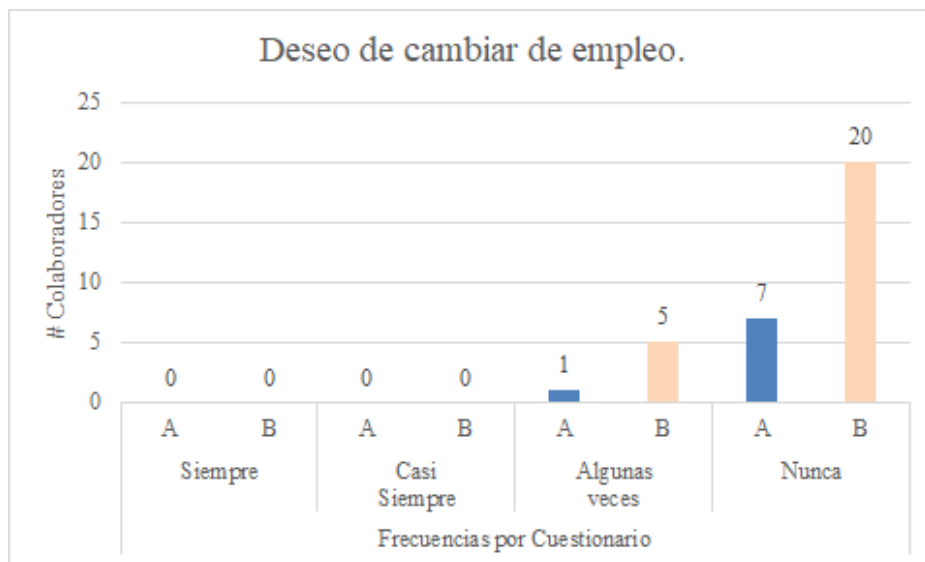
*Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.*



Finalmente, para aspectos relacionados con deseos de cambiar de trabajo se encontró que el 82% (27 personas) no presenta esta manifestación y el 18% (6 personas) evidencia presentarla algunas veces.

**Figura 28**

*Deseo de cambiar de empleo.*

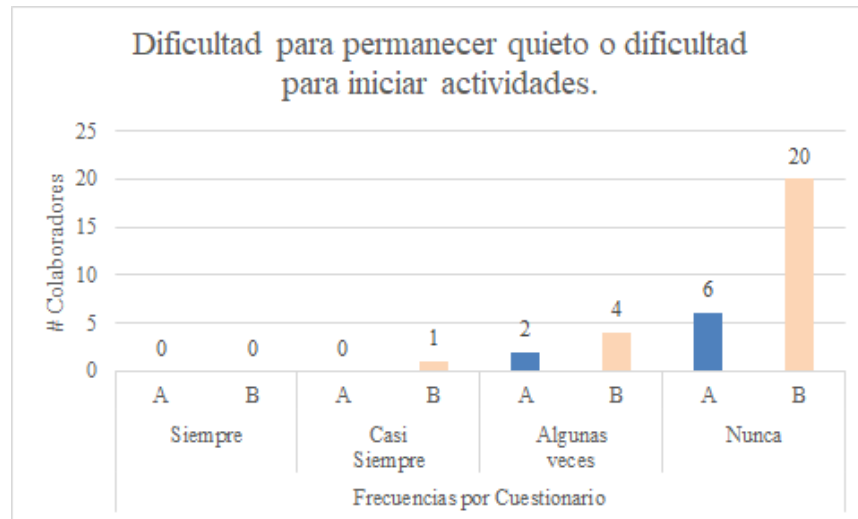


### Manifestaciones Psicoemocionales

En aspectos relacionados con dificultad para permanecer quieto o iniciar actividades, se encontró que el 79% (26 personas) no presentan esta manifestación: así mismo se determinó que el 18% (6 personas) presenta esta dificultad algunas veces y el 3% (1 persona) casi siempre.

**Figura 28**

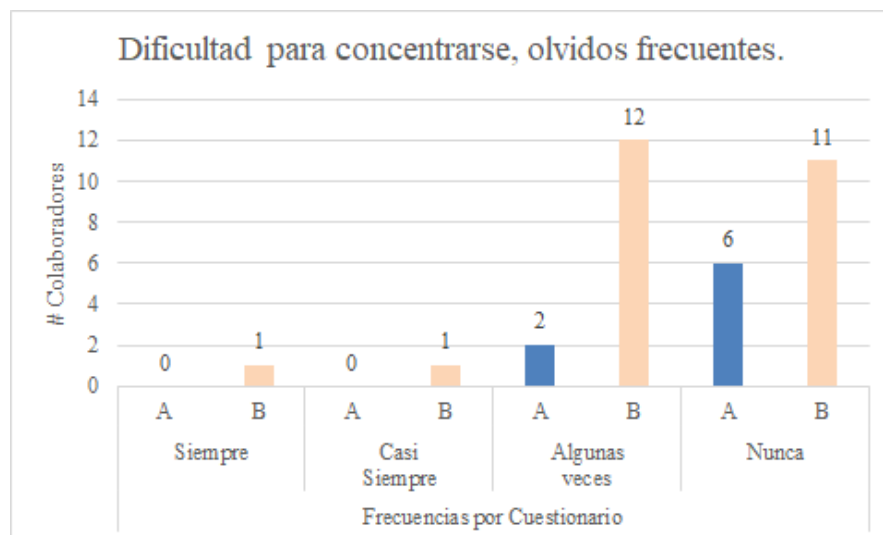
*Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.*



En relación con la dificultad para concentrarse o tener olvidos frecuentes, se encontró que el 52% (17 personas) no presenta esta situación; por su parte que el 42% (14 personas) presenta esta dificultad algunas veces; así mismo que el 3% (1 persona) la presenta casi siempre y el 3% (1 persona) siempre.

**Figura 29**

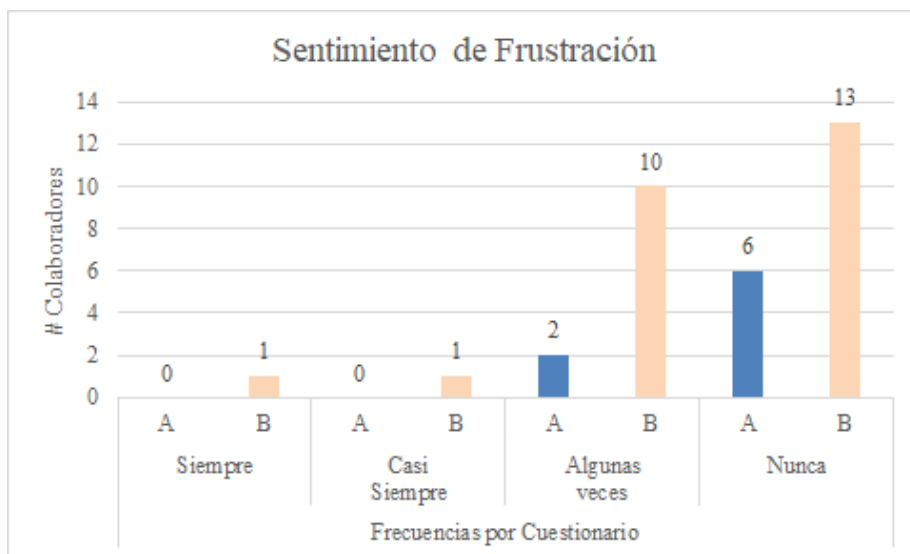
*Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.*



En relación con sentimientos de frustración, se encontró que el 58% (19 personas) no presenta está manifestando; así mismo que el 36% (12 personas) evidencia este sentimiento algunas veces y el 3% casi siempre y siempre equivalente a una (1) persona por cada frecuencia.

**Figura 30**

*Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.*

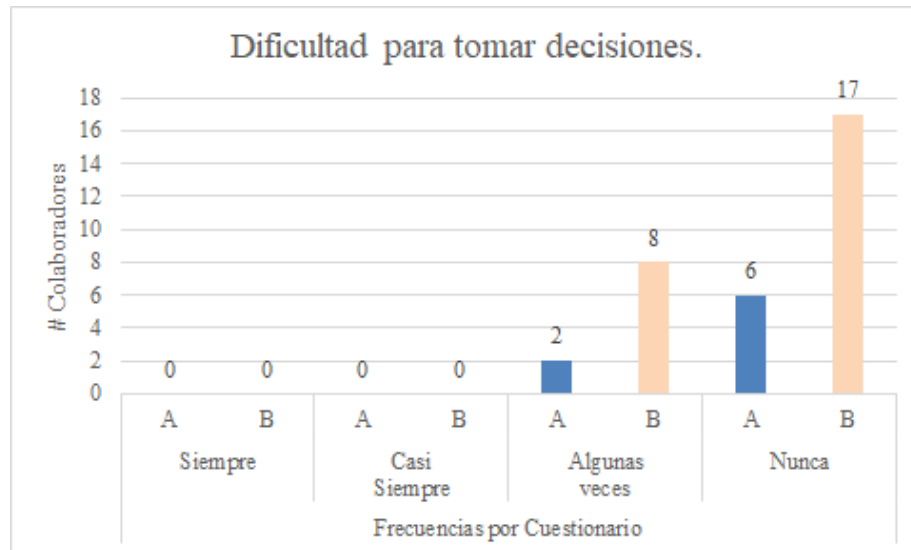


En relación con la dificultad para tomar decisiones, se encontró que el 70% (23 personas) nunca presentan esta manifestación; así mismo que el 30% (10 personas) la presentan algunas veces.

**Figura 31**

*Dificultad para tomar decisiones.*

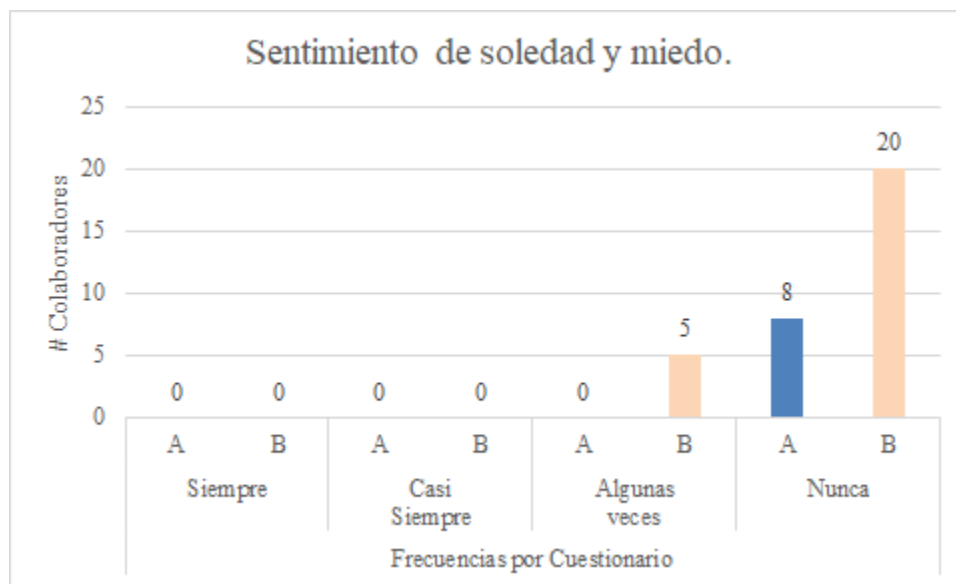




En cuanto a sentimientos de soledad y miedo, se encontró que el 85% (28 personas) no presenta este sentimiento; por su parte el 15% (5 personas) manifiestan este sentimiento algunas veces.

**Figura 32**

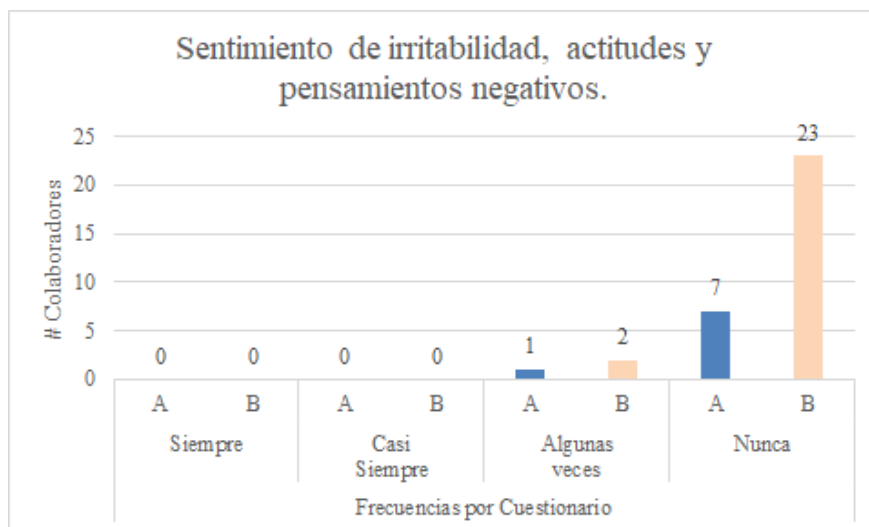
*Sentimiento de soledad y miedo*



En aspectos relacionados con sentimientos de irritabilidad o pensamientos negativos, se encontró que el 91% (30 personas) nunca presenta esta situación; por su parte el 9% (3 personas) manifiesta presentarla algunas veces.

**Figura 33**

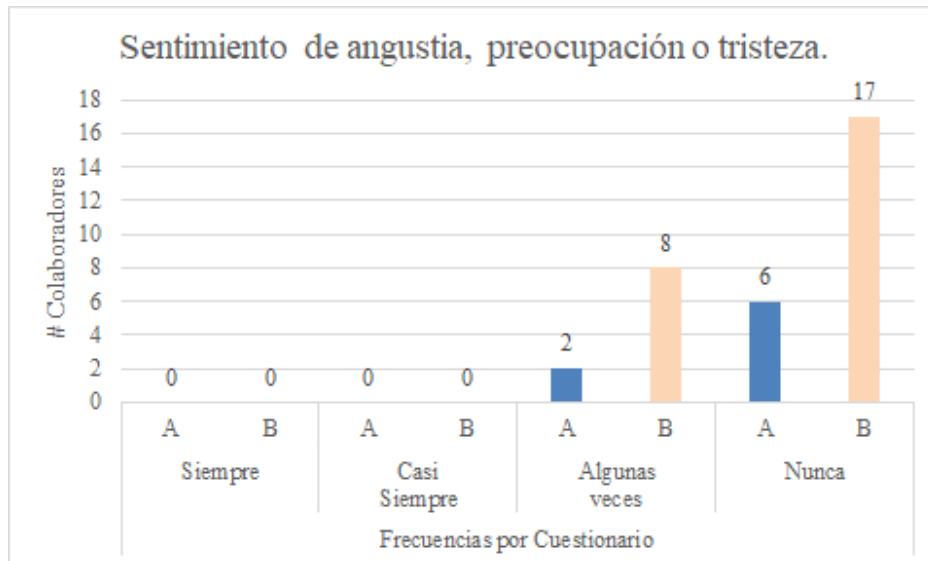
*Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.*



En aspectos relacionados con sentimientos de angustia, preocupación y tristeza se encontró que el 70% (23 personas) nunca presentan esta situación; así mismo que el 30% (10 personas) presentan este sentimiento algunas veces

**Figura 34**

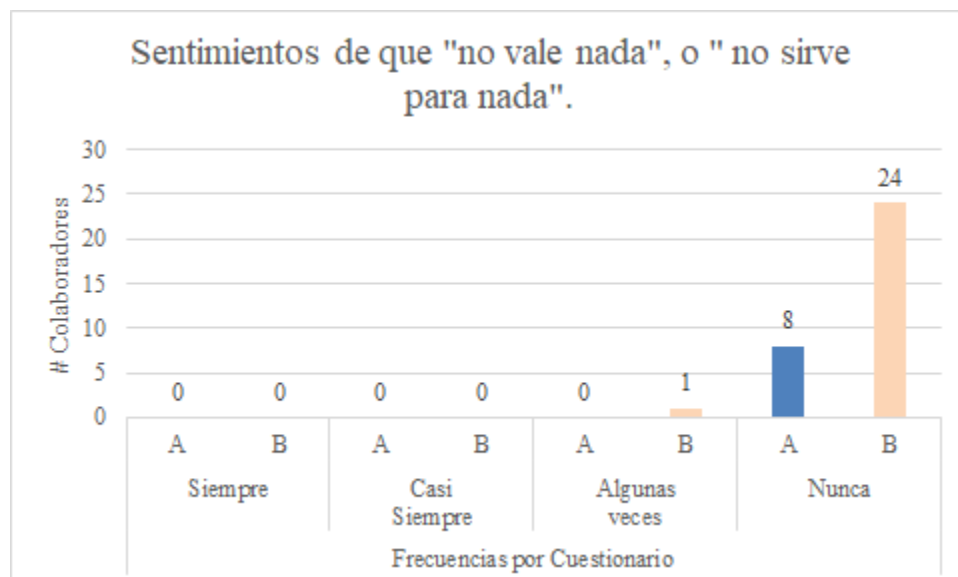
*Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.*



En cuanto a sentimientos relacionados de que no vale la pena o no sirve para nada, se encontró que el 97% (32 personas) nunca manifiesta sentirse de esta forma y el 3% (1 persona) manifiesta presentar este sentimiento algunas veces.

**Figura 35**

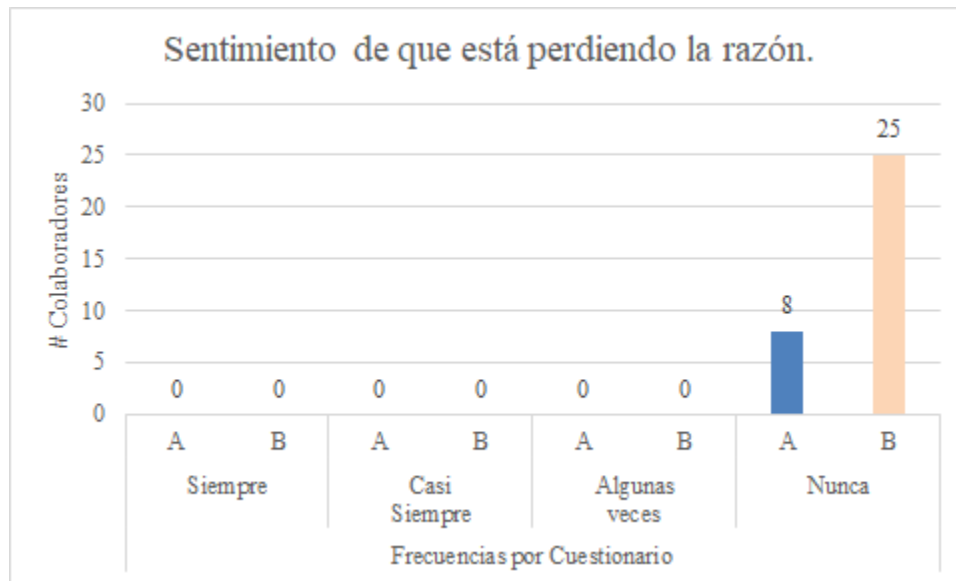
*Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".*



En aspectos relacionados con sentimiento de que está perdiendo la razón, se encontró que el 100% (33 personas) nunca presenta esta manifestación.

**Figura 36**

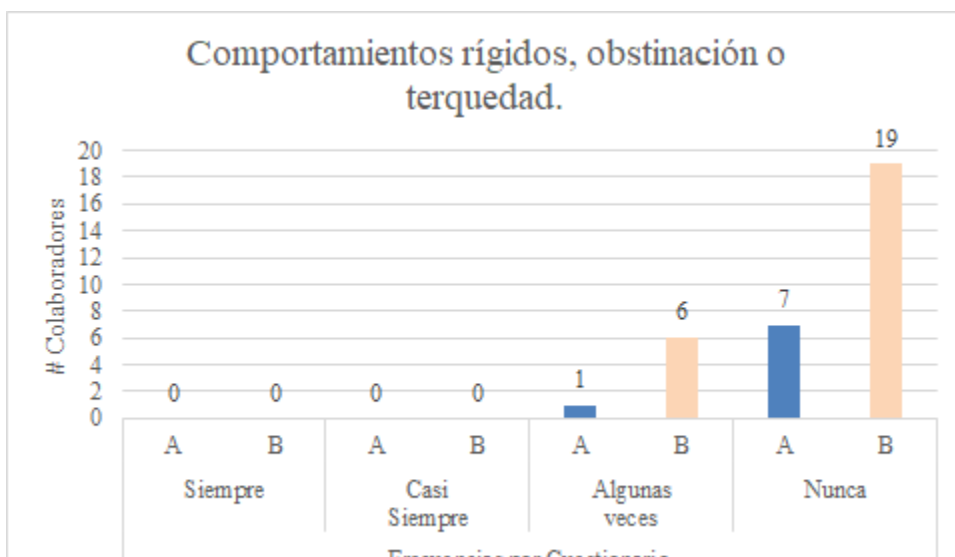
*Sentimiento de que está perdiendo la razón.*



En cuanto a comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, se encontró que el 79% (26 personas) nunca presenta esta situación y el 21% (7 personas) la presenta algunas veces.

**Figura 37**

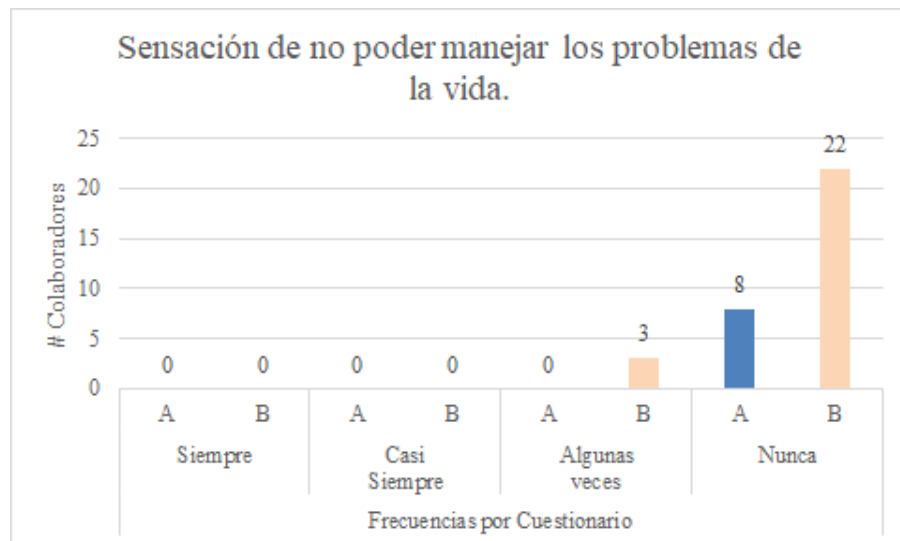
*Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.*



En aspectos relacionados con no saber manejar los aspectos de la vida, se encontró que el 91% (30 personas) nunca presenta esta manifestación y el 9% (3 personas) la presenta algunas veces.

**Figura 38**

*Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.*

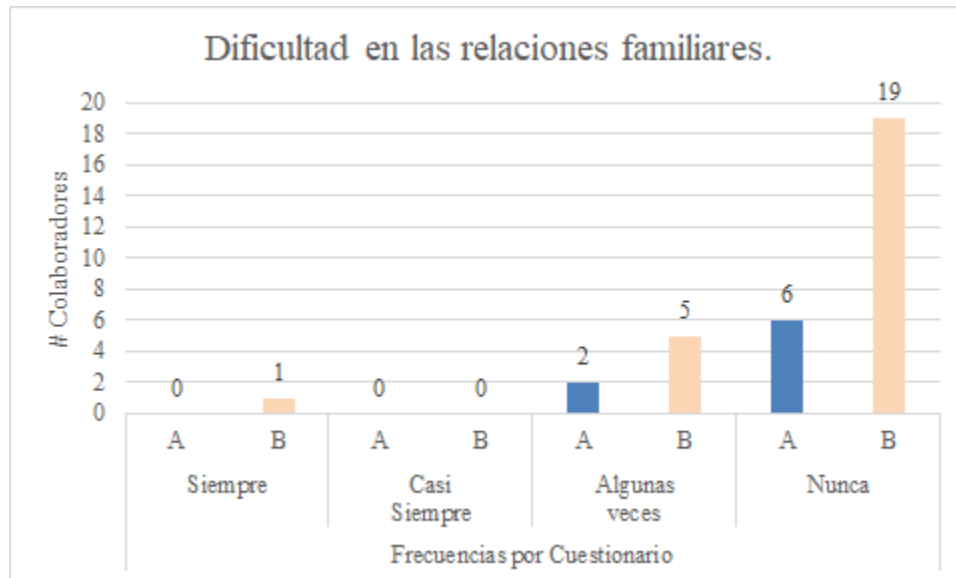


### Manifestaciones Sociales

En aspectos relacionados con dificultades familiares, se encontró que el 76% (25 personas) nunca presenta esta situación; por su parte el 21% (7 personas) la presenta algunas veces y el 3% (1 persona) la presenta siempre.

**Figura 39**

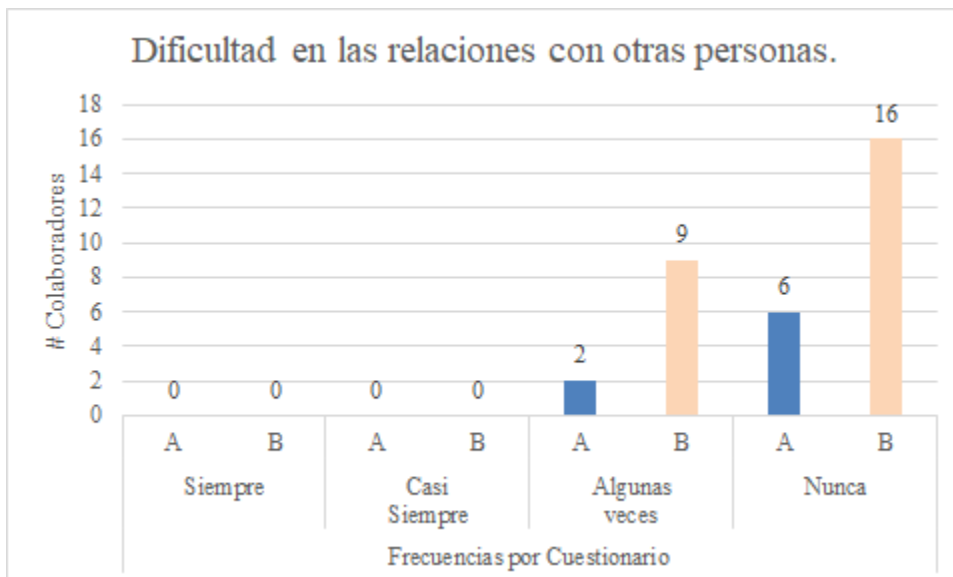
*Dificultad en las relaciones familiares.*



En cuanto a dificultad en las relaciones con otras personas, se encontró que el 67% (22 personas) nunca presenta esta situación y 33% (11 personas) la presenta algunas veces.

**Figura 40**

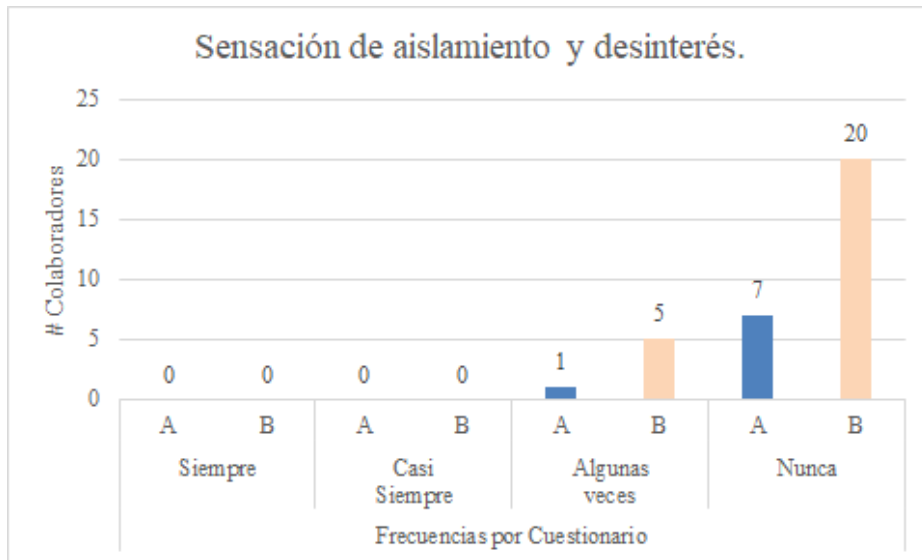
*Dificultad en las relaciones con otras personas.*



En relación con sensaciones de aislamiento o desinterés, se encontró que el 82% (27 personas) nunca presenta esta situación y el 18% (6 personas) la presenta algunas veces

**Figura 41**

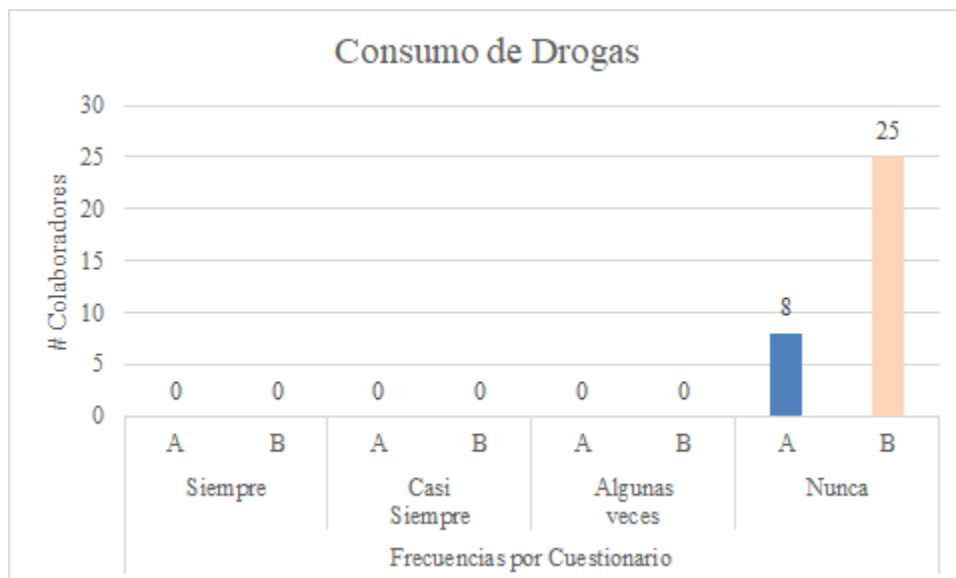
*Sensación de aislamiento y desinterés.*



En cuanto a consumo de drogas, se encontró que el 100% (33 personas) nunca presenta este comportamiento.

**Figura 42**

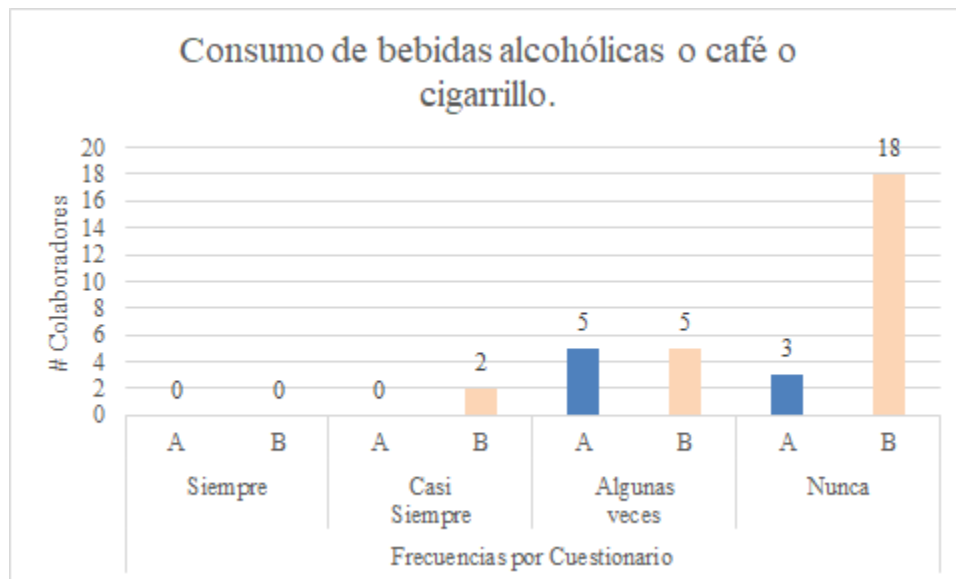
*Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.*



Finalmente, en relación al consumo de bebidas alcohólicas, así como café o cigarrillo, se encontró que el 64% (21 personas) nunca presenta esta situación; por su parte el 30% (10 personas) tiene un consumo de estas bebidas algunas veces y el 6% (2 personas) tiene este comportamiento casi siempre.

**Figura 43**

*Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.*

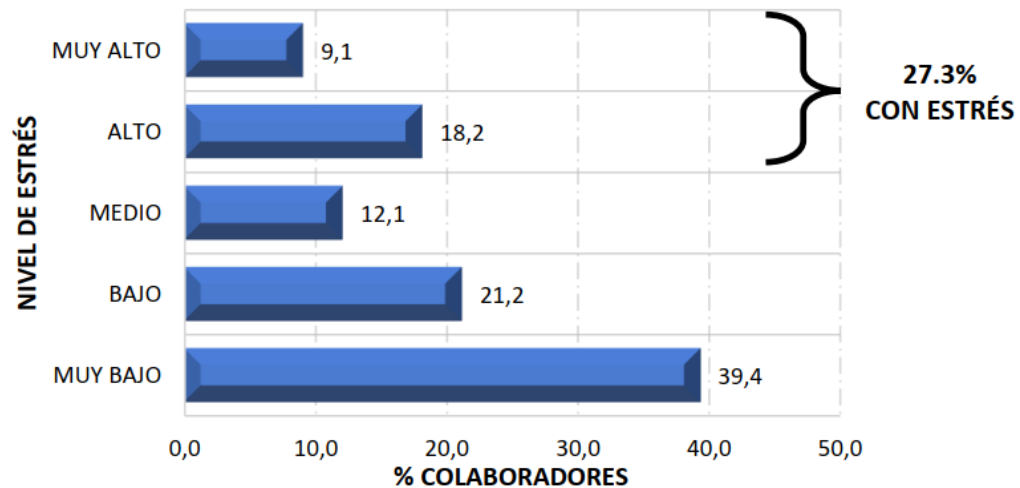


Para facilitar la comprensión y análisis del estrés es necesario la recategorización en tres niveles de riesgo, tomando los mismos criterios utilizados en las recategorizaciones de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral.

**Figura 44**

*Nivel de estrés en los colaboradores evaluados.*





Al ampliar el análisis bivariado con respecto a la forma de evaluación, se identificó que la mayor proporción de colaboradores con estrés se presenta en los colaboradores evaluados con la forma B con un 28% (7 personas), mientras que en los evaluados con la forma A, la prevalencia del estrés es del 25% (2 personas) siendo tolerable en ambos casos, en cuanto al tipo de cargo, en los evaluados con la forma B son los cargos tipo Operario los que aportan la prevalencia de estrés con un 55,56% (5 personas) y en los evaluados con la forma A son los cargos tipo Jefatura en donde se halló la mayor proporción de colaboradores con estrés con un 50% (2 personas) comparados con los cargos tipo Profesional que es de 33,3% (1 persona), así mismo, se identificó que la proporción de mujeres con estrés es el doble de la obtenida en hombres fue de 40% (4 personas) y 21,7% (5 personas) respectivamente. Al comparar las prevalencias del estrés por Áreas se identificó que esta es mayor en el Área Servicio al cliente con un 58,3% (7 personas) seguida por la obtenida en el Área Administrativa con un 25% (1 persona), con una diferencia de

33,3 puntos porcentuales, siendo no tolerable en ambas, mientras que en el Área Administrativa la prevalencia del estrés es tolerable con un 25% (1 personas).

Para poder determinar la relación de asociación entre la exposición al riesgo reportado por los colaboradores y los síntomas presentados por los colaboradores, es necesario conocer los datos epidemiológicos que permitan vislumbrar la asociación estadísticamente. Para el caso que nos compete, el riesgo está asociado a los factores psicosociales (intra y extralaboral) y el efecto se refiere al estrés, inicialmente; de esta manera se pretende analizar si existe una posible relación de asociación entre las variables Independientes (Factores de riesgo Intralaboral y Extralaboral) y la dependiente (Estrés), en toda la organización.

Es importante mencionar que para estimar estos valores fue necesario la dicotomización de los niveles de exposición a las dimensiones de riesgo y del estrés, decidiendo incluir dentro de la categoría de EN RIESGO (o expuestos) los niveles de Muy alto, Alto y Medio, este último ya que como expresa el lineamiento técnico de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en los trabajadores con nivel de riesgo medio se esperaría una la presencia de síntomas de una respuesta de estrés moderada, las cuales ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, por lo que se hace necesario identificar los factores a los que está expuesto; los otros niveles se consideran en la categoría de SIN RIESGO (o no expuestos). Para el estrés se tuvo en cuenta los mismos criterios.

Con los datos obtenidos se realizó la prueba de hipótesis (test exacto de Fisher), a través del cual se estima si existe suficiente evidencia estadística para determinar la

dependencia de variables (factores de riesgo y estrés), es así como se puede aseverar que el estrés presente en los trabajadores está relacionado por la exposición a dichos factores, y no solamente producto del azar. En la tabla 8, es posible identificar que para el constructo intralaboral el p valor (prueba de hipótesis) es inferior a 0,05, lo que indica que la evidencia estadística es suficiente y significativa para determinar que el estrés está relacionado con la exposición a dichos factores de riesgo, no obstante, al calcular este estadígrafo por dominios se identifica que en ninguno la evidencia estadística es suficiente y significativa para confirmar la hipótesis de asociación, sin embargo, en el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Demandas de trabajo, el p-valor es superior a 0,05 aunque no por mucha diferencia pudiéndose decir que existe una asociación entre la exposición y el estrés, sin embargo, con una menor significancia (entre el 91 y 96% aproximadamente) pudiendo existir otros factores en dicha asociación (azar). De la misma manera; al segregar los cálculos de correlación por dimensiones, el p valor muestra que de las 19 dimensiones en solo en 4 éste es inferior a 0,05, por lo que se puede confirmar la existencia de una correlación de variables, es decir, el estrés está relacionado (no es la causa) con la exposición, y en otras cuatro se puede decir que existe una asociación con el estrés, pero en menor significancia. Ver tabla 8.

### **Tabla 8**

*Prueba de independencia de variables (Factores de riesgo psicosocial y estrés), en el constructo Intralaboral*

DOMINIO / DIMENSIONES	Exp. con Estrés	Exp. sin Estrés	No Exp. con Estrés	No Exp. Sin Sin estrés	Total Exp.	Total estrés	Total	Mag. del riesgo	Prev. de la exp en los efectos.	independencia de variables (FRPS y estrés)	
										X <sup>2</sup>	Relación
Características del liderazgo	10	8	3	12	18	13	33	0,55	0,77	0,035	SI
Relaciones sociales en el trabajo	10	8	3	12	18	13	33	0,55	0,77	0,035	SI
Retroalimentación del desempeño	9	8	4	12	17	13	33	0,52	0,69	0,077	NO
Relación con los colaboradores	1	1	0	2	2	1	4	0,50	1,00	0,500	SI
<b>D. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0,45</b>	<b>0,62</b>	<b>0,096</b>	<b>NO</b>
Claridad de rol	5	7	8	13	12	13	33	0,36	0,38	0,281	NO
Capacitación	7	6	6	14	13	13	33	0,39	0,54	0,116	NO
Participación y manejo del cambio	7	9	6	11	16	13	33	0,48	0,54	0,247	NO
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	5	5	8	15	10	13	33	0,30	0,38	0,216	NO
Control y autonomía sobre el trabajo	7	11	6	9	18	13	33	0,55	0,54	0,278	NO
<b>D. CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0,45</b>	<b>0,54</b>	<b>0,208</b>	<b>NO</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo Físico	7	7	6	13	14	13	33	0,42	0,54	0,162	NO
Demandas emocionales	7	6	2	8	13	9	23	0,57	0,78	0,094	NO
Demandas cuantitativas	12	12	1	8	24	13	33	0,73	0,92	0,042	SI
Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	8	6	5	14	14	13	33	0,42	0,62	0,061	NO
Exigencias de responsabilidad del Cargo	1	5	1	1	6	2	8	0,75	0,50	0,429	NO
Demandas de carga mental	8	6	5	14	14	13	33	0,42	0,62	0,061	NO
Consistencia del rol	1	3	1	3	4	2	8	0,50	0,50	0,571	NO
Demandas de la jornada de trabajo	6	7	7	13	13	13	33	0,39	0,46	0,232	NO
<b>D. DEMANDAS DE TRABAJO</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0,58</b>	<b>0,77</b>	<b>0,059</b>	<b>NO</b>
Recompensas derivadas de la pertenencia	4	4	9	16	8	13	33	0,24	0,31	0,250	NO
Reconocimiento y compensación	6	7	7	13	13	13	33	0,39	0,46	0,232	NO
<b>D. RECOMPENSAS</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,46</b>	<b>0,137</b>	<b>NO</b>
TOTAL, INTRALABORAL	8	5	5	15	13	13	33	0,39	0,62	0,035	SI

Una vez identificada o no la relación de dependencia de variables se procede a estimar la Incidencia del estrés en los expuestos ( $I_{e+}$ ) y la incidencia del estrés en los no expuestos ( $I_{e-}$ ) con los cuales se calcula el riesgo relativo (exceso de riesgo) y el Odds Ratio (OR), la cual indica la posibilidad de que una condición de salud (estrés) se presente en un grupo de población frente al riesgo de que ocurra en otro, en este caso, sería la posibilidad de que el estrés se presente en colaboradores expuestos a la condición de riesgo, frente a lo que se presente en los no expuestos a la misma condición. En definitiva, no es más que una forma de expresar la proporción de veces que un suceso ocurra frente a que no ocurra.

Esta razón se lee así: “el estrés aparece ante la exposición al factor de riesgo xx,x (OR) veces que si no se expusiera”.

El OR puede tomar valores de 0 a infinito, y tiene los mismos criterios para determinar la asociación, de acuerdo a la fuerza de Handler A. Rosenberg D., Monahan C., Kennelly J. (1998) proponen la siguiente escala:

Odds Ratio (OR)	1.0 - 1.2	1.2 – 1.5	1.5 - 3.0	3.0 – 10	> 10
<b>Asociación</b>	ninguna asociación	“débil”	“moderada”	“fuerte”	“muy fuerte”

Al estimar los OR (medida de efecto) se encontró que este no fue posible calcularse en 1 de las 19 dimensiones, ya que, al segregar la información bivariada entre expuestos y con estrés, se encontró que había 0 colaboradores no expuestos y con estrés o 0 colaboradores expuestos y sin estrés, por lo que no es posible hacer la operación matemática. Ver tabla 9.

**Tabla 9**

*Matriz de cálculos epidemiológicos entre factores de riesgo psicosocial  
Intralaboral y estrés, en el constructo Intralaboral.*

DOMINIO / DIMENSIONES	Magnitud del riesgo	independencia de variables (FRPS y estrés)		Incidencia estrés en los exp.	Incidencia estrés en los no exp.	Riesgo Relativo		OR crudo	Prob. de ocurrencia	Riesgo Atribuible Proporcional
		P valor	Relación			Ie+	Ie-			
Características del liderazgo	<b>0,55</b>	0,035	SI	0,56	0,20	2,78	5,00	83,3%	64,0	
Relaciones sociales en el trabajo	<b>0,55</b>	0,035	SI	0,56	0,20	2,78	5,00	83,3%	64,0	
Retroalimentación del Desempeño	<b>0,52</b>	0,077	NO	0,53	0,25	2,12	3,38	77,1%	52,8	
Relación con los colaboradores	<b>0,50</b>	0,500	SI	0,50	0,00	1,09	1,16	-	100,0	
D. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	<b>0,45</b>	<b>0,096</b>	NO	<b>0,53</b>	<b>0,28</b>	1,79	2,72	<b>74,8%</b>	<b>47,9</b>	
Claridad de rol	0,36	0,281	NO	0,42	0,38	1,24	1,43	53,7%	8,6	
Capacitación	0,39	0,116	NO	0,54	0,30	1,44	1,88	73,1%	44,3	
Participación y manejo del Cambio	<b>0,48</b>	0,247	NO	0,44	0,35	0,97	0,95	58,8%	19,3	
Oport. para el uso y dño. de habilidades y conocimientos	0,30	0,216	NO	0,50	0,35			65,2%	30,4	
Control y autonomía sobre el trabajo	<b>0,55</b>	0,278	NO	0,39	0,40			48,8%	-2,9	
	<b>0,45</b>	<b>0,208</b>	NO	<b>0,47</b>	<b>0,33</b>			<b>63,6%</b>	<b>28,6</b>	
	<b>0,42</b>	0,162	NO	0,50	0,32			68,4%	36,8	
D. CONTROL SOBRE EL TRABAJO	<b>0,57</b>	0,094	NO	0,54	0,20	<b>1,40</b>	<b>1,75</b>	82,4%	62,9	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<b>0,73</b>	0,042	NO	0,50	0,11			88,9%	77,8	
Demandas emocionales	<b>0,42</b>	0,061	NO	0,57	0,26	1,58	2,17	78,9%	53,9	
Demandas cuantitativas	<b>0,75</b>	0,429	SI	0,17	0,50	2,69	4,67	16,7%	-200,0	
Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral	<b>0,42</b>	0,061	NO	0,57	0,26	4,50	8,00	78,9%	53,9	
Exigencias de responsabilidad del cargo	<b>0,50</b>	0,571	NO	0,25	0,25	2,17	3,73	50,0%	0,0	
Demandas de carga mental	0,39	0,232	NO	0,46	0,35	0,33	0,20	61,4%	24,2	
Consistencia del rol	<b>0,58</b>	<b>0,059</b>	NO	<b>0,53</b>	<b>0,21</b>	2,17	3,73	<b>80,3%</b>	<b>59,3</b>	
Demandas de la jornada de trabajo	0,24	0,250	NO	0,50	0,36	1,00	1,00	64,0%	28,0	
	0,39	0,232	NO	0,46	0,35	1,32	1,59	61,4%	24,2	
D. DEMANDAS DE TRABAJO	<b>0,33</b>	<b>0,137</b>	NO	0,55	0,32	<b>2,46</b>	<b>4,07</b>	72,0%	41,7	
Recompensas derivadas de la pertenencia			NO			1,39	1,78			
Reconocimiento y compensación			NO			1,32	1,59			
D. RECOMPENSAS						<b>1,71</b>	<b>2,57</b>			
TOTAL, INTRALABORAL	<b>0,39</b>	<b>0,035</b>	SI	<b>0,62</b>	<b>0,25</b>	<b>2,46</b>	<b>4,80</b>	<b>82,8%</b>	<b>59,4</b>	

En el dominio Demandas de trabajo, la evidencia estadística es fue suficiente y menos significativa para confirmar la hipótesis de asociación, identificándose el menor p valor obtenido de entre los dominios, y al estimar la fuerza de asociación (OR) se evidencia que es fuerte indicando una probabilidad de desarrollar estrés por la exposición al factor de riesgo es del 82,8% así como también, se estimó que en 59,3% de los colaboradores expuestos y con estrés, el estrés puede ser atribuido a dicha exposición de acuerdo a lo estimado en riesgo atribuible proporcional o también llamado fracción etiológica. Ver tabla 9.

Al calcular estos datos estadísticos por dimensiones, se encontró que solo en la dimensión de Demandas cuantitativas la evidencia estadística es suficiente para confirmar la hipótesis de asociación entre estos factores y el estrés, al calcular la fuerza de asociación entre la exposición y el estrés donde el OR es el más alto del dominio y del constructo intralaboral (8) sugiriendo una posibilidad de desarrollar estrés por la exposición del 88,9% en comparación de una persona que no se expone a dicho factor de riesgo, de igual manera, si se interviene de manera adecuada existe la posibilidad de disminuir el estrés en un 52% de los colaboradores expuestos. Lo anterior sugiere la necesidad de intervenir de manera INMEDIATA. Ver tabla 9.

De igual manera, en las dimensiones de Características del liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo en las que también se pudo confirmar la hipótesis de asociación entre la exposición y el estrés y en las que la probabilidad de desarrollar estrés por l exposición es del 83,3%, es decir, un 33,3% más de probabilidades de desarrollar estrés en un



colaborador que se expone a este factor de riesgo frente a uno que no se expone, además, de los colaboradores expuestos y con estrés (10 personas) en un poco más del 60% de ellos el estrés puede ser atribuido a dicha exposición, lo que sugiere que si se interviene de manera adecuada se disminuiría en dicha proporción el estrés presente en estos colaboradores (ver tabla 9). Lo anterior sugiere la necesidad de intervenir manera INMEDIATA al igual que en la dimensión de Relación con los colaboradores en la que no fue posible estimar la probabilidad de desarrollar estrés (OR), sin embargo, la fracción etiológica indica que en el 100% de los colaboradores expuestos y con estrés el estrés puede ser atribuido a dicha exposición.

En las dimensiones de Demandas emocionales, Demandas de Carga mental, Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral y Retroalimentación del desempeño no se encontró suficiente evidencia estadística para confirmar la hipótesis de correlación entre la exposición al factor de riesgo y el estrés con una significancia del 95%, el p-valor (prueba de hipótesis) sugiere una asociación con una significancia de entre el 91 y el 94%, pudiendo presentarse el estrés no solamente por la exposición al riesgo sino también por otros factores del azar, sin embargo en estos se estimó una fuerte relación de asociación (OR entre 3,3 y 4,7) y en las que esta fuerza de asociación sugiere la posibilidad de desarrollar estrés de entre un 7,1% y un 82,4% siendo mayor en las primeras dimensiones, no obstante, al estimar la proporción de colaboradores en los que el estrés puede ser atribuible a dicha exposición (riesgo atribuible proporcional) se identificaron valores entre el 54% y el 63%, siendo este el más alto en la dimensión de Demandas emocionales,

seguida por Demandas de Carga mental, luego Demandas de la jornada de trabajo, Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral y Retroalimentación del desempeño lo que sugiere una necesidad de intervención en el mismo orden de prioridad. Ver tabla 9.

Las demás dimensiones, indistintamente del dominio, la evidencia estadística es poco significativa para confirmar la hipótesis de asociación o correlación, además, al estimar la probabilidad de desarrollar estrés por la exposición a estas dimensiones se evidencia que es de entre un 50 y 73%, es decir una fuerza de asociación moderada a débil, y en las que la fracción etiológica es relativamente baja respecto de la magnitud del riesgo, por lo que se puede decir que en estas dimensiones la necesidad de intervención es más de carácter PREVENTIVO, especialmente en las que la magnitud del riesgo es superior al límite de tolerancia.. Ver tabla 9.

Es importante mencionar que las dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo y Exigencias de responsabilidad del cargo el OR indica una relación inversa entre la exposición y el estrés, es decir que la presencia del factor de riesgo se relación con la ausencia del estrés, pudiéndose comportar este factor de manera protectora para la población evaluada, a pesar de que sea un indicador de riesgo desde los modelos teóricos, de tal manera que al estimar la probabilidad de desarrollar estrés por la exposición el resultado es menor al 50%, es decir, una menor probabilidad de desarrollar estrés por la exposición en comparación de la probabilidad de desarrollar estrés en un colaborador que no se expone a este factor de riesgo. Ver tabla 9.

Respecto al constructo extralaboral, al igual que en el constructo intralaboral, la prueba de hipótesis mostró que existe suficiente evidencia estadística para confirmar la hipótesis de correlación, y al realizar la prueba de hipótesis por dimensiones, se encontró en solo en las dimensiones Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Características de la vivienda y de su entorno y Tiempo fuera del trabajo la evidencia estadística es suficiente y significativa para decir que el estrés presente se relaciona con la exposición a la dimensión de riesgo. Ver tabla 10.

**Tabla 10.**

*Prueba de independencia de variables (Factores de riesgo psicosocial y estrés), en el constructo Extralaboral*

DIMENSIONES	Exp. con Estrés	Exp. sin Estrés	No Exp. con Estrés	No Exp. Sin estrés	Total , Exp. l, estrés	Total Tota l, estrés	Total	Mag. del riesgo	Prev. de la exp en los efectos.	independencia de variables (FRPS y estrés)	
										$X^2$	Relación
Tiempo fuera del trabajo	11	8	2	12	19	13	33	<b>0,58</b>	0,85	0,012	SI
Relaciones familiares	0	0	13	20	0	13	33	0,00	0,00	1,000	NO
Comunicación y relaciones interpersonales	8	9	5	11	17	13	33	<b>0,52</b>	0,62	0,185	NO
Situación económica del grupo familiar	7	8	6	12	15	13	33	<b>0,45</b>	0,54	0,208	NO
Características de la vivienda y de su entorno	12	10	1	10	22	13	33	<b>0,67</b>	0,92	0,012	SI
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	11	4	2	16	15	13	33	<b>0,45</b>	0,85	0,000	SI
Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda	5	7	8	13	12	13	33	0,36	0,38	0,281	NO
<b>TOTAL, EXTRALABORAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0,61</b>	<b>0,92</b>	<b>0,003</b>	<b>SI</b>

**Tabla 11.**

*Matriz de cálculos epidemiológicos entre factores de riesgo psicosocial y estrés, en el constructo Extralaboral.*

DOMINIO / DIMENSIONES	Mag. del riesgo	independencia de variables (FRPS y estrés)		Incidencia estrés en los exp.		Riesgo Relativo		Prob. de ocurrencia	Riesgo Atribuible e Prop.
		P valor	Relación	Ie+	Ie-	RR	OR crudo		
Tiempo fuera del trabajo	<b>0,58</b>	0,012	<b>SI</b>	0,58	0,14	<b>4,05</b>	<b>8,25</b>	89,2%	75,3
Relaciones familiares	0,00	1,000	<b>NO</b>	-	0,39	-	-	-	-
Comunicación y relaciones Interpersonales	<b>0,52</b>	0,185	<b>NO</b>	0,47	0,31	<b>1,51</b>	<b>1,96</b>	66,2%	33,6
Situación económica del grupo familiar	<b>0,45</b>	0,208	<b>NO</b>	0,47	0,33	<b>1,40</b>	<b>1,75</b>	63,6%	28,6
Características de la vivienda y de su entorno	<b>0,67</b>	0,012	<b>SI</b>	0,55	0,09	<b>6,00</b>	<b>12,00</b>	92,3%	83,3
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	<b>0,45</b>	0,000	<b>SI</b>	0,73	0,11	<b>6,60</b>	<b>22,00</b>	95,7%	84,8
Desplazamiento Vivienda- Trabajo-Vivienda	0,36	0,281	<b>NO</b>	0,42	0,38	<b>1,09</b>	<b>1,16</b>	53,7%	8,6
<b>TOTAL, EXTRALABORAL</b>	<b>0,61</b>	<b>0,003</b>	<b>SI</b>	<b>0,60</b>	<b>0,08</b>	<b>7,80</b>	<b>18,00</b>	<b>94,7%</b>	<b>87,2</b>

Al estimar el OR se encontró que en las dimensiones donde se confirmó la hipótesis de asociación, este sugiere una muy fuerte relación de asociación, indicando una probabilidad superiores al 89% de desarrollar estrés si hay exposición, y en la que la proporción de colaboradores con estrés en los cuales se les puede atribuir éste a la exposición a dichos factores y no a otros es superior al 75% del total de colaboradores expuestos y con estrés, conforme lo que indica la fracción etiológica o el riesgo atribuible proporcional, es decir más de 3 cuartas partes. Además, la magnitud del riesgo o prevalencia del riesgo es no tolerable (superior al 45%), por lo que se requiere una intervención **INMEDIATA**, especialmente en la primera de las dimensiones mencionadas.

Ver tabla 11. En las demás dimensiones no se pudo estimar la probabilidad de desarrollar estrés por la exposición, principalmente porque no se evidenciaron colaboradores expuestos (Relaciones familiares) o la probabilidad de desarrollar estrés es muy baja (3,7% en comparación de un colaborador que no se expone) que aunada a una magnitud de riesgo tolerable indica una pobre necesidad de intervenir. Ver tabla 11.

### **Conclusiones**

El nivel de participación de los colaboradores en el estudio diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, fue significativa, obteniéndose una tasa de respuesta del 97%, solo un colaborador desistió formalmente.

La prevalencia del riesgo, sumando los colaboradores cuyas respuestas sugieren exposición al riesgo en niveles altos o muy altos, en el constructo intralaboral es tolerable (24,2% 5 personas), evidenciándose un mayor aporte de los colaboradores con niveles muy altos de exposición (15,2% 5 personas) dichos niveles de exposición están asociados con síntomas de estrés, también en niveles altos o muy altos; es importante mencionar, que en los colaboradores expuestos al riesgo en niveles moderados, y que por la definición de dicho nivel, se esperaría una sintomatología de estrés en niveles moderados, siendo preferible su intervención, obviamente con menor inmediatez que los primeros, de igual manera, en estos colaboradores la tendencia es al incremento del nivel

de exposición si no se intervienen las condiciones, la proporción de colaboradores en riesgo moderado es de 15,2% (5 personas). Al revisar el comportamiento del riesgo en el constructo intralaboral por áreas de la empresa, se identificó que, en la de Servicio al cliente no se hallaron colaboradores expuestos al riesgo en niveles altos o muy altos, mientras que en el área Operativa la prevalencia de riesgo es tolerable (36,8% 7 personas) pero con tendencia a empeorar con facilidad ya que un 21,1% adicional (4 personas) están expuestos al riesgo en niveles moderados, por el contrario, en la Administrativa el riesgo solo se presenta en un colaborador. Al segregar el análisis del comportamiento del riesgo se evidenció que las prevalencias de este, en todos los dominios que componen el constructo, no supera el límite de tolerancia, siendo el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el que aporta la mayor prevalencia (36,4% 12 personas). Respecto al comportamiento del riesgo por área, se identificó que en el área Operativa las prevalencias de riesgo en las más alta en los 4 dominio, aunque solamente en los de liderazgo y relaciones sociales y demandas de trabajo dicha prevalencia supera los límites de tolerancia, por el contrario, en el área Administrativa y de Servicio al cliente las prevalencias de riesgo son tolerables o muy tolerable en la mayoría de dominios. Lo anterior empieza a mostrar la ruta para intervenir el riesgo, principalmente de manera preventiva, dado que aún no se ha realizado el análisis de asociación entre la exposición al factor de riesgo y su efecto (estrés), el cual se presentará más adelante.

Con respecto al ESTRÉS, la prevalencia de colaboradores con síntomas asociados al estrés en niveles altos o muy altos es de 27,3% (9 personas) mientras que la proporción de colaboradores con síntomas de estrés en niveles medios o moderados es mucho menor (12,1% 4 personas), lo que ratifica la necesidad de intervenir, aunque sea de manera preventiva, los factores de riesgo y fortalecer las condiciones individuales, NO NECESARIAMENTE dentro de un programa de vigilancia epidemiológica. En cuanto al comportamiento del estrés áreas, se evidenció que en los de Servicio al cliente la prevalencia del estrés es casi del doble de la obtenida en los del área Operativa (40% 2 personas y 21,1% 4 personas respectivamente), evidenciándose la misma diferencia en la proporción de colaboradores con síntomas de estrés en niveles moderados o medios (20% 1 persona y 10,5% 2 personas, respectivamente), en el área Administrativa la prevalencia del estrés es tolerable, aunque con tendencia a sobrepasar dicho límite (33,3% 3 personas), ratificando la necesidad de establecer actividades de fortalecimiento individual que mitiguen el impacto de la exposición a los factores de riesgo intra y extralaborales especialmente en el área de servicio al cliente.

Con el objetivo de identificar la sinergia en la exposición a los diferentes factores de riesgo se realizó el cruce de información de los trabajadores cuyas respuestas suponían exposición al riesgo en niveles moderados, altos o muy altos, en los cuatro dominios

identificándose que una cuarta parte de los colaboradores del Centro de Diagnostico Automotor (21,2% 7 personas), presentan exposición al riesgo en niveles que suponen relación con el estrés en los cuatro dominios, de los cuales el 71,4% (5 personas) presentan síntomas asociados al estrés en niveles moderados a muy altos, además, de estos 5 colaboradores, 4 presentan riesgo en el constructo extralaboral. Dicho lo anterior, es recomendable realizar actividades de intervención en los factores de riesgo, como también en los colaboradores (reforzamiento individual), pero no necesariamente dentro un programa de vigilancia epidemiológica.

Para identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés, se realizó el análisis epidemiológico, o análisis de correlación estadística anteriormente mencionado, identificándose que a pesar de que en 2 de las 19 dimensiones la prevalencia del riesgo (alto y muy alto) es no tolerable, sin incluir la proporción de colaboradores en riesgo medio, al incluirlos, la cantidad sube a 13 dimensiones, y al cruzarlos con la proporción de colaboradores con estrés en cada una de las dimensiones, se encontró que en solo las dimensiones Características del liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, Relación con los colaboradores y Demandas cuantitativas la evidencia estadística es suficiente y significativa en más de un 95% para confirmar la hipótesis de asociación entre la exposición y el estrés.

En teoría, en estas dimensiones debe empezar a estructurar el plan de intervención, ya no tanto desde un carácter preventivo, sino correctivo, no obstante, para esclarecer dicho



carácter fue necesario tener en cuenta más información, como lo es la magnitud del riesgo y la fuerza de asociación entre la exposición y el estrés y el riesgo atribuible proporcional, de esta manera se identificó que de las dimensiones anteriormente mencionadas se hace necesario intervenir de carácter INMEDIATO, por ser la que presenta la mayor probabilidad de desarrollar estrés y el mayor porcentaje de colaboradores con estrés a los cuales este puede ser atribuido a dicha exposición mientras que en las, dimensiones de Demandas emocionales, Demandas de Carga mental, Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral y Retroalimentación del desempeño , no se encontró suficiente evidencia estadística para confirmar la hipótesis de asociación con el estrés, sin embargo, en estas se estimó una fuerte relación de asociación sugiriendo una posibilidad de desarrollar estrés de entre un 7,1% y un 82,4% siendo mayor en las primeras dimensiones, y al estimar la proporción de colaboradores en los que el estrés puede ser atribuible a dicha exposición (riesgo atribuible proporcional) se identificó que era de entre un 54% y 63% lo que sugiere una necesidad de intervenir de manera URGENTE en la mismo orden de prioridad. En las demás dimensiones la necesidad de intervención es más de carácter PREVENTIVO, especialmente en las que la magnitud del riesgo (prevalencia de riesgo) no es tolerable. En las dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo y Exigencias de responsabilidad del cargo se evidenció un comportamiento protector en la población evaluada, a pesar de que sea un indicador de riesgo desde los modelos teóricos, de tal manera que al estimar la probabilidad de desarrollar estrés por la exposición el resultado es menor al 50%, es decir, una menor probabilidad de desarrollar estrés por la exposición en

comparación de la probabilidad de desarrollar estrés en un colaborador que no se expone a este factor de riesgo.

Respecto al constructo EXTRALABORAL, se evidenció una prevalencia de riesgo superior a la obtenida en el constructo Intralaboral (33,3% 11 personas), y la proporción de colaboradores expuestos al riesgo en un nivel medio es también superior (27,3% 9 personas) cuya tendencia es aumentar fácilmente el nivel de riesgo si no se interviene oportunamente. Respecto al comportamiento del riesgo por áreas, se evidenció un comportamiento completamente diferente que el obtenido en el constructo intralaboral, ya que el área con mayor proporción de colaboradores expuestos al riesgo en niveles altos o muy altos es Servicio al cliente (60% 3 personas), seguida de la Operativa, no obstante, en la Administrativa es donde mayor proporción de colaboradores expuestos tiene en un nivel de riesgo moderado. Al revisar el comportamiento del riesgo por dimensiones se identificó que en la mayoría de ellas la prevalencia no supera el límite de tolerancia (sumatorio de proporciones de colaboradores expuestos al riesgo en niveles altos o muy altos), esto sin considerar la proporción de colaboradores expuestos al riesgo medio, a excepción de Tiempo fuera del trabajo, siendo también la única dimensión en la que la prevalencia de riesgo supera los límites de tolerancia en las 3 áreas, siendo mayor en la Operativa. Las dimensiones de Características de la vivienda y de su entorno e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, presentan también prevalencias no tolerables, aunque solo en las áreas de Servicio al cliente y Administrativa siendo mucho mayor en la primera. Al igual que en el constructo intralaboral, en el constructo extralaboral se realizó el análisis

epidemiológico, o análisis de correlación estadístico identificándose que la prevalencia del riesgo incluyéndose el riesgo medio es no tolerable en la mayoría de dimensiones (5 de 7 dimensiones a excepción de Relaciones familiares y Desplazamiento Vivienda–Trabajo–Vivienda) y al cruzarlos con la proporción de colaboradores con estrés (medio, alto y muy alto) en cada una de las dimensiones, se encontró que en tres de ellas la evidencia estadística es suficiente y significativa (95%) para confirmar la hipótesis de asociación entre la exposición y el estrés y al estimar la fuerza en que se presenta dicha asociación y la probabilidad de desarrollar estrés por la exposición, se evidenció que en las dimensiones de Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Características de la vivienda y de su entorno y Tiempo fuera del trabajo esta es fuerte indicando probabilidades de desarrollar estrés superiores al 90% sugiriendo la necesidad de intervenirlas de carácter URGENTE, ya que además la magnitud del riesgo es no tolerable.

Respecto a los estilos de afrontamiento, se evidencio que en el 69,7% de los colaboradores evaluados (10 personas) los estilos predominantes se enmarcan en dentro de un estilo macro Centrado en el problema, el cual se refiere a aquellas acciones, directamente, dirigidas a manejar o solucionar el problema que está causando el malestar, siendo por lo tanto una buena condición para el colaborador en la medida en que lo hace menos vulnerable a la exposición de los factores de riesgo; en un 27,3% (9 personas) sus estrategias de afrontamiento giran en torno a acciones de tipo espirituales o de evitación como la principal forma de enfrentar la situación problema, haciéndolos más vulnerables a desarrollar estrés y enfermedades asociadas a este y en una persona (3%) el estilo de

afrontamiento es centrado en la emoción, haciendo un poco menos vulnerable a los dos anteriores por lo que es importante modificar dichas estrategias de afrontamiento.

## Referencias Bibliográficas

- Barragán, N. O. (2015). Cuantificación de riesgos psicosociales y estrés en la empresa centro de diagnóstico automotriz de la ciudad de Sogamoso. [*Proyecto Aplicado Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNADJ*]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3390>.
- Barrero, E. J., Moreno, S. C., Arias, R. E. J., & Gil, J. A. P. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC. *Salud UIS*, 47(1).
- Becerra-Ostos, L., Quintanilla, D., Vásquez, X. & Restrepo-Guerrero, H. Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 574-578 doi: 10.15446/rsap.V20n5.69094.
- Carrillo León, M. A., & Fernandez Larzabal, A. (2015). Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*.
- CDA Autolisto del Valle S.A.S. (2021). Manual Corporativo. Cali, Colombia.

Charria O, Víctor H., & Sarsosa P, Kewy V., & Arenas O, Felipe (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4),380-391.

Congreso de Colombia. (23 de diciembre de 1993) Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. [Ley 100 de 1993]. DO: 41.148

Congreso de Colombia. (16 de marzo de 2010) Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones.[Ley 1383 de 2010]. DO: 47.653

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006) Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo [Ley 1010 de 2006]. DO: 46.160

Congreso de Colombia. (6 de septiembre de 2006) Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. [Ley 1090 de 2006]. DO: 46.383

Congreso de Colombia. (11 de julio de 2012) Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional [Ley 1562 de 2012]. DO: 48.488.

Congreso de Colombia. (21 de enero de 2013) Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. [Ley 1616 de 2013]. DO: 48.680.

Cuartas, S. P., & Muñoz, A. F. O. (2018). El bienestar psicológico y la productividad en el ámbito laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 10(16), 1-15.

Díaz, R. S. A. (2019). Trastornos del Sueño, Estrés y su Impacto en la Productividad en Trabajadores de la Industria Automotriz. Disponible en:  
<http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1685>

Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155.  
Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>

Del Valle S. S. (2011) La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión. Empresarial*, 9(2), 6-15.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2006) Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores (NTC, 5375)  
<https://www.innovacionesiac.com/NTC-5375.pdf>

Función Pública. (2021). *El estrés laboral*. Recuperado de:  
[https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2006) Centros de Diagnóstico Automotor (NTC, 5385).

<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/wp-content/uploads/2017/11/Norma-Técnica-Colombiana-5385.pdf>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>.

Gómez, G.F. V., & Llanos, R.A. (2014). Factores Psicosociales de Origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31 (2), 354–385.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.(2012) Calidad del aire, evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos, mototriciclos. Motocarros y cuatrimotos, accionados tanto con gas o gasolina (motor de cuatro tiempos) como mezcla gasolina aceite (motor de dos tiempos) método de ensayo en marcha mínima (ralentí) y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación. (NTC, 5365).

[https://cdacertimotos.com.co/wp-content/uploads/2018/01/NTC\\_5365.pdf](https://cdacertimotos.com.co/wp-content/uploads/2018/01/NTC_5365.pdf)

Lizarazo, C; Fajardo, J; Berrio, S & Quintana L (2010) Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana.

Bogotá, Colombia. *Arch Prev Riesgos Lbor* 2011; 14 (1): 38-42. Disponible en:

[https://archivosdeprevencion.eu/view\\_document.php?tpd=2&i=1969](https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=1969)



Mejia, R.C., Chacon, J.I., Enamorado, O.M., Garnica, L.R., Chacón, S.A. & García Y.A.(2019).

Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica,  
*Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3),

176-235. Recuperado de

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de*

*factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de

<https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Salud. (4 de octubre de 1993). Por la cual se establecen las normas científicas,

técnicas y administrativas para la investigación en salud. [Resolución 8430 de 1993].

Ministerio de Salud. (2021). Más de 18 mil atenciones en salud mental en opción 4 de Línea 192

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>

Ministerio de Transporte. (26 de septiembre de 2013). Por la cual se establecen las condiciones

que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para su habilitación,

funcionamiento y se dictan otras disposiciones. [Resolución 3768 de 2013] DO: 48.926.

Ministerio de Transporte. (3 de diciembre de 2014). Por la cual se habilita el establecimiento de comercio CDA Autolisto Del Valle S.A.S, como Centro de Diagnóstico Automotor.[Resolución 0003791 de 2014]

Ministerio de Transporte. (26 de diciembre de 2019). Por la cual se modifican los artículos 6o, 9o, 10, 11, 12, 21, 22, 27, 30 de la Resolución 3768 de 2013 “por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para su habilitación, funcionamiento y se dictan otras disposiciones”. [Resolución 6589 de 2019]. DO: 51.182

Ministerio del Trabajo (24 de junio de 1994). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. [Decreto 1295 de 1994]. DO: 41.405.

Ministerio del Trabajo (11 de mayo de 2012). Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. [Decreto 652 de 2012]. DO: 48.427.

Ministerio del trabajo. (2013). Segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales. Recuperado de:  
<https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

Ministerio del Trabajo (31 de julio de 2014). Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). [Decreto 1443 de 2014]. DO: 49.229.

Ministerio del Trabajo (5 de agosto de 2014). Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. [Decreto 1477 de 2014]. DO: 49.234.

Ministerio del Trabajo (26 de mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Trabajo. [Decreto 1072 de 2015] DO: 49.523.

Ministerio del Trabajo (19 de febrero de 2019). Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.. [Resolución 0312 de 2019] DO: 50.872.

Ministerio del Trabajo (23 de julio de 2019). Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. [Resolución 2404 de 2019] DO: 51.023.

Ministerio del Trabajo (07 de octubre de 2020). Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la Salud Mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores, durante la actual emergencia sanitaria por el SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia.[Circular 064 de 2020].

Ministerio de la Protección Social (16 de julio de 2007). Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.[Resolución 2346 de 2007]. DO: 46.691.

Ministerio de la Protección Social. (2007). Primera Encuesta Nacional de condiciones de Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de:  
[https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD\\_RP.pdf](https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf)

Ministerio de la Protección Social (17 de julio de 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.  
[Resolución 2646 de 2008]. DO: 47.059.

Moreno, B. & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España: Ministerio-instituto-universidad. Recuperado de:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES /factores%20riesgos%20psico.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf).

Muentes, D. U. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la satisfacción laboral. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 34(1), 57-65.  
doi:<http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v34n1a04>

Pinzón, K (2015) Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Disponible en:  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10738>

Ojeda, C (2017) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velasquez Garcia “INFOTEP”. Ciénaga, Magdalena. Disponible en:  
[http://www.infotepvlg.edu.co/cienaga/hermesoft/portalIG/home\\_1/recursos/julio\\_2017/0\\_5072017/manual-sst.pdf](http://www.infotepvlg.edu.co/cienaga/hermesoft/portalIG/home_1/recursos/julio_2017/0_5072017/manual-sst.pdf)

Online Browsing Platform (OBP) ISO 45003:2021 (ES) Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Disponible en:  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. (2014) Centro de Diagnóstico Automotor Autolisto del Valle S.A.S. Sigla: CDA Autolisto del valle S.A.S. 14-oin-028 (Acreditación, ISO/IEC 17020:2012)  
<https://onac.org.co/certificados/14-OIN-028.pdf>

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (s.f.a). Trabajo decente. Recuperado de  
<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>.

Saborío Morales, L, & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved July 27, 2021, from

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).

Van der Molen, HF., Nieuwenhuijsen, K., Frings-Dresen, MHW & Groene, G. Factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo para los trastornos mentales relacionados con el estrés: una revisión sistemática actualizada y un metanálisis. (2020) *BMJ open*, 10(7), 1-11. Doi: 10.1136/bmjopen-2019-034849.