



Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN A PARTIR DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA MITIGAR EL RIESGO DE SALUD EN LOS TRABAJADORES DE MORA CASTILLA EN POPAYÁN.

María Camila Dorado Gómez

Lina Marcela Escobar Álvarez



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

VIGILADO MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



*Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen*

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN A PARTIR DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA
MITIGAR EL RIESGO DE SALUD EN LOS TRABAJADORES DE MORA CASTILLA EN POPAYÁN.

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor:

Patricia Andrea Martos G.

Autores:

María Camila Dorado Gómez

Lina Marcela Escobar Álvarez

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANIZALES

2024

ORCID ID: 0009-0007-7911-8050

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen	6
2. Antecedentes	7
3. Problema de investigación	10
4. Objetivos.....	12
4.1 Objetivo general.....	12
4.2. Objetivos específicos	12
5. Justificación.....	13
6. Marco Referencial	15
6.1 Marco teórico	16
6.2 Marco conceptual.....	17
6.3 Marco legal.....	16
6.4 Marco contextual	21
7. Metodología.....	22
7.1 Tipo de estudio	22
7.2 Método de recolección de datos	22
8. Resultados y análisis.....	25
8.1 Identificación de factores de riesgo psicosocial	26
8.2 Priorización de exposición por puestos de trabajo	30
8.3 Caracterización sociodemográfica.....	32
8.4 Plan de intervención	34
9. Conclusiones.....	38
10. Recomendaciones.....	39
11. Referencias bibliográficas	40
12. Anexos	41

LISTA DE GRAFICAS

Ilustración 1 Exposición por puesto de trabajo.....	30
Ilustración 2 Genero	31
Ilustración 3 Rangos de edad	31
Ilustración 4 Puestos de trabajo.....	32
Ilustración 5 Departamentos seccion.....	32
Ilustración 6 Relación laboral	33
Ilustración 7 Antigüedad	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Marco legal.....	20
Tabla 2 Plan de intervencion.....	37

1. RESUMEN

La prevención de riesgos laborales se ha venido involucrado cada vez y con mayor fuerza en el actual concepto de cultura organizacional, desde la ley de Prevención de Riesgos Laborales (Decreto 1295 de 1994 y Ley 1562 de 2012); en donde se reconoce el riesgo psicosocial, como uno de los riesgos ocupacionales que merecen tener actividades preventivas al interior de las organizaciones. Así mismo, el Ministerio de la Protección Social, emitió 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.

Evaluar los factores psicosociales es el proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse desde la intervención activa.

En este orden de ideas, cuando los trabajadores perciben en su ambiente de trabajo riesgos que pueden incidir en su salud a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, se deben crear programas de atención y planes de intervención para su mitigación. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de la salud de los trabajadores, el desempeño y en general la productividad de la empresa.

Este trabajo de investigación presenta los factores de riesgo psicosocial encontrados en la empresa **MORA CASTILLA** por medio de la aplicación de un instrumento avalado para Colombia, para que, con los resultados se evidencien los focos de intervención, prevención y promoción de la salud de la población trabajadora que le permitan garantizar la gestión adecuada del riesgo psicosocial.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial.

2. ANTECEDENTES

Algunos autores como Navarro (1) propusieron en su Tesis Doctoral “Factores Psicosociales de riesgo, protección y bienestar de los profesionales en transporte sanitario” en esta investigación de riesgos psicosociales plantearon el objetivo analizar la prevalencia de los indicadores psicosociales de riesgo y protección de la salud y bienestar entre los trabajadores en el sector de transporte sanitario, los cuales obtuvieron unos resultados en donde se muestran unos valores obtenidos de indicadores variables de riesgo psicosocial, con variables en puestos de trabajo urgente versus no urgente que presentan buena capacidad para explicar el conjunto de riesgos protectores analizados y revela la existencia de puntuaciones más altas en los factores de riesgo para transporte sanitario no urgente en comparación con el transporte sanitario urgente. El tipo de estudio implementado para esta tesis doctoral fue un estudio cualitativa y cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 438 profesionales en los cuales el 25.57 % son hombres la participación fue voluntaria, Con el fin de conocer el riesgo a sufrir Síndrome de desgaste profesional, se han calculado los porcentajes de respuesta para cada una de las tres categorías de Burnout (bajo, medio y alto) correspondientes a las escalas de CE, DP y RP, de acuerdo con los puntos de corte propuestos en la baremación española del MBI (Maslach & Jackson 1997). En cansancio emocional se obtiene un 74,2%, un 17,2% y un 8,6% de respuesta para las categorías bajo, moderado y alto respectivamente; para despersonalización, 55,9%, 32,3% y 11,8%; y para realización personal 11,5%, 19,1% y 69,4%. Añadir que en un 67,6% de los casos (IC95% 42,3-86,9) existen una o más dimensiones del MBI alteradas, con niveles medio o alto, que sugieren presencia de desgaste profesional. A manera de conclusión, se evidencia la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los profesionales del transporte sanitario urgente (TSU) y del transporte sanitario no urgente (TSNU) en relación con la exposición a los factores psicosociales de riesgo-protección para la salud y el bienestar, con valores más desfavorables entre el colectivo del TSNU.

Por otra parte, Orozco y Gil (2) realizaron un estudio con población del sector salud, incluyendo hombres y mujeres, cargos asistenciales, operativos y profesionales, en total participaron 48 personas. El estudio tenía como objetivo el diseño de una estrategia de promoción de la salud y prevención de los síntomas asociados a la fatiga física y mental, en su marco teórico hacen referencia a la fatiga como una sensación propia del individuo y que

tiene gran valor adaptativo frente a su entorno, ya que avisa cuando el cuerpo necesita descanso, pero cuando se habla de fatiga laboral se alude al individuo en relación a su trabajo, es decir en contexto. En la metodología describen que utilizaron un diseño de tipo transversal con alcance descriptivo, la población fue elegida con base a unas características puntuales, y contemplaron dentro de su instrumento 5 categorías: falta de energía, esfuerzo físico, discomfort físico, falta de motivación y somnolencia. En sus resultados contrastaron cada una de estas categorías con la antigüedad en el cargo, sexo y edad, además de haber estudiado las estrategias de afrontamiento en dicha población: búsqueda de soluciones, búsqueda de apoyo social, espera, religión (fe en que el problema lo resuelva dios, oraciones), evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, negociación, autonomía. Esta investigación logró evidenciar que, en cuanto a la carga física, se debe intervenir la dimensión de cansancio físico y discomfort físico, ya que fueron dimensiones que tuvieron un nivel significativo en el riesgo. En conclusión, este estudio logró evidenciar que la mayoría de los trabajadores han presentado signos de alarma frente a la enfermedad.

En otro estudio realizado, en México, Por Ronzón, Jiménez y Cerón (3), se tuvo el objetivo de exponer la situación de una fábrica de la industria alimentaria de la Península de Yucatán, correspondiente a sus resultados en la evaluación de sus factores de riesgo psicosociales, como cumplimiento de la NOM - 35 (Norma Oficial Mexicana) como guía de referencia. En el presente estudio se realizó el levantamiento de las encuestas a través de una plataforma digital especializada en gestión, administración de información y levantamiento de datos, para la evaluación y la forma de determinar el nivel de las prevalencias de los riesgos conforme a los resultados de los cuestionarios, se realizó la agrupación de los ítems por categorías, dominios y dimensiones tal como se especifica en la NOM-35. El resultado general de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial muestra que la empresa se encuentra en un rango medio en cuanto a la prevalencia de estos, así mismo, el análisis de los datos demostró que las dos categorías con niveles más altos son factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo y a nivel dominio, los dominios con mayores prevalencias son cargas de trabajo y jornadas de trabajo.

Finalmente, Arenas y Andrade (4) realizaron un trabajo cuyo objetivo era la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones

físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia). El presente estudio descriptivo de carácter transaccional, desde una perspectiva cuantitativa; los datos fueron recolectados en un mismo momento, la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores de una empresa del sector privado de alimentos en la ciudad de Cali. Concretamente participaron 43 sujetos, quienes conforman la totalidad de la población de trabajadores, la empresa fue escogida intencionalmente dada la carencia de estudios sobre riesgos psicosociales en empresas de este tipo, el instrumento empleado para describir riesgos psicosociales en la muestra evaluada fue la adaptación realizada por otros autores del Cuestionario de Riesgos Biopsicosociales asociados a la accidentalidad, en el presente estudio, se reportaron altos porcentajes de manifestaciones psicológicas y físicas relacionados con tensión en el trabajo en la organización estudiada, adicionalmente, los autores indican que aunque se haya trabajado con la totalidad del grupo, la cantidad es insuficiente para hacer generalizaciones sobre este tipo de industrias.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Gonzales M. (5) indicó que los principios de toda organización es el bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores, ya que es fundamental que los trabajadores disfruten de un nivel de vida adecuado para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones laborales y, de esta manera, lograr las metas propuestas por las organizaciones. Por lo tanto, las empresas han tenido que trabajar arduamente en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales en los últimos años con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su componente humano y prevenir la propagación de los diversos factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad y enfermedad laboral.

Moreno, B y Baez, C (6) explicó que, en el contexto laboral actual, los factores de riesgo psicosocial representan una preocupación creciente para la salud y el bienestar de los trabajadores en diversas industrias. Estos factores, que abarcan desde el estrés laboral hasta la falta de apoyo social y el desequilibrio entre la carga de trabajo y los recursos disponibles, pueden tener repercusiones significativas en la salud mental y física de los empleados, así como en su desempeño laboral y en la dinámica organizacional en su conjunto.

Específicamente en la empresa Mora Castilla, dado su crecimiento en los últimos años, se vienen presentando signos de alarma frente a la salud de los trabajadores, en los cuales se pretende vislumbrar el foco de los mismos. Los riesgos psicosociales pueden tener una serie de causas, tanto intrínsecas como extrínsecas. Las primeras incluyen factores como la edad, el sexo, el estado de salud y la genética; mientras que las segundas señalan factores que se instalan en las condiciones laborales, tales como: largas jornadas de trabajo, alta presión laboral, desequilibrio entre familia/trabajo, ambiente de trabajo ruidoso y caótico, modalidad de contratación, pago de prestaciones de ley, esfuerzo físico exigente, falta de descansos, jefaturas autocráticas y la exposición a factores ambientales nocivos.

En la empresa Mora Castilla se pudo observar la presencia de indicadores que sugieren la existencia de factores de riesgo psicosocial entre los trabajadores. Los altos niveles de estrés, la percepción de falta de control sobre el trabajo, la inseguridad laboral, la falta de

reconocimiento y la escasa participación en la toma de decisiones son solo algunas de las señales que ocasionan preocupación en relación con el bienestar emocional y físico de los empleados.

Ahora bien, bajo este escenario en la empresa Mora Castilla, se ha reconocido que el componente psicosocial es un foco clave en el desempeño de los trabajadores. Bajo esta premisa, se propende una aproximación desde el campo psicosocial para dar respuesta al planteamiento:

¿Cuál es el plan de intervención para evitar la presencia de síntomas relacionados a factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Mora Castilla en Popayán?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de intervención a partir de los factores psicosociales para mitigar el riesgo en los trabajadores de Mora Castilla en Popayán.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en la aparición y desarrollo de los síntomas tanto físicos como mentales en trabajadores de la empresa Mora Castilla S.A.S.
- Evaluar los factores de riesgo por puestos de trabajo para determinar la priorización de las exposiciones.
- Realizar una caracterización sociodemográfica de la población trabajadora.

5. JUSTIFICACIÓN

El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), es un pilar fundamental en las organizaciones ya que es una herramienta necesaria para mejorar los ambientes de trabajo, entornos productivos, y a su vez la competitividad de la empresa para el mantenimiento económico. Por lo tanto, una de las acciones relevantes y prioritarias dentro de dicho sistema es la identificación, evaluación y valoración de los riesgos, cuya consecuencia al no ser tenidos en cuenta es la afectación directa de la salud física y mental de los trabajadores.

En este orden de ideas la presente investigación se centrará en el riesgo psicosocial, el cual ha sido definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) como las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro. En ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado ejercen una influencia negativa en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (OIT, 1986). (7)

Según lo indica Hein, A y Barrientos, G (8) los factores de riesgo son condiciones sociales, comunitarias e individuales o personales que obstaculizan el logro del bienestar e incrementan las probabilidades que las personas desarrollen problemas emocionales, conductuales y de salud. Los factores de riesgo “conducen a actitudes peligrosas e inhiben el desarrollo saludable” (Bogensneider 1996:127). Y un comportamiento de riesgo es “cualquier tipo de conducta que impide el desarrollo del individuo y que puede comprometer sus competencias, sus habilidades y la adquisición de roles socialmente aprobados” (Mancini y Huebner 2004:648).

El desconocimiento de las enfermedades mentales desarrolladas en los ámbitos laborales genera incertidumbre porque al tener características que dependen de condiciones propias del individuo se hace difícil su abordaje, a través de esta investigación lo que se quiere lograr, es crear un acercamiento para la intervención y no simplemente para el conocimiento y reflexión de los factores de riesgo psicosocial.

La actividad económica de la empresa objetivo se enfoca en la prestación de un servicio inmediato que debe llegar al consumidor con unas características específicas en su entrega, y en el momento en que se desarrolla el ejercicio productivo, en donde los esfuerzos físicos y mentales se van volviendo paisaje en el día a día, quedando un poco, invisibilizados ante la fuerte demanda del exterior. Este día a día va generando en la persona un desgaste mental produciendo en el trabajador malestar por la interfase de persona - tarea.

Muchas veces este tipo de servicio se enfocan en el consumidor final, sin importar la complicación que puede llegar a tener la tarea, por esta razón es de vital importancia abordar la problemática para mitigar el desarrollo de la enfermedad y contribuir de una manera positiva en la prevención y control de la misma.

6. MARCO REFERENCIA

6.1 MARCO TEORICO

El presente marco teórico tiene como objetivo proporcionar una base conceptual sólida para comprender los factores de riesgo psicosocial, así como para realizar un plan de intervención destinado a reducir los riesgos en el entorno laboral. A continuación, se presentan diferentes teorías y conceptos relevantes:

Riesgos laborales: Moreno, B (9) indica que los riesgos laborales han tenido un gran cambio a lo largo de la historia, este concepto para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, básicamente, a través de los riesgos laborales se buscó proteger la mano de obra, ya que en muchas ocasiones esta ya ha sido formada y capacitada para el cumplimiento de labores específicas, dada esta situación, el reemplazo puede llegar a generar gastos extra para el empleador.

Factores de riesgo psicosocial: Moreno B. (9) señala desde el primer momento de su formulación e insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Estos pueden abarcar temas como la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turno.

Influencia de los riesgos psicosociales sobre la salud: En esta área se estudian los factores psicosociales de riesgo que pueden influir en la salud mental de los trabajadores. Se analizan cuestiones como el estrés, la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout (desgaste profesional), entre otros. También se examinan los efectos individuales y organizacionales de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. (Moreno, B y Baez, C) (6)

Tipos y descripción de factores psicosociales: (Gaviola S, Sapoznik M, Contreras A y Pérez S) (10) menciona los marcos teóricos sobre los factores psicosociales del trabajo, los cuales se describen en distintas dimensiones. Si bien existen diferencias en el modo de agruparlas según cada perspectiva teórica, los contenidos contemplados son similares. Comúnmente, la categorización puede estar

vinculada con la tarea que se lleva a cabo, su organización en tiempo y espacio; y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Estos conceptos y teorías proporcionan una base para comprender los factores de riesgo psicosocial. En el desarrollo de este estudio, se utilizarán como referencia para diseñar un plan de intervención que aborde estos factores de riesgo psicosocial con el objetivo de reducirlos.

6.2 MARCO REFERENCIAL

Al realizar un estudio frente a los riesgos laborales y específicamente los factores psicosociales se puede observar que hay una diversidad de conceptos que son relevantes para la presente investigación, para este apartado se citarán algunas definiciones.

- Factores Psicosociales: Se definen como las condiciones del trabajo que al interrelacionarse con las condiciones del ambiente del trabajador y las percepciones y experiencias del mismo, pueden estimular o afectar la salud, la calidad de vida o el bienestar del colaborador, pueden ser protectores o de riesgo. (Rubio y Gómez) (11)
- Factores de riesgo psicosocial: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (Resolución 2646 de 2008) (12)
- Salud Mental: “Estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad “. (ONSM) (13).
- Salud: “Estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad” (OMS) (14)
- En este punto se tomaron las definiciones contenidas en la normatividad vigente a nivel nacional (Resolución 2646 de 2008) (11)
- Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

- Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio del tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- Seguridad y Salud en el Trabajo: Es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades generadas por causa o con ocasión del trabajo; de la protección y promoción de la salud mediante el autocuidado y la adopción de hábitos laborales seguros. (Ministerio de Educación Nacional) (15)
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al ausentismo como la inasistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, excluyendo periodos vacacionales, huelgas o permisos sindicales; y refiere al ausentismo laboral de causa médica a todo aquel periodo de inasistencia atribuible a una incapacidad del individuo exceptuando las licencias de maternidad o las atribuibles a prisión (8), en tal virtud, este trabajo adopta dicha definición para los fines del mismo.

6.3 MARCO LEGAL

NIVEL	TITULO	LEGISLACIÓN	No LEGISLACION	EXPEDIDA POR	FECHA DE EXPEDICIÓN
NACIONAL	“Por la cual establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo”.	Resolución	2400	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	05/22/1979
NACIONAL	“Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.	Ley	1010	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	05/22/2006
NACIONAL	“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	2646	Ministerio de la Protección Social	07/17/2008
NACIONAL	"Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional"	Ley	1562	Congreso de Colombia	07/11/2012

NACIONAL	Por la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.	Ley	1616	Congreso de Colombia	01/21/2013
NACIONAL	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Decreto	1072	Presidente de la República de Colombia	05/26/2015
NACIONAL	“Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones”	Ley	1780	Congreso de Colombia	05/02/2016
NACIONAL	Por el cual se modifica a partir del 1 de enero de 2018 el artículo 1.2.1.22.9. Del Capítulo 22 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria, para reglamentar el numeral 8 del artículo 235-2 del Estatuto Tributario.	Decreto	2119	Presidente de la República de Colombia	12/15/2017

NACIONAL	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Resolución	0312	Ministerio del Trabajo	02/13/2019
NACIONAL	Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2(COVID-19) en Colombia.	Circular	064	Ministerio de Trabajo	10/07/2020
NACIONAL	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	Resolución	2764	Ministerio de Trabajo	07/18/2022

Tabla 1 Marco legal

6.4 MARCO CONTEXTUAL

Mora Castilla empresa familiar dedicada a la gastronómica con más de 20 años de tradición, situada en sector histórico de la ciudad de Popayán, ofrece gastronomía de los alimentos tradicionales y típicos de la ciudad.

Sus inicios en el sector gastronómico se fundamentaron en llevar los tradicionales sabores, sin embargo, esta pequeña empresa fue creciendo cada día, su apertura inició con 6 empleados y ahora cuenta con 24 empleados, ya que la productividad cada día fue creciendo, así mismo la expansión en la ciudad por su acogida y hoy por hoy cuenta con cuatro puntos, Centro Comercial Campanario, Plazoleta Éxito Panamericana, Hotel San Martín y Producción. Además de traspasar las culturas en las cuales se enmarca toda una tradición en la “Ciudad Blanca” de Popayán

Por lo antes mencionado nace la importancia de implementar en la empresa el Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el objetivo de brindar a sus trabajadores mejores condiciones laborales que permitan proporcionar calidad tanto en los servicios como en los productos que ofrece, a su vez mejorar la productividad, y el mejoramiento de la vida laboral, salud mental y física de cada uno. Y de esta manera cumplir con los requerimientos de las diferentes autoridades para el cumplimiento legal de su funcionamiento en el sector gastronómico.

Teniendo en cuenta que la empresa en su operatividad ejecuta procesos que implican un esfuerzo físico y mental, se identificó la necesidad de realizar intervenciones a nivel de riesgo psicosocial con el fin de mitigar enfermedades a nivel laboral que incapaciten y produzcan ausentismo, por lo tanto se hace importante llevar a cabo acciones para abordar los temas relacionados a este fenómeno que puede ser desarrollada a través de los años, con consecuencias graves para la salud de los trabajadores.

7. METODOLOGIA

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación tendrá enfoque dual cuantitativo y cualitativo, dado a que el instrumento así lo permite. Además, se considera el estudio transversal, debido a que se ejecutará en un momento dado, y el resultado será exclusivamente de ese momento en la línea de la historia de Mora Castilla.

A partir de este enfoque se pretende recoger información directamente en la empresa, donde se presenta la problemática, sin alterar la dinámica organizacional ni descontextualizar la problemática, la cual es importante mantenerla ligada al trabajo.

La investigación tendrá un alcance descriptivo transversal, el cual es empleado cuando se pretende recopilar información en el contexto mismo de la población, sin buscar otro propósito, sino el de analizar el fenómeno a partir de sus condiciones actuales. Un elemento importante del componente transversal es que nos facilita conocer la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial que hay en la empresa, es decir, la proporción de individuos que se han afectado, lo que será un dato relevante para el diseño de un plan de intervención eficiente, puesto para las necesidades de la población.

7.2 METODOS DE RECOLECCION DE DATOS

A través del asesor externo de la empresa Mora Castilla ubicada, quién es el profesional responsable del sistema de gestión se logra identificar las necesidades de la empresa en el campo psicosocial, con el conocimiento de la matriz de riesgos y peligros, se logran situar vacíos para la estructuración de tareas y actividades que ayuden a mejorar el panorama de la organización frente a su sistema, específicamente en el área psicosocial.

Este acercamiento también contempló revisar temas internos que se encuentran consignados en los informes del comité de convivencia, como en el índice de ausentismo e incapacidades, los cuales están custodiados por una persona encargada dentro de la organización.

Participantes

En este estudio participaron 24 trabajadores, 21 de ellos son mujeres y 3 son hombres, quienes hacen parte de la operación de la empresa Restaurante Mora Castilla, ubicada en Popayán. distribuidos de la siguiente manera: Producción: 9; Mora Castilla Éxito:4; Mora Castilla Campanario: 4; Mora Castilla San Martín: 7.

Sus cargos se dividen así: jefe de Producción 1, Auxiliar de Cocina: 18, Cajero/Mesero 4, Conductor 1.

Se selecciona la población dado que cuentan con los siguientes criterios de selección:

- Tienen un contrato directo con la empresa
- Ninguno de ellos tiene diagnóstico de enfermedad laboral o temas relacionados con la pérdida de capacidad laboral
- Ninguno de ellos ha demandado la empresa o ha interpuesto un proceso jurídico con la empresa
- Las 24 personas desean participar del presente estudio.

Instrumentos:

Se empleó el método CoPsoQ, un método de evaluación orientado a la prevención: (Castillo I, Santana M, Valeta A, Alvis L y Romero E) (16) indicaron que este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo; es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental. El cuestionario incluye 6 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual: (1. Exigencias psicológicas; 2). Trabajo activo y posibilidades de desarrollo; 3). Inseguridad; 4). Apoyo social y calidad

de liderazgo; 5). Doble presencia; y 6). Estima. Utiliza la técnica del cuestionario individual.

Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-

control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales.

Procedimiento:

Conforme como se han planteado los objetivos, la primera fase está enfocada en la recolección de datos para la identificación de los factores psicosociales que presenta el área operativa del restaurante mora castilla, por lo que para este objetivo se emplea el instrumento CopsoQ, ya anteriormente descrito.

Fases: Para el desarrollo de la investigación en la empresa Mora Castilla se definieron las siguientes fases de desarrollo:

Fase 1:

En esta primera sección se hace efectiva una visita a la empresa, ya habiendo tenido una previa de presentación, donde se realiza todo el proceso de aplicación del instrumento y recolección de datos, de acuerdo a las guías e indicaciones del mismo.

Fase 2:

La segunda sección se compone del análisis y discusión de los resultados arrojados por el instrumento CoPsoQ, lo que permitió la construcción de un mapa de calor y un acercamiento estadístico que involucra aspectos sociodemográficos para finalmente analizar los cargos de mayor exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Fase 3:

A partir de lo anterior se da lugar al plan de intervención propuesto como el objetivo general del trabajo investigativo, en este se realiza un abordaje una a una de las dimensiones que arrojaron mayor desfavorabilidad para la salud de los trabajadores y se explicitan acciones y estrategias para su mitigación.

8. RESULTADOS Y ANÁLISIS

8.1 IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El análisis de datos sobre factores de riesgo psicológicos proporciona una perspectiva que muestra interacciones entre el individuo, la organización y el contexto que influyen en el bienestar humano en el lugar de trabajo. A través de este análisis se proporciona un diseño de intervención para promover entornos laborales saludables

Ritmo de trabajo.

El ritmo de trabajo se representa como una de las dimensiones con mayor percepción negativa en todos los puestos de trabajos evaluados, principalmente se basa en las exigencias cuantitativas del trabajo y cómo estas pueden generar una sobrecarga mental en el trabajador llegando a afectar su salud mental. El porcentaje de exposición desfavorable a este factor de riesgo es del 87,5%, es decir, es el porcentaje de trabajadores que se encuentra con una posible afectación a su salud mental

Doble presencia.

En esta dimensión las exigencias son sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico. El origen del ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre esta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. El porcentaje de exposición desfavorable a este factor es de 50%, debido a que la participación en tareas domésticas en realidad en su mayoría por madres cabeza de hogar, el porcentaje de exposición a la intermedia es de 16.7% y el porcentaje de exposición a la más favorable es de 33,3%.

Influencia.

La influencia se enfoca principalmente en el nivel de decisión que puede tener el trabajador sobre sus labores diarias y cómo realizarlas; hace referencia a los métodos que utiliza la empresa y si estos son incluyentes con las opiniones de los trabajadores. El nivel de percepción desfavorable es de un 41,7%, aunque el porcentaje es menos de la mitad, se puede observar que la percepción intermedia abarca un porcentaje de 41,7%, puede ser una

dimensión que también requiera una intervención priorizada.

Exigencias de esconder emociones.

Esta dimensión razona sobre las exigencias que mantienen una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas. El origen de esta dimensión se fundamenta en el trabajo de atención a las personas, exigencias que forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas

Apoyo social a compañeros.

El apoyo entre trabajadores es de vital importancia para conservar ambientes laborales saludables, una de las principales funciones es fomentar la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, algunas empresas buscan fomentar la competencia individual, buscando mejoras en la productividad, sin embargo, se descuidan las condiciones grupales que fortalezcan los ambientes de trabajo, en este caso un 37,5% de los trabajadores se encuentran en una percepción desfavorable de dicha situación, mientras que un 20,8% una percepción intermedia y finalmente hay un 41,7% de trabajadores que consideran que tienen un apoyo social de los compañeros adecuado y que fortalecen el trabajo en equipo.

Conflicto de rol.

El conflicto de rol hace referencia a las situaciones contradictorias que se pueden presentar como resultado del trabajo, se puede llegar a presentar cuando hay distintas figuras de autoridad, los cuales tienen diferentes percepciones del trabajo que se realiza en un puesto de trabajo determinado, generando así normas que se contradicen con la de otras figuras de autoridad o con la ética del mismo trabajador. En este punto se empieza a ver una notable disminución de la afectación a la salud, sin embargo, todavía hay más de la mitad de trabajadores que pueden tener una afectación alta o media, con un porcentaje de 29,2% y un 29,2% respectivamente.

Claridad de rol.

Se refiere a la claridad que puede tener el trabajador sobre las actividades que debe realizar, sus alcances, objetivos o metas, se puede observar claramente en la percepción que puede tener el trabajador sobre las actividades puntuales de su puesto de trabajo y el de los otros trabajadores o superiores. En este caso, todavía hay un nivel de afectación intermedio importante con un 50% de trabajadores con esta percepción, mientras que un 20,8% de trabajadores puede tener una afectación más alta.

Sentimiento de grupo.

Es muy importante que todos los trabajadores sientan que son parte de un proceso más grande que engloba a todos sus compañeros y que lo hagan parte integral de un proceso, logrando adherencia y percepción de la importancia de cada parte que compone el grupo. En esta dimensión, los trabajadores que pueden tener una afectación alta son el 20,8%, mientras que el 16,7% pueden tener una afectación intermedia; finalmente, los que perciben esta situación como beneficiosa para su salud laboral son el 62,5%.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

La inseguridad sobre las condiciones laborales puede surgir cuando en la empresa pueden presentarse cambios importantes en las condiciones iniciales, por ejemplo, aumento en tareas, reducción de salarios, reestructuraciones empresariales, entre otros cambios que pueden afectar la estabilidad laboral. El porcentaje que puede presentar una afectación más desfavorable es del 16.7%, una afectación intermedia un 12,5% de los trabajadores, mientras que la mayoría con un 70,8% consideran que esta situación no puede afectar su salud negativamente.

Exigencias emocionales.

Las exigencias emocionales son una dimensión de gran importancia, ya que algunos trabajadores que atienden al público deben tener precaución con no tener una transferencia de emociones de clientes posiblemente conflictivos, adicionalmente, tiene que ver mucho con las exigencias cuantitativas, ya que esto puede afectar en determinado grado la cantidad de trabajo y por ende el aumento de fatiga laboral, generando emociones negativas. En este punto, un 12,5% de trabajadores tiene una percepción de una situación

desfavorable, mientras que un 58,3% tiene una percepción de afectación intermedia, aunque en un menor grado, también debe priorizarse esta dimensión.

Apoyo social de superiores.

Esta dimensión hace referencia a la posible ayuda que pueden brindar los superiores a los trabajadores para realizar alguna labor o actividad propia de su puesto de trabajo, muchas veces está influenciado por la falta de procedimientos o guía adecuada sobre un procedimiento. En este caso, el porcentaje de situación desfavorable es del 12,5%, de una situación intermedia es el 25% y un 62,5% de situación favorable para la salud mental y física del trabajador.

Calidad de liderazgo.

En este caso se hace referencia a la manera en que los jefes inmediatos pueden aplicar sus labores de mando, se relaciona con la dimensión anterior, el porcentaje de trabajadores se pueden considerar con una situación desfavorable es del 12,5%, un 33,3% a una situación medianamente desfavorable y un 54,2% a una situación favorable.

Inseguridad sobre el empleo.

Básicamente es la preocupación que puede tener el trabajador en cuanto a su actual ocupación y a la posibilidad de que sea empleado en un futuro próximo, puede agravarse o mejorar teniendo en cuenta diferentes factores incluidos los familiares. En este caso, hay un bajo porcentaje de percepción negativa (12,5%), una percepción intermedia del 16,7% y finalmente, se considera una situación favorable para la mayor parte de los trabajadores con un 70,8%, lo cual puede deberse a la estabilidad laboral con que goza el personal.

Exigencias cuantitativas.

Las exigencias cuantitativas se pueden representar en la percepción de la cantidad de trabajo que se tiene, así como el tiempo que tienen para realizar determinadas tareas, en este sentido, se puede afectar por la falta de personal, falta de tiempo o mala planificación de horarios de trabajo, haciendo que en algunos casos las jornadas laborales se puedan ampliar, en este sentido, el 8,3% de los trabajadores se considera como en una afectación de importancia, mientras que un 41,7% una afectación media.

Previsibilidad.

Se basa en la cantidad y calidad de la información que llega al trabajador, la cual le servirá para adaptarse a posibles cambios o situaciones que impliquen cambios considerables en su puesto de trabajo, incluye también la falta de formación para actividades específicas. Un 8,3% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 41,7% a la intermedia y un 50% a la más favorable para la salud.

Posibilidades de desarrollo.

En cuanto a las posibilidades de desarrollo se deben tener en cuenta aspectos tales como las oportunidades que tienen los trabajadores para poner en práctica sus conocimientos, la situación más negativa que se puede presentar es la que ocurre cuando hay presencia de trabajos repetitivos y estandarizados, en este caso tan solo el 4,2% de trabajadores se considera afectado negativamente, una afectación intermedia de 45,8% y un 50% de trabajadores que percibe la situación como beneficiosa para su salud.

Sentido de trabajo.

Esta dimensión se basa en la percepción que tiene el trabajador sobre valores como el tener empleo, obtener ingresos, la importancia o el valor social de su labor, influye mucho las formas o contenido del trabajo, el significado de las tareas, entre otras. Esta es una dimensión sin ningún tipo de afectación alta, tan solo un porcentaje de 4,2% de trabajadores con afectación media y sin afectación o beneficio para la salud con un 95,8%.

Reconocimiento.

Es el valor que se le da al trabajador, en sentido de respeto y trato justo, tiene que ver con la participación que puede tener el trabajador, así como los aspectos de promoción y demás, es una dimensión que tiene un 100% de valoración positiva, es decir, todos los trabajadores consideran que en la empresa los principios son el trato justo y respetuoso a todos los trabajadores.

Confianza vertical.

La confianza vertical hace referencia a la información que puede llegar a los trabajadores por parte de la dirección, además, no solo la información que puede fluir en sentido jerárquico descendente sino también ascendente, es decir, la información que puede

compartir el trabajador, al igual que la anterior dimensión, todos los trabajadores consideran que se desarrolla de buena manera, lo cual puede resultar beneficioso para su salud.

Justicia.

Finalmente, la justicia hace referencia a la equidad con la que se trata a todos los trabajadores, implica que no se tomen decisiones arbitrarias y que todas las decisiones sean tomadas basadas en principios éticos y de confianza para los trabajadores, en este caso, no hay afectación o situación desfavorable, pero sí una situación intermedia y en su mayoría una situación beneficiosa para el 95,8% de los trabajadores.

8.2 PRIORIZACION DE EXPOSICION POR PUESTOS DE TRABAJO



Ilustración 1 Exposición por puesto de trabajo

Gráfica 1. Exposición por puesto de trabajo

Según los resultados obtenidos los puestos de trabajo a intervenir de manera prioritaria son los trabajadores que desempeñan labores como Auxiliar de Cocina y Conductor.

8.3 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

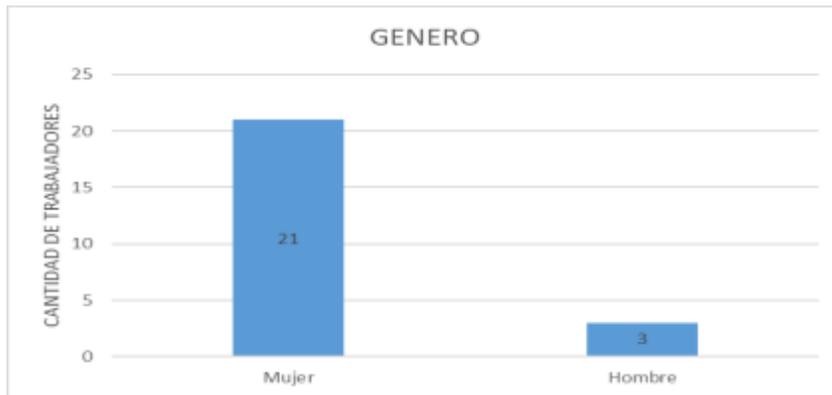


Ilustración 2 Genero

Gráfica 2. Genero

Del personal en la empresa 21 son de género FEMENINO y 3 son de género MASCULINO.

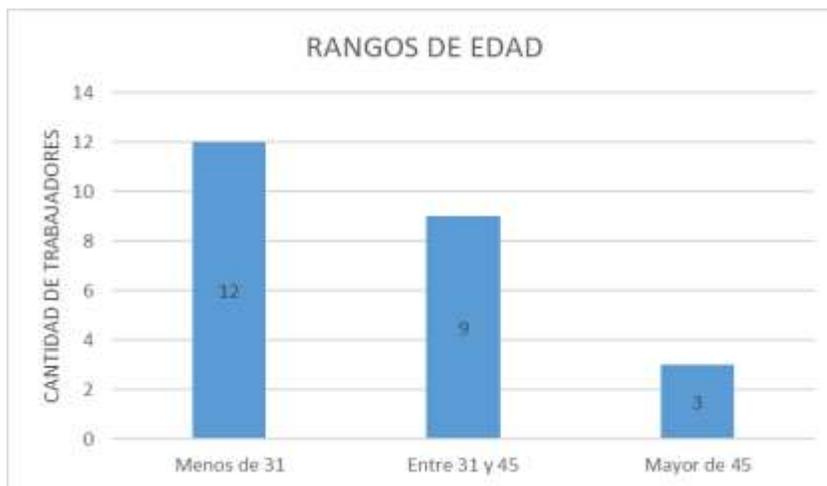


Ilustración 3 Rangos de edad

Gráfica 3. Rangos de edad

Del personal en la empresa 12 trabajadores son menores de 31 años, 9 trabajadores tienen entre 31 y 45 años y 3 trabajadores son mayores de 45 años.

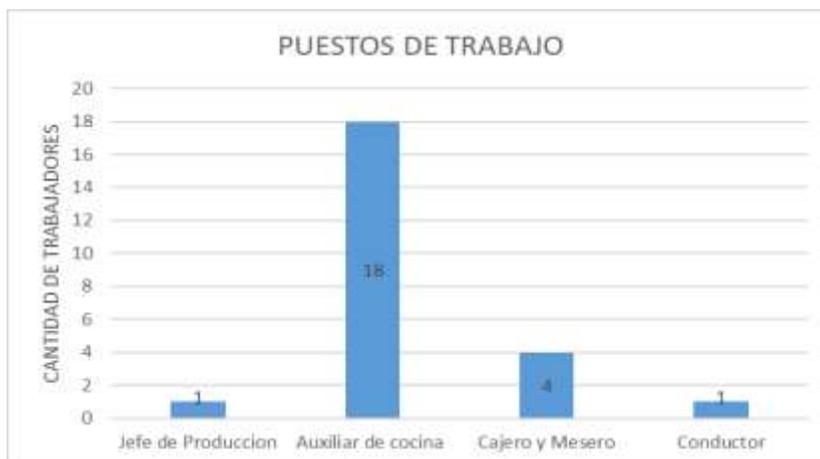


Ilustración 4 Puestos de trabajo

Gráfica 4. Puestos de trabajo.

Del personal en la empresa 1 trabajador es JEFE DE PRODUCCIÓN, 18 trabajadores son AUXILIARES DE COCINA, 4 trabajadores son CAJERO Y MESERO y 1 trabajador es CONDUCTOR.



Ilustración 5 Departamentos sección

Gráfica 5. Departamento/Sección.

Del personal en la empresa 9 trabajadores pertenecen al área de PRODUCCIÓN, 4 trabajadores pertenecen al área de MORA CASTILLA ÉXITO, 4 trabajadores pertenecen al área de MORA CASTILLA CAMPANARIO y 7 trabajadores pertenecen al área de MORA CASTILLA SAN MARTIN.



Ilustración 6 Relación laboral

Gráfica 6. Relación laboral.

Del personal en la empresa 16 trabajadores su modalidad de contratación es FIJO, 3 trabajadores su modalidad de contratación es FIJO DISCONTINUO, 1 trabajador su modalidad de contratación es TEMPORAL CON CONTRATO FORMATIVO, 3 trabajadores su modalidad de contratación es TEMPORAL y 1 trabajador su modalidad de contratación es SIN CONTRATO.

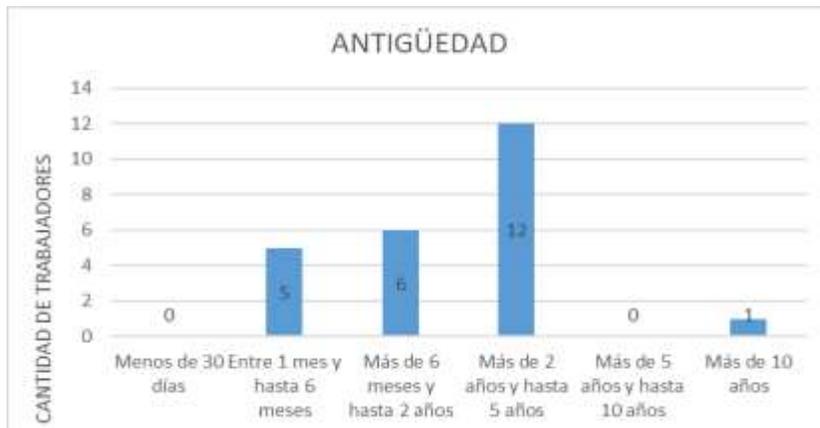


Ilustración 7 Antigüedad

Gráfica 7. Antigüedad

Del personal en la empresa 0 trabajadores laboran hace MENOS DE 30 DÍAS, 5 trabajadores laboran ENTRE 1 MES Y HASTA 6 MESES, 6 trabajadores laboran hace MÁS DE 6 MESES Y HASTA 2 AÑOS, 12 trabajadores laboran HACE MÁS DE 2 AÑOS Y HASTA 5 AÑOS, 0 trabajadores laboran hace MÁS DE 5 AÑOS Y HASTA 10 AÑOS y 1 trabajador labora desde hace MÁS DE 10 AÑOS.

8.4 PLAN DE INTERVENCIÓN.

DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INTERVENCIÓN (estrategias y acciones)
Ritmo de trabajo	Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pausas Activas: involucrando el juego y la lúdica, mínimo 2 veces a la semana. 2. Espacios de esparcimiento mínimo x 10 minutos diarios. 3. celebración de fechas especiales (cumpleaños, día de madre, día de padre, etc.) 4. Jornadas de relajación, masajes, manejo del estrés (sst/arl) 5. Inspección de máquinas y herramientas de trabajo. 6. revisión de los perfiles de cargo, específicamente de las competencias individuales requeridas para el cargo.

<p>Exigencia de esconder emociones</p>	<p>Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de bienestar dirigido al fortalecimiento de la capacidad de escucha y liderazgo en el manejo de clientes. 2. retroalimentación constante de jefe/líder, utilizando la estrategia del sándwich (resaltando los aspectos positivos del trabajador) 3. Desarrollar un conversatorio con las personas más expuestas, desde gestión humana, realizar juego de roles, talleres para el manejo del conflicto, desavenencias.
<p>Doble Presencia</p>	<p>Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar en el proceso de selección, visitas domiciliarias para validar factores extralaborales que pueden afectar a la persona en el trabajo. 2. Desde formación y desarrollo, crear una ruta de atención para estos casos, con el ánimo de que el trabajador se exprese y se generen mecanismos de resiliencia y soporte. 3. Énfasis en los horarios, para no generar horario adicional que afecten las actividades extralaborales de los trabajadores (acomodación de turnos, turnos partidos, valoración de permisos, etc.) 4. Fondo de empleados para ayudar en situaciones de calamidad doméstica. 5. Integraciones promovidas por Bienestar, incluyendo las familias de los trabajadores.

<p>Influencia</p>	<p>Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar manual de procedimientos con el área de Calidad. 2. Si la empresa tiene el procedimiento debe estar socializado con todas las personas que se implican en esa tarea directa o indirectamente. 3. Si la empresa no tiene el procedimiento, debe crearlo desde gestión humana/calidad.
<p>Conflicto de Rol</p>	<p>Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de las funciones en los perfiles de cargo. 2. Si no hay perfil de cargo, se sugiere construirlo. 3. Llevarlo al comité de convivencia y socializarlo.
<p>Apoyo Social</p>	<p>Cap. trabajo en equipo</p> <p>Liderazgo solidario</p> <p>Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde los valores corporativos de la empresa, concientizar sobre la solidaridad, la cooperación y la ayuda mutua para el logro de los objetivos. Esto se realiza desde el proceso de selección, inducción, etc. 2. Grupos focales participativos. Reconocimiento de DOFA

<p>Posibilidades de Desarrollo</p>	<p>El nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un plan de capacitaciones que potencialice las habilidades del trabajador en su puesto de trabajo. 2. Plan de carrera. Semilleros. 3. Generar la promoción de trabajadores a cargos de mayor alcance.
<p>Calidad de Liderazgo</p>	<p>Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.</p> <p>Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar una cultura de tipo colaborativo para líderes o jefes inmediatos, 2. Desde gestión humana desarrollar y construir marca empleadora. 3. Plan de capacitación para líderes y jefas enfocadas en habilidades blandas.
<p>Exigencias Cuantitativas</p>	<p>Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar desde gestión humana una Valera de compensación por tiempo. 2. Día de la familia 3. En el día de cumpleaños otorgar la tarde libre.
<p>Previsibilidad</p>	<p>Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde sst y gestión humana se deben generar canales de comunicación (WhatsApp, carteleras, comunicados a través de los líderes o jefes) para informar cualquier cambio que afecte la dinámica laboral.

Tabla 2 Plan de intervencion

9. CONCLUSIONES

- El factor psicosocial está adquiriendo cada vez una mayor importancia, debido fundamentalmente a las nuevas formas de organización del trabajo, en este caso en Mora Castilla dado a que el ritmo de trabajo requiere de una fuerza cognitiva basada en la concentración y atención al público, además de ser una labor repetitiva suponen la existencia de mayores exigencias mentales frente a las exigencias físicas del trabajo.
- Conforme a los resultados, en la empresa Mora Castilla, los trabajadores han mostrado una afectación negativa principalmente en 10 de las 20 dimensiones indagadas con el instrumento. Estas dimensiones son: Ritmo de trabajo, Exigencia de esconder emociones, Doble Presencia, Influencia, Conflicto de Rol, Apoyo Social, Posibilidades de Desarrollo, Calidad de Liderazgo, exigencias cuantitativas y previsibilidad.
- En este sentido, en Mora Castilla se observa que los trabajadores están alertando sobre unos factores del entorno laboral y del ámbito psicosocial, que afectan el bienestar de la persona en su lugar de trabajo y que pueden ser considerados como un termómetro para la empresa y en el mejor de los casos, que Mora Castilla se pueda apropiar y emprender acciones para mejorar la percepción de sus trabajadores y por ende la productividad.
- Se obtuvo fundamentalmente que los factores relacionados con la dimensión el ritmo de trabajo, como lo es la organización del tiempo de trabajo, la carga cuantitativa de tareas que se realizan simultáneamente, la duración de la jornada, la distribución de las pausas o el no tenerlas, y otros factores como las relaciones entre compañeros y jefes, las posibilidades de comunicación, el estilo de mando de los jefes, etc., influyen en gran medida sobre la carga mental que a un trabajador le puede imprimir a la realización de su trabajo.

10. RECOMENDACIONES

- En Mora Castilla, se están presentando alertas relacionados a la actividad laboral y al ámbito psicosocial en el que se desarrollan, por tal motivo es necesario que la empresa de lugar al plan de intervención propuesto en este trabajo de investigación. Se recomienda una socialización con gestión humana y sst de la empresa.
- Se recomienda a Mora Castilla, emprender el plan de capacitaciones propuesto en este trabajo para el fortalecimiento de habilidades blandas.
- Programas de formación para la disminución de respuestas fisiológicas producidas por situaciones estresantes.
- Realizar programas de reconocimientos o incentivos que incrementen el sentido de pertenencia en los colaboradores.
- Programa de formación enfocado a la higiene del sueño.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Navarro P. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y PROTECCIÓN DE LA SALUD Y BIENESTAR ENTRE LOS PROFESIONALES DEL TRANSPORTE SANITARIO [Internet]. Tdx.cat. [citado el 01 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/668797/tpnm_20191126.pdf?sequence=5
- (2) Orozco, J y Gil, B. Fatiga Física y Mental en Trabajadores de la salud en un Hospital del Valle del Cauca, periodo 2021-2022 Edu.co [citado el 01 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3333/1/Fatiga_fisica_mental_trabajadores_salud_hospital_Valle_Cauca.pdf
- (3) Ronzón, J, Jiménez, O y Cerón, A. Efectos de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la industria alimentaria. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. [Internet]. 2021 [citado el 01 de noviembre de 2023];10(19):1–11. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/7857>
- (4) Arenas, F y Andrade, V. Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Pensamiento Psicológico, [citado el 03 de noviembre de 2023]; 11. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/801/80127000004.pdf>
- (5) Gonzales, Y. IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS [Internet]. Educa.co. [citado el 05 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/117/Importancia%20de%20la%20identificaci%3%b3n%20y%20medici%3%b3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (6) Moreno, B y Báez, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas [Internet]. Insst.es. [citado el 22 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

- (7) OIT. El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. [citado el 08 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>
- (8) Gonzalo, A. Violencia y Delincuencia Juvenil: Comportamientos de Riesgo Autor reportados y Factores Asociados. [Internet]. 2004. [citado el 10 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://pazciudadana.cl/biblioteca/documentos/violencia-y-delincuencia-juvenil-comportamientos-de-riesgo-autorreportados-y-factores-asociados/>
- (9) Moreno, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. [Internet]. 2011. [citado el 10 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- (10) Gaviola S, Sapoznik M, Contreras A y Pérez S. Factores y riesgos psicosociales del trabajo. [Internet]. 2022. [citado el 30 de febrero de 2024]. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf.
- (11) Rubio S y Gómez R. Vista de Factores psicosociales en el trabajo [Internet]. Edu.co. [citado el 14 de marzo 2024].
Disponible en: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5427/10935
- (12) Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social [Internet]. Gov.co. [citado el 14 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- (13) OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD MENTAL (ONSM) Ministerio de Salud y Protección Social. [Internet]. Gov.co. [citado el 16 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf>
- (14) Organización Mundial de la Salud (OMS). [Internet]. Unam.mx. [citado el 18 de marzo 2024].
Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4842/3.pdf>
- (15) Ministerio de Educación Nacional. [citado el 01 de abril de 2024]. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_63.pdf
- (16) Castillo I, Santana M, Valeta A, Alvis L y Romero E. Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2011; 29(4): 363-371

11. ANEXOS.

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación para
el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ
(Versión 2, 2014)

Empresa: Mora Castilla S.A.S	Fecha de respuesta: abril 2024
-------------------------------------	---------------------------------------

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 menos de 31 años
- 2 entre 31 y 45 años
- 3 más de 45 años

1. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Mora Castilla S.A.S y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 producción
- 2 Mora Castilla Éxito
- 3 Mora Castilla San Martín
- 4 Mora Castilla Campanario

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 jefe de producción
- 2 auxiliar de cocina
- 3 cajera/o
- 4 mesera/o

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 generalmente no
- 2 sí, generalmente de nivel superior
- 3 sí, generalmente de nivel inferior
- 4 sí, generalmente del mismo nivel
- 5 sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 no lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 siempre
- 2 muchas veces
- 3 algunas veces
- 4 sólo alguna vez
- 5 nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 sí
- 2 no, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial, pero me pagan como administrativa)
- 3 no, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial)
- 4 no lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Mora Castilla S.A.S?

- 1 menos de 30 días
- 2 entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 más de 2 años y hasta 5 años
- 5 más de 5 años y hasta 10 años

6 más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Mora Castilla S.A.S?

1 soy fijo (tengo un contrato indefinido,)

2 Soy fijo discontinuo

3 soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

4 soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

5 soy funcionario

6 soy interino

7 soy un/a TRADE (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

8 soy becario/a

9 trabajo sin contrato

10) Desde que entraste en Mora Castilla S.A.S ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

1 no

2 sí, una vez

3 sí, dos veces

4 sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

1 ninguno

2 alguno excepcionalmente

3 un sábado al mes

4 dos sábados

5 tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

1 ninguno

2 alguno excepcionalmente

3 un domingo al mes

4 dos domingos

5 tres o más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 jornada partida (mañana y tarde)
- 2 turno fijo de mañana
- 3 turno fijo de tarde
- 4 turno fijo de noche
- 5 turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 no tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 siempre
- 2 muchas veces
- 3 algunas veces
- 4 sólo alguna vez
- 5 nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 sólo hago tareas muy puntuales
- 5 no hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 siempre
- 2 muchas veces
- 3 algunas veces
- 4 sólo alguna vez
- 5 nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Mora Castilla S.A.S?

- 1 30 horas o menos
- 2 de 31 a 35 horas
- 3 de 36 a 40 horas
- 4 de 41 a 45 horas
- 5 más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 ninguno
- 2 algún día excepcionalmente
- 3 de 1 a 5 días al mes
- 4 de 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>				
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>				
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>				
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>				
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>				
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/>				
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>				

20) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

- a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?
- b) tu trabajo tiene objetivos claros?

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

21) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

- | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

22) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

- | | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) si te cambian de tareas contra tu voluntad? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| d) si te despiden o no te renuevan el contrato? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedases en paro? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

23) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

- | | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) tu trabajo es valorado por la dirección? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) la dirección te respeta en tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) recibes un trato justo en tu trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) se solucionan los conflictos de una manera justa? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) se distribuyen las tareas de una forma justa? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

24) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 excelente
- 2 muy buena
- 3 buena
- 4 regular
- 5 mala

25) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) te has sentido agotado/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) te has sentido físicamente agotado/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) has estado emocionalmente agotado/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) has estado cansado/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) has tenido problemas para relajarte? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) has estado irritable? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) has estado tenso/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) has estado estresado/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

26) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

- | | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) has estado muy nervioso/a? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) te has sentido desanimado/a y triste? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) te has sentido feliz? | [| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

27) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 muy satisfecho/a
- 2 satisfecho/a
- 3 insatisfecho/a
- 4 muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co