

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
PROFESIONALES DEL CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR DEL ICBF**

**ERIKA VIVIANA CARRERO OYOLA  
SILVIA NATALIA CABALLERO ALFONZO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2017**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
PROFESIONALES DEL CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR DEL ICBF**

**ERIKA VIVIANA CARRERO OYOLA  
SILVIA NATALIA CABALLERO ALFONZO**

**Trabajo de Grado para optar al título de Trabajadora Social**

**DIRECTORA:  
Adriana Vega Martínez  
TRABAJADORA SOCIAL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2017**

## DEDICATORIA

*Agradezco a Dios y a la vida por haberme dado la oportunidad de conocer personas inigualables en mi proceso de aprendizaje dentro de la Universidad Industrial de Santander y escoger tan maravillosa carrera profesional.*

*Infinitas gracias a mi madre Esperanza Oyola, mi padre Alvaro Carrero y hermana Ximena Carrero, quienes con sus palabras de aliento impulsaron toda mi formación a lo largo de los años.*

*A la docente Aura Gladys Pinto quien me enseñó la importancia de adquirir conocimientos día a día y a recordar la esencia del ser trabajadora social.*

*Mil gracias a mi compañero de vida Gonzalo Giraldo, persona que me apoyó constantemente dándome fortaleza y motivación hasta el final de mi carrera universitaria, independientemente de las circunstancias.*

*A mis amigas y amigos cercanos, quienes ocuparon un papel importante en la motivación para finalizar el presente proyecto.*

*Por último, pero no menos importante, a las y los docentes de la Escuela de trabajo social UIS, quienes incansablemente forman profesionales en esta área para promover el cambio social.*

***Erika Viviana Carrero Oyola***

## DEDICATORIA

*Agradezco a Dios por haberme permitido culminar tan hermosa carrera, llevándome a conocer en este camino, personas maravillosas y de gran valor, que aportaron de diferentes maneras a mi formación profesional.*

*A mi padre Anselmo Caballero Nuñez (Q.E.P.D), que desde el cielo me brindó fuerzas durante todo este camino y sé que se siente orgulloso de este gran triunfo.*

*A mi madre Elizabeth Alfonzo Romero, que con sus palabras de amor y apoyo contribuyo al cumplimiento de esta etapa.*

*A mi hijo Santi y mi esposo Alex Herrera, por ser mi motor día tras día para cumplir con este sueño.*

*A mis hermanos Diego y Carlos, quienes con su voz de aliento, me impulsaron a finalizar este proceso.*

*Silvia Natalia Caballero Alfonzo*

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra docente Adriana Vega Martínez (Directora del Proyecto) por su apoyo durante varios meses y enseñanzas en diversos momentos de nuestro paso por la academia, su constancia y determinación fueron fundamentales para la culminación de este proceso académico.

A docentes y compañeros que contribuyen con su labor a la construcción de una mejor sociedad.

A la Universidad Industrial de Santander por llenar nuestras vidas de conocimientos y experiencias en tan preciada Alma mater.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION .....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
2. JUSTIFICACIÓN.....	19
3. OBJETIVOS.....	21
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
4. MARCO REFERENCIAL.....	22
4.1 MARCO TEÓRICO .....	22
4.2 MARCO NORMATIVO .....	28
5. METODOLOGÍA .....	30
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
5.2 POBLACIÓN .....	31
5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	31
5.4 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN .....	33
6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	39
6.1 DOMINIO "LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO" .....	42
6.2 DOMINIO "CONTROL SOBRE EL TRABAJO" .....	46
6.3 DOMINIO "DEMANDAS DEL TRABAJO" .....	48
6.4 DOMINIO "RECOMPENSA" .....	51
7. CONCLUSIONES .....	55
8. RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	62

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio "Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo" .....	44
Gráfica 2. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio "Control Sobre El Trabajo" .....	46
Gráfica 3. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio "Demandas del Trabajo" .....	49
Gráfica 4. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio "Recompensa" .....	52

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Normatividad Colombiana relacionada con Factores de Riesgos Psicosociales .....	28
Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales.....	33
Tabla 3. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.....	34
Tabla 4. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral .....	36
Tabla 5. Baremos para los dominios.....	37
Tabla 6. Características Sociodemográficas y Laborales. Profesionales Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF .....	39
Tabla 7. Estrategias de intervención a los profesionales del centro zonal Bucaramanga sur.....	53

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Ficha de caracterización sociodemográfica.....	62
Anexo B. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.....	65

## RESUMEN

**TITULO:** IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS PROFESIONALES DEL CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR DEL ICBF, 2017\*

**AUTORES:** ERIKA VIVIANA CARRERO OYOLA  
SILVIA NATALIA CABALLERO ALFONZO\*\*

**PALABRAS CLAVE:** Factores de riesgo psicosocial, salud mental, factores intra laborales, seguridad y salud en el trabajo.

### DESCRIPCIÓN:

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas situaciones presentes en una situación laboral, directamente relacionada con la organización del trabajo y su entorno social, desencadenado en la persona efectos positivos o negativos a nivel físico, psíquico y social.

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales de los funcionarios del Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF, fundamentado en la investigación de corte cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 20 profesionales de dicha Institución, quienes son el 100% de los empleados con profesión allí.

Para el cumplimiento de los objetivos se utilizó como instrumento para la recolección de información un cuestionario (Forma A) de la batería de evaluación de Factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, contando también con una ficha de datos generales; seguidamente se realizó el análisis de los resultados mostrando los factores de riesgo en niveles calificados como sin riesgo, medio, alto y muy alto. Estos niveles muestran factores que afectan la salud de los trabajadores, por lo que en un aparte del documento se presentan algunos lineamientos para desarrollar procesos de intervención profesional de trabajo social con miras a lograr el mayor bienestar posible para este grupo poblacional, teniendo en cuenta que estos pueden ser abordados con mayor amplitud.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Trabajo Social, Directora: VEGA MARTINEZ, Adriana.

## ABSTRACT

**TITLE:** IDENTIFICATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN THE PROFESSIONALS OF ICBF'S CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR, 2017\*.

**AUTHOR:** ERIKA VIVIANA CARRERO OYOLA  
SILVIA NATALIA CABALLERO ALFONZO\*\*

**KEYWORDS:** psychosocial risk factors, mental health, intra-occupational factors, safety and health at work.

### DESCRIPTION:

Psychosocial risk factors are those situations existing in a job environment, directly related to the organization of work and their social environment, unleashing positive or negative physical, psychological and social effects on a person.

The purpose of this study is to identify the in-job psychosocial risk factors on the staff of ICBF's Centro Zonal Bucaramanga Sur, based on quantitative and descriptive research. The sample consisted of 20 professionals from the institution mentioned earlier, who are 100% of the employees with a profession there.

In order to fulfill the objectives of this research, a form (Form A) from the Psychosocial Factors Assessment Set designed by Ministerio de Protección Social de Colombia was used as a data collection tool, also having a general data sheet; Afterwards, the results were analyzed, showing the risk factors at levels rated as risk-free, medium, high and very high. These levels show factors that affect the staff's health, hence in a separate part of the document some guidelines are presented to develop professional social work intervention processes oriented towards achieving the greatest possible welfare for this population group, bearing in mind that these can be addressed more broadly.

---

\* Degree work

\*\* Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Trabajo Social, Director: VEGA MARTINEZ, Adriana.

## INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud en el año 2010 da a conocer que el 8% de la tasa global de trastornos depresivos, son relacionados en la actualidad con riesgos ocupacionales, por lo que abordar el estudio de los factores de riesgo psicosocial, son un tema de gran importancia debido a que su pronto conocimiento y control permiten mantener una estabilidad mental y emocional para el ser humano, máxime si se tiene en cuenta que la mayoría de personas en algún momento de la vida se encontraran vinculadas al ámbito laboral.

Los riesgos psicosociales según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>1</sup> “se refieren a interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. En este contexto el Ministerio de Protección Social de Colombia crea la batería de instrumentos para medir los niveles de riesgo psicosocial a nivel intalaboral y extralaboral que es la base para el desarrollo del presente estudio, que tuvo como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos las/los funcionarios del Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF.

Los resultados del trabajo adelantado están descritos en el presente documento y constituyen una base para diseñar programas que le proporcionen al talento humano vinculado a ese centro zonal condiciones (físicas, psicológicas, organizacionales y sociales) óptimas y sanas que protejan y promuevan su salud.

---

<sup>1</sup>Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo (Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984)

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones modernas presentan nuevas exigencias en el desempeño del trabajador lo que conlleva a mayores esfuerzos físicos y mentales, a elevados niveles de presión y a una gran carga de responsabilidades, situaciones que han provocado mayores riesgos en la salud. Cada día hay mayor preocupación por los factores de riesgo psicosocial presentes en el ámbito laboral por su impacto directo en diferentes campos como lo son la productividad, la calidad, el ausentismo laboral, las enfermedades profesionales y los accidentes laborales entre otros.

En Colombia esta situación no es ajena; el estudio, medición y análisis de los Riesgos Psicosociales y su prevención se ha convertido en una preocupación importante en el campo de la salud física y mental de los trabajadores, hecho que ha llevado al Ministerio de trabajo y Seguridad Social a establecer disposiciones para mejorar las condiciones laborales de la población trabajadora.

En el año 2007 se llevó a cabo la Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo que contó con la participación de empresas de diferentes actividades económicas y regiones. Este estudio revela que la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial era elevada, evidenciando que “la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupaban los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados.”<sup>2</sup> Los resultados demostraron la necesidad de llevar a cabo procesos que permitieran evaluar objetiva y subjetivamente los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

---

<sup>2</sup> BETANCOURT, Diego Palacio; RODRÍGUEZ RESTREPO, Carlos Jorge; CUERVO VALENCIA, Carlos Ignacio; ECHEVERRI LÓPEZ, Ricardo Andrés; MÉNDEZ CUBILLOS, Clara Alexandra; CABRERA VIDELA, Ana María. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia: 2016. Tomado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

En este marco surge la Resolución 2646 de 2008, “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.”<sup>3</sup>.

Más tarde, en el año 2013 el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social realiza la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo. La investigación desarrollada se fundamentó en los lineamientos dispuestos en la Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo. En esta investigación “ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión”<sup>4</sup>

Es evidente que “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo.”<sup>5</sup>. Bajo esta premisa las organizaciones deben adelantar acciones para la identificación de los mismos con miras a diseñar estrategias tendientes a mejorar el desempeño corporativo y personal en las organizaciones.

---

<sup>3</sup> COLOMBIA, MINISTRO DE LA PROTECCION SOCIAL. Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá D.C. 2008. Tomado de: [http://www.fasecolda.com/files/4513/8670/5271/27-resolucion\\_2646\\_2008.pdf](http://www.fasecolda.com/files/4513/8670/5271/27-resolucion_2646_2008.pdf)

<sup>4</sup> GUTIÉRREZ STRAUSS, Ana María; VILORIA-DORIA, Juan Carlos. Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2014; 30 (1): v-vii

<sup>5</sup> ABELLO BOLIVAR, Ángela Johana; LOZANO TORRES, Deisy Magnolia. Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral. 2013. p.10 Tomado de: <http://repository.uosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una institución pública a la cual se encuentran vinculados profesionales de diferentes disciplinas. Esta entidad cuenta con diferentes centros de atención dentro de los que se encuentra el Centro Zonal Bucaramanga Sur ubicado en la Carrera 6 # 3 - 04 Barrio Caracolí. Allí se ejecutan los planes, programas y proyectos ligados a la promoción y prevención de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Para dar cumplimiento a esta misión hay un grupo de profesionales quienes ejecutan diversas tareas generándose una sobrecarga laboral por el alto número de requerimientos y constante atención al público en general.

En estudios realizados con poblaciones con características semejantes a la estudiada en la presente investigación, “se evidencia que hubo relación entre factores personales, grupales, organizacionales y del contexto socio-legal, con el agotamiento emocional. Se encontró que las dinámicas propias de las funciones realizadas, y la falta de coordinación con el sistema judicial, generaron agotamiento en los equipos psicosociales”<sup>6</sup>

Por lo descrito, nace el interés por identificar ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales a nivel intralaboral a los que se encuentran expuestos los/las profesionales del centro zonal Bucaramanga Sur ICBF? Los resultados de este estudio serán base para proponer lineamientos que favorezcan el bienestar de este tipo de trabajadores quienes con su labor aportan de manera especial a los objetivos misionales del ICBF.

---

<sup>6</sup> QUINTANA, Carmen Gloria. El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. Pontificia Universidad Católica de Chile. 2005. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282005000100005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282005000100005)

## 2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente el ser humano se prepara en sus diferentes dimensiones para desarrollar sus competencias en el ámbito laboral, situación evidenciada en el quehacer cotidiano de las personas que buscan vincularse a instituciones ya sean públicas o privadas generando que el empleado(a) ocupe la mayoría de su tiempo en el lugar de trabajo.

Es por esta razón que las entidades tanto privadas como públicas deben garantizar el bienestar de los empleados en el desarrollo integral, es decir, a nivel emocional, mental y físico, proporcionando protección contra riesgos físicos y psicosociales para generar efectos positivos a los empleados y por ende mejoras al clima laboral.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) la salud de los trabajadores es un requisito previo esencial para la estabilidad familiar, la productividad y el desarrollo económico del país. En este marco el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de diferentes actores como los servicios de salud, las organizaciones empresariales y los mismos trabajadores entre otros.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable.

Solo en una tercera parte de los países se tienen programas diseñados para abordar cuestiones como: enfermedades respiratorias crónicas, trastornos del aparato locomotor (dependiendo de la actividad desempeñada), pérdidas de audición (provocadas por el ruido existente en el sitio de trabajo) y problemas de la piel (son las enfermedades ocupacionales más comunes); en donde se cuenta con estrategias que permitan la mitigación del riesgo de este tipo de enfermedades, que en algunos casos son adquiridas por el tipo de empresa en la que se labore y por las actividades relacionadas.

Por su parte, algunas otras enfermedades relacionadas con el trabajo son: las cardiopatías y la depresión, estas provocadas por el nivel de estrés ocupacional que se maneja, lo que produce un aumento en las tasas de enfermedades laborales y un “ausentismo laboral”<sup>7</sup>, que en muchos de los casos no se logra justificar.

Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la eficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración de empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Por lo anterior, se precisa adelantar estudios que permitan la identificación de los riesgos psicosociales en grupos de trabajadores dentro los que se encuentran los funcionarios públicos del Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) esto con el fin de elementos que propicien estrategias de intervención profesional.

---

<sup>7</sup> TOLEDO, S.; et.all. Ausentismo laboral especialista en seguridad y salud en el trabajo. 2016. Recuperado de: <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los/las profesionales del Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF, mediante la aplicación de instrumentos validados por el Ministerio de Salud y Protección Social, para visibilizar la situación presentada dentro de la institución y proponer lineamientos para la intervención profesional del Trabajo Social.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar la población vinculada al Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF, para establecer la relación con los factores de riesgo psicosocial dentro de la institución.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral presentes en los funcionarios del Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF.
- Proponer lineamientos para la intervención profesional de Trabajo Social en los factores de riesgo psicosocial presentes en el grupo de profesionales del Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEÓRICO

La salud y el trabajo son procesos relacionados y para poder contextualizar su significado, se debe tomar en consideración que “el trabajo constituye una actividad central, en la que el ser humano se involucra física y mentalmente y requiere del uso de recursos y esfuerzo.”<sup>8</sup> Por su parte, la organización Mundial de la Salud (OMS) indica que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.<sup>9</sup>

En el ámbito del trabajo la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen la salud laboral “como la actividad que busca fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones”.<sup>10</sup> Se reconoce por parte de estos organismos que existen factores propios de la actividad laboral que afectan la salud de los trabajadores; de esta forma, las condiciones en las que se lleva a cabo la actividad laboral pueden actuar como “un factor que favorezca y estimule el desarrollo humano, o bien por el contrario, convertirse en agente causante de sufrimiento, dolor, enfermedad y aún muerte”<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> ORELLANA AYALA, Andrea Carolina. Caracterización de la salud laboral en el personal de una institución de educación superior: caso pontificia universidad católica del ecuador sede Ambato. Ecuador, Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2017. p.10. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1955/1/76454.pdf>

<sup>9</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. 2016. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>

<sup>10</sup> ORELLANA AYALA, Andrea Carolina. Op cit. p.11

<sup>11</sup> NIETO, Héctor A.; TOMASINA, Fernando. La Salud de los trabajadores de la salud: Estrategias e intervenciones. 2009. p.2. Recuperado de: [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2527/mod\\_resource/content/1/curso\\_2009/Modulo\\_4/m4-lp-estrategias-NietoTomasina\\_borrador\\_.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2527/mod_resource/content/1/curso_2009/Modulo_4/m4-lp-estrategias-NietoTomasina_borrador_.pdf)

En este contexto “la salud y el bienestar son bienes de importancia para la población trabajadora, por ello, también lo es, la necesidad misma, de promover el desempeño de las tareas del trabajador en lugares de trabajo saludables que promueva el bienestar no solo del trabajador sino el de la organización”.<sup>12</sup> Este fin puede lograrse en la medida que como lo plantea la OMS, existan entornos de trabajo saludables que le permitan al individuo desarrollar sus tareas en condiciones físicas, psicológicas, organizacionales y sociales óptimas y sanas.

En este contexto es necesario abordar los factores de riesgo laboral que son entendidos como “todo elemento, fenómeno, ambiente o acción humana que encierran una capacidad potencial de producir lesiones a los trabajadores, daños a las instalaciones locativas, equipos, herramientas y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo”. Se configura bajo esta definición una serie de factores de riesgo dentro lo cuales se encuentran los factores de riesgos psicosociales.

En la actualidad como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, lo que hace imprescindible su identificación, evaluación y control. “La importancia de los factores de riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> BELTRÁN CABREJO, Andrea del Pilar. Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012. 2014. p.14. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

<sup>13</sup> MORENO JIMÉNEZ, Bernardo; BÁEZ LEÓN, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España: Ministerio de Trabajo e Inmigración. 2010. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico>

El comienzo de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral data de la década de 1970, fecha a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, existen tres formas prevalentes de referirse a ellos: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales, siendo conceptualmente diferentes.

Los factores de riesgo psicosocial se definen como:

“Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador”.<sup>14</sup>

Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de ciertas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Según la OIT y estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo los riesgos psicosociales son agrupados en cinco grupos, de la siguiente manera:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones y/o tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

---

<sup>14</sup> MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. Factores de riesgo psicosocial. Madrid, España. s.f. Tomado de: [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

2. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso
3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo
4. Las escasas compensaciones del trabajo: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo
5. Doble jornada o doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.<sup>15</sup>

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Por esto se ha ido ahondando en el tema con el paso del tiempo. Hoy, la Comisión Mixta de la Organización Mundial del Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo establecen que éstos deben ser entendidos como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización por una parte y, por otra, las capacidades del

---

<sup>15</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. s.f. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral”

En definitiva y en relación con lo mencionado, se define a los factores psicosociales como todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del trabajo (intralaboral), fuera del mismo (extralaboral) y las condiciones intrínsecas del trabajador (individuales), lo que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional vs. las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y cultura, entre otros; los cuales pueden impactar la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral, de manera positiva (protector) o negativa (riesgo), afectando no solo al trabajador sino a la misma organización.

Con lo anterior queda claro que las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. A partir de modelos como los de Karasek, Theorell, Johnson, Siegrist y Villalobos se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.<sup>16</sup> Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo Psicosocial. Para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio, los dominios concebidos en los instrumentos de la batería, fueron:

---

<sup>16</sup> CUELLAR GARCÍA, Susana; PELÁEZ ARCILA, Sandra Milena;. Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 2014. Tomado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

- Demandas de trabajo.

“Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, como cuantitativas, cognitiva o mental, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.”<sup>17</sup>

- Control sobre el trabajo

“Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización. La iniciativa y la autonomía el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo”.<sup>18</sup>

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

“El liderazgo 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.”<sup>19</sup>

- Recompensa

“Trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.”<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, , Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial 2010 [en línea] disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

<sup>18</sup> *Ibíd.* p.20

<sup>19</sup> *Ibíd.* p.20

<sup>20</sup> *Ibíd.* p.20

Acorde con lo descrito el concepto de factores de riesgo psicosocial siempre tendrá elementos tanto del contexto propio donde se desarrolla el trabajo, como del ambiente externo al mismo; todo esto influenciado por las características personales de cada trabajador, lo cual es un factor relevante para afrontar las situaciones que se generan ante la presencia de estos factores.

#### 4.2 MARCO NORMATIVO

Para efectos del presente trabajo en la **Tabla 1**. Se describe la normatividad expedida en Colombia respecto de los factores de riesgos psicosociales y la cual constituye el marco de referencia para la intervención de situaciones generadas por este tipo de riesgos.

**Tabla 1. Normatividad Colombiana relacionada con Factores de Riesgos Psicosociales**

Norma	Consideraciones generales
Decreto 614 de 1984	El Literal C del Artículo 2°, señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.
Resolución 1016 de 1989.	En su Numeral 12 del Artículo 10: una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.
Ley 100 de 1993	Establece la estructura de la Seguridad Social en Colombia, la cual consta de tres componentes entre los que se encuentra: El Régimen de Pensiones, el Sistema General de Seguridad

Norma	Consideraciones generales
	Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales.
Decreto 1295 de 1994	Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Resolución 2646 de 2008.	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Resolución 652 de 2012	Establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1562 de 2012	Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
Ley 1616 de 2013	Plantea como objetivo garantizar el derecho a la Salud Mental a todos los colombianos, priorizando a los niños, niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	El Ministerio del Trabajo formula y adopta políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevó a cabo tiene un enfoque cuantitativo descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis“(Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir primero que se investiga.

Asimismo, el diseño es de tipo no experimental-transversal. Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista<sup>21</sup>, una investigación no experimental es aquel estudio efectuado “(...) sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”<sup>22</sup>, explicando además que lo que se hace es observar los fenómenos sin ningún tipo de intervención, para analizarlos, medirlos y describirlos. Dicho de otra manera:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se

---

<sup>21</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; COLLADO, Carlos Fernández; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill 5ta. Edición. 2010.

<sup>22</sup> *Ibíd.* p.149

realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.<sup>23</sup>

Por otro lado, es transversal porque se realizó una medida única en el tiempo. “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.<sup>24</sup>

## **5.2 POBLACIÓN**

En este estudio participaron veinte (20) profesionales vinculados al Centro Zonal Sur del ICBF de diferentes áreas quienes constituyen el 100% de la población. Su participación fue voluntaria y luego de ser ilustrados sobre el propósito de la investigación firmaron un documento de consentimiento informado.

## **5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados se utilizaron instrumentos estandarizados que conforman la batería, construida, diseñada y validada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010. Por un lado, se usó la Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador) la cual fue modificada en algunos ítems y por otro, se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A) el cual no se alteró en ningún momento en su estructura, contenido u orden. Además, se respetan los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron el cuestionario. La

---

<sup>23</sup> *Ibíd.* p.150

<sup>24</sup> *Ibíd.* p.151

modalidad que se empleó para el diligenciamiento del cuestionario fue de auto aplicación.

Es importante aclarar que en la presente investigación, se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral, ya que se ha detectado que los factores con mayor incidencia en la afectación de la salud mental de la población trabajadora son aquellos que ocurren y se desarrollan en su ambiente laboral y con sus compañeros/as de trabajo.

Este cuestionario cuenta con 123 items y se dividen en cuatro grandes agrupaciones o dominios nombrados anteriormente en el marco referencial este formato está diseñado para “Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.”<sup>25</sup>

Los dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla

---

<sup>25</sup> MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL,, Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial 2010recuperado de: p.53  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

**Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales**

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas - Demandas de carga mental- Demandas emocionales- Exigencias de responsabilidad del cargo - Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Demandas de la jornada de trabajo - Consistencia del rol -Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	-Control y autonomía sobre el trabajo -Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio -Claridad de rol -Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	-Características del liderazgo -Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

**Fuente:** BETANCOURT, D.; CABRERA, A.; CUERVO, C.; ECHEVERRI, R.; MÉNDEZ, C.; RODRÍGUEZ, C. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. 2016 p.21 [en línea] disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

#### 5.4 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Los ítems, dimensiones y dominios acorde con lo establecido por el Ministerio de Protección Social son calificados de forma que se interpreta que a mayor puntaje

obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario.<sup>26</sup> A cada ítem se le otorga un puntaje así.

**Tabla 3. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.**

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

**Fuente:** BETANCOURT, D.; CABRERA, A.; CUERVO, C.; ECHEVERRI, R.; MÉNDEZ, C.; RODRÍGUEZ, C. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. 2016 p.21 [en línea] disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

<sup>26</sup> Ibíd. p.70.

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.<sup>27</sup>

Para obtener mejores resultados, los encargados de la elaboración de la Batería (Ministerio de Protección Social) proponen en el desarrollo de la misma, hacer la sumatoria de los puntos de cada ítem, correspondiente a cada dominio y son llamados “Puntajes brutos” de las dimensiones. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario.

---

<sup>27</sup> *Ibíd.* p.87

**Tabla 4. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral**

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

**Fuente:** BETANCOURT, D.; CABRERA, A.; CUERVO, C.; ECHEVERRI, R.; MÉNDEZ, C.; RODRÍGUEZ, C. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. 2016 p.21 [en línea] disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

En esta investigación se tuvo en cuenta para el análisis el puntaje bruto de cada dominio (Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo, Relaciones sociales en el trabajo y recompensas) y que fue calculado sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran.<sup>28</sup>

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consistió en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Transformado} = \frac{\text{Puntaje Bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

Los factores de transformación para cada una de las dimensiones fueron tomados de la Batería creada por el Ministerio de Protección Social, siendo valores estandarizados<sup>29</sup> y fueron aplicados dependiendo el dominio estudiado.

Al tener el puntaje transformado, se ubicó en la tabla de Baremos (Conjunto de normas establecidas convencionalmente para evaluar algo) para posteriormente conocer el nivel de riesgo de cada persona en cada dominio.

**Tabla 5. Baremos para los dominios**

Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100

<sup>28</sup> Ibíd. p.79

<sup>29</sup> Ibíd. p.81

Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

**Fuente:** BETANCOURT, D.; CABRERA, A.; CUERVO, C.; ECHEVERRI, R.; MÉNDEZ, C.; RODRÍGUEZ, C. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. 2016 p.21 [en línea] disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

## 6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados evidenciados en la investigación realizada en el Centro Zonal Sur del ICBF, se realizó el presente estudio con diversos profesionales (20) como trabajadoras sociales, psicólogos (as), nutricionistas, abogados (as), entre otros, efectuando la descripción de los factores psicosociales intralaborales.

A continuación se presenta el análisis de los datos recolectados en la ficha de caracterización (ver anexo 1)

**Tabla 6. Características Sociodemográficas y Laborales. Profesionales Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF**

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estado Civil	Soltero(a)	6	30%
	Casado(a)	8	40%
	Unión Libre	3	15%
	Divorciado (a)	3	15%
Género	Masculino	5	25%
	Femenino	15	75%
Edad	22 a 30 años	1	5%
	31 a 38 años	7	35%
	39 a 46 años	9	45%
	Más de 47 años	3	15%
Escolaridad	Técnico/Tecnológico	3	15%
	Profesional	6	30%
	Postgrado	11	55%
Ocupación / Profesión	Trabajador(a) Social	5	25%
	Abogado(a)	3	15%
	Licenciada	1	5%
	Psicólogo(a)	3	15%

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Contador(a) Publico	1	5%
	Nutricionista	1	5%
	Otro	6	30%
<b>Antigüedad en la institución</b>	Menos de 1 año	6	30%
	1 a 6 años	9	45%
	7 a 10 años	1	5%
	Más de 10 años	4	20%
<b>Lugar de Residencia</b>	Bucaramanga	8	40%
	Floridablanca	9	45%
	Piedecuesta	3	15%
<b>Estrato socioeconómico</b>	2	2	10%
	3	8	40%
	4	8	40%
	5	2	10%
<b>Tipo de Vivienda</b>	Propia	6	30%
	En arriendo	6	30%
	Familiar	8	40%
<b>Jornada Laboral</b>	Tiempo Completo	20	100%
	Horas		0%
<b>Tipo de Contrato</b>	Laboral	7	35%
	Prestación de Servicios	8	40%
	Otro	5	25%
<b>Tipo de Remuneración</b>	Salario Fijo	13	65%
	Honorarios variables	-	-
	Honorarios fijos	7	35%
	Otro		

La anterior tabla muestra las diferentes características sociodemográficas de los profesionales del Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF en el cual se puede evidenciar que el 40% del personal encuestado el estado civil es casado(a), el 30% es soltero y unión libre y divorciado cuentan con el 15% cada uno, el estado civil es una variable importante debido a que “las personas solteras tienen mayor cansancio

emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables”<sup>30</sup>.

Respecto al género los resultados indican que el 75% es femenino y el 25% es masculino “principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, por razones diferentes como tener doble carga de trabajo que conlleva tanto la práctica profesional como la tarea familiar, así como, la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.”. Lo cual puede generar el aumento de los factores de riesgo psicosocial por las múltiples actividades que realiza en el diario vivir.

En la variable edad se puede identificar que el 45% corresponde al rango de 39 a 46 años, el 35% es de 31 a 38 años, el 15% es mas de los 47 años y el 5% esta entre los 22 a 30 años “los primeros años de carrera profesional sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas.”. De este se puede determinar que en su mayoría los funcionarios de la institución cuentan con la experiencia necesaria para manejar los diferentes riesgos que se le presenten en el cotidiano de su labor. También se puede observar que el 55% de los funcionarios cuentan con un posgrado lo que permite que la institución tenga mayor nivel en el conocimiento académico.

El 25% de los encuestados son profesionales en trabajo social, disciplina que mantiene contacto con población vulnerable lo que puede generar aumento en los factores de riesgo psicosocial.

---

<sup>30</sup> MARIA CLAUDIA SARMIENTO GONZALEZ, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL: DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL, TOMADO : <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4>

En la variable antigüedad en la institución los participantes manifiestan en un 45% que tienen una antigüedad de 1 a 6 años, el 30% menos de un año, el 20% más de 10 años y el 5% de 7 a 10 años, esta es “manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de riesgos psicosociales”<sup>31</sup>

Para finalizar es importante resaltar la variable tipo de contrato el cual muestra en un 40% prestación de servicios, 35% contrato laboral y el 25% otro, el tipo de contrato evidencia un aumento en los factores de riesgo psicosocial debido a que el pensar en no contar con una estabilidad laboral genera preocupación que puede afectar la salud mental de la persona.

Los cuatro dominios que encierran la investigación son Liderazgo y relaciones en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y por último, recompensa. Cada uno de estos cuenta con las dimensiones (subgrupos) que permiten evaluar diferentes aspectos laborales y posteriormente calcular sus riesgos.

## **6.1 DOMINIO "LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO"**

El liderazgo por su parte 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”<sup>32</sup>, es así como a través del cuestionario se pueden encontrar ítems

---

<sup>31</sup> MINISTERIO DEL TRABAJO, Fondo de riesgos laborales de la Republica de Colombia tomado : <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/noticias/351/14>

<sup>32</sup> Ibíd. p.20

que indagan sobre la percepción de la relación que la persona a la que le es aplicada este instrumento tiene con su “jefe”. En segundo lugar, el concepto de relaciones sociales en el trabajo indica

*La interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.<sup>33</sup>*

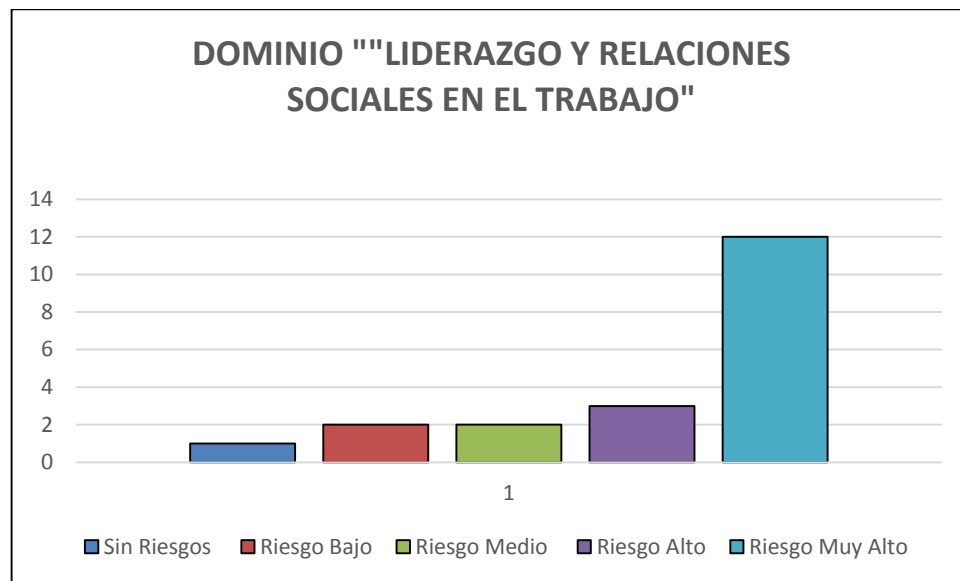
En este dominio se encuentran las cuatro dimensiones, en primer lugar se encuentran las características del liderazgo, seguidamente las relaciones sociales en el trabajo, en tercer lugar la retroalimentación en el desempeño y por último la relación con los colaboradores.

En la siguiente **Grafica 1** se pueden observar las respuestas y los niveles de riesgo en los que se encuentran las 20 personas (100% de la población trabajada) que participaron en el cuestionario aplicado referente a este dominio. Posteriormente será mostrada la dimensión que obtuvo mayor puntaje en la sumatoria para obtener los resultados finales presentados en la gráfica.

---

<sup>33</sup> Ibíd. p.20

**Gráfica 1. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio "Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo"**



Se puede observar que doce profesionales se encuentran en “Riesgo muy Alto” y tres en “riesgo alto”, esto indica que el 75% de los profesionales se encuentran en un nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, generando respuestas negativas en su desempeño laboral. Este dominio, cuenta con la particularidad que la persona que respondió el cuestionario expresa y mide como es su relación con las personas y/o compañeros de trabajo de la misma dependencia, es decir con quienes labora interdisciplinariamente o en el mismo ambiente.

Por otro lado, se hace indispensable conocer cuál es la dimensión que más afecta a los profesionales en el presente dominio “Liderazgo y relaciones sociales”. De las veinte (20) personas, diez (10) obtuvieron un mayor puntaje en la dimensión “Características del liderazgo”, siete (7) en “Relaciones sociales en el trabajo”, tres (3) en “Relación con los colaboradores y ninguno obtuvo la mayor sumatoria en “Retroalimentación del desempeño”. Para una mejor comprensión se hace importante entender que “a mayor puntaje, mayor es el riesgo”

La dimensión “Características del liderazgo” abarca los ítems desde el 63 al 75 del cuestionario, donde pregunta sobre la relación y los comportamientos que el jefe/a de esa persona tiene para con ellos. Al ser esta la dimensión en la que los profesionales tienen mayor riesgo se puede observar que la mayoría de ellos/as no cuentan con un apoyo considerable de parte de su superior, entendiendo que según los resultados arrojados de la aplicación del cuestionario sus jefes pocas veces dan instrucciones claras del trabajo a realizar, esporádicamente tienen en cuenta los puntos de vista y opiniones de los empleados o brindan apoyo cuando ellos (los empleados) lo necesitan. Es importante comprender, que la relación, jefe- empleado debe ser una relación en la que el “superior” brinde ayuda a solucionar los problemas que se presenten en el trabajo y los ayude a sentirse bien en su ambiente laboral. De allí, se desencadenan resultados ya sean negativos o positivos.

Es así como al verse afectada esta relación desencadena diferentes problemas en su espacio laboral y en sobremanera en su salud tanto mental como física. se hace necesaria una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica buscan disminuir todas las consecuencias negativas de un riesgo para los colaboradores<sup>34</sup>.

El DNP (Departamento Nacional de Planeación), cuenta con una “Guía sistema de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo psicosocial” y que tiene como objeto “Identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgos psicosociales que se presenten en el desarrollo laboral de los colaboradores del DNP con el fin de mitigar su impacto en la salud de los colaboradores”<sup>35</sup> Esta guía propone una metodología que consta de cuatro fases, de las cuales dos podrían ser ejecutadas

---

<sup>34</sup> VILLALOBOS. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, G.H. Bogotá: El Ministerio. 1996. p.7

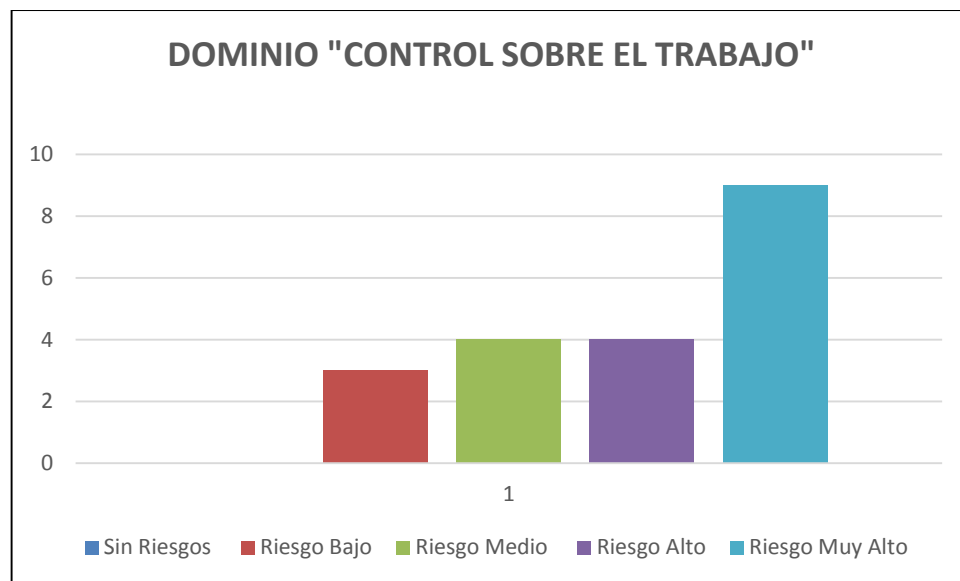
<sup>35</sup> Ibíd. p.7

en los profesionales del Centro Zonal Sur del ICBF, que son la fase de Intervención y la fase de seguimiento y control, ya que el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial ya fue realizado para la presente investigación.

## 6.2 DOMINIO “CONTROL SOBRE EL TRABAJO”

El dominio Control sobre el trabajo se refiere a “la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización”<sup>36</sup> Comprende aquellas oportunidades para desempeñarse a plenitud como profesional, la claridad en las labores a realizar, la participación activa en su medio laboral y la capacitación brindada por la institución para un mejoramiento continuo de sus labores.

**Gráfica 2. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio “Control Sobre El Trabajo”**



<sup>36</sup> BETANCOURT, Diego Palacio; RODRÍGUEZ RESTREPO, Carlos Jorge; CUERVO VALENCIA, Carlos Ignacio; ECHEVERRI LÓPEZ, Ricardo Andrés; MÉNDEZ CUBILLOS, Clara Alexandra; CABRERA VIDELA, Ana María. Op. Cit. p.20

En la **Grafica 2**, se observa que el 100% de la población que aplicó el instrumento se encuentra en algún nivel de riesgo ya sea bajo, medio, alto o muy alto. Cabe resaltar que el 65% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (Nueve personas refieren riesgo muy alto y cuatro alto).

A continuación se mostrara los resultados de las dimensiones que obtuvieron más personas con puntajes altos. Once (11) de los profesionales según sus respuestas generaron un puntaje mayor en la dimensión “claridad de rol”, en la dimensión “capacitación” solo dos (2) personas, tres (3) en “participación y manejo del cambio”, tres (3) personas en “oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades” y por último, solo una persona en “control y autonomía sobre el trabajo”.

La dimensión “claridad de rol” abarca desde los ítems 53 al 59, en los que preguntan sobre la frecuencia con que se les brinda la información sobre sus funciones en el puesto de trabajo. Se hace notable, la baja claridad con la que cuentan los profesionales en el momento de tomar decisiones, no poseen información precisa sobre cuáles son los objetivos que debe cumplir y los resultados que debe alcanzar.

En el Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF, se hace necesario implementar un sistema en el que cada profesional que llegue a la institución conozca con claridad cuáles son las funciones que debe realizar y para lo que fue contratado. Ya que, en diversas ocasiones al no contar con el conocimiento necesario sobre las mismas, puede afectar los procesos que ya se llevan a cabo dentro de la institución. El objetivo al contar con un equipo interdisciplinar es lograr un “engranaje” con los resultados que cada profesional obtenga, pero es importante tener en cuenta que si cada persona conoce y trabaja en su labor específica, estos pueden ser cada vez mejores.

Es así, como estos factores de riesgo en el grupo de profesionales pueden generar efectos negativos sobre la entidad (Centro Zonal Sur del ICBF) a corto, mediano y largo plazos, como:

- ✓ *Aumento en los índices de ausentismo asociado a enfermedades o síntomas relacionados con el estrés.*
- ✓ *Relaciones laborales insatisfactorias.*
- ✓ *Aumento en los índices de rotación de personal.*
- ✓ *Aumento de los accidentes de trabajo.*
- ✓ *Disminución en los niveles de responsabilidad y de autonomía demostrados por los colaboradores*
- ✓ *Disminución de los niveles de satisfacción laboral*
- ✓ *Disminución de la productividad*
- ✓ *Aumento de los conflictos interpersonales en los grupos de trabajo y con los jefes*
- ✓ *Deterioro en la comunicación laboral* <sup>37</sup>

### **6.3 DOMINIO “DEMANDAS DEL TRABAJO”**

Las Demandas del trabajo se refieren a “Las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”<sup>38</sup>, también reúne aspectos relativos a la carga laboral del profesional y labores extra a las ya delegadas.

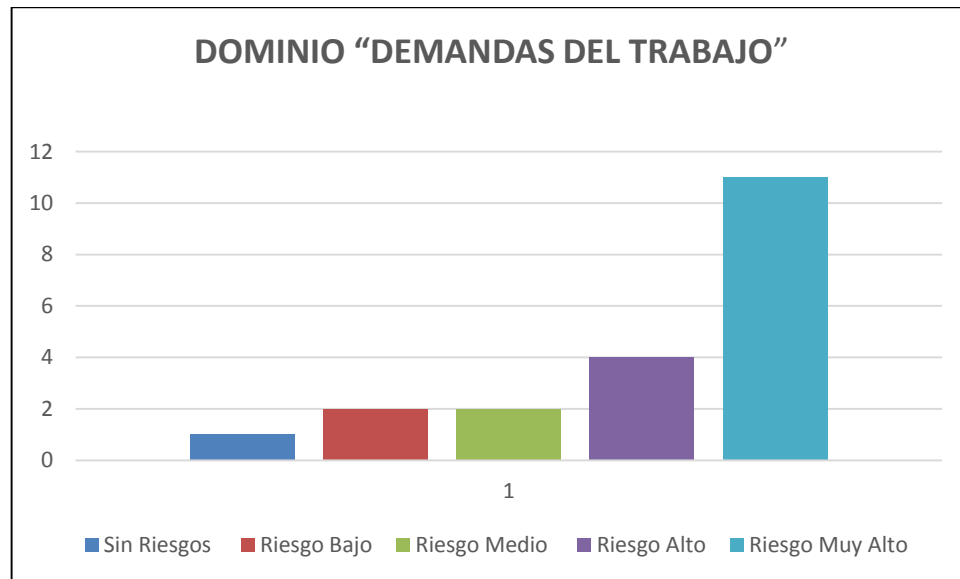
Este dominio encierra diferentes dimensiones que en diversos ambientes laborales afectan al pleno desarrollo del trabajo profesional y que serán explicadas más adelante.

---

<sup>37</sup> VILLALOBOS. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, G.H. Bogotá: El Ministerio. 1996. p.7

<sup>38</sup> BETANCOURT, Diego Palacio; RODRÍGUEZ RESTREPO, Carlos Jorge; CUERVO VALENCIA, Carlos Ignacio; ECHEVERRI LÓPEZ, Ricardo Andrés; MÉNDEZ CUBILLOS, Clara Alexandra; CABRERA VIDELA, Ana María. Op. Cit. p.20

**Gráfica 3. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio “Demandas del Trabajo”**



Los hallazgos (**Gráfica 3**) reflejan que el 75% de los profesionales (15 personas), valoran este dominio como factor de riesgo, siendo mayoritarios los resultados de “Riesgo Muy Alto” que de “Riesgo Alto”. Por otro lado, solo el 20% se encuentran en un Riesgo “medio” y “Bajo”, estos riesgos cuentan también con niveles de estrés aunque de manera moderada, lo que hace que se facilite la intervención para prevenir efectos en la salud de los profesionales, siendo necesaria la observación constante para evitar aumentos en estos riesgos. Cabe resaltar que solo un resultado de los veinte cuestionarios aplicados, fue “Sin Riesgo”.

Dentro de la sumatoria de los resultados arrojados en la dimensiones doce (12) personas presentaron mayor puntaje en “demandas emocionales”, seis (6) en “demandas ambientales y de esfuerzo físico”, uno (1) en “demandas cuantitativas”, uno (1) “exigencias de responsabilidad del cargo” y ninguna persona obtuvo su mayor sumatoria por dimensión en “demandas de carga mental”, “demandas de la jornada de trabajo”, “Consistencia del rol” e “Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral”.

La dimensión “demandas emocionales” abarca desde los ítems 106 a 114 del cuestionario, donde preguntan la frecuencia con la que los profesionales atienden personas enojadas, preocupadas, tristes, muy enfermas, muy necesitadas de ayuda, entre otros. A pesar de que este dominio contenga ocho dimensiones, está en especial es la que más aporta a tener riesgo psicosocial por parte de ellos ya que están constantemente enfrentados(as) a situaciones que involucran en gran manera las emociones cargando a los profesionales en su parte emocional, que indirectamente también afecta al pleno desarrollo de sus habilidades laborales.

Como ya fue mostrado en una anterior tabla sobre la información demográfica de estas personas, se pudo evidenciar que este equipo de trabajo cuenta con trabajadores(as) sociales, psicólogos(as), abogados(as), entre otros, lo que les obliga a estar en constante interacción con el público ya que hace parte de la esencia de sus profesiones y en este Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF reciben constantemente casos en los que se les ha vulnerado los derechos a NNAJ (Niños, niñas, adolescentes y jóvenes) y ellos como profesionales especializados deben trabajar por el restablecimiento de los mismos.

Por estas razones se hace importante, que ellos aun como profesionales expresen sus molestias y liberen sus cargas emocionales día a día con otro profesional especializado, ya que eso permite que al transcurrir cada jornada laboral con sus respectivos casos, sean abordados con el mismo interés e importancia con que fueron trabajados los anteriores.

Uno de los objetivos de estos tipos de investigación es contribuir al aumento de profesionales sin factores de riesgo psicosociales, para esto se hace necesario enfocar programas en el fortalecimiento del bienestar y la salud integral del profesional.

#### 6.4 DOMINIO “RECOMPENSA”

El término recompensa trata de la “Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales”.<sup>39</sup> Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

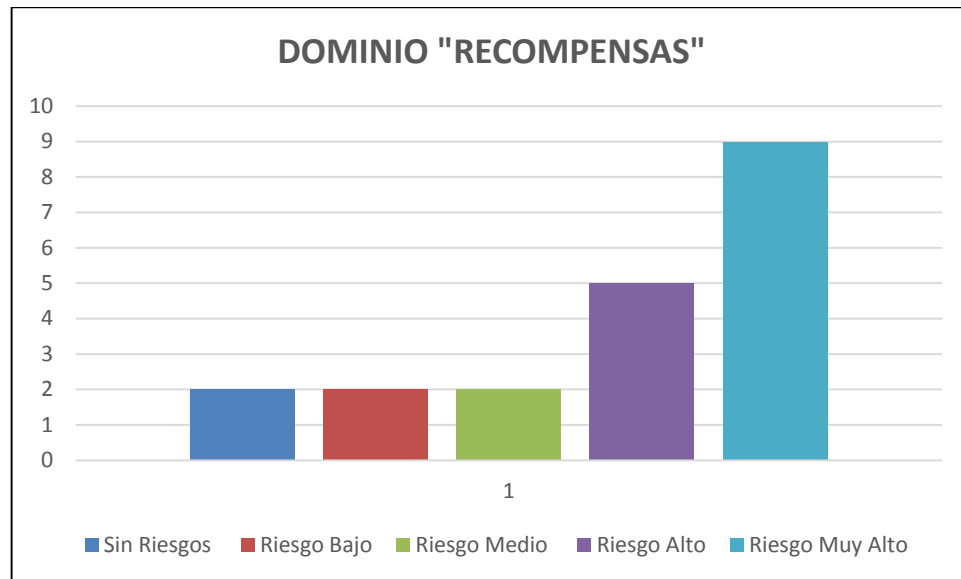
Las dimensiones del presente dominio cumplen un papel motivador en la vida laboral del profesional, ya que, además de la retribución financiera que reciben como pago a su trabajo, factores como el buen trato, el reconocimiento a los logros, entre otros, permiten al profesional trabajar a gusto y cómodamente en un ambiente donde son valorados sus conocimientos y labores realizadas, los resultados obtenidas en estas dimensiones serán mostrados más adelante.

En la **Grafica 4** que se encuentra a continuación son mostrados los resultados para el dominio “Recompensas”

---

<sup>39</sup> Ibíd. p.20

**Gráfica 4. Niveles de riesgo Profesionales Centro Zonal Sur ICBF. Dominio “Recompensa”**



Se evidencia que el 45% de los profesionales se encuentran en “Riesgo Muy Alto” donde se hace visible el descontento, desánimo y falta de motivación a nivel laboral en el Centro Zonal Sur del ICBF. Es importante tener en cuenta que el estado emocional y psicológico de los empleados es directamente proporcional con los resultados generados por el trabajo realizado. Por otro lado el 25% de los profesionales (Cinco personas) se encuentran en Nivel Alto, lo que sugiere una pronta intervención para el fortalecimiento de la dimensión “Recompensas”. En menor proporción, se encuentran el nivel sin riesgos, riesgo bajo y riesgo con un 10% de los profesionales en cada uno de estos niveles es decir, dos personas.

En cuanto a las dimensiones puntualmente se trata, dieciséis (16) de los profesionales tienen mayor puntaje en la dimensión “Reconocimiento y compensación”, dos (2) en “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza” y dos personas se encuentran sin ningún riesgo en este dominio. Aquí se encuentra una particularidad, ya que en ninguno de los otros dominios los resultados habían arrojado a personas sin riesgo, lo que es

un factor positivo en cuanto a lo recompensa laboral se trata. Por otro lado más del 75 % de los profesionales se encuentran con mayor riesgo cuando se habla de reconocimiento y compensación laboral.

La dimensión “Reconocimiento y compensación” abarca desde los ítems 96 a 101, donde tocan temas sobre el bienestar laboral, la posibilidad de ascenso, la remuneración recibida por su trabajo y si es la ofrecida al momento de ocupar la vacante laboral. Gran parte de los/las profesionales respondieron en la mayoría de preguntas “algunas veces” lo que significa que estos hechos no son constantes y no generan un riesgo psicosocial que no sea tratable fácilmente a diferencia de las otras dimensiones.

La tabla 7 muestra las estrategias de intervención en los factores de riesgo psicosocial presentes en el grupo de profesionales del Centro Zonal Bucaramanga Sur del ICBF

**Tabla 7. Estrategias de intervención a los profesionales del centro zonal Bucaramanga sur**

<b>DOMINIOS</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROPOSITO</b>
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Tomando como base la guía sistema de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo psicosocial se propone un programa deportivo	Permitir un espacio de integración y esparcimiento que genere comunicación, compañerismo y liderazgo.
Control Sobre El Trabajo	Reconocimiento laboral a través de acciones cotidianas, como correos electrónicos, agradecimientos verbales y gestos de aprobación	Estimular el desempeño y fomentar el bienestar y la satisfacción laboral de los funcionarios.

<b>DOMINIOS</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROPOSITO</b>
Demandas del Trabajo	Gestión de espacios que promuevan la salud mental del trabajador	reducir posible estrés y tensión que genere la recarga laboral
Recompensas	Realizar un programa de arte y cultura que contenga actividades como el teatro	Permitir espacios para el disfrute de actividades diferentes al ámbito laboral

## 7. CONCLUSIONES

La realización de la presente investigación arrojó diferentes hallazgos y se pudo concluir que:

Los resultados de las encuestas arrojan información confiable y verídica, que puede ser empleada en futuras investigaciones.

La información obtenida permite realizar cambios a nivel organizacional que permitan disminuir y/o atenuar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Los profesionales que participaron en la aplicación en la investigación, cuentan con un nivel de riesgo alto y muy alto, afectando directamente a su salud mental y física.

De la misma manera se pudo evidenciar que en el dominio “Demandas del trabajo” en la dimensión “Demandas Cuantitativas” obtuvo un puntaje bastante alto en el riesgo. Esto Permite ver, que la sobrecarga laboral es un factor determinante para afectar la salud del profesional, aumentando los niveles de estrés y proporcionalmente afectado en su rendimiento laboral.

Es importante, tener en cuenta que los tiempos son distintos y que la forma en que son asimilados estos tipos de factores de riesgo en los profesionales, es ahora completamente diferente. De tal manera, que el nivel en que afectan a las personas en determinada institución (en este caso Centro Zonal Bucaramanga Sur ICBF) se hace más rápidamente y con consecuencias más visibles. Estos, no solo afectan la calidad de vida de los trabajadores sino que también inciden en los procesos

organizacionales. De esta manera, se hace necesaria las mediciones constantes de riesgo para determinar avances y/o posibles retrocesos.

En la actualidad, las dinámicas laborales son caracterizadas por trabajar de forma acelerada, predominando el factor de la inmediatez, es así como los niveles de exigencia aumentan y los tiempos de entrega de distintos resultados disminuyen. Se debe tener en cuenta que cada ser humano afronta de manera particular el estrés generado en el ámbito laboral y es por esta razón que se hace necesario que las intervenciones individuales sean antecedidas por la observación de cada caso para obtener más y mejores resultados.

## 8. RECOMENDACIONES

En el marco del presente estudio de investigación del área de trabajo social sobre la identificación de factores de riesgos psicosociales en los profesionales del Centro Zonal Bucaramanga sur del ICBF a nivel intralaboral , se considera pertinente intervenir sobre los diferentes factores de riesgo que presentan gran parte del equipo profesional abordado en la presente investigación en el menor tiempo posible, mediante estrategias que permitan abordar las diferentes perspectivas y riesgos de la actual situación. Todo esto teniendo en cuenta que la afectación en la salud mental y física de los/la profesional aumenta a través del tiempo.

Se recomienda fortalecer en los profesionales lo concerniente a los diferentes dominios encontrados en la aplicación del cuestionario que son Demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Recompensas, ya que en todos arrojó un porcentaje alto (más del 50%) de trabajadores (as) con niveles de riesgo. Es importante tener en cuenta que la comunicación efectiva y un espacio adecuado de trabajo disminuye los factores de riesgo, permitiendo laboral cómodamente.

Se sugiere hacer intervenciones grupales e individuales (ya que entre si se complementan) donde se trabajen temas que contribuyan a la disminución de los riesgos psicosociales, debido a que, al realizar un trabajo interdisciplinar, en ocasiones se cuentan con situaciones estresantes que pueden afectar su estabilidad emocional desencadenando posiblemente “estrés grupal” afectando directamente a la salud mental del equipo de trabajo.

De la misma manera se recomienda, evaluar las cargas laborales de los profesionales del Centro Zonal Bucaramanga sur del ICBF ya que en ocasiones

suelen ser superiores a las que pueden afrontar y deben excederse de su jornada laboral para realizar dichas labores.

## BIBLIOGRAFÍA

ABELLO BOLIVAR, Ángela Johana; LOZANO TORRES, Deisy Magnolia. Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral. 2013. Tomado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>

BELTRÁN CABREJO, Andrea del Pilar. Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012. 2014. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

BETANCOURT, Diego Palacio; RODRÍGUEZ RESTREPO, Carlos Jorge; CUERVO VALENCIA, Carlos Ignacio; ECHEVERRI LÓPEZ, Ricardo Andrés; MÉNDEZ CUBILLOS, Clara Alexandra; CABRERA VIDELA, Ana María. Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia: 2016. Tomado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

COLOMBIA, MINISTRO DE LA PROTECCION SOCIAL. Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá D.C. 2008. Tomado de: [http://www.fasecolda.com/files/4513/8670/5271/27-resolucion\\_2646\\_2008.pdf](http://www.fasecolda.com/files/4513/8670/5271/27-resolucion_2646_2008.pdf)

CUELLAR GARCÍA, Susana; PELÁEZ ARCILA, Sandra Milena;. Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 2014. Tomado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

GUTIÉRREZ STRAUSS, Ana María; VILORIA-DORIA, Juan Carlos. Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2014; 30 (1): v-vii

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; COLLADO, Carlos Fernández; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill 5ta. Edición. 2010

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. Factores de riesgo psicosocial. Madrid, España. s.f. Tomado de: [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

MORENO JIMÉNEZ, Bernardo; BÁEZ LEÓN, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España: Ministerio de Trabajo e Inmigración. 2010. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

NIETO, Héctor A.; TOMASINA, Fernando. La Salud de los trabajadores de la salud: Estrategias e intervenciones. 2009. Recuperado de: [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2527/mod\\_resource/content/1/curso\\_2009/Modulo\\_4/m4-lp-estrategias-NietoTomasina\\_borrador\\_.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2527/mod_resource/content/1/curso_2009/Modulo_4/m4-lp-estrategias-NietoTomasina_borrador_.pdf)

ORELLANA AYALA, Andrea Carolina. Caracterización de la salud laboral en el personal de una institución de educación superior: caso pontificia universidad católica del ecuador sede Ambato. Ecuador, Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2017. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1955/1/76454.pdf>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. 2016. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. s.f. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

QUINTANA, Carmen Gloria. El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. Pontificia Universidad Católica de Chile. 2005. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282005000100005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282005000100005)

TOLEDO, S.; et.all. Ausentismo laboral especialista en seguridad y salud en el trabajo. 2016. Recuperado de: <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

VILLALOBOS. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, G.H. Bogotá: El Ministerio. 1996

## ANEXOS

### Anexo A. Ficha de caracterización sociodemográfica

#### FICHA DE DATOS GENERALES

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Sexo:
  - Masculino\_\_\_\_\_
  - Femenino\_\_\_\_\_
3. Año de nacimiento: \_\_\_\_\_
4. Estado Civil:
  - Soltero (a)\_\_\_\_\_
  - Casado (a)\_\_\_\_\_
  - Unión Libre\_\_\_\_\_
  - Divorciado (a)\_\_\_\_\_
  - Viudo(a)\_\_\_\_\_
5. Último nivel de estudios que alcanzo (marque una sola opción):
  - Ninguno\_\_\_\_\_
  - Primaria\_\_\_\_\_
  - Bachillerato\_\_\_\_\_
  - Técnico/Tecnológico \_\_\_\_\_
  - Profesional\_\_\_\_\_
  - Postgrado\_\_\_\_\_
6. ¿Cuál es su ocupación o profesión? \_\_\_\_\_
7. Lugar de residencia:
  - Ciudad\_\_\_\_\_
  - Departamento\_\_\_\_\_
8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda:
  - 1\_\_\_\_\_
  - 2\_\_\_\_\_
  - 3\_\_\_\_\_
  - 4\_\_\_\_\_
  - 5\_\_\_\_\_
  - 6\_\_\_\_\_
  - Finca\_\_\_\_\_
  - No se \_\_\_\_\_

9. Tipo de vivienda:

- Propia\_\_\_\_
- En Arriendo\_\_\_\_
- Familiar\_\_\_\_
- Financiada \_\_\_\_

10. Número de personas que dependen económicamente de usted \_\_\_\_\_

11. Dependencia en la que trabaja \_\_\_\_\_

12. ¿Hace cuánto trabaja en Centro Zonal Bucaramanga Sur Del ICBF?

\_\_\_\_\_

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en el Centro Zonal Bucaramanga Sur Del ICBF? \_\_\_\_\_

14. Jornada laboral que realiza y cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo. \_\_\_\_\_ Horas de trabajo al día

- Medio Tiempo\_\_\_\_\_
- Tiempo Completo\_\_\_\_\_
- Por horas\_\_\_\_\_ Cuantas?

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

\_\_\_\_\_

16. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente?

- Laboral \_\_\_\_\_
- Prestación de Servicios\_\_\_\_\_
- Otro\_\_\_\_\_ Cual?

19. Tipo de remuneración

- Salario Fijo\_\_\_\_
- Honorarios variables\_\_\_\_
- Honorarios Fijos \_\_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_\_ Cual\_\_\_\_\_

**Nota:** La presente ficha fue tomada de la “Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial. Construida, diseñada y validada por el Ministerio de la Protección Social (2010).” Realizando algunas modificaciones pertinentes para esta investigación

**Anexo B. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
	expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
95	En la empresa confían en mi trabajo					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	Mi trabajo en la empresa es estable					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					

<b>CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A</b>						
		<b>siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>nunca</b>
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					